

การพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

MODEL DEVELOPMENT OF QUALITY MANAGEMENT UNDER
THE VOCATIONAL EDUCATION INSTITUTE



อำนาจ ปานหิรัญ
AMNAJ PANHIRUN

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2564

KMITL-2021-ED-D-211-011

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

MODEL DEVELOPMENT OF QUALITY MANAGEMENT UNDER
THE VOCATIONAL EDUCATION INSTITUTE



AMNAJ PANHIRUN

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
DOCTOR OF SCIENCE IN INDUSTRIAL EDUCATION
PROGRAM IN EDUCATIONAL ADMINISTRATION
SCHOOL OF INDUSTRIAL EDUCATION AND TECHNOLOGY
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG
2021

KMITL-2021-ED-D-211-011

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2021

SCHOOL OF INDUSTRIAL EDUCATION AND TECHNOLOGY

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบัน

การอาชีวศึกษา

นักศึกษา

นายอำนาจ ปานศิริญ

รหัสประจำตัว

61603175

ปริญญา

ครุศาสตรบัณฑิตศึกษาศาสตร์

สาขาวิชา

การบริหารการศึกษา

พ.ศ.

2564

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร. บุญจันทร์ สีสันต์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

รองศาสตราจารย์ ดร. ปรียาภรณ์ ตั้งคุณานันต์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา 2) เพื่อสร้างรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา และ 3) เพื่อประเมินรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา การดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนคือ ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการสถานศึกษาของสถานศึกษาที่อยู่ในสถาบันการอาชีวศึกษา จำนวน 370 คน ที่ได้มาจากการกำหนดสัดส่วนและใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ซึ่งมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ขั้นตอนที่ 2 การสร้างรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา โดยใช้ข้อมูลจากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา และใช้เทคนิคการสนทนากลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักคือผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบบันทึกการสนทนากลุ่มขั้นตอนที่ 3 การประเมินรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษากำหนดผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบของการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามี 7 องค์ประกอบ มีตัวแปรสังเกตได้ 46 ตัวแปร ได้แก่ 1)ความเป็นผู้นำมีตัวแปรสังเกตได้ 9 ตัวแปร 2)การมุ่งเน้นลูกค้ามีตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวแปร 3)การพัฒนาบุคลากรมีตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวแปร 4)ผลลัพธ์ มีตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวแปร 5)การวัดและประเมินผลมีตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวแปร 6)การวางแผนยุทธศาสตร์มีตัวแปรสังเกตได้ 7 ตัวแปร 7)การจัดการกระบวนการมีตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวแปร มีความสอดคล้องกับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น เมื่อเผยแพร่ให้ผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นการผิดกฎหมาย

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลเชิงประจักษ์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบหลักทั้ง 7 องค์ประกอบ มีค่าเป็นบวก มีค่าตั้งแต่ 0.92-0.98 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาประกอบด้วยความเป็นมาของรูปแบบ วัตถุประสงค์ของรูปแบบ หลักการของรูปแบบ องค์ประกอบของรูปแบบ และข้อเสนอแนะในการนำรูปแบบไปใช้ โดยมีการนำองค์ประกอบหลักการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามาเสนอให้เป็นแนวปฏิบัติ

3. ผลการประเมินรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันอาชีวศึกษาพบว่าผลการประเมินในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 อยู่ในระดับมาก โดยมีด้านความเป็นประโยชน์ ด้านความเป็นไปได้ ด้านความถูกต้อง และด้านความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thesis Topic	Model Development of Quality Management Under the Vocational Education Institute
Student	Mr.Amnaj Panhirun
Student ID Number	61603175
Degree	Doctor of Science in Industrial Education
Department	Educational Administration
Academic Year	2021
Thesis Advisor	Associate Professor Dr. Boonchan Sisan
Co-advisor	Associate Professor Dr. Pariyaporn Tungkunan

ABSTRACT

The objectives of this research are 1) to analyze the elements of Quality Management Under the Vocational Education Institute; 2) to create the Model of Quality Management Under the Vocational Education Institute; and 3) to evaluate the Model of Quality Management Under the Vocational Education Institute. The research procedure is divided into 3 phases. Phase 1 is the analysis of elements of Quality Management Under The Vocational Education Institute, with the samples being 370 directors and vice directors of institutes under Vocational Education Institution, from the determination of the proportion and using a simple randomization method the research being the Questionnaire of Elements of Service Quality of Vocational Education Institution the reliability value of which is 0.89, and the statistic values used for data analysis being percentages, means and standard deviations, together with confirmatory factor analysis (CFA). Phase 2 is the creation of the Model of Quality Management under the Vocational Education Institution, and data analyzed with content analysis technique the elements of Quality Management Under the Vocational Education Institution and using group conversation techniques with 9 expert being key informants, research tool being the group conversation form Phase 3 is the evaluation of Quality Management Under The Vocational Education Institution, defend with 9

experts being key assessment form, research tool being the Questionnaire of Expert's

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Opinions toward the Model of Quality Management Under the Vocational Education Institution, and the statistic values used for data analysis being means and standard deviations.

The findings from the study are as follows.

1. The 7 key elements of administration quality of Vocational Education Institution 46 observation variable are 1) 9 observation variable of leadership, 2) 6 observation variable of focus on customers, 3) 6 observation variable of personnel development, 4) 6 observation variable of results, 5) 6 observation variable of evaluation, 6) 7 observation variable of strategic plan, 7) 6 observation variable of process management Such findings are concurrent with empirical data, and the weights of all the 7 key elements are positive, ranking between 0.92 and 0.98, with the statistical significance level of 0.01.

2. The Model of Quality Management Under the Vocational Education Institution, the background of the model, objective the model hole principle, elements of model and feedback of model using composition Model of Quality Management Under The Vocational Education

3. The results from the evaluation of the Model of Quality Management Under The Vocational Education Institution show that the overall result from the evaluation is in the high level, with the mean of 4.09. The mean with of the features in the category of usefulness feasibility, accuracy and appropriateness are in high level.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร.บุญจันทร์ สีสันต์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.ปรียาภรณ์ ตั้งคุณานันต์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ข้อชี้แนะ ตรวจสอบแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยรวมถึงความมีเมตตาและให้กำลังใจมาโดยตลอด จนกระทั่งทำให้ผู้วิจัยสามารถเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้เสร็จสมบูรณ์ ขอกราบขอบพระคุณท่าน ด้วยความเคารพอย่างสูง และขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ชั้นสุดท้ายที่กรุณาให้ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณท่านผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญที่ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ตรวจสอบ เพื่อให้เครื่องมือ ที่ใช้ในการวิจัยมีคุณภาพ และทำให้การจัดสนทนากลุ่มสำเร็จเรียบร้อยไปด้วยดี ขอขอบพระคุณ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการอาชีวศึกษาทุกท่าน ในการอำนวยความสะดวกและให้ความอนุเคราะห์ต่อการ ทำงานวิจัย

ขอขอบพระคุณ คุณสง่า ปานศิริณ คุณสมศักดิ์ ทองทา คุณเรณู ทองทา และคุณสุนิสา ปานศิริณ ที่ให้การสนับสนุน และเป็นกำลังใจในการศึกษามาอย่างต่อเนื่อง ท้ายสุดนี้ขอขอบพระคุณ ดร.อนิรุทธิ์ บุญเกื้อ นางสุรีย์พร เสียมสกุล คณะครูและเจ้าหน้าที่วิทยาลัยเทคนิคสิงห์บุรี แห่งที่ 2 ที่ให้คำแนะนำสนับสนุนช่วยเหลือการดำเนินงานการทำวิจัยในครั้งนี้มาโดยตลอด

อำนาจ ปานศิริณ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญภาพ.....	XI
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
1.3 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	11
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	13
บทที่ 2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	16
2.1 ข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการอาชีวศึกษา.....	17
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ.....	45
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารเพื่อพัฒนาคุณภาพงาน.....	87
2.4 องค์ประกอบการบริหารคุณภาพ.....	101
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบและการประเมินรูปแบบ.....	141
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	149
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	163
3.1 ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา.....	164
3.2 ขั้นตอนที่ 2 การสร้างรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา.....	171
3.3 ขั้นตอนที่ 3 การประเมินรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา.....	173

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	175
4.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา.....	175
4.2 ตอนที่ 2 ผลการสร้างรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา.....	206
4.3 ตอนที่ 3 ผลการประเมินรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา.....	242
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	248
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	250
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	251
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	265
บรรณานุกรม.....	267
ภาคผนวก.....	282
ภาคผนวก ก หนังสือราชการ.....	283
ภาคผนวก ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	288
ภาคผนวก ค แบบสอบถามและแบบประเมินเพื่อการวิจัย.....	291
ภาคผนวก ง คำสัมประสิทธิสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้.....	301
ประวัติผู้เขียน.....	311

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพ.....	8
3.1 ขั้นตอนในการวิจัย.....	163
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	165
3.3 เกณฑ์และสถิติการตรวจสอบความตรงของโมเดล.....	170
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	175
4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล และลำดับที่ ความคิดเห็นผู้บริหาร สถานศึกษาที่มีต่อองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา.....	176
4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล และลำดับที่ ความคิดเห็นผู้บริหาร สถานศึกษาที่มีต่อองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาด้านการ วางแผนยุทธศาสตร์.....	177
4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล และลำดับที่ ความคิดเห็นผู้บริหาร สถานศึกษาที่มีต่อองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ด้านการจัดการกระบวนการ.....	178
4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล และลำดับที่ ความคิดเห็นผู้บริหาร สถานศึกษาที่มีต่อองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ด้านความเป็นผู้นำ.....	179
4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล และลำดับที่ ความคิดเห็นผู้บริหาร สถานศึกษาที่มีต่อองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ด้านพัฒนาบุคลากร.....	180
4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล และลำดับที่ ความคิดเห็นผู้บริหาร สถานศึกษาที่มีต่อองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า.....	181
4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล และลำดับที่ ความคิดเห็นผู้บริหาร สถานศึกษาที่มีต่อองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ด้านการวัดและประเมินผล.....	182
4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล และลำดับที่ ความคิดเห็นผู้บริหาร สถานศึกษาที่มีต่อองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ด้านผลลัพธ์.....	183

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10 ผลการวิเคราะห์ค่า Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy:KMO และ Bartlett's Test of Sphericity.....	187
4.11 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบด้านการวางแผนยุทธศาสตร์ (STR)	188
4.12 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบด้านการวางแผนยุทธศาสตร์ (STR).....	189
4.13 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบด้านการจัดการกระบวนการ (PRO)	190
4.14 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบด้านการจัดการกระบวนการ (PRO).....	191
4.15 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบด้านความเป็นผู้นำ (LEA)	192
4.16 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบด้านความเป็นผู้นำ (LEA)	193
4.17 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบด้านการพัฒนาบุคลากร (PER)	194
4.18 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบด้านการพัฒนาบุคลากร(PER).....	195
4.19 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า (CUS)	196
4.20 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า (CUS).....	197
4.21 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบด้านการวัดและประเมินผล (MEA)	198
4.22 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบด้านการวัดและประเมินผล (MEA).....	199
4.23 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบด้านผลลัพธ์ (RES).....	200
4.24 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบด้านผลลัพธ์ (RES).....	201
4.25 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสององค์ประกอบคุณภาพการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา.....	202
4.26 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันยังอันดับสององค์ประกอบคุณภาพการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา.....	204
4.27 ผลการตรวจสอบรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาโดยใช้เทคนิคการสนทนากลุ่ม (Focus Group)	217

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และลำดับผลการประเมินผลการ ประเมินรูปแบบการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา.....	242
4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และลำดับผลการประเมินผลการ ประเมินรูปแบบการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา ด้านความเป็นประโยชน์.....	242
4.30 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และลำดับผลการประเมินผลการ ประเมินรูปแบบการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา ด้านความเป็นไปได้.....	244
4.31 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และลำดับผลการประเมินผลการ ประเมินรูปแบบการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา ด้านความเหมาะสม.....	245
4.32 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และลำดับผลการประเมินผลการ ประเมินรูปแบบการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา ด้านความถูกต้อง.....	246

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	11
2.1 รูปแบบการจัดตั้งสถาบันการอาชีวศึกษาตามมาตรา 13	19
2.2 โครงสร้างส่วนราชการในสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา.....	27
4.1 โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบ ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์ (STR).....	189
4.2 โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบ ด้านการจัดการกระบวนการ (PRO).....	191
4.3 โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบ ด้านความเป็นผู้นำ (LEA).....	193
4.4 โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบ ด้านการพัฒนาบุคลากร (PER).....	195
4.5 โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบ ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า (CUS).....	197
4.6 โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบ ด้านการวัดและประเมินผล (MEA).....	199
4.7 โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบด้านผลลัพธ์ (RES).....	201
4.8 โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสององค์ประกอบการบริหาร คุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา.....	203
4.9 รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา(ร่าง).....	212
4.10 รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา.....	224
5.1 รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา.....	251

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกในยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและรุนแรงในทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นด้าน เศรษฐกิจ สังคม การเมืองและเทคโนโลยี ทั้งนี้ทุกประเทศจึงพยายามปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ของ ประชาชนให้รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ประเทศของตนยืนหยัดอยู่ในสังคมโลกอย่างมีศักดิ์ศรี เพื่อให้มีความสามารถแข่งขันในระดับนานาชาติได้ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2553 : ก) โดยเน้นระบบการจัดการคุณภาพทั้งโครงสร้างองค์กร กระบวนการขั้นตอนและการจัดการทรัพยากร ที่จำเป็นในการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและปรับปรุงการบริหารจัดการให้มีคุณภาพ (Fonseca. 2015 : 58)

ด้วยความตระหนักในการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว รัฐบาลของประเทศไทยได้มีการพัฒนา ในด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับนานาชาติ โดยเน้นคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ ซึ่งเริ่มต้นในปี พ.ศ. 2540 โดยการปฏิรูประบบราชการได้ให้ความสำคัญกับการ ปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์และวิธีการทำงานของข้าราชการ เพื่อยกระดับขีดความสามารถและ มาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสากล ทั้งนี้ให้มีการตราพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการ แผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ซึ่งมีสาระสำคัญ สรุปได้ว่าให้มีการพัฒนาบุคลากรภาครัฐเพื่อ ปฏิบัติงานให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ มีประสิทธิภาพและ คุ่มค่า ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ หรือประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับ การตอบสนองความต้องการ รวมทั้งให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ (สำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2549:1)

จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 (ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 119 ตอนที่ 123 ก หน้า 16-19 ธันวาคม 2545 : 21) รัฐบาลมีนโยบายปฏิรูประบบ ราชการ และโดย ที่เป็นการสมควรปรับปรุงการบริหารและการจัดการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา ประกอบกับสมควร ให้มีคณะกรรมการการอาชีวศึกษาทำหน้าที่พิจารณาเสนอแนะนโยบาย แผนพัฒนา มาตรฐานและ หลักสูตรการอาชีวศึกษาทุกระดับที่สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ และแผนการ ศึกษาแห่งชาติ สนับสนุนทรัพยากร ติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการ จัดการอาชีวศึกษา

การพัฒนาดังกล่าวจะสัมฤทธิ์ผลได้โดยเร่งรัดพัฒนาทางการศึกษาสอดคล้องกับ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 ในมาตรา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

20 กล่าวว่า การจัดการอาชีวศึกษา การฝึกอบรมวิชาชีพ ให้จัดในสถานศึกษาของรัฐ สถานศึกษาเอกชน สถานประกอบการหรือโดยความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการอาชีวศึกษา และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (กระทรวงศึกษาธิการ. 2546:8) โดยที่สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบการจัดการอาชีวศึกษาให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เพื่อช่วยให้ประชาชนมีความรู้และทักษะในการประกอบอาชีพ ให้บุคคลได้พึ่งพาตนเอง สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรี ควบคู่กับการทำประโยชน์ให้แก่ประเทศชาติส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจของชุมชน และประเทศที่เน้นความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตและพัฒนาบุคลากรวิชาชีพ ระดับเทคนิคและระดับเทคโนโลยีที่มีคุณภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ (สำนักงานปฏิรูปการศึกษา. 2545) และต่อมาเมื่อวันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2551 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2551 ซึ่งเป็นกฎหมายเกี่ยวกับการจัดการอาชีวศึกษา และการฝึกอบรมวิชาชีพของสถานศึกษาของรัฐ สถานศึกษาเอกชน และสถานประกอบการ เพื่อให้การจัดการอาชีวศึกษา การฝึกอบรมวิชาชีพในทุกระดับมีคุณภาพ และประสิทธิภาพเกิดผลสำเร็จแก่ประชาชน โดยเฉพาะนักเรียน นักศึกษา ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนการศึกษาแห่งชาติ (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2552)

โดยพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 มาตรา 47 กล่าวว่า ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง และมาตรา 48 กล่าวว่า ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษาและให้ถือว่า การประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้อง ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก จากพระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2551 ได้บัญญัติให้มีคณะกรรมการการอาชีวศึกษาเพื่อควบคุมดูแลการจัดการอาชีวศึกษา รวมทั้งการดำเนินการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการอาชีวศึกษา ซึ่งการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพนั้นถือเป็นกระบวนการผลิตและพัฒนากำลังคนเพื่อเพิ่มผลผลิตและส่งเสริมการพัฒนา เศรษฐกิจและเทคโนโลยีของประเทศให้ได้ระดับมาตรฐานสากล ทำให้ประชาชนสามารถประกอบอาชีพ โดยอิสระและพึ่งตนเองได้ นอกจากนี้ สมควรกำหนดให้มีสถาบันการอาชีวศึกษาซึ่งเป็นสถานศึกษาของรัฐที่จัดการศึกษาระดับปริญญาและเป็นนิติบุคคลในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยมีการจัดการอาชีวศึกษาที่ดำเนินการอย่างเป็นเอกภาพในด้านนโยบายและมีการกระจายอำนาจไปสู่ระดับปฏิบัติ เพื่อให้การจัดการอาชีวศึกษา เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และการฝึกอบรมวิชาชีพในทุกระดับมีคุณภาพและประสิทธิภาพเกิดผลสำเร็จแก่ประชาชน โดยเฉพาะนักเรียนและนักศึกษา อันจะเป็นการสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนการศึกษาแห่งชาติ (พระราชบัญญัติ การอาชีวศึกษา 2551 : 24)

เมื่อมีการจัดตั้งสถาบันการอาชีวศึกษาแล้ว ต้องมีการปฏิบัติงานของสถาบันการอาชีวศึกษาอย่างต่อเนื่อง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้นำหรือผู้บริหารเป็นบุคคลที่มีความสำคัญมากที่ผลักดันองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ดังที่ ธีระ รุญเจริญ (2550 : 142) กล่าวว่า ผู้บริหารจำเป็นต้องมีศักยภาพในการใช้ภาวะผู้นำอย่างเหมาะสมให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันของทุกคนในองค์กร สามารถทำให้ผู้เกี่ยวข้องเกิดศรัทธา มีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสามารถสร้างสภาวะแวดล้อมสนับสนุนให้ร่วมมือกันสร้างประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ในการจัดและบริหารการศึกษามีความจำเป็นอย่างยิ่งในยุคปัจจุบัน ทั้งนี้เพราะผู้นำซึ่งเป็นผู้บริหารการศึกษาและบริหารสถานศึกษา จำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถในการปรับเปลี่ยนและพัฒนาองค์กรทางการศึกษาให้เป็นองค์กรคุณภาพ สอดคล้องกับพิเชษฐ บัญญัติ (2549 : 3) ที่กล่าวว่าในการบริหารจัดการองค์กรสิ่งที่สำคัญคือ ความอยู่รอดและรุ่งเรืองขององค์กร โดยองค์กรจะต้องมีคุณภาพซึ่งเกิดจากการบริหารงานที่มีคุณภาพ เมื่อมองให้ลึกการจัดการคุณภาพก็คือการบริหารงานให้มีผลสัมฤทธิ์ที่ดี การที่จะตอบสนองตรงใจลูกค้าได้ องค์กรจะต้องเป็นเสมือนคนที่คิดเป็นทำเป็น โดยนำข้อดีของรูปแบบการบริหารองค์กรแบบต่าง ๆ มารวมกัน เพื่อให้เป็นองค์กรคุณภาพที่มีประสิทธิภาพแบบเครื่องจักรหรือทำเป็นมีความรู้ลึกจิตใจผูกพันต่อลูกค้าและพนักงานมีวัฒนธรรมเป็นสัจยัตยแบบสิ่งมีชีวิต

จากพระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ.2551 มาตราที่ 13 ระบุว่าการรวมสถานศึกษาอาชีวศึกษา เพื่อจัดตั้งเป็นสถาบันให้กระทำได้โดยคำแนะนำของคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และถ้ามีความเหมาะสม หรือมีความจำเป็นจะแยกสถานศึกษาอาชีวศึกษา ส่วนหนึ่งส่วนใดมารวมกับสถานศึกษาอีกแห่งหนึ่ง เพื่อจัดตั้งเป็นสถาบันก็ได้ โดยคำนึงถึงการประสานความร่วมมือให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ในมาตรา 14 ระบุว่า ในกรณีที่มีความเหมาะสมหรือมีความจำเป็น จะจัดตั้งสถาบันเพื่อดำเนินการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพตามพระราชบัญญัตินี้ก็ได้ ทั้งนี้โดยให้ออกเป็นกฎกระทรวงและในมาตรา 16 ระบุให้สถาบันเป็นสถาบันอุดมศึกษา ด้านวิชาชีพและเทคโนโลยี มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษาส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงที่ชำนาญการปฏิบัติการสอนการวิจัย การถ่ายทอดวิทยาการและเทคโนโลยี ทุนบำรุงศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รวมทั้งให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา 2552) โดยการจัดตั้งสถาบันการอาชีวศึกษานั้น นายจรินทร์ ลักษณะวิศิษฎ์ อดีตรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ กล่าวว่าจำเป็นต้องเร่งดำเนินการตามวัตถุประสงค์ ซึ่งได้เสนอแนวคิดแก่คณะกรรมการอาชีวศึกษา คือ (1) การปฏิรูปอาชีวศึกษารอบที่ 2 และการกำหนดภารกิจการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรมโดยเร็ว (2) การจัดระบบ

และมาตรการจูงใจให้เยาวชนมาเรียนอาชีวศึกษามากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเทศ (3) การส่งเสริมความร่วมมือจัดการอาชีวศึกษา ร่วมกับภาคเอกชน เพื่อให้การผลิตกำลังคน มีคุณภาพตอบสนองความต้องการด้านบุคลากรในภาคเศรษฐกิจ (4) การกำหนดมาตรฐานวิชาชีพ และการจัดตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาทักษะฝีมือให้มีมาตรฐานสากลและ เพิ่มเงินเดือนและค่าตอบแทนให้แก่ผู้สำเร็จอาชีวศึกษาให้สูงขึ้น (5) การเร่งจัดตั้งสถาบันการ อาชีวศึกษา เพื่อเปิดสอนปริญญาตรีสายปฏิบัติการ (6) การจัดตั้งกองทุนเพื่อพัฒนาอาชีวศึกษาและ ฝึกอบรมวิชาชีพและผลักดันให้เกิดผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว (วารสารอาชีวศึกษา.กุมภาพันธ์ 2552) สอดคล้องกับนายชินวรณ์ บุญยเกียรติ อดีตรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ กล่าวว่า การจัดตั้ง สถาบันการอาชีวศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นมาก ต้องเร่งดำเนินการให้สำเร็จเนื่องจากอาชีวศึกษาเป็น หัวใจสำคัญในการผลิตคนเข้าสู่ภาคเศรษฐกิจในอนาคต พัฒนาฝีมือแรงงานชั้นกลาง สร้างหน่วยงาน ตรวจสอบคุณภาพฝีมือจะมีการกำหนดค่าตอบแทนของผู้สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตร วิชาชีพและวิชาชีพชั้นสูง และจัดการเรียนการสอนแบบทวิภาคีร่วมกับสถานประกอบการถ้า อาชีวศึกษาไม่ปรับตัวจะมีปัญหากับบ้านเมือง เนื่องจากนักเรียนนักศึกษาบางคนสำเร็จการศึกษาด้าน อาชีวศึกษา แต่ไปศึกษาต่อสาขาอื่น จากความจำเป็นดังกล่าวได้มีประกาศกฎกระทรวงศึกษาธิการ เมื่อวันที่ 13 มิถุนายน 2555 ในการรวมสถานศึกษาอาชีวศึกษาเพื่อจัดตั้งสถาบันการอาชีวศึกษา ดังนี้ คือ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 5 สถาบัน สถาบันการอาชีวศึกษาภาคใต้ 3 สถาบัน สถาบันการ อาชีวศึกษาภาคตะวันออก 1 สถาบัน สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 สถาบัน สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 4 สถาบัน และสถาบันการอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร 1 สถาบัน รวมเป็น 19 สถาบันและเมื่อวันที่ 30 เมษายน พ.ศ.2556 ได้มีประกาศกฎกระทรวงศึกษาธิการรวม สถานศึกษาอาชีวศึกษา เพื่อจัดตั้งสถาบันการอาชีวศึกษาเกษตรได้ดังนี้คือ สถาบันการอาชีวศึกษา เกษตรภาคเหนือ 1 สถาบัน สถาบันการอาชีวศึกษาเกษตรภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 สถาบัน สถาบันการอาชีวศึกษาเกษตรภาคกลาง 1 สถาบัน และสถาบันการอาชีวศึกษาเกษตรภาคใต้ 1 สถาบัน รวมเป็น 4 สถาบัน ทั้งนี้โดยรวมสถาบันการอาชีวศึกษาทั่วประเทศทั้งหมดมี 23 สถาบัน

สถาบันการอาชีวศึกษาเป็นหน่วยปฏิบัติการที่สำคัญในการจัดการเรียนการสอนในพื้นที่ อาชีพซึ่งเกิดจากการรวมสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาที่มีความพร้อม ในการยกระดับและจัดตั้งเป็นสถาบันการอาชีวศึกษา โดยคำนึงถึงการประสานความร่วมมือให้เกิด ประโยชน์สูงสุดในการใช้ทรัพยากรร่วมกันสอดคล้องและเป็นไปตามมาตรา 13 และมาตรา 14 ของ พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2551 และสถานศึกษาอาชีวศึกษา มีทั้งสถาบันศึกษาที่สังกัดอยู่ ในสถาบันการอาชีวศึกษาและไม่ได้สังกัดอยู่ในสถาบันอาชีวศึกษาส่งผลให้การบริหารจัดการ สถานศึกษาของสถาบันการอาชีวศึกษายังไม่เป็นระบบเนื่องจากยังไม่มีมีการกระจายอำนาจในการ บริหารจัดการทั้งทางด้านงบประมาณ บุคลากร และด้านอื่นๆ อย่างชัดเจน สถาบันการอาชีวศึกษา ต้องเร่งสร้างความเข้มแข็งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและเปลี่ยนค่านิยมของเยาวชนในสังคมไทยให้ ยอมรับการเรียนรู้สายอาชีพ เป็นนักปฏิบัติการหรือนักเทคโนโลยีระดับปริญญา สถาบันการอาชีวศึกษา

ขาดการสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมกับสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนซึ่งมีส่วนสำคัญในการจัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การศึกษาของสถาบันการอาชีวศึกษาเป็นอย่างมาก โดยปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นควรได้รับการแก้ไข อย่างเป็นรูปธรรมอย่างเร่งด่วน(คอลัมน์นิสต์ “แนวทางการแก้ไขปัญหการบริหารจัดการสถาบันการ อาชีวศึกษา 2560”)

การเสนอแนวคิดแก่คณะกรรมการอาชีวศึกษาดังกล่าวนั้น สถาบันการอาชีวศึกษาจำเป็นต้อง อย่างยิ่งที่ต้องพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรให้มีคุณภาพเพื่อนำมาสู่ความสำเร็จสืบเนื่องจากความ จำเป็นในการจัดตั้งสถาบันการอาชีวศึกษา และการดำเนินการปฏิบัติงานของสถาบันการอาชีวศึกษา สิ่งที่สถาบันการอาชีวศึกษาต้องสร้างความตระหนักมุ่งมั่น และรักษาไว้ก็คือ เรื่องคุณภาพ โดยในส่วน ของการบริหารงานที่เกิดจากผู้บริหารสถาบันการอาชีวศึกษาจะมีส่วนผลักดันให้ประสบความสำเร็จ บรรลุเป้าหมายเป็นอย่างมากอีกทั้งสถาบันการอาชีวศึกษา ถือว่าเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นใหม่ควรจะมี แนวทางต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการนำการบริหารคุณภาพมาใช้โดยเสนอ เป็นรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา โดยมีการศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ และข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันการ อาชีวศึกษา เพื่อให้ได้องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา โดยนำมาพัฒนา เป็นรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาเพื่อเป็นแนวทางการบริหารคุณภาพของ สถาบันการอาชีวศึกษาต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาโดยมี วัตถุประสงค์เฉพาะ ดังนี้

- 1.2.1 เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา
- 1.2.2 เพื่อสร้างรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา
- 1.2.3 เพื่อประเมินรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

1.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้แบ่งการศึกษากรอบแนวคิดเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพและองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของ สถาบันการอาชีวศึกษา

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ ISO ที่เกี่ยวกับการบริหารในองค์กรมี หลักการ 8 ประการ ดังนี้ ISO 9000: (2005)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Focus)
2. ภาวะผู้นำ (Leadership)
3. การมีส่วนร่วมของบุคคล (Involvement of People)
4. การศึกษาเชิงกระบวนการ (Process Approach)
5. การบริหารเชิงระบบ (System Approach to Management)
6. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)
7. การตัดสินใจบนพื้นฐานความจริง (Factual Approach to Decision Making)
8. ความสัมพันธ์ของผลประโยชน์ร่วมกัน (Mutually Beneficial Supplier

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality

Management : TQM) ของ Juran (1951) ได้ดังนี้

1. ภาวะผู้นำ
2. การฝึกอบรม
3. การจัดโครงสร้างที่เกื้อหนุน
4. การติดต่อสื่อสาร
5. การพิจารณารางวัลและความชอบ
6. การวัดผล
7. การทำงานเป็นทีม

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector

Management Quality Award : PMQA) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2549)

โดยมีเกณฑ์แนวปฏิบัติดังนี้

- เกณฑ์ที่ 1 การนำองค์กร
- เกณฑ์ที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
- เกณฑ์ที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ
- เกณฑ์ที่ 4 การวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้
- เกณฑ์ที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
- เกณฑ์ที่ 6 การจัดการกระบวนการ
- เกณฑ์ที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบรางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศไทย (Thailand Quality

Award : TQA) ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2547) โดยมีองค์ประกอบดังนี้

1. การนำองค์กร
2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์
3. การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. การมุ่งเน้นบุคลากร
6. การจัดการกระบวนการ
7. ผลลัพธ์

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มัลคอล์มบอลดริจ (The Malcolmbaldrige National Quality Award: MBNQA) ของ Catherine (2015) โดยมีองค์ประกอบดังนี้

1. ภาวะผู้นำ (Leadership)
2. การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning)
3. การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Focus)
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)
5. การให้ความสำคัญกับบุคลากร (Workforce Focus)
6. การบริหารกระบวนการ (Operations Focus)
7. ผลการดำเนินงาน (Results)

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดการศึกษาเชิงคุณภาพ หรือ SIPPO Model ของ ช่วงโชติ พันธุเวช (2553) โดยประกอบไปด้วย

1. นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. ปัจจัยป้อนหรือระบบสนับสนุน
3. กระบวนการจัดการเรียนการสอน
4. ผลผลิต
5. ผลลัพธ์
6. การตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษา
7. การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับรางวัลคุณภาพแห่งยุโรป (European Quality Award: EQA) ของ Kok,P., Wiele, T., McKenna, R. and Brown, A. (2001) ประกอบไปด้วย

1. ภาวะผู้นำ
2. พนักงานในองค์กร
3. นโยบายและกลยุทธ์ขององค์กร
4. หุ่นส่วนและทรัพยากร
5. กระบวนการ
6. ผลลัพธ์

แนวคิดเกี่ยวข้องกับรางวัลคุณภาพประเทศสิงคโปร์ (Singapore Quality Award : SQA)

ของ Tan, K. C. and Khoo, H. H. (2002: 74) ประกอบไปด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ภาวะผู้นำ
2. สารสนเทศ
3. การวางแผน
4. ทรัพยากรบุคคล
5. กระบวนการ
6. การมุ่งเน้นลูกค้า
7. ผลลัพธ์

แนวคิดเกี่ยวกับรางวัลความเป็นเลิศทางธุรกิจของประเทศออสเตรเลีย (Australian Business Excellence Awards: ABEA, 2000) โดยประกอบไปด้วย

1. ภาวะผู้นำ
2. การวางแผน
3. สารสนเทศ
4. พนักงาน
5. ลูกค้า
6. การปรับปรุง
7. ผลผลิต

จากแนวคิดการบริหารคุณภาพที่ได้ศึกษาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพ ได้ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพ

องค์ประกอบ	แหล่งข้อมูล									ความถี่
	ISO	SIPPO	PMQA	TQ M	TQ A	MBNQA	EQA	SQA	ABEA	
การมุ่งเน้นที่ลูกค้า	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	8
ความเป็นผู้นำ	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
การพัฒนาบุคลากร/ ทรัพยากร	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	7
การจัดการ กระบวนการ	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		7
การบริหารงานอย่างเป็นระบบ	✓									1
การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	✓	✓							✓	3
การตัดสินใจตาม ข้อเท็จจริง	✓									1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้เฉพาะเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ทำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1.1 (ต่อ)

องค์ประกอบ	แหล่งข้อมูล									ความถี่
	ISO	SIPPO	PMQA	TQ M	TQ A	MBNQA	EQA	SQA	ABEA	
ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบ	✓									1
ผลผลิต		✓							✓	2
ผลลัพธ์		✓	✓		✓	✓	✓	✓		6
การวัดประเมินผล/วิเคราะห์/จัดการเรียนรู้		✓	✓	✓	✓	✓				5
การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์/กลยุทธ์			✓		✓	✓	✓	✓	✓	6
การฝึกอบรม				✓						1
โครงสร้างที่สนับสนุน/ปัจจัยป้อน		✓		✓						2
การสื่อสาร/สารสนเทศ				✓				✓	✓	3
การพิจารณาความชอบ				✓						1
การทำงานเป็นทีม				✓						1

จากตารางที่ 1.1 พบว่าองค์ประกอบต่างๆ มีความสัมพันธ์กับแหล่งข้อมูลระดับน้อยมาก ได้แก่การบริหารงานอย่างเป็นระบบ,การตัดสินใจตามข้อเท็จจริง,ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบ,การฝึกอบรม,การพิจารณาความชอบ, และการทำงานเป็นทีม ในระดับน้อยได้แก่ ผลผลิต,โครงสร้างที่สนับสนุน,การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการสื่อสาร โดยสามารถวิเคราะห์องค์ประกอบต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับแหล่งข้อมูลในระดับมากได้ 7 องค์ประกอบหลักและนำไปใช้เป็นองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาได้ดังนี้

1. การวางแผนยุทธศาสตร์
2. การจัดการกระบวนการ
3. ความเป็นผู้นำ
4. การพัฒนาบุคลากร
5. การมุ่งเน้นที่ลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. การวัดและประเมินผล

7. ผลลัพธ์

ส่วนที่ 2 กรอบแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ และแนวคิดการประเมินรูปแบบ

โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับรูปแบบ และแนวคิดการประเมินรูปแบบ
แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ ได้ศึกษาดังนี้

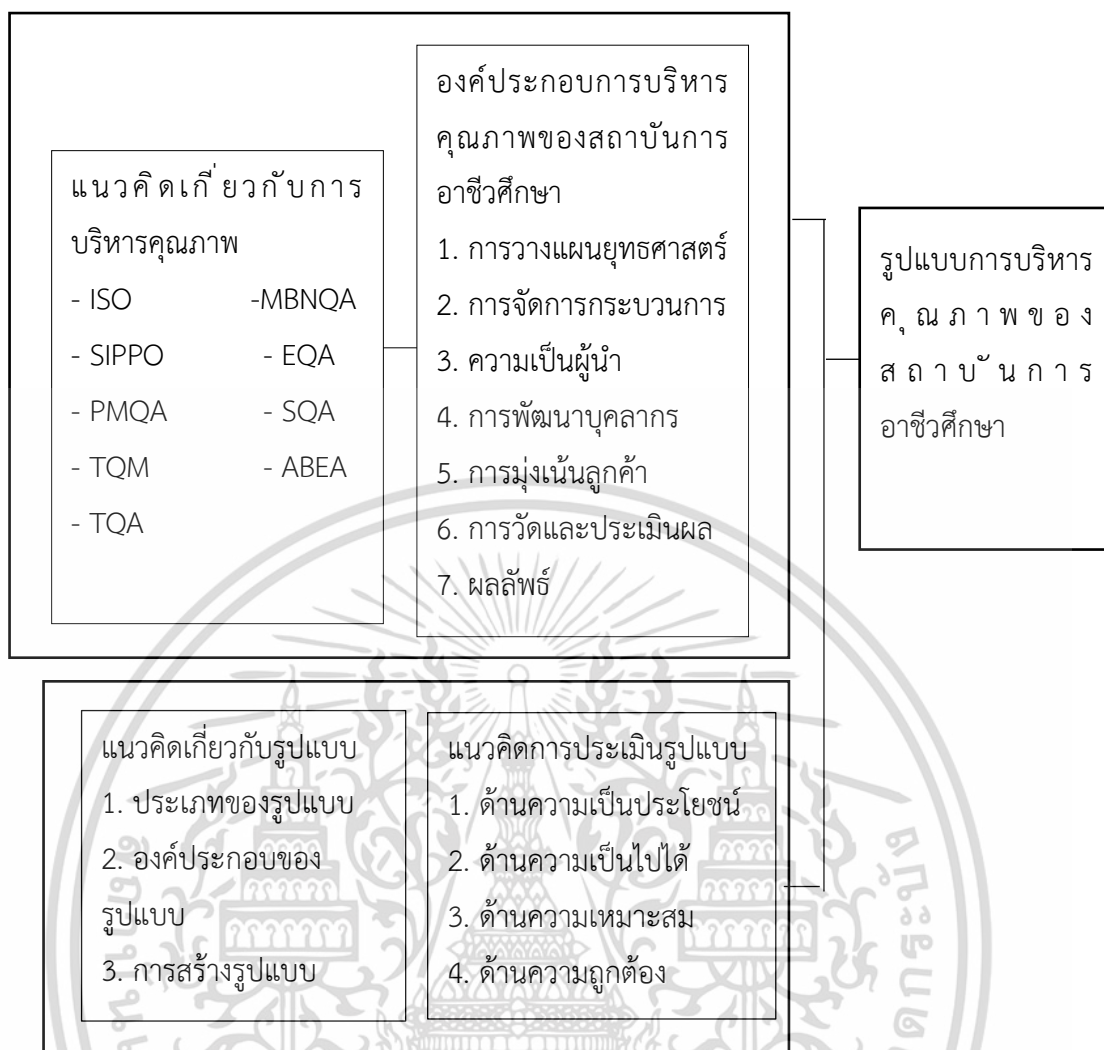
2.1 ประเภทของรูปแบบศึกษาจากแนวคิดของ Keeves (1998) ซึ่งสรุปว่ารูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาเป็นรูปแบบเชิงภาษา (sematic Model) เป็นรูปแบบความคิดที่แสดงออกผ่านทางการใช้ภาษาด้วยการพูดและการเขียนเพื่อใช้อธิบายโครงสร้างทางความคิดและองค์ประกอบและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของปรากฏการณ์ต่างๆ

2.2 องค์ประกอบของรูปแบบศึกษาจากแนวคิดของ keeves (1997) โดยสรุปองค์ประกอบของรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาประกอบด้วย 5 ส่วนคือ 1)ความเป็นมาของรูปแบบ 2)วัตถุประสงค์ของรูปแบบ 3)หลักการของรูปแบบ 4)องค์ประกอบของรูปแบบ 5)ข้อเสนอแนะในการนำรูปแบบไปใช้

2.3 การสร้างรูปแบบ ศึกษาหลักการสร้างรูปแบบจากแนวคิดของ Keeves (1988) เพื่อสร้างรูปแบบจากการวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ชี้ให้เห็นเหตุผลระบุเป็นแนวปฏิบัติซึ่งเป็นการสร้างมโนทัศน์ใหม่เป็นการขยายองค์ความรู้ในเรื่องการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาและได้ศึกษา

แนวคิดการประเมินรูปแบบ ได้ศึกษาดังนี้

โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดการประเมินรูปแบบของ Eisner (1976) โดยเลือกใช้แนวทางการประเมินรูปแบบโดยอาศัยผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้เฉพาะทางโดยกระบวนการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) และศึกษาแนวคิดการประเมินรูปแบบของ Madaus scriven & stufflebeam (1983) ตามวิธีการประเมินรูปแบบด้วยมาตรฐานการประเมินทางการศึกษา 4 ด้านประกอบด้วย ด้านความเป็นประโยชน์ ด้านความเป็นไปได้ ด้านความเหมาะสม และด้านความถูกต้อง ผู้วิจัยได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่องการพัฒนาแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัย ด้านประชากร กลุ่มตัวอย่าง และตัวแปร มีรายละเอียดของการวิจัยแต่ละขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้บริหารสถานศึกษาของสถานศึกษาที่สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา จำนวน

838 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กลุ่มตัวอย่าง กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในขั้นตอนนี้ เนื่องจากใช้สถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ซึ่งมีข้อตกลงเบื้องต้นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ตามค่า Factor Loading ตั้งแต่ .30 ขึ้นไป ควรใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวนตั้งแต่ 350 คนขึ้นไป ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างคือผู้บริหารสถานศึกษาของสถานศึกษาที่สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา โดยการกำหนดสัดส่วนและใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย ได้จำนวน 370 คน กำหนดตามค่า Factor Loading ที่ 0.30 (Hair, et. al. 2010: 94-118)

1.2 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ประกอบด้วย

- 1.2.1 การวางแผนยุทธศาสตร์
- 1.2.2 การจัดการกระบวนการ
- 1.2.3 ความเป็นผู้นำ
- 1.2.4 การพัฒนาบุคลากร
- 1.2.5 การมุ่งเน้นที่ลูกค้า
- 1.2.6 การวัดและประเมินผล
- 1.2.7 ผลลัพธ์

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยกร่างรูปแบบจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและผลการวิจัยในขั้นตอนที่ 1 โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา มาয়กร่างรูปแบบ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ปรับปรุงแก้ไขและตรวจสอบ รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาโดยใช้เทคนิคการสนทนากลุ่ม โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ในการบริหารสถานศึกษาหรือผู้บริหารการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา หรือเป็นผู้สอนในสถานศึกษาวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาเอก จำนวน 9 คน โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling)

2.2 ประเด็นที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม

ประเด็นการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับการตรวจสอบรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ซึ่งประกอบด้วย

2.2.1 ความเป็นมา วัตถุประสงค์ และหลักการของรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

2.2.2 องค์ประกอบของรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่ภายนอก
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.3 ข้อเสนอแนะในการนำรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

ไปใช้

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

3.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ในการบริหารสถานศึกษาหรือผู้บริหารการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา หรือเป็นผู้สอนในสถานศึกษา วมการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 9 คน โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling)

3.2 ประเด็นที่ใช้ในการประเมิน

ประเด็นที่ใช้ในการประเมินคือ ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นประโยชน์ ด้านความเป็นไปได้ ด้านความเหมาะสม และด้านความถูกต้อง

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

1.5.1 สถาบันการอาชีวศึกษา หมายถึง สถาบันการอาชีวศึกษาของรัฐที่จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพและเทคโนโลยีที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2551

1.5.2 การบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา หมายถึง สถาบันการอาชีวศึกษาที่มีการบริหารงานตามองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ได้แก่ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การดำเนินงานเป็นกระบวนการ ความเป็นผู้นำ การพัฒนาบุคลากร การมุ่งเน้นลูกค้า การวัดผลและประเมินผล และผลลัพธ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.5.2.1 การวางแผนยุทธศาสตร์ หมายถึง การบริหารจัดการเกี่ยวกับวิธีการที่ผู้บริหารโรงเรียนจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการของโรงเรียนการถ่ายทอดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ การจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอที่จะทำให้แผนปฏิบัติการบรรลุผลสำเร็จ การจะปรับเปลี่ยนแผนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงวิธีการวัดความสำเร็จและการรักษาความยั่งยืนของโรงเรียนในระยะยาว

1.5.2.2 การจัดการกระบวนการ หมายถึง วิธีการที่องค์กรจะนำมาใช้ในการปกป้องและการใช้ประโยชน์จากความสามารถพิเศษเพื่อความสำเร็จและความยั่งยืนขององค์กร เป็นผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ ให้บรรลุความสำเร็จตามที่ต้องการอย่างยั่งยืนนั้น ยังขึ้นอยู่กับกรอบการจัดการ และการปรับปรุงทั้งระบบงานและกระบวนการทำงานต่าง ๆ ขององค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5.2.3 ความเป็นผู้นำ หมายถึง การบริหารจัดการเกี่ยวกับวิธีการที่ผู้บริหารโรงเรียนชั้นนำ การกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม ผลการดำเนินการที่คาดหวังของโรงเรียนของผู้ในระดับสูง รวมทั้งระบบธรรมาภิบาลของโรงเรียน การดำเนินการเกี่ยวกับจริยธรรม กฎหมายและความรับผิดชอบต่อชุมชน วิธีการที่ผู้ในระดับสูงสื่อสารกับบุคลากร การพัฒนาผู้นำในอนาคตการวัดผลการดำเนินงานในระดับองค์กร และการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่มีจริยธรรม และวิถีปฏิบัติที่แสดงถึงความเป็นพลเมืองดี

1.5.2.4 การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การบริหารจัดการเกี่ยวกับวิธีการที่ผู้บริหารโรงเรียนพัฒนาและการจัดการบุคลากร เพื่อให้มีการใช้ศักยภาพของบุคลากรอย่างเต็มที่ และสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับ พันธกิจ กลยุทธ์และแผนปฏิบัติการโดยรวมของโรงเรียน รวมถึงการประเมินขีดความสามารถและอัตราากำลัง และการสร้างสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่จะก่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี

1.5.2.5 การมุ่งเน้นลูกค้า หมายถึง การบริหารจัดการเกี่ยวกับวิธีการที่ผู้บริหารโรงเรียนสร้างความผูกพันกับผู้เรียนเพื่อความสำเร็จด้านการพัฒนาการศึกษาของโรงเรียน และครอบคลุมวิธีการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียน รวมถึงวิธีการที่โรงเรียนรับฟังความคิดเห็น ความต้องการของนักเรียน และใช้สารสนเทศนี้เพื่อปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

1.5.2.6 การวัดและประเมินผล หมายถึง การเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศและความรู้ขององค์กร มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการจัดการ มีวิธีการทบทวนตรวจสอบอย่างเป็นระบบ และนำผลที่ได้มาปรับปรุงผลการดำเนินงาน

1.5.2.7 ผลลัพธ์ หมายถึง การบริหารจัดการเกี่ยวกับวิธีการที่ผู้บริหารจะดำเนินงานของโรงเรียนและการปรับปรุงในด้านที่สำคัญ ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ผลลัพธ์ด้านการดำเนินงานเป็นกระบวนการ ผลลัพธ์ด้านความเป็นผู้นำ ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า ผลลัพธ์ด้านการวัดและประเมินผล นอกจากนั้นยังเป็นการตรวจสอบประเมินระดับผลการดำเนินการเมื่อเปรียบเทียบกับโรงเรียนและสถาบันการศึกษาอื่นที่จัดการศึกษาและบริการในลักษณะเดียวกัน

1.5.3 รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา หมายถึง แนวทางในการดำเนินงานของการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาโดยรูปแบบประกอบด้วย ความเป็นมาของรูปแบบ วัตถุประสงค์ของรูปแบบ หลักการของรูปแบบ องค์ประกอบของรูปแบบ และข้อเสนอแนะในการนำรูปแบบไปใช้

1.5.4 ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการของสถานศึกษาที่สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5.5 การประเมินรูปแบบ หมายถึง การศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาใน 4 ด้าน ตามแนวคิดของ Maduas Scriven and Stufflebeam (1983) ประกอบด้วย ด้านความเป็นประโยชน์ ด้านความเป็นไปได้ ด้านความเหมาะสม และด้านความถูกต้อง

1.5.5.1 ด้านความเป็นประโยชน์ (Utility) หมายถึงรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาสามารถนำไปวางแผนใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของสถาบันการอาชีวศึกษาโดยมีเนื้อหาสาระตรงตามความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องส่งเสริมให้ทุกฝ่ายได้ตระหนักเห็นความสำคัญของการพัฒนาเป็นสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

1.5.5.2 ด้านความเป็นไปได้(Feasibility) หมายถึงรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา สามารถนำไปใช้ได้จริงในสถานการณ์จริงทันยุคสมัยเป็นที่ยอมรับจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องว่าสามารถพัฒนาการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาได้

1.5.5.3 ด้านความเหมาะสม (Propriety) หมายถึงรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีความสอดคล้องเหมาะสมกับการบริหารงานในปัจจุบันหลักการบริหารงานบทบาทของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องการพัฒนาการบริหารคุณภาพรวมถึงการมีองค์ประกอบในแต่ละด้านที่ใช้ในการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

1.5.5.4 ด้านความถูกต้อง (Accuracy) หมายถึง รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาผ่านกระบวนการสร้างและพัฒนาตามหลักการถูกต้องตามแนวทางการบริหารสถานศึกษา ตามหลักการและทฤษฎีการบริหารการศึกษามีรายละเอียดแนวปฏิบัติและข้อมูลสารสนเทศเพียงพอต่อการนำไปประยุกต์ใช้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพของสถาบัน
การอาชีวศึกษา โดยนำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 ข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการอาชีวศึกษา
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ
 - 2.2.1 ความหมายของคุณภาพ
 - 2.2.2 ความหมายของการบริหารงาน
 - 2.2.3 ความหมายของการบริหารคุณภาพ
 - 2.2.4 หลักการและแนวทางการบริหารคุณภาพ
 - 2.2.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO
 - 2.2.4.2 การบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร (TQM)
 - 2.2.4.3 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)
 - 2.2.4.4 รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศไทย (TQA)
 - 2.2.4.5 รางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอมบอลดริง (MBNQA)
 - 2.2.4.6 การจัดการศึกษาเชิงคุณภาพ SIPPO Model
 - 2.2.4.7 รางวัลคุณภาพแห่งยุโรป (EQA)
 - 2.2.4.8 รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศสิงคโปร์ (SQA)
 - 2.2.4.9 รางวัลความเป็นเลิศทางธุรกิจของประเทศออสเตรเลีย (ABEA)
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารเพื่อพัฒนาคุณภาพงาน
 - 2.3.1 การพัฒนาองค์การ (OD)
 - 2.3.2 วงจรคุณภาพเดมมิง
 - 2.3.3 กระบวนการของ Benchmarking
 - 2.3.4 การบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ (MBO)
 - 2.3.5 การสร้างความเป็นเลิศ
 - 2.3.6 กระบวนการกลุ่มคุณภาพ (QCC)
- 2.4 องค์ประกอบการบริหารคุณภาพ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบและการประเมินรูปแบบ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1 ข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการอาชีวศึกษา

2.1.1 ความเป็นมาของสถาบันการอาชีวศึกษา

จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บทในการจัดการศึกษาได้กำหนดหลักการไว้ในมาตรา 20 ว่า “การจัดการอาชีวศึกษา และการฝึกอบรมให้จัดในสถานศึกษาของรัฐ สถานศึกษาของเอกชน และสถานประกอบการ หรือโดยความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการอาชีวศึกษา และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง”

จึงทำให้มีการจัดทำและประกาศใช้พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2551 ในวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551 และลงราชกิจจานุเบกษา วันที่ 5 มีนาคม พ.ศ. 2551 ซึ่งเป็นกฎหมายที่กำหนดหลักการว่าด้วยการจัดการอาชีวศึกษา และการฝึกอบรมวิชาชีพ ของสถานศึกษาของรัฐ สถานศึกษาเอกชน และสถานประกอบการให้มีความเป็นเอกภาพในเชิงนโยบาย และการศึกษาที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศทางวิชาชีพโดยมีการจัดการศึกษาแบบหลากหลายตามความต้องการของท้องถิ่น เปิดโอกาสให้จัดตั้งสถาบันการอาชีวศึกษาขึ้น เพื่อจัดการศึกษาระดับปริญญาตรี สายวิชาชีพ และเทคโนโลยี ที่เน้นการปฏิบัติเพื่อเป็นการยกระดับการศึกษาวิชาชีพให้สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน การประกอบอาชีพอิสระ และการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม รวมถึงความสามารถในการแข่งขันของประเทศ เน้นการกระจายอำนาจไปสู่สถาบันการอาชีวศึกษาเพื่อสร้างความร่วมมือจากทุกฝ่ายในการประสานประโยชน์การใช้ทรัพยากรร่วมกัน (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2552)

2.1.2 ความหมายของสถาบันการอาชีวศึกษา

สถาบันการอาชีวศึกษา เป็นหน่วยงานทางการศึกษา เกิดจากพระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2551 กำหนดให้สถาบันการศึกษาจัดการศึกษาระดับปริญญา และเป็นนิติบุคคลในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยมีการจัดการอาชีวศึกษาและฝึกอบรมวิชาชีพในทุกระดับมีคุณภาพ และประสิทธิภาพเกิดผลสำเร็จแก่ประชาชน โดยเฉพาะนักเรียนและนักศึกษา อันจะเป็นการสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนการศึกษาแห่งชาติ และได้มีผู้ให้ความหมายของสถาบันการอาชีวศึกษา ดังนี้

สถาบันการอาชีวศึกษา หมายถึง สถาบันการอาชีวศึกษาของรัฐที่จัดตั้งขึ้น เพื่อดำเนินการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพตามพระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ.2551 (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.2552)

สถาบันการอาชีวศึกษา หมายถึง การรวมกลุ่มของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เพื่อจัดการเรียนการสอน ในระดับปริญญาตรีสายเทคโนโลยี (พจนศัควิต โนรี.2556:7)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุปได้ว่า สถาบันการอาชีวศึกษา หมายถึง สถาบันการอาชีวศึกษาของรัฐที่จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพและเทคโนโลยีที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2551

2.1.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถาบันการอาชีวศึกษา

พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2551 (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 125 ตอนที่ 43 ก. 2551: 69) เป็นกฎหมายเฉพาะในการจัดการอาชีวศึกษาของประเทศ โดยมีบทบัญญัติให้การจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพต้องเป็นการจัดการศึกษาในด้านวิชาชีพที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและแผนการศึกษาแห่งชาติ เพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนในด้านวิชาชีพระดับฝีมือ ระดับเทคนิคและระดับเทคโนโลยี รวมทั้งเป็นการยกระดับการศึกษาวิชาชีพให้สูงขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยนำความรู้ในทางทฤษฎีอันเป็นสากลและภูมิปัญญาไทยมาพัฒนาผู้รับการศึกษาให้มีความรู้ความสามารถในทางปฏิบัติ และมีสมรรถนะจนสามารถนำไปประกอบอาชีพในลักษณะผู้ปฏิบัติหรือประกอบอาชีพโดยอิสระได้ (มาตรา 6) และกำหนดให้จัดการอาชีวศึกษาได้ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาและสถาบันการอาชีวศึกษา (มาตรา 7) กระทรวงศึกษาธิการ ได้มีประกาศเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2556 และวันที่ 27 กันยายน 2556 ให้สถาบันการอาชีวศึกษาทั้ง 23 สถาบัน เป็นหน่วยงานการศึกษาตามมาตรา 4 (5) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติมแล้ว โครงสร้างสถาบันการอาชีวศึกษา พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2551 บัญญัติให้จัดตั้งสถาบันการอาชีวศึกษา เพื่อจัดการศึกษาตามหลักสูตรที่คณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนด คือ (1) ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (2) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงและ (3) ปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ (มาตรา 9) การจัดตั้งนั้นสามารถดำเนินการได้โดยออกเป็นกฎกระทรวงใน 4 แนวทาง คือ

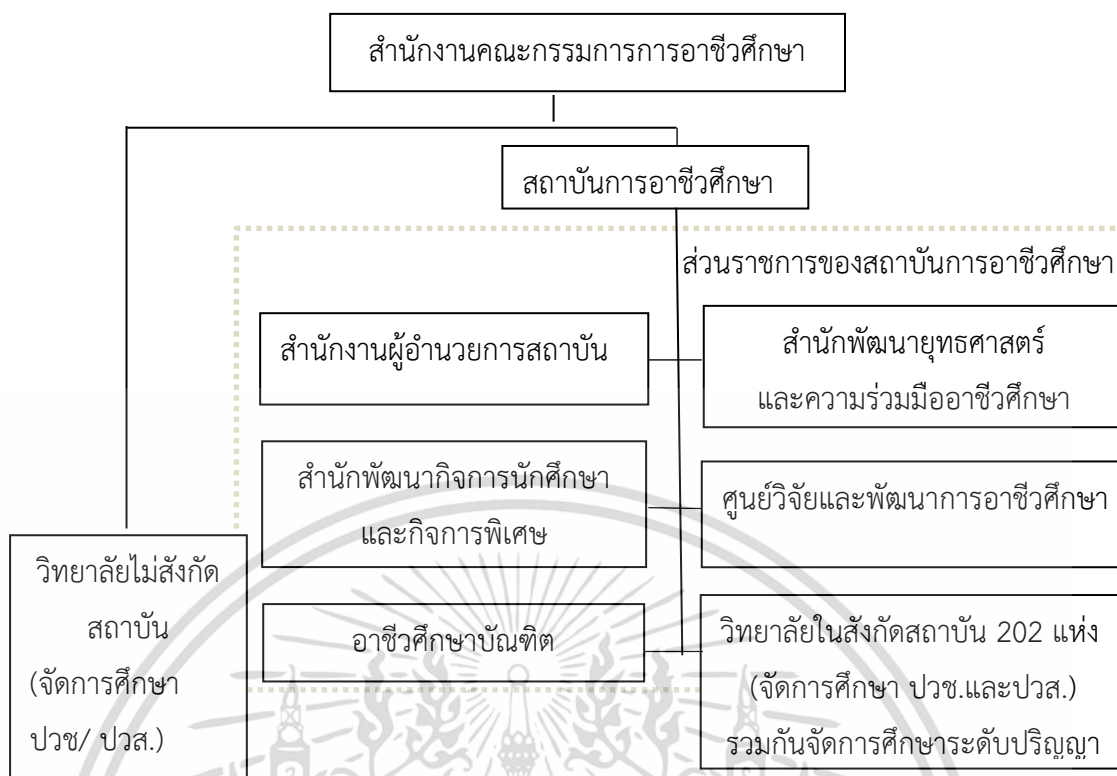
1. การรวมสถานศึกษาอาชีวศึกษา เพื่อจัดตั้งเป็นสถาบันเพื่อการประสานความร่วมมือให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ตามคำแนะนำของคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (ม. 13)

2. การแยกสถานศึกษาส่วนใดส่วนหนึ่งจากสถาบันไปรวมกับสถานศึกษาอีกแห่งเพื่อจัดตั้งเป็นสถาบันก็ได้ (ม.13 วรรคสอง)

3. จัดตั้งขึ้นใหม่เป็นสถาบัน หากมีความเหมาะสมหรือจำเป็น (ม.14)

4. ยกสถานะสถานศึกษาเป็นสถาบันก็ได้ ปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาได้จัดตั้งสถาบันการอาชีวศึกษาในแบบที่ 1 คือ การรวมสถานศึกษาอาชีวศึกษาจำนวน 202 แห่ง เพื่อจัดตั้งเป็นสถาบันการอาชีวศึกษาโดยไม่มีการยุบเลิกโครงสร้างและกรอบอัตราของสถานศึกษาที่รวมกันจัดตั้งเป็นสถาบันการอาชีวศึกษา ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการประสานความร่วมมือให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน โครงสร้างของสถาบันการอาชีวศึกษาที่จัดตั้งขึ้นแสดงในภาพที่ 2.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.1 รูปแบบการจัดตั้งสถาบันการอาชีวศึกษาตามมาตรา 13

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (2560:5)

การจัดตั้งสถาบันการอาชีวศึกษาตามมาตรา 13 แห่งพระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2551 ได้ออกเป็นกฎกระทรวง ดังนี้

1. กฎกระทรวงการรวมสถานศึกษาอาชีวศึกษาเพื่อจัดตั้งสถาบันการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2555 ลงวันที่ 13 มิถุนายน พ.ศ. 2555 ได้จัดตั้งสถาบันการอาชีวศึกษา 19 แห่ง 161 สถานศึกษา ดังนี้

1.1 สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 1 ประกอบด้วยสถานศึกษาจำนวน 10 แห่ง คือ

1.1.1 วิทยาลัยเทคนิคนนทบุรี

1.1.2 วิทยาลัยเทคนิคปทุมธานี

1.1.3 วิทยาลัยเทคนิคชัยบุรี

1.1.4 วิทยาลัยการอาชีวศึกษาปทุมธานี

1.1.5 วิทยาลัยเทคนิคสระบุรี

1.1.6 วิทยาลัยอาชีวศึกษาสระบุรี

1.1.7 วิทยาลัยเทคนิคพระนครศรีอยุธยา

1.1.8 วิทยาลัยเทคนิคอุตสาหกรรมยานยนต์

1.1.9 วิทยาลัยเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมการต่อเรือพระนครศรีอยุธยา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 1.1.10 วิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา
- 1.2 สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 2 ประกอบด้วยสถานศึกษาจำนวน 7 แห่ง คือ
 - 12.1 วิทยาลัยเทคนิคชัยนาท
 - 1.2.2 วิทยาลัยเทคนิคลพบุรี
 - 1.2.3 วิทยาลัยอาชีวศึกษาลพบุรี
 - 1.2.4 วิทยาลัยเทคนิคสิงห์บุรี
 - 1.2.5 วิทยาลัยเทคนิคสิงห์บุรีแห่งที่ 2
 - 1.2.6 วิทยาลัยอาชีวศึกษาสิงห์บุรี
 - 1.2.7 วิทยาลัยเทคนิคอ่างทอง
- 1.3 สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 3 ประกอบด้วยสถานศึกษาจำนวน 10 แห่ง คือ
 - 1.3.1 วิทยาลัยเทคนิคฉะเชิงเทรา
 - 1.3.2 วิทยาลัยเทคนิคจุฬาภรณ์ (ลาดขวาง)
 - 1.3.3 วิทยาลัยอาชีวศึกษาฉะเชิงเทรา
 - 1.3.4 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีฉะเชิงเทรา
 - 1.3.5 วิทยาลัยเทคนิคสมุทรปราการ
 - 1.3.6 วิทยาลัยเทคนิคนครนายก
 - 1.3.7 วิทยาลัยการอาชีพนครนายก
 - 1.3.8 วิทยาลัยเทคนิคปราจีนบุรี
 - 1.3.9 วิทยาลัยเทคนิคบุรพาปราจีน
 - 1.3.10 วิทยาลัยเทคนิคสระแก้ว
- 1.4 สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 4 ประกอบด้วยสถานศึกษาจำนวน 9 แห่ง คือ
 - 1.4.1 วิทยาลัยเทคนิคนครปฐม
 - 1.4.2 วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม
 - 1.4.3 วิทยาลัยเทคนิคกาญจนบุรี
 - 1.4.4 วิทยาลัยอาชีวศึกษากาญจนบุรี
 - 1.4.5 วิทยาลัยการอาชีพกาญจนบุรี
 - 1.4.6 วิทยาลัยเทคนิคสุพรรณบุรี
 - 1.4.7 วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุพรรณบุรี
 - 1.4.8 วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี
 - 1.4.9 วิทยาลัยเทคนิคโพธาราม
- 1.5 สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 5 ประกอบด้วยสถานศึกษาจำนวน 7 แห่ง คือ
 - 1.5.1 วิทยาลัยเทคนิคสมุทรสาคร
 - 1.5.2 วิทยาลัยเทคนิคสมุทรสงคราม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 1.5.3 วิทยาลัยเทคนิคเพชรบุรี
- 1.5.4 วิทยาลัยอาชีวศึกษาเพชรบุรี
- 1.5.5 วิทยาลัยการอาชีพวังไกลกังวล
- 1.5.6 วิทยาลัยเทคนิคประจวบคีรีขันธ์
- 1.5.7 วิทยาลัยการอาชีพบางสะพาน
- 1.6 สถาบันการอาชีวศึกษาภาคใต้ 1 ประกอบด้วยสถานศึกษาจำนวน 11 แห่ง คือ
 - 1.6.1 วิทยาลัยเทคนิคสุราษฎร์ธานี
 - 1.6.2 วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี
 - 1.6.3 วิทยาลัยเทคนิคนครศรีธรรมราช
 - 1.6.4 วิทยาลัยเทคนิคสิชล
 - 1.6.5 วิทยาลัยเทคนิคทุ่งสง
 - 1.6.6 วิทยาลัยเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมการต่อเรือนครศรีธรรมราช
 - 1.6.7 วิทยาลัยอาชีวศึกษานครศรีธรรมราช
 - 1.6.8 วิทยาลัยศิลปหัตถกรรมนครศรีธรรมราช
 - 1.6.9 วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช
 - 1.6.10 วิทยาลัยเทคนิคชุมพร
 - 1.6.11 วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง
- 1.7 สถาบันการอาชีวศึกษาภาคใต้ 2 ประกอบด้วยสถานศึกษาจำนวน 7 แห่ง คือ
 - 1.7.1 วิทยาลัยเทคนิคระนอง
 - 1.7.2 วิทยาลัยเทคนิคพังงา
 - 1.7.3 วิทยาลัยเทคนิคภูเก็ต
 - 1.7.4 วิทยาลัยอาชีวศึกษาภูเก็ต
 - 1.7.5 วิทยาลัยเทคนิคกระบี่
 - 1.7.6 วิทยาลัยเทคนิคตรัง
 - 1.7.7 วิทยาลัยการอาชีพตรัง
- 1.8 สถาบันการอาชีวศึกษาภาคใต้ 3 ประกอบด้วยสถานศึกษาจำนวน 9 แห่ง คือ
 - 1.8.1 วิทยาลัยเทคนิคปัตตานี
 - 1.8.2 วิทยาลัยอาชีวศึกษาปัตตานี
 - 1.8.3 วิทยาลัยการอาชีพปัตตานี
 - 1.8.4 วิทยาลัยประมงปัตตานี
 - 1.8.5 วิทยาลัยเทคนิคยะลา
 - 1.8.6 วิทยาลัยอาชีวศึกษายะลา
 - 1.8.7 วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.8.8 วิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา

1.8.9 วิทยาลัยเทคนิคสตูล

1.9 สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วยสถานศึกษาจำนวน 9 แห่ง คือ

1.9.1 วิทยาลัยเทคนิคชลบุรี

1.9.2 วิทยาลัยเทคนิคสกลนคร

1.9.3 วิทยาลัยอาชีวศึกษาชลบุรี

1.9.4 วิทยาลัยอาชีวศึกษาเทคโนโลยีฐานวิทยาศาสตร์ (ชลบุรี)

1.9.5 วิทยาลัยเทคนิคระยอง

1.9.6 วิทยาลัยเทคนิคมาบตาพุด

1.9.7 วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย

1.9.8 วิทยาลัยเทคนิคจันทบุรี

1.9.9 วิทยาลัยเทคนิคตราด

1.10 สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 ประกอบด้วยสถานศึกษาจำนวน 10 แห่ง คือ

1.10.1 วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย

1.10.2 วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย

1.10.3 วิทยาลัยเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมการต่อเรือหนองคาย

1.10.4 วิทยาลัยเทคนิคบึงกาฬ

1.10.5 วิทยาลัยเทคนิคหนองบัวลำภู

1.10.6 วิทยาลัยเทคนิคเลย

1.10.7 วิทยาลัยอาชีวศึกษาเลย

1.10.8 วิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี

1.10.9 วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุดรธานี

1.10.10 วิทยาลัยเทคนิคกาญจนาภิเษกอุดรธานี

1.11 สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ประกอบด้วยสถานศึกษาจำนวน 4 แห่ง คือ

1.11.1 วิทยาลัยเทคนิคสกลนคร

1.11.2 วิทยาลัยเทคโนโลยีและการจัดการนครพนม

1.11.3 วิทยาลัยเทคนิคบ้านแพง

1.11.4 วิทยาลัยการอาชีพพนมไพร

1.12 สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3 ประกอบด้วยสถานศึกษาจำนวน 9 แห่ง คือ

1.12.1 วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 1.12.2 วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม
- 1.12.3 วิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม
- 1.12.4 วิทยาลัยเทคนิคขอนแก่น
- 1.12.5 วิทยาลัยอาชีวศึกษาขอนแก่น
- 1.12.6 วิทยาลัยการอาชีพขอนแก่น
- 1.12.7 วิทยาลัยเทคนิคร้อยเอ็ด
- 1.12.8 วิทยาลัยอาชีวศึกษาร้อยเอ็ด
- 1.12.9 วิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด

1.13 สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4 ประกอบด้วยสถานศึกษา
จำนวน 7 แห่ง คือ

- 1.13.1 วิทยาลัยเทคนิคอุบลราชธานี
- 1.13.2 วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุบลราชธานี
- 1.13.3 วิทยาลัยเทคนิคเดชอุดม
- 1.13.4 วิทยาลัยเทคนิคศรีสะเกษ
- 1.13.5 วิทยาลัยการอาชีพศรีสะเกษ
- 1.13.6 วิทยาลัยเทคนิคยโสธร
- 1.13.7 วิทยาลัยเทคนิคอำนาจเจริญ

1.14 สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 ประกอบด้วยสถานศึกษา
จำนวน 9 แห่ง คือ

- 1.14.1 วิทยาลัยเทคนิคนครราชสีมา
- 1.14.2 วิทยาลัยอาชีวศึกษานครราชสีมา
- 1.14.3 วิทยาลัยเทคนิคหลวงพ่อกุณ ปราสาท
- 1.14.4 วิทยาลัยเทคนิคสุรินทร์
- 1.14.5 วิทยาลัยเทคนิคชัยภูมิ
- 1.14.6 วิทยาลัยเทคนิคบุรีรัมย์
- 1.14.7 วิทยาลัยเทคนิคคูเมือง
- 1.14.8 วิทยาลัยเทคนิคสุรินทร์
- 1.14.9 วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุรินทร์

1.15 สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 1 ประกอบด้วยสถานศึกษาจำนวน 7 แห่ง คือ

- 1.15.1 วิทยาลัยเทคนิคเชียงใหม่
- 1.15.2 วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่
- 1.15.3 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเชียงใหม่
- 1.15.4 วิทยาลัยเทคนิคลำพูน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 1.15.5 วิทยาลัยเทคนิคลำปาง
- 1.15.6 วิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง
- 1.15.7 วิทยาลัยการอาชีพนวมินทรราชินีแม่ฮ่องสอน
- 1.16 สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 2 ประกอบด้วยสถานศึกษาจำนวน 9 แห่ง คือ
 - 1.16.1 วิทยาลัยเทคนิคเชียงราย
 - 1.16.2 วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย
 - 1.16.3 วิทยาลัยเทคนิคกาญจนาภิเษกเชียงราย
 - 1.16.4 วิทยาลัยเทคนิคพะเยา
 - 1.16.5 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีพะเยา
 - 1.16.6 วิทยาลัยเทคนิคน่าน
 - 1.16.7 วิทยาลัยเทคนิคแพร่
 - 1.16.8 วิทยาลัยอาชีวศึกษาแพร่
 - 1.16.9 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีแพร่
- 1.17 สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3 ประกอบด้วยสถานศึกษาจำนวน 8 แห่ง คือ
 - 1.17.1 วิทยาลัยเทคนิคพิษณุโลก
 - 1.17.2 วิทยาลัยอาชีวศึกษาพิษณุโลก
 - 1.17.3 วิทยาลัยพัฒนการบึงพระพิษณุโลก
 - 1.17.4 วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์
 - 1.17.5 วิทยาลัยเทคนิคสุโขทัย
 - 1.17.6 วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุโขทัย
 - 1.17.7 วิทยาลัยเทคนิคอุตรดิตถ์
 - 1.17.8 วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุตรดิตถ์
- 1.18 สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 4 ประกอบด้วยสถานศึกษาจำนวน 6 แห่ง คือ
 - 1.18.1 วิทยาลัยเทคนิคนครสวรรค์
 - 1.18.2 วิทยาลัยอาชีวศึกษานครสวรรค์
 - 1.18.3 วิทยาลัยการอาชีพนครสวรรค์
 - 1.18.4 วิทยาลัยเทคนิคกำแพงเพชร
 - 1.18.5 วิทยาลัยเทคนิคพิจิตร
 - 1.18.6 วิทยาลัยเทคนิคอุทัยธานี
- 1.19 สถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยสถานศึกษา จำนวน 13 แห่ง คือ
 - 1.19.1 วิทยาลัยเทคนิคมีนบุรี
 - 1.19.2 วิทยาลัยเทคนิคกาญจนาภิเษกมหานคร
 - 1.19.3 วิทยาลัยเทคนิคดอนเมือง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 1.19.4 วิทยาลัยเทคนิคสุโขทัย
- 1.19.5 วิทยาลัยเทคนิคราชสีห์ธาราม
- 1.19.6 วิทยาลัยอาชีวศึกษาเสาวภา
- 1.19.7 วิทยาลัยอาชีวศึกษาธนบุรี
- 1.19.8 วิทยาลัยพัฒนการอินทราชัย
- 1.19.9 วิทยาลัยพัฒนการบางนา
- 1.19.10 วิทยาลัยพัฒนการเขตพุน
- 1.19.11 วิทยาลัยพัฒนการธนบุรี
- 1.19.12 กาญจนภิเษกวิทยาลัยช่างทองหลวง
- 1.19.13 วิทยาลัยการอาชีพกาญจนภิเษกหนองจอก

2. กฎกระทรวงการรวมสถานศึกษาอาชีวศึกษาเพื่อจัดตั้งสถาบันการอาชีวศึกษาเกษตร พ.ศ.2556 ลงวันที่ 30 เมษายน 2556 ประกอบด้วย 4 แห่ง 41 สถานศึกษา ดังนี้

2.1 สถาบันการอาชีวศึกษาเกษตรภาคเหนือ ประกอบด้วยสถานศึกษาจำนวน 9 แห่ง
คือ

- 2.1.1 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีตาก
- 2.1.2 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเชียงราย
- 2.1.3 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีลำพูน
- 2.1.4 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีสุโขทัย
- 2.1.5 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีกำแพงเพชร
- 2.1.6 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเกษตรและเทคโนโลยีพิจิตร
- 2.1.7 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบูรณ์
- 2.1.8 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีนครสวรรค์
- 2.1.9 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีอุทัยธานี

2.2 สถาบันการอาชีวศึกษาเกษตรภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วยสถานศึกษา
จำนวน 10 แห่ง คือ

- 2.2.1 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีร้อยเอ็ด
- 2.2.2 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีอุดรธานี
- 2.2.3 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีขอนแก่น
- 2.2.4 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีมหาสารคาม
- 2.2.5 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีศรีสะเกษ
- 2.2.6 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยียโสธร
- 2.2.7 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีอุบลราชธานี
- 2.2.8 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีนครราชสีมา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.9 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีชัยภูมิ

2.2.10 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีบุรีรัมย์

2.3 สถาบันการอาชีวศึกษาเกษตรภาคกลาง ประกอบด้วยสถานศึกษาจำนวน 10 แห่ง คือ

2.3.1 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีสิงห์บุรี

2.3.2 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีกาญจนบุรี

2.3.3 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีชัยนาท

2.3.4 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีสุพรรณบุรี

2.3.5 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบุรี

2.3.6 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีชลบุรี

2.3.7 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีสระแก้ว

2.3.8 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีลพบุรี

2.3.9 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีศูนย์ศิลปาชีพบางไทร

2.3.10 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีราชบุรี

2.4 สถาบันการอาชีวศึกษาเกษตรภาคใต้ ประกอบด้วยสถานศึกษาจำนวน 12 แห่ง คือ

2.4.1 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีนครศรีธรรมราช

2.4.2 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีชุมพร

2.4.3 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีสุราษฎร์ธานี

2.4.4 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีระนอง

2.4.5 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีพังงา

2.4.6 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีกระบี่

2.4.7 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีตรัง

2.4.8 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีพัทลุง

2.4.9 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีสงขลา

2.4.10 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีสตูล

2.4.11 วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

2.4.12 วิทยาลัยประมงติณสูลานนท์

การแบ่งส่วนราชการของสถาบันการอาชีวศึกษา พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2551

บัญญัติให้สถาบันอาจแบ่งส่วนราชการออกเป็น

1. สำนักงานผู้อำนวยการสถาบัน

2. วิทยาลัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

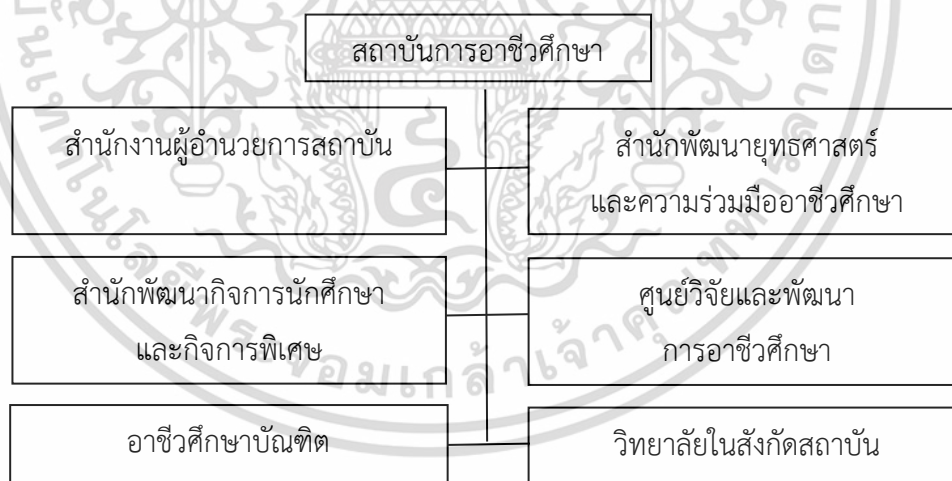
3. สำนัก

4. ศูนย์หรืออาจให้มีส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าวิทยาลัย

เป็นส่วนราชการของสถาบันอีกก็ได้โดยโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในสถาบันการอาชีวศึกษาทั้ง 23 แห่งจะมีการจัดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนี้

1. สำนักงานผู้อำนวยการสถาบัน
2. สำนักพัฒนายุทธศาสตร์และความร่วมมืออาชีวศึกษา
3. สำนักพัฒนากิจการนักศึกษาและกิจกรรมพิเศษ
4. ศูนย์วิจัยและพัฒนาการอาชีวศึกษา
5. อาชีวศึกษาบัณฑิต
6. วิทยาลัยในสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาได้เสนอจัดตั้งส่วนราชการของสถาบันการอาชีวศึกษาตามกฎหมายกำหนดหลักเกณฑ์การแบ่งส่วนราชการของสถาบันการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2555 ลงวันที่ 16 ตุลาคม 2555 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 129 ตอนที่ 103 ก ลงวันที่ 31 ตุลาคม 2555) ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างส่วนราชการในสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (2560:9)

อำนาจหน้าที่ของสถาบันการอาชีวศึกษา พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2551 บัญญัติให้สถาบันการอาชีวศึกษาเป็นสถาบันอุดมศึกษาด้านวิชาชีพและเทคโนโลยีหากพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสถาบันการอาชีวศึกษา สถาบันการอาชีวศึกษาจึงมีบทบาท ภารกิจและเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อำนาจหน้าที่ในการจัดการศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงที่ชำนาญการปฏิบัติการสอน การวิจัย การถ่ายทอดวิทยาการและเทคโนโลยีทุนบำรุงศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รวมทั้งให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม (มาตรา 16) โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นส่วนราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (มาตรา 15)

2.1.4 การจัดการอาชีวศึกษา

จากพระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2551 ได้ระบุถึงการจัดการอาชีวศึกษาในหมวด 1 บททั่วไป แยกเป็นรายมาตรา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

มาตรา 6 การจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพต้องเป็นการจัดการศึกษาในด้านวิชาชีพที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนการศึกษาแห่งชาติ เพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนในด้านวิชาชีพพระดับฝีมือ ระดับเทคนิค และระดับเทคโนโลยี รวมทั้งเป็นการยกระดับการศึกษาวิชาชีพให้สูงขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยนำความรู้ทางทฤษฎีอันเป็นสากลและภูมิปัญญาไทยมาพัฒนาผู้รับการศึกษาให้มีความรู้ความสามารถในทางปฏิบัติ และมีสมรรถนะจนสามารถนำไปประกอบอาชีพในลักษณะผู้ปฏิบัติหรือประกอบอาชีพโดยอิสระได้

มาตรา 7 การจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพให้จัดได้ในสถานศึกษาอาชีวศึกษา และสถาบันตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้

มาตรา 8 การจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพให้จัดได้ โดยรูปแบบ ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาในระบบ เป็นการจัดการศึกษาวิชาชีพที่เน้นการศึกษาในสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันเป็นหลัก โดยมีการกำหนดจุดมุ่งหมาย วิธีการศึกษา หลักสูตร ระยะเวลา การวัดและประเมินผลที่เป็นเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษาที่แน่นอน

2. การศึกษานอกระบบ เป็นการจัดการศึกษาวิชาชีพที่มีความยืดหยุ่นในการกำหนดจุดมุ่งหมาย รูปแบบ วิธีการศึกษา ระยะเวลา การวัดและการประเมินผลที่เป็นเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษา โดยเนื้อหาและหลักสูตรจะต้องมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของบุคคลแต่ละกลุ่ม

3. การศึกษาระบบทวิภาคี เป็นการจัดการศึกษาวิชาชีพที่เกิดจากข้อตกลงระหว่างสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันกับสถานประกอบการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานของรัฐ ในเรื่องการจัดหลักสูตรการเรียนการสอน การวัดและการประเมินผล โดยผู้เรียนใช้เวลาส่วนหนึ่งในสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันและเรียนภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ รัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานของรัฐ

เพื่อประโยชน์ในการผลิตและพัฒนากำลังคน สถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันสามารถจัดการศึกษาตามวรรคหนึ่งในหลายรูปแบบรวมกันก็ได้ ทั้งนี้ สถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันนั้นต้องมุ่งเน้นการจัดการศึกษาระบบทวิภาคีเป็นสำคัญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มาตรา 9 การจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพตามมาตรา 6 มาตรา 7 และมาตรา 8 ให้จัดตามหลักสูตรที่คณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนด ดังต่อไปนี้

1. ประกาศนียบัตรวิชาชีพ
2. ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
3. ปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ

คณะกรรมการการอาชีวศึกษาอาจกำหนดหลักสูตรที่จัดขึ้นเพื่อความรู้ หรือทักษะในการประกอบอาชีพหรือการศึกษาต่อ ซึ่งจัดขึ้นเป็นโครงการหรือสำหรับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะได้

มาตรา 10 เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามมาตรา 6 หรือการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพต้องคำนึงถึง

1. การมีเอกภาพด้านนโยบายและมีความหลากหลายในทางปฏิบัติ โดยมีการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปสู่สถานศึกษาอาชีวศึกษาและสถาบัน
2. การศึกษาในด้านวิชาชีพสำหรับประชาชนวัยเรียนและวัยทำงานตามความถนัด และความสนใจอย่างทั่วถึงและต่อเนื่องจนถึงระดับปริญญาตรี
3. การมีส่วนร่วมของชุมชน สังคม และสถานประกอบการในการกำหนดนโยบายการผลิตและกำลังพัฒนาคน รวมทั้งการกำหนดมาตรฐานการอาชีวศึกษา
4. การศึกษาที่มีความยืดหยุ่น หลากหลาย และมีระบบเทียบโอนผลการเรียนและระบบเทียบประสบการณ์การทำงานของบุคคล เพื่อเข้ารับการศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง
5. การมีระบบจูงใจให้สถานประกอบการมีส่วนร่วมในการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ
6. การระดมทรัพยากรทั้งจากภาครัฐและเอกชนในการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ โดยคำนึงถึงการประสานประโยชน์อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม
7. การมีระบบการพัฒนาครูและคณาจารย์ของการอาชีวศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

มาตรา 11 นอกจากอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติและกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ ให้คณะกรรมการการอาชีวศึกษามีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. พิจารณาเสนอแนะนโยบาย เป้าหมายการผลิตและแผนการพัฒนากำลังคนด้านวิชาชีพต่อรัฐมนตรี
2. กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้ง การรวม และการแยกสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันตามมาตรา 13 และมาตรา 14
3. กำหนดหลักเกณฑ์ในการเข้ารับการสมทบ การยกเลิกการสมทบ และการควบคุมดูแลสถานศึกษาอื่นหรือสถานประกอบการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับลักษณะของสถานประกอบการที่จะเข้าร่วมจัดการอาชีวศึกษา และการฝึกอบรมวิชาชีพ หลักสูตรการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพในสถานประกอบการ ตลอดจนหลักเกณฑ์การฝึกงาน และการเทียบโอนผลการเรียนหรือประสบการณ์ทำงานในสถานประกอบการ เพื่อขอรับคุณวุฒิการศึกษาจากสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบัน

5. กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการกำกับดูแลและการให้การรับรองมาตรฐานสถานศึกษา อาชีวศึกษา สถาบัน และสถานประกอบการให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนการศึกษาแห่งชาติ

6. กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการได้รับสิทธิประโยชน์และการเชิดชูเกียรติแก่สถานประกอบการ สมาคมวิชาชีพ หรือองค์กรอื่น ตลอดจนการส่งเสริมความร่วมมือในการจัดการอาชีวศึกษาและฝึกอบรมวิชาชีพระหว่างสถานศึกษาอาชีวศึกษา สถาบัน และสถานประกอบการ

7. กำหนดหลักเกณฑ์ในการแต่งตั้ง การทดสอบ การฝึกอบรมและการออกใบรับรองการเป็นครูฝึกในสถานประกอบการตามมาตรา 55 เสนอแนะเกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณและการกำหนดนโยบายในการระดมทุนทรัพยากรรายได้ หรือการจัดตั้งกองทุนอื่นต่อรัฐมนตรี

8. ส่งเสริม สนับสนุน กำกับ และดูแลระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา อาชีวศึกษา สถาบันหรือสถานประกอบการ เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการอาชีวศึกษา

9. แต่งตั้งคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ หรือบุคคลหนึ่งบุคคลใดเพื่อกระทำการใด อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

10. ออกข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

11. ปฏิบัติการอื่นตามพระราชบัญญัตินี้หรือตามที่คณะรัฐมนตรีมอบหมาย

สรุปได้ว่า การจัดการอาชีวศึกษา และการฝึกอบรมวิชาชีพต้องจัดการศึกษาในด้านวิชาชีพให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ และแผนการศึกษาชาติ เพื่อผลิตและพัฒนากำลังคน ระดับฝีมือ ระดับเทคนิค และระดับเทคโนโลยี โดยมีรูปแบบการจัดการอาชีวศึกษา 3 รูปแบบ คือ การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาระบบทวิภาคี เป็นไปตามหลักสูตร ดังนี้ คือ

1. ประกาศนียบัตรวิชาชีพ
2. ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
3. ปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ

2.1.5 อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

สถาบันการอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษามีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ก. จัดการศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพเพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนในด้านวิชาชีพระดับฝีมือ ระดับเทคนิค ระดับปริญญาสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ รวมทั้งส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงมีความชำนาญในการสอน

ข. ส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยพัฒนามาตรฐานการอาชีวศึกษา การถ่ายทอดวิทยาการและเทคโนโลยี การทะนุบำรุงศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม

ค. จัดทำข้อเสนอแนะ แนวนโยบาย แผนพัฒนาสถาบันให้สอดคล้องกับมาตรฐานการอาชีวศึกษา มาตรฐานวิชาชีพและหลักสูตรการอาชีวศึกษาของสถาบัน

ง. ส่งเสริมประสานความร่วมมือระหว่างสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันการศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน สถานประกอบการ ภาคเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐในการเข้าร่วมเป็นเครือข่ายของสถาบัน เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ การวิจัยพัฒนาการอาชีวศึกษาและการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ

จ. ดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอจัดตั้งงบประมาณ การจัดหารายได้ การบริหารงานงบประมาณการเงินและทรัพย์สินของสถาบัน

ฉ. ดำเนินการเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพมาตรฐานการอาชีวศึกษาการติดตาม ตรวจสอบ การประเมินผลการบริหารจัดการของสถาบันให้สอดคล้องกับนโยบาย แผนพัฒนาและมาตรฐานการอาชีวศึกษา

ช. ดำเนินงานเกี่ยวกับงานเลขานุการภาคสถาบันและดำเนินการตามที่สภาสถาบันมอบหมาย

ซ. ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสภาสถาบันหรือตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษามอบหมาย

2.1.6 การบริหารสถาบันการอาชีวศึกษา

การบริหารสถาบันการอาชีวศึกษา ได้ดำเนินการเป็นไปตามพระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2551 ดังรายละเอียด ดังนี้

2.1.5.1 การจัดตั้งสถาบันการอาชีวศึกษา

โดยพระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2551 มาตรา 13 ระบุว่าการรวมสถานศึกษาอาชีวศึกษาเพื่อจัดตั้งเป็นสถาบันให้กระทำโดยคำแนะนำของคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และคำนึงถึงการประสานความร่วมมือให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ในการดำเนินการตามวรรคสอง ถ้ามีความเหมาะสมหรือมีความจำเป็นจะแยกสถานศึกษาอาชีวศึกษาส่วนหนึ่งส่วนใดมารวมกับสถานศึกษาอาชีวศึกษาอีกแห่งหนึ่งเพื่อจัดตั้งเป็นสถาบันก็ได้

มาตรา 14 ในกรณีที่มีความเหมาะสมหรือมีความจำเป็นจะจัดตั้งสถาบันเพื่อดำเนินการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพตามพระราชบัญญัตินี้ก็ได้ ทั้งนี้ โดยให้ออกเป็นกฎกระทรวง

มาตรา 15 ให้สถาบันตามมาตรา 13 และมาตรา 14 เป็นนิติบุคคลและเป็นส่วนราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

ในการแบ่งส่วนราชการของสถาบันตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎกระทรวง ส่วนการรวมกลุ่มสถานศึกษา เพื่อจัดตั้งสถาบันการอาชีวศึกษานั้น กลุ่มสถานศึกษาใดมีความพร้อมที่จะสามารถจัดตั้งเป็นสถาบันได้ ซึ่งคณะกรรมการการอาชีวศึกษาได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการประเมินความพร้อมของกลุ่มสถานศึกษาที่จะรวมตัวกันจัดตั้งเป็นสถาบัน พิจารณาความพร้อมของสถานศึกษา 5 ด้าน ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, ม.ป.ป.)

1. ครูและบุคลากรทางการศึกษามีจำนวนเพียงพอ มีคุณวุฒิและประสบการณ์ตรงตามสาขาวิชาที่เปิดสอนและมีผลงานทางวิชาการเป็นที่ยอมรับ

2. มีความพร้อมด้านอาคารสถานที่ สถานที่ฝึกงานของนักเรียน นักศึกษาและมีครุภัณฑ์และทรัพยากรสนับสนุนการจัดการอย่างเพียงพอ

3. การบริหารจัดการมีเอกภาพ มีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน มีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ มีส่วนร่วมทางวิชาการและความร่วมมือกับสถานประกอบการและชุมชน

4. แผนกลยุทธ์เพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนที่ตอบสนองต่อความต้องการกำลังคนในระดับพื้นที่และระดับประเทศ มีการจัดทำแผนธุรกิจและมีระบบการประกันคุณภาพ

5. ความคุ้มค่าในการลงทุนทางการศึกษาที่สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจในการประเมินองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน ตามตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

5.1 ด้านครูและบุคลากรทางการศึกษา เช่น จำนวนวุฒิการศึกษาและความชำนาญ สอดคล้องเพียงพอกับภารกิจของสถาบันการอาชีวศึกษา มีประสบการณ์ในการสอนประสบการณ์วิชาชีพและผลงานทางวิชาการ

5.2 ด้านอาคารสถานที่ สถานที่ฝึกงานและครุภัณฑ์ เช่น อาคาร สถานที่และสาธารณูปโภคที่สอดคล้องเพียงพอกับภารกิจของสถาบันการอาชีวศึกษา สถานที่ฝึกงานสอดคล้องเพียงพอกับจำนวนนักศึกษาและสาขาวิชาครุภัณฑ์และทรัพยากรซึ่งได้รับการสนับสนุนจากเครือข่ายความร่วมมืออย่างเพียงพอและสอดคล้องกับสาขาวิชา

5.3 ด้านการบริหารจัดการอาชีวศึกษา เช่น รูปแบบการบริหารจัดการสถาบันการอาชีวศึกษาที่มีเอกภาพ สนับสนุนภาวะผู้นำเอื้อต่อการใช้ทรัพยากรร่วมกันและสร้างความเป็นเลิศทางวิชาชีพ การมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ ความร่วมมือทางวิชาการของกลุ่มสถานศึกษากับหน่วยงานของรัฐ สถานประกอบการและชุมชน บทบาทในการชี้แนะ สังคมชุมชนในการพัฒนาวิชาชีพ การประกอบอาชีพและสร้างนวัตกรรมเพื่อชุมชน ระบบการประกันคุณภาพและการกำกับมาตรฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แผนการจัดธุรกิจเพื่อสนับสนุนการหารายได้ระหว่างเรียน ความคล่องตัวและความสะดวกในการบริหารจัดการศึกษาระหว่างสถานศึกษาภายในสถาบัน

5.4 ด้านการผลิตและพัฒนากำลังคน งานวิจัยและบริการสังคม เช่น แผนกลยุทธ์ในการผลิตและพัฒนากำลังคนที่สนองตอบความต้องการกำลังคนระดับประเทศ และระดับท้องถิ่น แผนพัฒนางานด้านวิจัยและสร้างนวัตกรรมอาชีวศึกษา ผลงานวิจัยที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาอาชีพและการทำงาน ผลงานการบริหารสังคม เกณฑ์ขั้นต่ำของกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ การศึกษาวิชาชีพในระบบ ระดับ ปวช. และ ปวส.

5.5 ด้านความคุ้มค่าในการลงทุนทางการศึกษาที่สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจ เช่น แผนการลงทุนภาพรวมของสถาบันในระยะ 3 ปีข้างหน้า (ปีงบประมาณ 2553 – 2555) ต้นทุนค่าใช้จ่ายต่อผลผลิตเมื่อจัดตั้งสถาบันในระยะ 3 ปี (ปีงบประมาณ 2553 – 2555) ความสอดคล้องในการผลิตและพัฒนากำลังคนกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในกลุ่มจังหวัด การจัดการศึกษาวิชาชีพในระดับ ประเภท และสาขาเดียวกัน ในสถาบันการศึกษาอื่นในที่ตั้งในเขตบริการของสถาบัน ในแต่ละระดับความพร้อมได้กำหนดเป็นเกณฑ์เชิงปริมาณและคุณภาพให้คณะกรรมการเฉพาะกิจ ประเมินเป็นระดับคะแนนจากนั้นจึงสรุปเป็นค่าเฉลี่ยในแต่ละตัวชี้วัด ค่าเฉลี่ยแต่ละองค์ประกอบและค่าเฉลี่ยโดยภาพรวม (การคิดระดับความพร้อมรวม คิดจากผลรวมของผลคูณของค่าคะแนนที่ได้ในแต่ละตัวชี้วัด กับน้ำหนักของตัวชี้วัดนั้น หารด้วยค่าน้ำหนักของทุกตัวชี้วัด) เกณฑ์การผ่านการประเมินความพร้อมรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษา เพื่อจัดตั้งสถาบันการอาชีวศึกษาต้องได้รับคะแนนเฉลี่ยแต่ละองค์ประกอบต้องไม่น้อยกว่า 2.50 และในภาพรวมต้องไม่น้อยกว่า 2.70 หากน้อยกว่า 2.70 จะต้องทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา และเตรียมความพร้อมเพื่อรับการประเมินภายใน 1 ปี และการกำหนดแนวทางการดำเนินการประเมินความพร้อมของกลุ่มสถานศึกษา เพื่อจัดตั้งสถาบันการอาชีวศึกษา ดังนี้

1. คณะอนุกรรมการเฉพาะกิจประเมินความพร้อมในการจัดตั้งสถาบันการอาชีวศึกษา ประชุมทำความเข้าใจในหลักการและเกณฑ์การประเมินตลอดจนกำหนดแนวทางการทำงานร่วมกัน
2. ประสานงานกับผู้ประสานงานจัดตั้งสถาบันการอาชีวศึกษาของกลุ่มสถานศึกษา นั้น ๆ เพื่อกำหนดระยะเวลาและวิธีการประเมิน
3. ในการประเมิน จัดให้มีการนำเสนอข้อมูลความพร้อมของกลุ่มสถานศึกษา โดยเชิญผู้บริหารสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องเข้าร่วม
4. การตรวจเยี่ยมสถานศึกษา เพื่อศึกษาสภาพจริง ดำเนินการโดยผู้ตรวจเยี่ยมบางแห่งตามความเหมาะสม
5. จัดให้มีการสัมภาษณ์และรับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
6. ดำเนินการประเมินความพร้อมในการจัดตั้งสถาบันฯ จากโครงการจัดตั้งสถาบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสาร หลักฐาน สภาพความเป็นจริง ประกอบตามหลักเกณฑ์ประเมินความพร้อม ตัวชี้วัด สรุป รายงานและผลการประเมินเสนอคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

2.1.5.2 การดำเนินการสถาบันการอาชีวศึกษา แบ่งออกได้ดังนี้

(1) ด้านการบริหารสถาบันการอาชีวศึกษา

มาตรา 16 ให้สถาบันตามมาตรา 15 เป็นสถาบันอุดมศึกษาด้านวิชาชีพและเทคโนโลยีมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงที่ชำนาญการปฏิบัติการสอน การวิจัยการถ่ายทอดวิทยาการและเทคโนโลยี ทำนุบำรุงศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม และอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อม รวมทั้งให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม และในมาตรา 17 สถาบันอาจแบ่งส่วน ราชการ ดังต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2552)

(1.1) สำนักงานผู้อำนวยการสถาบัน

(1.2) วิทยาลัย

(1.3) สำนัก

(1.4) ศูนย์

สถาบันอาจให้มีส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่า วิทยาลัย เพื่อดำเนินการตามวัตถุประสงค์ในมาตรา 16 เป็นส่วนราชการของสถาบันอีกก็ได้

สำนักงานผู้อำนวยการสถาบันอาจแบ่งส่วนราชการเป็นฝ่าย หรือ หน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าฝ่าย

วิทยาลัยอาจแบ่งส่วนราชการเป็นคณะวิชา ภาควิชา แผนก หรือ หน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะวิชาหรือภาควิชา

สำนัก หรือศูนย์ อาจแบ่งส่วนราชการเป็นแผนกหรือหน่วยงานที่เรียกชื่อ อย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าแผนก

มาตรา 18 การจัดตั้ง การรวม และการยุบเลิกสำนักงานผู้อำนวยการ สถาบันวิทยาลัยสำนัก ศูนย์หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าวิทยาลัย ให้ทำเป็น ประกาศกระทรวงศึกษาธิการและประกาศในราชกิจจานุเบกษา และการแบ่งส่วนราชการภายใน สำนักงานผู้อำนวยการสถาบัน วิทยาลัย สำนัก ศูนย์ หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะ เทียบเท่าวิทยาลัย ให้ทำเป็นข้อบังคับของสถาบัน

มาตรา 19 ภายใต้ขอบวัตถุประสงค์ตามมาตรา 16 สถาบันจะรับ สถานศึกษาอื่นหรือสถานประกอบการเข้าสมทบในสถาบัน เพื่อประโยชน์ในการวิจัยและพัฒนา มาตรฐานการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพได้ และมีอำนาจให้ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงหรือปริญญาตรีแก่ผู้ที่ศึกษาจากสถานศึกษาหรือสถานประกอบการ และ สำเร็จการศึกษาตามหลักเกณฑ์ของสถาบันได้ ส่วนการรับเข้าสมทบ และการยกเลิกการเข้าสมทบ ของสถานศึกษาอื่น หรือสถานประกอบการตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามข้อบังคับของสถาบัน และ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประกาศในราชกิจจานุเบกษาการควบคุมสถานศึกษาอื่นหรือสถานประกอบการที่เข้าสมทบในสถาบันให้เป็นไปตามข้อบังคับของสถาบัน

(2) ด้านสภาสถาบันและผู้บริหารสถาบัน

มาตรา 23 ให้มีคณะกรรมการสภาสถาบันในสถาบันแต่ละแห่ง จำนวนไม่เกินสิบสี่คนประกอบด้วย

1. นายกสภาสถาบัน ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งโดยคำแนะนำของคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

2. กรรมการสภาสถาบันโดยตำแหน่ง ได้แก่ ผู้อำนวยการสถาบัน

3. กรรมการสภาสถาบันจำนวนสี่คน ซึ่งเลือกจากบุคคลที่สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาเสนอ

4. กรรมการสภาสถาบันจำนวนสี่คน ซึ่งเลือกจากผู้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารสถาบันจำนวนสองคน และครูหรือคณาจารย์ประจำที่มีได้เป็นผู้บริหารจำนวนสองคน

5. กรรมการสถาบันผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนสี่คน ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งจากบุคคลภายนอกสถาบันโดยคำแนะนำของกรรมการสภาสถาบันตาม (3) และ (4) ในจำนวนนี้จะต้องเป็นผู้ทรงคุณวุฒิจากภาคเอกชนจำนวนหนึ่งคนและจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สถาบันหรือสถานศึกษาในสังกัดสถาบันนั้นตั้งอยู่จำนวนหนึ่งคน

คุณสมบัติของผู้ดำรงตำแหน่งนายกสภาสถาบัน กรรมการสภาสถาบันตาม (3) และกรรมการสภาสถาบันผู้ทรงคุณวุฒิตาม (5) หลักเกณฑ์ และวิธีการเลือกหรือสรรหากรรมการสภาสถาบันตาม (3) (4) และ (5) ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวงให้สภาสถาบันแต่งตั้งรองผู้อำนวยการสถาบันคนหนึ่งเป็นเลขานุการคณะกรรมการสภาสถาบัน โดยคำแนะนำของผู้อำนวยการสถาบัน

มาตรา 24 นายกสภาสถาบันและกรรมการสภาสถาบันตามมาตรา 23 (3) (4) และ (5) มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี และจะแต่งตั้งหรืออาจได้รับเลือกใหม่อีกได้ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระตามวรรคหนึ่ง นายกสภาสถาบันและกรรมการสภาสถาบันตามมาตรา 23 (3) และ (4) และ (5) พ้นจากตำแหน่ง เมื่อ

1. ตาย
2. ลาออก
3. ขาดคุณสมบัติของการเป็นนายกสภาสถาบันหรือกรรมการสภาสถาบันในประเภทนั้น
4. ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก
5. สภาสถาบันมีมติให้ออกเพราะมีความประพฤติเสื่อมเสีย บกพร่องต่อหน้าที่หรือหย่อนความสามารถ

6. เป็นบุคคลล้มละลาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ การพ้นจากตำแหน่งตาม (5) ต้องเป็นไปตามมติสองในสามของจำนวนกรรมการสภาสถาบันเท่าที่มีอยู่

ในกรณีที่ตำแหน่งนายกสภาสถาบันหรือกรรมการสภาสถาบันว่างลง ไม่ว่าจะด้วยเหตุใดและมีได้ดำเนินการให้ได้มา ซึ่งนายกสภาสถาบันหรือกรรมการสภาสถาบันแทนตำแหน่งที่ว่าง ให้สภาสถาบันประกอบด้วยกรรมการสภาสถาบันเท่าที่มีอยู่ ในกรณีที่นายกสภาสถาบันหรือกรรมการสภาสถาบันตามมาตรา 23 (3) (4) หรือ (5) พ้นจากตำแหน่งก่อนครบวาระ และได้มีการแต่งตั้งหรือได้มีการเลือกผู้ดำรงตำแหน่งแทนแล้ว ให้ผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งหรือได้รับเลือกอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของผู้ซึ่งตนแทน แต่ถ้าวาระการดำรงตำแหน่งเหลือน้อยกว่าเก้าสิบวันจะไม่ดำเนินการให้มีผู้ดำรงตำแหน่งแทนก็ได้ ในกรณีที่นายกสภาสถาบันหรือกรรมการสภาสถาบันตามมาตรา 23 (3) (4) และ (5) พ้นจากตำแหน่งตามวาระ แต่ยังมีได้แต่งตั้งนายกสภาสถาบันหรือกรรมการสภาสถาบันผู้ทรงคุณวุฒิหรือยังมิได้เลือกกรรมการสภาสถาบันอื่นขึ้นใหม่ ให้นายกสภาสถาบันหรือกรรมการสภาสถาบันซึ่งพ้นจากตำแหน่งปฏิบัติหน้าที่ต่อไป จนกว่าจะได้มีนายกสภาสถาบันหรือกรรมการสภาสถาบันใหม่แล้วให้มีการดำเนินการให้ได้มา ซึ่งนายกสภาสถาบันหรือกรรมการสภาสถาบันตามมาตรา 23 (3) (4) และ (5) ภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่ผู้นั้นพ้นจากตำแหน่ง

มาตรา 25 สภาสถาบันมีอำนาจและหน้าที่ควบคุมดูแลกิจการทั่วไปของสถาบัน และโดยเฉพาะให้มีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. อนุมัติแผนพัฒนาของสถาบันเกี่ยวกับการอาชีวศึกษา และการฝึกอบรมวิชาชีพของสถาบันให้สอดคล้องกับนโยบายการศึกษาของชาติ
2. ออกข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศของสถาบันเกี่ยวกับการดำเนินการของสถาบัน
3. พิจารณาการจัดตั้ง การรวม และการยุบเลิกส่วนราชการของสถาบันตามมาตรา 17 รวมทั้งการแบ่งหน่วยงานภายในของส่วนราชการดังกล่าว
4. อนุมัติการรับสถานศึกษาอื่นหรือสถานประกอบการเข้าสมทบและการยกเลิกการสมทบของสถานศึกษาอื่นหรือสถานประกอบการดังกล่าว
5. พิจารณาให้ความเห็นชอบหลักสูตรการศึกษาของสถาบันให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่คณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนด
6. อนุมัติการให้ปริญญา ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง และประกาศนียบัตรวิชาชีพ
7. พิจารณาและให้ความเห็นชอบในการเข้าร่วมดำเนินการจัดตั้งศูนย์วิจัย ห้องทดลองหรือห้องปฏิบัติการเพื่อพัฒนาการอาชีวศึกษา และการฝึกอบรมวิชาชีพกับสถานประกอบการหรือภาคเอกชนตามมาตรา 53

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. กำกับมาตรฐานการศึกษา ควบคุมคุณภาพ ติดตาม ตรวจสอบและ ประเมินผลการจัดการศึกษาของสถาบันให้เป็นไปตามมาตรฐานการอาชีวศึกษาทุกระดับ

9. พิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับการแต่งตั้งและถอดถอนศาสตราจารย์และ ศาสตราจารย์พิเศษ

10. พิจารณาเสนอแนะต่อรัฐมนตรี เพื่อแต่งตั้งหรือถอดถอนผู้อำนวยการ สถาบัน

11 แต่งตั้งและถอดถอนรองผู้อำนวยการสถาบัน ผู้ช่วยผู้อำนวยการสถาบัน และอาจารย์พิเศษ

12. แต่งตั้งคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เพื่อ พิจารณาและเสนอความเห็นในเรื่องหนึ่งเรื่องใด หรือเพื่อมอบหมายให้ปฏิบัติการอย่างหนึ่งอย่างใด อันอยู่ในอำนาจและหน้าที่ของสภาสถาบัน

13 กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการจัดการรายได้ ออกข้อบังคับ และวางระเบียบ เกี่ยวกับการบริหารการเงินและทรัพย์สินของสถาบัน

14. ให้ความเห็นชอบในการกำหนดตรา เครื่องหมาย หรือสัญลักษณ์ของ สถาบัน

15. ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องกับสถาบันที่มีได้ระบุให้เป็นอำนาจหน้าที่ของ ผู้ใดโดยเฉพาะ

มาตรา 26 การประชุมสภาสถาบัน ให้เป็นไปตามข้อบังคับของสถาบัน

มาตรา 27 ให้มีผู้อำนวยการสถาบันเป็นผู้บังคับบัญชา และรับผิดชอบการ บริหารงานของสถาบัน และให้มีรองผู้อำนวยการสถาบันอย่างน้อยหนึ่งคน กับทั้งอาจมีผู้ช่วย ผู้อำนวยการสถาบันหนึ่งคนหรือหลายคนก็ได้ ทั้งนี้ ตามจำนวนที่สภาสถาบันกำหนดเพื่อทำหน้าที่ และรับผิดชอบตามที่ผู้อำนวยการสถาบันมอบหมาย

มาตรา 28 ให้สภาสถาบันสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติตามมาตรา 30 เสนอ รัฐมนตรีแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสภาสถาบัน ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของ คณาจารย์ และข้าราชการขอสถาบันให้สภาสถาบันแต่งตั้งรองผู้อำนวยการสถาบันและผู้ช่วย ผู้อำนวยการสถาบัน โดยคำแนะนำของผู้อำนวยการสถาบันจากครูหรือคณาจารย์ผู้มีคุณสมบัติตาม มาตรา 30

หลักเกณฑ์และวิธีการสรรหาบุคคลเพื่อแต่งตั้งให้เป็นผู้บริหารสถาบัน รองผู้อำนวยการสถาบัน และผู้ช่วยผู้อำนวยการสถาบัน ให้เป็นไปตามข้อบังคับของสถาบัน

มาตรา 29 ผู้อำนวยการสถาบันมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี และอาจ ได้รับแต่งตั้งใหม่อีกได้ แต่จะดำรงตำแหน่งเกินสองวาระติดต่อกันมิได้นอกจากการพ้นจากตำแหน่ง ตามวาระตามวาระหนึ่ง ผู้อำนวยการสถาบันพ้นจากตำแหน่ง เมื่อ

1. ตาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ลาออก

3. สถานสถาบันมีมติให้ออกด้วยคะแนนเสียงสองในสามของจำนวน

กรรมการสภา สถาบันเท่าที่มีอยู่ เพราะมีความประพฤติเสื่อมเสีย บกพร่องต่อหน้าที่หรือหย่อนความสามารถ

4. ถูกลงโทษทางวินัยอย่างร้ายแรง หรือถูกสั่งให้ออกจากราชการ เพราะเหตุมีมลทินหรือมัวหมองในกรณีที่ถูกลสอบสวนทางวินัยอย่างร้ายแรง

5. ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก

6. เป็นบุคคลล้มละลาย

7. เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ เมื่อผู้อำนวยการสถาบันพ้นจากตำแหน่ง ให้รองผู้อำนวยการสถาบันหรือผู้ช่วยผู้อำนวยการสถาบันพ้นจากตำแหน่งด้วย และให้มีการแต่งตั้งผู้อำนวยการสถาบันภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่ผู้อำนวยการสถาบันพ้นจากตำแหน่ง

มาตรา 30 ผู้อำนวยการสถาบันและรองผู้อำนวยการสถาบันต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าชั้นปริญญาเอกหรือเทียบเท่าจากสถาบันอุดมศึกษา และได้ทำการสอนหรือมีประสบการณ์ด้านบริหารมาแล้วไม่น้อยกว่าสองปี ในสถานศึกษาอาชีวศึกษา สถาบันหรือสถาบันอุดมศึกษาอื่น หรือเคยดำรงตำแหน่งกรรมการสภาสถาบันอุดมศึกษาอื่นมาแล้วรวมเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสองปี หรือ

2. ได้รับปริญญาชั้นใดชั้นหนึ่งหรือเทียบเท่าจากสถาบันอุดมศึกษา และได้ทำการสอนหรือมีประสบการณ์ด้านการบริหารมาแล้วไม่น้อยกว่าสี่ปีในสถานศึกษาอาชีวศึกษา สถาบัน หรือสถาบันอุดมศึกษาอื่น หรือเคยดำรงตำแหน่งกรรมการสภาสถาบันอุดมศึกษาอื่นมาแล้วเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสี่ปี

3. ผู้ช่วยผู้อำนวยการสถาบันต้องสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาหรือเทียบเท่าจากสถาบันอุดมศึกษา รวมทั้งคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่กำหนดในข้อบังคับของสถาบัน

มาตรา 31 ผู้อำนวยการสถาบันเป็นผู้แทนของสถาบันในกิจการทั่วไป และให้มีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. บริหารกิจการของสถาบันให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศของทางราชการและของสถาบัน จรรยาบรรณวิชาชีพ รวมทั้งนโยบายและวัตถุประสงค์ของสถาบัน

2. ควบคุม ดูแลบุคลากร การเงิน การพัสดุ สถานที่และทรัพย์สินอื่นของสถาบันให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศของทางราชการและของสถาบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. จัดทำแผนการดำเนินงาน แผนพัฒนาของสถาบัน งบประมาณประจำปี และตลอดจนติดตามการประเมินผลการดำเนินงานของสถาบัน

4. เสนอรายงานประจำปีเกี่ยวกับกิจการด้านต่างๆ ของสถาบันต่อสภาสถาบัน

5. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศของกระทรวงการและของสถาบัน หรือตามที่สภาสถาบันมอบหมาย

มาตรา 32 ในกรณีที่ผู้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสถาบันไม่อยู่หรือไม่อาจปฏิบัติราชการได้ให้รองผู้อำนวยการสถาบันเป็นผู้รักษาราชการแทน ถ้ามีรองผู้อำนวยการสถาบันหลายคน ให้รองผู้อำนวยการสถาบัน ซึ่งผู้อำนวยการสถาบันมอบหมายเป็นผู้รักษาราชการแทน หากผู้อำนวยการสถาบันมิได้มอบหมาย ให้รองผู้อำนวยการสถาบัน ซึ่งมีอาวุโสสูงสุดเป็นผู้รักษาราชการแทนในกรณีที่ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสถาบัน หรือไม่มีผู้รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสถาบันตามวรรคหนึ่ง หรือมีแต่ไม่อาจปฏิบัติราชการได้ ให้นายกสภาสถาบันแต่งตั้งผู้มีคุณสมบัติตามมาตรา 30 เป็นผู้รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสถาบัน ให้ผู้รักษาราชการแทนตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสองมีอำนาจและหน้าที่เช่นเดียวกับผู้ซึ่งตนแทน

ในกรณีที่กฎหมายข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง มติคณะรัฐมนตรี มติคณะกรรมการตามกฎหมาย หรือมีคำสั่งของผู้บังคับบัญชาแต่งตั้งให้ผู้ดำรงตำแหน่งนั้นเป็นกรรมการหรือให้มีอำนาจและหน้าที่อย่างใด ก็ให้ผู้รักษาราชการแทนทำหน้าที่กรรมการหรือมีอำนาจและหน้าที่อย่างนั้นในระหว่างรักษาราชการแทนด้วย

มาตรา 33 ให้รองผู้อำนวยการสถาบันคนหนึ่งทำหน้าที่เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบงานของสำนักงานผู้อำนวยการสถาบันวิทยาลัย สำนัก ศูนย์ หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าวิทยาลัยให้มีผู้อำนวยการเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบงานของวิทยาลัย สำนัก ศูนย์ หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าวิทยาลัยนั้น ส่วนราชการตามวรรคสองจะให้มีรองผู้อำนวยการเพื่อทำหน้าที่ตามที่ผู้อำนวยการส่วนราชการนั้นมอบหมายก็ได้

มาตรา 34 ให้ตำแหน่งผู้อำนวยการวิทยาลัย ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการศูนย์ ผู้อำนวยการหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าวิทยาลัย และรองผู้อำนวยการของตำแหน่งดังกล่าวเป็นตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษาหรือบุคลากรทางการศึกษาแล้วแต่กรณี ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

มาตรา 35 ให้ตำแหน่งผู้อำนวยการสถาบันและตำแหน่งรองผู้อำนวยการสถาบันเป็นตำแหน่งที่เทียบเท่าตำแหน่งอธิการบดี และตำแหน่งรองอธิการบดีในหน่วยงานการศึกษาที่สอนระดับปริญญาตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

มาตรา 36 ผู้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสถาบัน รองผู้อำนวยการสถาบัน ผู้ช่วยผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการวิทยาลัย ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการศูนย์ และผู้อำนวยการหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าวิทยาลัย จะดำรงตำแหน่งดังกล่าวเกิน
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หนึ่งตำแหน่งในขณะเดียวกันมิได้ ผู้ดำรงตำแหน่งตามวรรคหนึ่งจะรักษาราชการแทนตำแหน่งอื่นอีก หนึ่งตำแหน่งได้ ทั้งนี้ ต้องไม่เกินหนึ่งร้อยแปดสิบวัน

มาตรา 37 ในวิทยาลัยแต่ละแห่งให้มีคณะกรรมการวิทยาลัยคณะหนึ่งมีหน้าที่ในการส่งเสริม สนับสนุน ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ เพื่อพัฒนาแนวทางการดำเนินงานของวิทยาลัย ประกอบด้วยผู้แทนครูหรือคณาจารย์ ผู้แทนผู้ประกอบการผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้แทนศิษย์เก่าของวิทยาลัยแห่งนั้น ผู้แทนพระภิกษุสงฆ์ ผู้แทนองค์กรศาสนาอื่นในพื้นที่ และผู้ทรงคุณวุฒิ

นอกจากกรรมการตามวรรคหนึ่งแล้ว คณะกรรมการวิทยาลัยอาจมีผู้แทนสถานประกอบการ ด้านธุรกิจ การพาณิชย์ การเกษตร หรืออุตสาหกรรม ผู้แทนหอการค้าจังหวัด และผู้แทนองค์กรด้านอาชีวศึกษาในพื้นที่ เป็นกรรมการเพิ่มขึ้นได้ และในกรณีที่วิทยาลัยใดไม่อาจมีผู้แทนประเภทใดประเภทหนึ่งตามที่ได้กำหนดไว้ในวรรคหนึ่งให้คณะกรรมการวิทยาลัยของวิทยาลัยนั้น ประกอบด้วยกรรมการเท่าที่มีอยู่จำนวนกรรมการ คุณสมบัติ หลักเกณฑ์ การสรรหา การเลือก ประธานกรรมการและกรรมการการประชุม วาระการดำรงตำแหน่งและการพ้นจากตำแหน่งของคณะกรรมการวิทยาลัย ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

3. ความร่วมมือในการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ

มาตรา 48 เพื่อประโยชน์ในการพัฒนามาตรฐานการอาชีวศึกษาของชาติ ให้สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ดำเนินการประสาน ส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการอาชีวศึกษาของสถานศึกษาเอกชนให้สามารถจัดการอาชีวศึกษาสอดคล้องกับนโยบายและมาตรฐานการอาชีวศึกษา

มาตรา 49 สถานศึกษาอาชีวศึกษาของเอกชนอาจเข้าร่วมเป็นเครือข่ายของสถาบัน เพื่อประโยชน์ในการร่วมมือทางวิชาการ การสร้างคุณภาพการอาชีวศึกษาเอกชน ให้สอดคล้องกับระบบมาตรฐานการอาชีวศึกษาของชาติ เพื่อสามารถใช้ทรัพยากรร่วมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 50 สถาบันต้องจัดระบบการจัดการให้เอื้ออำนวยแก่ผู้มีประสบการณ์ ผู้ผ่านการฝึกอบรมจากสถานประกอบการที่ได้รับการรับรอง ผู้เรียนที่สะสมผลการเรียนไว้ และผู้ผ่านการฝึกอบรมตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ให้สามารถเทียบโอนผลการเรียนหรือประสบการณ์ด้านวิชาชีพเพื่อให้ได้คุณวุฒิการศึกษาในหลักสูตรต่าง ๆ ได้ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนด

มาตรา 51 ในการจัดการศึกษาระบบทวิภาคีที่เป็นความร่วมมือระหว่างสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบัน และสถานประกอบการ ให้เป็นไปตามข้อตกลงระหว่างสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบัน และสถานประกอบการ

มาตรา 52 สถานประกอบการใดที่ประสงค์จะดำเนินการจัดการอาชีวศึกษา และการฝึกอบรมวิชาชีพตามที่พระราชบัญญัตินี้ ให้อยู่ในคำขอต่อเลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การอาชีวศึกษา เพื่อให้ได้รับการรับรองประโยชน์ตามกฎหมาย ทั้งนี้ ให้ถือว่าไม่เป็นการขัดหรือแย้งกับการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานรูปแบบศูนย์การเรียนรู้ตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ การยื่นคำขอและการพิจารณาให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวงการจัดการอาชีวศึกษาในสถานประกอบการให้จัดการสอนตามหลักสูตรการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ หรือจัดการสอนตามหลักสูตรที่สถานประกอบการร่วมกับสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันจัดทำขึ้น โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการอาชีวศึกษา หลักเกณฑ์ และวิธีการดำเนินการตามวรรคสาม ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนด

มาตรา 53 สถานประกอบการหรือภาคเอกชนอาจเข้าร่วมดำเนินการจัดตั้งศูนย์วิจัยห้องทดลองหรือห้องปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพในสถานศึกษาอาชีวศึกษา หรือสถาบันของรัฐหรือเอกชนได้ตามความตกลงของสถานศึกษา หรือสถาบัน และสถานประกอบการนั้น ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ด้านความร่วมมือในการพัฒนากำลังคน การวิจัยและพัฒนาเพื่อเสริมสร้างมาตรฐานการอาชีวศึกษา และเพิ่มพูนประสบการณ์ของครู คณาจารย์ บุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาหรือสถาบัน ให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีรายได้ และทรัพย์สินที่เกิดจากการดำเนินการของสถานประกอบการตามวรรคหนึ่งให้เป็นรายได้ของสถานศึกษาหรือสถาบันนั้น หลักเกณฑ์และวิธีการในการเข้าร่วมดำเนินการของสถานประกอบการ หรือภาคเอกชนตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามข้อบังคับของสถาบัน

มาตรา 54 สถานประกอบการ สมาคมวิชาชีพ หรือองค์กรอื่นที่ให้ความร่วมมือในการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ อาจได้รับสิทธิและประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. การสนับสนุนด้านวิชาการและทรัพยากรตามสมควรแก่กรณี
2. การเชิดชูเกียรติแก่สถานประกอบการ สมาคมวิชาชีพ หรือองค์กรอื่นที่ให้ความร่วมมือในการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ

มาตรา 55 ครูฝึกในสถานประกอบการตามมาตรา 52 และมาตรา 53 ต้องมีคุณสมบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

1. เป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษาและผ่านการศึกษาหรือฝึกอบรมวิชาการศึกษาด้านอาชีวศึกษา

2. เป็นผู้ชำนาญการด้านอาชีพโดยสำเร็จการศึกษาระดับวิชาชีพไม่ต่ำกว่าระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ หรือผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ หรือมาตรฐานอื่นตามที่คณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนด

3. เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านอาชีพเฉพาะสาขา ซึ่งสำเร็จการศึกษาระดับวิชาชีพไม่ต่ำกว่าระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่มีประสบการณ์ในสาขาอาชีพนั้น ไม่น้อยกว่าห้าปี หรือสำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงที่มีประสบการณ์ในสาขาอาชีพนั้น ไม่น้อยกว่าสามปี หรือผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติและมีประสบการณ์ในการทำงานในสาขาอาชีพนั้น ไม่น้อยกว่าห้าปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. เป็นผู้ที่มีประสบการณ์และประสบความสำเร็จในอาชีพเฉพาะสาขา มีผลงานเป็นที่ยอมรับในสังคมและท้องถิ่น และสามารถถ่ายทอดความรู้ได้ หลักเกณฑ์ในการแต่งตั้ง การทดสอบ การฝึกอบรม และการออกใบรับรองการเป็นครูฝึก ในสถานประกอบการให้เป็นไปตาม หลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการอาชีวศึกษากำหนด

สรุปได้ว่า การบริหารสถาบันการอาชีวศึกษา หมายถึง การบริหาร สถานศึกษา ที่มีหน้าที่จัดการเรียนการสอนอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการอาชีวศึกษา

2.1.7 การจัดตั้งส่วนราชการในสถาบันการอาชีวศึกษา

ให้มีการจัดตั้งส่วนราชการในสถาบันการอาชีวศึกษา ดังนี้

1. สำนักงานผู้อำนวยการสถาบัน มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- ก. ช่วยอำนวยความสะดวกและงานเลขานุการของสถาบัน งานการประชุมอื่น ๆ ของสถาบัน
- ข. ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน
- ค. ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป งานสารบรรณ งานวิเทศสัมพันธ์ งาน การตลาด เผยแพร่และประชาสัมพันธ์กิจการสถาบัน
- ง. ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานการเงิน การบัญชี การพัสดุ อาคารสถานที่ งบประมาณและทรัพย์สินของสถาบัน
- จ. ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคลากร ส่งเสริมวินัย และระบบคุณธรรมของ บุคลากร
- ฉ. ดำเนินการเกี่ยวกับงานกฎหมาย นิติกรรม สัญญา งานเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางแพ่ง ทางอาญา งานคดีปกครอง และงานคดีอื่นที่อยู่ในหน้าที่ของสถาบัน
- ช. ปฏิบัติงานอื่นที่ไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการใดในสถาบัน รวมทั้ง ส่งเสริมการดำเนินงานของวิทยาลัยและหน่วยงานในสถาบัน
- ซ. ปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับ มอบหมาย

2. สำนักพัฒนายุทธศาสตร์และความร่วมมืออาชีวศึกษา มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- ก. จัดทำแผนพัฒนาของสถาบันเกี่ยวกับการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพให้ สอดคล้องกับนโยบายการศึกษาของชาติ
- ข. ศึกษาและวางแผนการผลิต เพื่อพัฒนาคุณภาพกำลังคนสู่มาตรฐานสากลบนพื้นฐาน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- ค. ศึกษา วิเคราะห์ ประเมินผลข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการวางแผนยุทธศาสตร์และความ ร่วมมืออาชีวศึกษา ให้มีความสามารถในการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ แข่งขันสู่การ พัฒนาเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตที่ดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ง. ประสานส่งเสริมสนับสนุนการจัดอาชีวศึกษา โดยความร่วมมือกับสถานศึกษาเอกชน สถานประกอบการให้สามารถจัดการอาชีวศึกษาสอดคล้องกับนโยบายและมาตรฐานการอาชีวศึกษา เพื่อใช้ทรัพยากรร่วมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุด

จ. จัดให้มีทุนและแหล่งทุน เพื่อพัฒนาการอาชีวศึกษา และการสร้างเครือข่ายเชิงการตลาด การธุรกิจร่วมกับทุกภาคส่วน และการส่งเสริมการบริหารจัดการและการพัฒนาปรับปรุง วิทยาลัยและสถาบัน

ฉ. การติดตาม ประเมิน และการรายงานผล การจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ ดำเนินการตามตัวชี้วัดและมาตรฐานการอาชีวศึกษา

ช. ดำเนินการเกี่ยวกับการติดตาม ประเมิน และการรายงานผลการจัดการอาชีวศึกษา และการฝึกอบรมวิชาชีพ ดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ และมาตรฐานการอาชีวศึกษา

ซ. ปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

3. สำนักพัฒนากิจการนักศึกษาและกิจการพิเศษ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

ก. ประสานเกี่ยวกับโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ รวมทั้งโครงการพิเศษอื่น ๆ ที่สถาบันกำหนด หรือสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนดให้สถาบันดำเนินการ

ข. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุนเกี่ยวกับงานด้านการศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม งานโครงการ กิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาการเสริมสร้างคุณภาพ และการส่งเสริมความประพฤติผู้เรียน

ค. ส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่นและภูมิปัญญาไทย

ง. ส่งเสริมและประสานงานการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพสำหรับกลุ่มพิเศษอื่น ๆ

จ. ส่งเสริม สนับสนุนทางปัญญา ทุนมนุษย์ และคลังสมองการอาชีวศึกษา

ฉ. ปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

4. ศูนย์วิจัยและพัฒนาการอาชีวศึกษา มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

ก. ส่งเสริมสนับสนุนการศึกษา การวิจัย การทดลอง โดยประสานความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อร่วมดำเนินการจัดตั้งศูนย์วิจัยห้องปฏิบัติการ เพื่อการพัฒนาอาชีวศึกษา และการฝึกอบรมวิชาชีพ

ข. สร้างเครือข่ายความร่วมมือการวิจัยทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้เป็นเลิศทางวิชาการ

ค. ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

5. อาชีวศึกษาบัณฑิต มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การกำกับ ดูแล ควบคุม การจัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี สายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการในสาขาวิชาต่าง ๆ

ก. ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงที่เน้นการปฏิบัติการสอน การวิจัย ถ่ายทอดวิทยาการและเทคโนโลยี

ข. ทะนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ค. ส่งเสริมและประสานงานให้คณาจารย์ ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาด้านวิชาการ ส่งเสริมความก้าวหน้าและพัฒนาให้มีตำแหน่งทางวิชาการ การวิเคราะห์วิจัยและพัฒนาสิ่งประดิษฐ์ทางการอาชีวศึกษา การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอน และการฝึกอบรมวิชาชีพ รวมทั้งการถ่ายทอดวิทยาการแก่ชุมชนและสังคม

ง. ดำเนินการและประสานเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรการอาชีวศึกษา และวิชาชีพ มาตรฐานการอาชีวศึกษา และมาตรฐานวิชาชีพ การเทียบโอนผลการเรียนหรือประสบการณ์ด้านวิชาชีพ และการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งการให้คำปรึกษา แนะนำ นิเทศ ติดตาม ประเมินผล และรายงานผล

จ. ประสานการใช้ทรัพยากรของส่วนราชการสังกัดสถาบันและเครือข่าย เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีสมรรถนะสอดคล้องกับหลักสูตรการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ มาตรฐานการอาชีวศึกษาและมาตรฐานวิชาชีพ

ฉ. ปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

6. สถานศึกษาที่อยู่ในสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

ก. จัดการเรียนการสอนอาชีวศึกษาและฝึกอบรมวิชาชีพ เพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนในด้านวิชาชีพระดับฝีมือและระดับเทคนิค ให้มีสมรรถนะสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตามหลักสูตรมาตรฐานการอาชีวศึกษาและมาตรฐานวิชาชีพ รวมทั้งสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานทั้งภายในและต่างประเทศ

ข. ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานของภาครัฐและเอกชน ชุมชน สังคม สถานประกอบการ ในการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ ให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติและมีสมรรถนะจนสามารถนำไปประกอบอาชีพในลักษณะผู้ปฏิบัติหรือประกอบอาชีพอิสระได้ รวมทั้งเป็นศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง การให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชนและสังคม

ค. ดำเนินการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีการศึกษาวิจัย และพัฒนาผู้เรียนให้มีความสามารถในการพัฒนาเทคโนโลยี นวัตกรรมและสิ่งประดิษฐ์อาชีวศึกษา เป็นศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง รวมทั้งการให้บริการทางวิชาการและวิชาชีพแก่ชุมชนและสังคม

ง. ปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ

2.2.1 ความหมายของคุณภาพ

นักวิชาการได้นิยามความหมายของคุณภาพ หมายถึง ความเหมาะสมกับการใช้งาน การเป็นไปตามความต้องการ หรือสอดคล้องกับข้อกำหนด (Crosby, 1979:) คุณภาพของการออกแบบ และความสอดคล้องในการดำเนินงาน ที่จะนำมาซึ่งความภาคภูมิใจแก่เจ้าของผลงาน (Deming, 1985:) การประหยัดที่สุด มีประโยชน์ในการใช้งานสูงสุด และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (Ishikawa, 1985:) สิ่งที่ดีที่สุดสำหรับเงื่อนไขด้านการใช้งาน และราคาของลูกค้า หรือ มาตรฐาน ผลงาน ประสิทธิภาพและความพอใจ

ดังนั้นคุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสินค้าหรือบริการนั้นสร้างความพอใจให้กับลูกค้า และมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสมได้เปรียบคู่แข่งขัน ลูกค้ามีความพึงพอใจ และยอมจ่ายตามราคาเพื่อซื้อความพอใจนั้น

2.2.2 ความหมายของการบริหารงาน

การบริหารงานเป็นกระบวนการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประกอบด้วย นโยบาย และวัตถุประสงค์เชิงคุณภาพ การจัดการด้านโครงสร้าง หน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน โดยมีเป้าหมายให้เกิดคุณภาพตรงกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีความสัมพันธ์อย่างยิ่งกับต้นทุนการผลิต การลดต้นทุนอย่างถูกวิธีจึงถูกนำมาใช้ในการบริหารงานคุณภาพเพื่อความได้เปรียบขององค์กรที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าด้วยสินค้าที่มีคุณภาพ ซึ่งจะนำมาสู่ความมั่นคงขององค์กรในที่สุด

การบริหาร (Administration) และการจัดการ (Management) การบริหาร ใช้ในการบริหารระดับสูง หน้าที่เน้นหนักที่การกำหนดนโยบายที่สำคัญและการกำหนดแผนไปสู่การปฏิบัติ (Implementation) เป็นคำที่นิยมใช้ในการบริหารรัฐกิจ (Public administration) เน้นการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบาย (แผนที่ได้วางไว้) นิยมใช้สำหรับการจัดการธุรกิจนอกจากนั้นได้มีผู้ให้คำนิยามหรือความหมายของคำว่า การบริหารไว้ ดังนี้การบริหาร คือ ศิลปะในการทำให้สิ่งต่างๆ ได้รับการกระทำจนเป็นผลสำเร็จการบริหาร คือ กระบวนการทางสังคมซึ่งพิจารณาได้เป็น 3 ทาง คือ

1. ทางโครงสร้าง เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาตามลำดับขั้นตอนของสายการบังคับบัญชา
2. ทางหน้าที่ เป็นขั้นตอนของหน่วยงานที่ระบุหน้าที่ บทบาท ความรับผิดชอบ และเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย
3. ทางปฏิบัติการ เป็นกระบวนการบริหารดำเนินการในสถานการณ์ที่บุคคลต่อบุคคลกำลังมีปฏิสัมพันธ์หรือร่วมทำปฏิกิริยาเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน

การบริหาร คือการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยคน เงิน วัสดุ สิ่งของเป็นปัจจัยในการปฏิบัติงาน

Luther Gulick ได้จำแนกหน้าที่ของการบริหาร (Function of management) ที่เรียกว่า การบริหารแบบ Posdcorb Model มีรายละเอียดดังนี้

การวางแผน (Planning: P) หมายถึง การจัดวางโครงการและแผนการปฏิบัติงานขององค์การไว้ล่วงหน้าว่าจะต้องทำอะไรบ้างและทำอย่างไร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

การจัดองค์การ (Organizing: O) หมายถึง การกำหนดโครงสร้างขององค์การ การแบ่งส่วนงาน การจัดสายงาน การกำหนดตำแหน่งและหน้าที่ของงานต่างๆ อย่างชัดเจน

การจัดตัวบุคคล (Staffing: S) หมายถึง การบริหารงานบุคคลในด้านต่างๆ ขององค์การ ได้แก่ การวิเคราะห์อัตรากำลัง การจัดอัตรากำลัง การสรรหา การพัฒนาบุคคล การบำรุงรักษาบุคคลให้มีประสิทธิภาพ

การอำนวยการ (Directing: D) หมายถึง การวินิจฉัยสั่งการของผู้บริหารองค์การ ในการตัดสินใจ การควบคุมบังคับบัญชาและควบคุมการปฏิบัติงาน

การประสานงาน (Coordinating: Co) หมายถึง การติดต่อประสานงานที่เชื่อมโยงงานของทุกคน ทุกฝ่ายทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้งานดำเนินไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

การรายงาน (Reporting; R) หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้ผู้บริหารและสมาชิกขององค์การได้ทราบความเคลื่อนไหวและความเป็นไปของหน่วยงาน

การงบประมาณ (Budgeting: B) หมายถึง การจัดทำงบประมาณ การทำบัญชี การใช้จ่ายเงินและการควบคุมตรวจสอบด้านการเงินและทรัพย์สินขององค์การ

กล่าวโดยสรุป การบริหาร คือ กระบวนการทางสังคมของบุคคลที่ทำหน้าที่การวางแผนการจัดองค์การ จัดคนเข้าทำงาน สั่งการ และควบคุมการทำงานให้กิจกรรมขององค์การดำเนินงานไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานปัจจัยในการผลิต

2.2.3 ความหมายของการบริหารคุณภาพ

การบริหารคุณภาพ หมายถึง การจัดการบริหารองค์กร อย่างถูกต้องและมีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เป็นข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ซึ่งได้มาจากการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้มีความสอดคล้องกับระบบบริหารองค์กรที่มีเป้าหมายสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและต้องการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรอย่างต่อเนื่อง หลักการบริหารคุณภาพมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการจัดระบบบริหารงานคุณภาพ จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายคุณภาพมาตรฐาน ข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพอยู่ในมาตรฐาน โดยองค์กรต้องจัดระบบการบริหารงานที่ส่งผลให้บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์คุณภาพขององค์กร ระบบบริหารงานหมายถึง โครงสร้างและหน้าที่ของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร ระบบบริหารงานจะเกิดประสิทธิภาพและสร้างคุณภาพได้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. การกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ เพราะนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร คือแนวทางหลักที่หน่วยงานทุกหน่วยงานต้องยึดมั่น และปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ มีกระบวนการดังนี้ การศึกษาและวิจัยตลาดเป็นการศึกษา 2 มิติ ได้แก่ มิติความต้องการของลูกค้าและมิติของคู่แข่งในตลาด การศึกษาและวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ เป็นการทบทวน ทดสอบและประเมินผลผลิตภัณฑ์/งานบริการที่ดำเนินการอยู่หรือที่คิดค้นขึ้นใหม่ว่า ตรงกับความต้องการของลูกค้า และสามารถแข่งขันในตลาดได้

2. การกำหนดความคาดหวัง/มาตรฐาน/เป้าหมายของผลิตภัณฑ์หรืองานบริการจากการศึกษาความต้องการของลูกค้าและตลาด เพื่อให้ฝ่ายผลิต และฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมีความชัดเจนในการดำเนินงาน

3. การกำหนดกระบวนการผลิต/การบริการ เมื่อมีความชัดเจนด้านมาตรฐานและเป้าหมายของผลิตภัณฑ์และงานบริการเราก็สามารถกำหนดกระบวนการผลิต/การบริการ ตามกระบวนการบริหารงานคุณภาพ ได้สร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการผลิต/การบริการ ด้วยมาตรฐานการตรวจสอบและเครื่องมือที่ใช้ตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ

4. การวางแผนงานคุณภาพเพื่อกำหนดการใช้ทรัพยากร ในการผลิตหรือการให้บริการอย่างเหมาะสม พอเพียง และเกิดประสิทธิภาพการทำงาน แผนงานหลัก แผนงานประจำปี หรือแผนพัฒนาองค์กร เป็นต้น และมีการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์คุณภาพที่ตั้งไว้

5. การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานความต้องการของลูกค้าโดยการตรวจสอบผลการปรับปรุงงานต่อไป ความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า รวมถึงสภาพการแข่งขันในตลาดไม่คงที่แน่นอน มีการเปลี่ยนแปลงตามสภาวะของเศรษฐกิจและสังคม ดังนั้น การศึกษาและวิจัยตลาดจึงดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องด้วย

6. สร้างระบบหรือหน่วยงานเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร นอกเหนือจากหน่วยงานที่มีอยู่ เช่น ฝ่ายการจัดซื้อ ฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายผลิต ฝ่ายการเงิน ฯลฯ จะต้องสร้างระบบหรือหน่วยงานเพิ่มประสิทธิภาพดังต่อไปนี้

6.1 ระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทำให้การเชื่อมโยงหน่วยงานต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กัน เข้าใจตรงกัน และสร้างคุณภาพร่วมกันระบบการสื่อสารควรเป็นระบบสื่อสาร แบบ

2 ทาง คือ ทำได้ทั้งส่งข้อมูลและรับข้อมูล

6.2 ระบบการประเมินคุณภาพและระบบการตรวจสอบคุณภาพที่มีมาตรฐาน มีความชัดเจน มีข้อบ่งชี้ที่ทุกหน่วยงานรับทราบร่วมและต้องมีแผนการตรวจสอบที่แน่นอนด้วย

6.3 ระบบการฝึกอบรม / พัฒนาบุคลากร ที่มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องสัมพันธ์กับระบบการปรับปรุงงาน

6.4 ระบบลูกค้าสัมพันธ์ ที่สามารถสร้างเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพในการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ผลิตและผู้จำหน่ายหรือลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริหารงาน คือ กระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ การวางแผนงานคุณภาพ ระบบการบริหารจัดการเชิงคุณภาพ ระบบการตรวจสอบหรือการประเมินผล และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ของพนักงานและของสังคม

2.2.4 หลักการและแนวทางการบริหารคุณภาพ

2.2.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO

ในปัจจุบันการผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพมาตรฐานเป็นสิ่งที่จำเป็นในการแข่งขัน ซึ่งทำให้ผู้ผลิตสินค้าและผู้ให้บริการต้องหันมาให้ความสำคัญกับมาตรฐานต่าง ๆ ด้านคุณภาพมากขึ้น คุณภาพได้กลายมาเป็นจุดสำคัญหลักในการดำเนินธุรกิจทั่วโลก บริษัทหลาย ๆ บริษัทได้ให้ความสำคัญและได้พัฒนามาตรฐานในการดำเนินงานต่าง เช่น การจัดการคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ ระบบคุณภาพ และการประกันคุณภาพ

ISO เป็นคำย่อขององค์กรมาตรฐานระหว่างประเทศ สำนักงานใหญ่อยู่ที่กรุงเจนีวา โดย ISO เป็นมาตรฐานสากลระดับโลกซึ่งมีสมาชิกจากหลายประเทศทั่วโลก โดยระบบ ISO ถูกนำไปใช้เป็นส่วนร่วมในการกำหนดข้อกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ ในหลากหลายสาขาวิชา เช่น การจัดการคุณภาพเทคโนโลยีสารสนเทศ มาตรฐานวิทยา โดยมีคณะกรรมการมาตรฐานระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐานสาขาไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (International Electro-Technical Commission : IEC) ซึ่งมีหน้าที่กำหนดข้อกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสาขาอิเล็กทรอนิกส์ เช่น งานไฟฟ้า โดย ISO มีมาตรฐานต่าง ๆ มากมาย หนึ่งในมาตรฐานที่เป็นที่รู้จักกันมากที่สุดในโลก คือ มาตรฐาน ISO 9000

1. ความเป็นมาของ ISO 9000

สำหรับอุตสาหกรรมสมัยใหม่ถือเป็นสิ่งสำคัญในการตอบสนองความต้องการหรือข้อกำหนดผลิตภัณฑ์ก่อนที่สินค้าจะถูกผลิตขึ้น หรือการออกแบบบริการรวมถึงการส่งมอบ แต่ละบริษัทจะมีรูปแบบของข้อกำหนดในการผลิตผลิตภัณฑ์หรือบริการ รวมถึงข้อกำหนดด้านความปลอดภัยและข้อกำหนดด้านความเชื่อถือในตัวผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกัน หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 จึงพบว่า เป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องมีการกำหนดด้านผลิตภัณฑ์หรือข้อกำหนดสำหรับระบบการบริหารคุณภาพในองค์กร เพื่อที่จะมั่นใจได้ว่าการผลิตผลิตภัณฑ์นั้นตอบสนองกับความต้องการของลูกค้าอย่างคงเส้นคงวา

แต่เดิมนั้นมาตรฐาน ISO 9000 ออกโดยกระทรวงกลาโหมสหรัฐอเมริกา เป็นที่รู้จักกันดีในชื่อ MIL-Q-9895 ซึ่งเป็นข้อกำหนดด้านผลิตภัณฑ์สำหรับระบบคุณภาพและมีความสำคัญมาตั้งแต่ปี 1987 เป็นต้นมา เมื่อองค์กรมาตรฐานระหว่างประเทศได้ออกชุดอนุกรมมาตรฐานชื่อ ISO 9000 ออกมา สมาพันธ์ยุโรปก็ได้มีการกำหนดและออกมาตรฐานอื่น ๆ ตามหลัง ISO 9000 อย่างรวดเร็วเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาที่บรรดาประเทศต่าง ๆ ในยุโรปต่างนำมาตรฐาน ISO มาใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดำเนินงานเฉกเช่นเดียวกับมาตรฐานของยุโรป อันเนื่องจากหลายประเทศในยุโรปยืนยันว่าจะไม่ซื้อผลิตภัณฑ์จากบริษัทที่ไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ดังนั้น โรงงานผู้ผลิตสินค้าและองค์กรผู้ให้บริการจึงให้ความสำคัญเรื่องนี้มาก ในขณะที่อังกฤษเองก็ให้การยอมรับองค์กรที่ได้รับการรับรอง ISO เทียบเท่ากับมาตรฐาน BS 5750 ซึ่งเป็นมาตรฐานที่มีมาก่อน ISO โดยมาตรฐาน BS 5750 เป็นที่นิยมใช้แพร่หลายมาก่อนที่จะมีการออกมาตรฐาน ISO ออกมา ในปี 1987 หลาย ๆ ประเทศรวมถึงสหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น ออสเตรเลีย และอินเดีย ได้นำมาตรฐาน ISO ไปใช้ และมีความพยายามที่จะดำเนินการเพื่อให้บริษัทของพวกเขาได้รับการรับรองภายใต้มาตรฐาน ISO 9000 มาตรฐานนี้ได้รับการปรับปรุงเป็นครั้งแรกในปี 1994 และต่อมาในปี 2000 ปัจจุบันบริษัทมากกว่า 200,000 บริษัททั่วโลกได้รับการรับรองภายใต้มาตรฐาน ISO 9000 โดยการรับรองเนื้อหาทั่วโลก ขนาดขององค์กรที่สามารถขอรับการรับรองมาตรฐาน ISO ได้นั้นมีขนาดแตกต่างกันไป โดยสามารถขอได้ตั้งแต่พนักงาน 2 คน ไปจนถึง 1,000 คน อย่างไรก็ตาม จำนวนบริษัทที่ได้รับการรับรองระบบ ISO 9000 ไม่มีการลดน้อยถอยลงแต่อย่างใด ตรงกันข้ามกลับมีแต่เพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็ว อาจกล่าวได้ว่าระบบ ISO 9000 ถือเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานขององค์กรธุรกิจและองค์กรราชการซึ่งจะใช้เป็นข้อกำหนดร่วมในการให้บริการแก่สาธารณะ (ปริยวดี ผลเอนก. 2556 : 201-202)

2. ความหมายของมาตรฐานคุณภาพ

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2555 : 229-230) ได้อธิบายความหมายและหลักการของ ISO 9000 ได้ดังนี้

ISO 9000 หมายถึง มาตรฐานของระบบคุณภาพ (Quality system standard) ซึ่งประกอบด้วยลักษณะของการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหาร (Management practices) ที่เป็นมาตรฐานถูกออกแบบมาเป็นอย่างดี และระบบคุณภาพที่มีการบริหารจัดการเป็นอย่างดีจนมั่นใจได้ว่าผลผลิต (Outputs) จะเป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวัง สำหรับมาตรฐานมี 3 มาตรฐาน ได้แก่

1. ISO 9000: 2000 ระบบบริหารคุณภาพ – แนวคิดพื้นฐานและคำศัพท์
2. ISO 9001: 2000 ระบบบริหารคุณภาพ – ข้อกำหนดขั้นต่ำสำหรับระบบบริหาร

คุณภาพ

3. ISO 9004: 2000 ระบบบริหารคุณภาพ – คำแนะนำสำหรับการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานนอกเหนือไปจากข้อกำหนดขั้นต่ำ

ทั้งนี้โครงสร้างของมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ประกอบด้วย

1. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร (Management responsibility)
2. การบริหารทรัพยากร (Resource management)
3. การผลิตผลิตภัณฑ์ที่ต้องการ (Product realization)
4. การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง (Measurement, analysis and improvement)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. หลักการของ ISO 9000 (ISO 9000: 2005:)

หลักการข้อที่ 1 การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer focus) ความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับลูกค้า ดังนั้นต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าซึ่งเป็นความต้องการปัจจุบันและอนาคต บรรลุสิ่งที่ลูกค้าต้องการและใช้ความพยายามต่าง ๆ เพื่อเข้าถึงความคาดหวังของลูกค้า

หลักการข้อที่ 2 ภาวะผู้นำ (Leadership) ผู้นำจะกำหนดความมุ่งหมาย (Purpose) และทิศทางขององค์กร โดยผู้นำต้องสร้างสภาพแวดล้อมให้คนมีส่วนเกี่ยวข้องในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

หลักการข้อที่ 3 การมีส่วนร่วมของบุคคล (Involvement of people) คนทุกระดับในองค์กรมีความสำคัญ การมีส่วนร่วมของคนจะทำให้คนใช้ความสามารถของตนเพื่อให้องค์กรสำเร็จ

หลักการข้อที่ 4 การศึกษาเชิงกระบวนการ (Process approach) มีการจัดการให้กิจกรรมต่าง ๆ และทรัพยากรที่ใช้อยู่ในรูปของกระบวนการ เพื่อให้บรรลุผลที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ

หลักการข้อที่ 5 การบริหารเชิงระบบ (System approach to management) กำหนดกระบวนการและบริหารกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในรูปของระบบ จะช่วยทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

หลักการข้อที่ 6 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement) ให้มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

หลักการข้อที่ 7 การตัดสินใจบนพื้นฐานความจริง (Factual approach to decision making) ให้มีการตัดสินใจตามข้อมูลและสารสนเทศที่วิเคราะห์แล้ว

หลักการข้อที่ 8 ความสัมพันธ์ของผลประโยชน์ร่วมกัน (Mutually Beneficial Supplier Relationship) มีความรับผิดชอบกับผู้ส่งมอบองค์กรผู้ส่งมอบมีความสัมพันธ์เชิงพึ่งพาต่อกันและมีผลประโยชน์ร่วมกันซึ่งทั้ง 2 ฝ่ายร่วมกันสร้างคุณภาพในผลิตภัณฑ์หรือบริการ

2.2.4.2 การบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร (TQM)

(1). ความเป็นมาของแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพแบบมุ่งเน้นคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) มีวิวัฒนาการมาจากแนวคิดเรื่อง “คุณภาพ” จากการอธิบายแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องคุณภาพของโกสท์และเดวิส (Goetsch and Davis. 1994 : 9) ในหนังสือเรื่อง “Introduction to Total Quality” และในหนังสือเรื่อง “คู่มือ QC หลักการพื้นฐานของกลุ่มสร้างคุณภาพงานในญี่ปุ่น” ลำดับเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ สรุปได้ดังนี้ เมื่อปี ค.ศ.1903 Frederick Taylor ชาวสหรัฐอเมริกา เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้เริ่มสอนวิธีบริหารโรงงานโดยใช้หลักทางวิทยาศาสตร์ซึ่งเป็นต้นกำเนิดของวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ ต่อมาในปี ค.ศ. 1911 Taylor ได้ตีพิมพ์หนังสือ “The Principles of Scientific Management” และเป็นผู้ให้กำเนิดเทคนิคการศึกษา Time and Motion

ในปี ค.ศ. 1924 Dr.Shewhart แห่งบริษัท Bell Telephone ก็ได้เขียน ตำรา เรื่อง “การควบคุมสินค้าอุตสาหกรรมอย่างมีระบบ” ซึ่งเป็นการเริ่มควบคุมสินค้าอย่างเป็นระบบและเผยแพร่แนวคิดเกี่ยวกับ statistical quality control ในหนังสือ “Economic Control of Quality of Manufactured Products” ในปี ค.ศ. 1931 ซึ่งเป็นการนำความรู้ทางสถิติมาใช้ในการควบคุมคุณภาพ

ต่อมาปี ค.ศ.1940 W.Edward Deming ก็ได้นำเทคนิคการสุ่มตัวอย่างทางสถิติมาประยุกต์ใช้ใน The U.S. bureau of the Census ปณที่ถัดมาซึ่งเป็นสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 สหรัฐอเมริกาได้ทำเอกสาร “การควบคุมคุณภาพการผลิตอาวุธสงคราม” โดยได้นำหลักสถิติมาใช้ในการบริหารให้เกิดคุณภาพ

ในปี ค.ศ.1949 ญี่ปุ่นได้เริ่มต้นพัฒนาคุณภาพโดยมีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อยกระดับคุณภาพขึ้นโดยตรงมีชื่อว่า “สหภาพนักวิทยาศาสตร์และวิศวกรญี่ปุ่น” (Japanese Union of Scientists and Engineers : JUSE) ได้พัฒนากิจกรรมกลุ่มคุณภาพถึงขั้นที่เรียกว่าการควบคุมคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Control : TQC) และในปัจจุบันได้นำมาใช้ร่วมกับระบบทันเวลาพอดี (Just In Time) ปี ค.ศ.1950 W.Edward Deming ก็ได้นำหลักการคุณภาพไปเผยแพร่ให้กับวิศวกรและคณะผู้บริหารระดับสูงของญี่ปุ่นและได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย

ในปี ค.ศ.1951 Joseph M.Juran ได้ตีพิมพ์หนังสือ “The Quality Control Handbook” ออกมาเผยแพร่แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพได้รับการพัฒนาเรื่อยมาจนกระทั่ง ปี ค.ศ.1970 Philip Crosby ได้นำแนวคิดเรื่องความผิดพลาดเป็นศูนย์หรือเรียกว่า “Zero defect (ZD)” มาเผยแพร่หลังจากนั้นก็ได้นำหนังสือที่เกี่ยวกับเรื่องการควบคุมคุณภาพอีกหลายเรื่อง เช่น “Quality is Free” เขียนเมื่อปี ค.ศ. 1979 เรื่อง “Quality, Productivity and Competitive Position” เขียนโดย W.Edward Deming เมื่อปี ค.ศ.1982 และเรื่อง Quality Without Tears : the Art of Hassle-Free Management เขียนโดย Philip Crosby เมื่อปี ค.ศ. 1984 เป็นต้น

ในปี ค.ศ.1988 หน่วยงานทางทหารของสหรัฐได้นำแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพโดยรวมมาใช้ในทางทหาร ซึ่งเป็นการเริ่มมองคุณภาพโดยรวมในองค์กร ในที่สุดแนวคิด Total quality ก็ได้ถูกนำไปสอนในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยในสหรัฐอย่างกว้างขวาง ตั้งแต่ปี ค.ศ.1993 เป็นต้นมา

การพัฒนากระบวนการเกี่ยวกับคุณภาพได้เริ่มอย่างจริงจังในประเทศทางตะวันตกเมื่อประมาณปลายทศวรรษ 1970 เนื่องจากเกิดภาวะการณ์ขาดดุลทางการค้ากับประเทศญี่ปุ่น เริ่มจากประเทศอังกฤษเป็นเหตุผลที่เกิดจากความต้องการด้านคุณภาพของลูกค้าทางด้านธุรกิจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในระยะก่อนเป็นทศวรรษ 1700 คุณภาพเป็นเรื่องของทักษะของคน (Crafts) ในสมัยที่มีการปฏิรูปอุตสาหกรรม แนวคิดเรื่องคุณภาพเริ่มชัดเจนมากขึ้นเมื่อมีการนิเทศโรงงาน (Shop Supervisions) ในช่วงทศวรรษที่ 1800 และในระยะต่อมาการผลิตจะเป็นไปในลักษณะของการตรวจสอบหลังการผลิต (Inspection) ซึ่งจะมีการตรวจสอบว่าสินค้าที่ผลิตนั้นใช้ได้หรือไม่ได้และ ในช่วงทศวรรษที่ 1970 แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Control : TQC) ได้รับการเผยแพร่อย่างกว้างขวาง เป็นแนวคิดที่เน้นการดำเนินกิจกรรมที่ทำให้เกิดคุณภาพในทุกระดับมีการควบคุมคุณภาพทั้งองค์กร ตลอดจนการบริหารให้เกิดคุณภาพด้วย โดยมุ่งการทำให้ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก สร้างนิสัยแห่งการปรับปรุงและมุ่งความสมบูรณ์ในทุก ๆ ด้าน

ในการดำเนินกิจกรรมตามแนวคิด TQC เป็นลักษณะของการทำให้เกิดคุณภาพในทุกระดับมีการควบคุมคุณภาพทั้งองค์กรรวมทั้งการบริหาร คำว่า Total Quality Control หรือ TQC เป็นคำที่นำมาใช้พร้อมกับคำว่า Total Quality Management หรือ TQM โดยนิยามคำว่า TQC ว่าเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพสำหรับการนำ 3 เรื่องมาผสมผสานกัน ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพ (Quality-development) การรักษาคุณภาพ (Quality-maintenance) และการปรับปรุงคุณภาพ (Quality-improvement) ส่วนคำว่าการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Management) เป็นลักษณะที่เป็นหน้าที่ขององค์กรที่นำหลักการของ TQC มาใช้ โดยพิจารณาในเรื่องของคุณภาพการผลิตและการบริการซึ่งเป็นกลยุทธ์พื้นฐานทางธุรกิจและเป็นปัจจัยพื้นฐานในเรื่องความก้าวหน้าทางธุรกิจ (Health and growth) และความสามารถทางด้านเศรษฐศาสตร์

ในช่วงทศวรรษ 1980 ได้มีการพัฒนาเกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์โดยเน้นการบริหารที่มีคุณภาพ เป็นกระบวนการที่เน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องทุกขั้นตอนให้คุณภาพเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า จากหลักการนี้องค์กรมาตรฐานอุตสาหกรรมสากลได้นำมากำหนดเป็นระบบคุณภาพ (Quality System) โดยกำหนดเป็นมาตรฐานสากล เรียกว่า ISO 9000 ซึ่งเป็นการนำหลักการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรสู่การปฏิบัติระบบคุณภาพ ISO 9000 ได้ประกาศใช้เมื่อปี ค.ศ.1987

(2) หลักการสำคัญของ TQM

การบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Management) เป็นปรัชญาด้านการบริหารที่ประกอบด้วยกิจกรรม ซึ่งเป็นความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภค และวัตถุประสงค์ขององค์กร เป็นความพึงพอใจในประสิทธิภาพการลงทุนโดยใช้ศักยภาพสูงสุดของคนงานทั้งหมดในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรเป็นแนวคิดในการปรับปรุงให้เกิดประสิทธิผลและมีความยืดหยุ่นในภาพรวมของธุรกิจ วิธีการและเทคนิคของ TQM สามารถประยุกต์ใช้ในองค์กรได้ สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือการสร้างบรรยากาศความร่วมมือในทุกระดับองค์กรต้องใช้หลักพื้นฐานด้านการบริหารร่วมกันและจัด

อุปสรรคของหน่วยงาน เน้นการฝึกอบรมและการศึกษาการบริหารจะต้องปรับให้ทันกับการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เปลี่ยนแปลงของความพอใจของผู้บริการในด้านคุณภาพ มีความยืดหยุ่นตั้งราคาสมเหตุสมผล การบริหารต้องมองไปที่ความเหมาะสมของการผลิตที่มีคุณภาพที่ระดับต้นทุนต่ำสุดซึ่งเท่ากับการมองไปที่ความต้องการของผู้รับบริการด้วย กล่าวคือระดับคุณภาพสูงสุดคือการลดต้นทุนเพิ่มกำไร

Joseph M.Juran (1951:) ซึ่งเป็นนักวิชาการที่เขียนหนังสือ “The Quality Control Handbook” เมื่อปี ค.ศ.1951 ได้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับ TQM ที่เน้นการทำงานเป็นทีมประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การสร้างความตระหนักในความต้องการและโอกาสเพื่อปรับปรุงคุณภาพ
2. การกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
3. การจัดตั้งองค์กรเพื่อส่งเสริมกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน โดยการกำหนด

ทีมงานและการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ

4. การให้ทุกคนได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
5. ดำเนินกิจกรรมที่จะนำสู่การแก้ปัญหาในการทำงาน
6. รายงานผลการปฏิบัติงาน
7. รับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย

Philip B.Crosby ซึ่งเป็นนักวิชาการที่มีผลงานเขียนหนังสือเรื่อง “Quality is Free” (เมื่อปี ค.ศ.1979) และเรื่อง “Quality Without Tears : the Art of Management” (เมื่อปี ค.ศ.1984) ได้กล่าวถึงโครงการลดความสูญเสีย (Zero defects) โดยเน้นการทำงานเป็นทีมซึ่งเรียกว่า 14 ขั้นตอนเพื่อคุณภาพของคrosby (Philip Crosby’s 14 steps to quality หรือ Crosby’s 14 steps quality improvement program) ดังนี้

1. การสร้างความรับผิดชอบด้านการบริหาร (Management commitment)
2. การปรับปรุงคุณภาพทีมงาน (Quality improvement team)
3. การวัดคุณภาพ (Quality measurement)
4. การประเมินค่าของคุณภาพ (Cost of quality evaluation)
5. การตระหนักถึงคุณภาพ (Quality awareness)
6. การแก้ไขให้ถูกต้อง (Corrective action)
7. การร่วมกันทำโครงการ Zero defects (Establish an ad hoc committee for zero defects program)
8. การฝึกอบรม (Supervisor training)
9. การจัดวันคุณภาพงาน (Zero defects day)
10. การกำหนดเป้าหมาย (Goal-setting)
11. การขจัดความผิดพลาด (Error cause removal)
12. การสร้างจิตสำนึก (Recognition)
13. การร่วมกันสร้างคุณภาพ (Quality councils)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

14. การตรวจสอบ (การใช้) เพื่อให้มั่นใจว่าการทำงานมีคุณภาพ (Do it over again)

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับ TQM โดยสรุปแล้ว อาจกล่าวได้ว่าวัตถุประสงค์ที่สำคัญของ TQM คือ การปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การดำเนินงานในทุก ๆ ด้านมีคุณภาพ ผลจากการทำงานที่มีคุณภาพจะได้ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพตามความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ในส่วนของหลักการสำคัญของ TQM สรุปได้ว่าประกอบด้วยหลักการสำคัญ 3 ประการ คือ การมุ่งให้ความสำคัญกับลูกค้า การปรับปรุงกระบวนการทำงานทุกคนมีส่วนร่วม ส่วนองค์ประกอบหลัก TQM ที่จะทำให้การนำ TQM ไปใช้ให้บรรลุผลอาจสรุปได้ว่าประกอบด้วย ภาวะผู้นำการศึกษาและการฝึกอบรม โครงสร้างที่สนับสนุนการติดต่อสื่อสาร การพิจารณาความชอบ การใช้กระบวนการทางสถิติ หรือการวัดผลการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นทีม

2.2.4.3 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นแนวทางที่จะพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ หรือเรียกว่า High Performance Organization การมีประสิทธิภาพนี้บ่งบอกถึงองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานสูง เป็นองค์กรที่มีคุณภาพ

(1). ความเป็นมาของ PMQA

หลังจากมีการปฏิรูประบบราชการ และมีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวมาใช้อย่างจริงจัง โดยแนวทางหนึ่งที่สำคัญคือการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการซึ่งใช้เครื่องมือต่าง ๆ หลายรูปแบบ อาทิ การทำ 5 ส.ISO KM

ในการดำเนินการให้เกิดผลในทางปฏิบัติ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำเครื่องมือสมัยใหม่มาใช้มากมาย อาทิ Process Redesign, IT, Competency, KM รวมทั้ง การปรับปรุงกฎระเบียบต่าง ๆ โดยมีกลยุทธ์การปฏิบัติ และมี Strategic Control (เช่น การทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ซึ่งข้าราชการเคยทำมาแล้วตั้งแต่ปี 2547) ด้วย

การประเมินที่บริษัท TRIS ดำเนินการ มีข้อเสียคือหลังการประเมินบริษัทฯ จะไม่บอกว่าการประเมินนั้นมีความคุ้มค่าหรือไม่และข้อความปรับปรุงอย่างไร ถ้าปล่อยไปอย่างนี้ องค์กรจะเสียโอกาสในการพัฒนาตนเองได้ ดังนั้น เพื่อแก้ไขข้อเสียดังกล่าว ให้ องค์กรมีโอกาสพัฒนาประสิทธิภาพของตนเอง จึงได้มีการนำระบบพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการมาใช้ นี่คือการที่มาจาก Public Sector Management Quality Award (PMQA) เป็นวิธีการที่ราชการต้องการหาทางไปสู่คุณภาพ

(2). วิธีปฏิบัติ ในการทำ PMQA

อันดับแรกต้องการลักษณะสำคัญขององค์กร สภาพแวดล้อม ความสัมพันธ์และความท้าทายขององค์กรให้ได้ บุคลากรในองค์กรต้องมีความเข้าใจไปในทิศทาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เดียวกัน หมายถึง ต้องรู้พันธกิจ หน้าที่ วิสัยทัศน์ ความสัมพันธ์กับองค์กรอื่น ๆ ว่ามีอะไรบ้าง สัมพันธ์กันด้วยวิธีไหน อะไรบ้างคือความท้าทายขององค์กรที่จะฝ่าไปให้ได้

อันดับสององค์กรที่เป็นเลิศจะต้องปฏิบัติตามเกณฑ์ทั้ง 7 เกณฑ์ (ส่วนจะทำเรื่องใดมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับภารกิจของแต่ละองค์กร) ดังนี้

เกณฑ์ที่ 1 การนำองค์กร ได้แก่

1. การสร้างทีมผู้นำที่เข้มแข็ง โดยไม่ให้ความสำคัญ เพียงผู้หนึ่งผู้ใดเท่านั้น

เป็นประจำ

2. ผู้บริหารมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่มอย่าง

วางแผนและตัดสินใจ

3. การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ทำให้องค์กรบรรลุค่านิยมที่ต้องการ

4. การนำผลการทบทวนผลการดำเนินการขององค์กรมาช่วยในการ

เกณฑ์ที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ได้แก่

1. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการดำเนินการโดยใช้เทคนิค SWOT
2. ใช้เวลา 1-2 เดือน ในการวางแผนการปฏิบัติงานประจำปี และแผนงานระยะยาว

3. กระบวนการวางแผนมุ่งเน้นที่การคิดกลยุทธ์ ไม่ใช่การทำเอกสาร
4. การกำหนดวิสัยทัศน์และภารกิจที่ชัดเจน มีการระบุปัจจัยแห่งความสำเร็จ เป้าหมาย วัตถุประสงค์

5. เชื่อมโยงเป้าหมายกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลยุทธ์ในการแข่งขันและการประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร

6. ระบุปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กร
7. ตั้งเป้าหมายที่วัดผลได้ เพื่อใช้สำหรับการวัดผลการปฏิบัติงาน
8. นิยามกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน เพื่อสามารถนำไปสู่การ

บรรลุ

เป้าหมายขององค์กร

ปฏิบัติตามแผนงาน

9. สื่อสารแผนงานกับเจ้าหน้าที่ทุกระดับให้เข้าใจถึงบทบาทที่ต้อง

ปฏิบัติตามแผนงาน
10. มีการตอบสนองอย่างรวดเร็วในการปรับเปลี่ยนเป้าหมาย และกลยุทธ์ เมื่อสิ่งแวดล้อมในการดำเนินการเปลี่ยนแปลงไป

เกณฑ์ที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ได้แก่

1. มีการแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างชัดเจน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ใช้วิธีการที่หลากหลายในการระบุความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการจัดลำดับความสำคัญ

3. มีการประเมินและปรับปรุงวิธี ในการพิจารณาความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง

4. มีการวิจัยที่ระบุถึงความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต

5. คัดเลือกคนที่ดี ฉลาด และมีไหวพริบที่สุด ในการติดต่อกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยให้ผลตอบแทนการฝึกอบรม และอำนาจการตัดสินใจ

6. กำหนดมาตรฐานในการให้บริการที่สามารถวัดได้ รวมทั้งต้องมีการวัดผลการดำเนินงาน

7. ต้องมีช่องทางในการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

8. มีการติดตามและแก้ไข กับทุกข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว

9. รวบรวมข้อมูลทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ที่ศูนย์กลาง เพื่อให้ทุกคนได้มีโอกาสได้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลนั้นได้ และเพื่อผลักดันให้เกิดการปรับปรุง

10. เปรียบเทียบความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

11. มุ่งเน้นการวัดคุณค่าและความจงรักภักดีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่นเดียวกับการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

12. ใช้วิธีการที่เป็นระบบในการสร้างความจงรักภักดีแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีคุณค่าต่อองค์กร

เกณฑ์ที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ได้แก่

1. ตัวชี้วัดมีความเชื่อมโยงกับภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กร

2. จำนวนของตัวชี้วัดที่ผู้บริหารหรือผู้จัดการทบทวน ต้องมีไม่เกิน 20

ตัว

3. สร้างความสมดุลระหว่างมุมมองของทุกตัววัด ที่มีการเก็บและ

ทบทวน

4. มุ่งมั่นและให้ความสำคัญกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขัน

5. สร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดที่เป็นเหตุและเป็นผล

6. ใช้เวลาในการมุ่งเน้นตัวชี้วัดที่นำไปสู่ความสำเร็จในอนาคต พอ ๆ กับ

ตัวชี้วัดของผลงาน

7. สื่อสารข้อมูลผลการดำเนินการที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้กราฟรูปแบบการนำเสนอที่เข้าใจได้ง่าย ให้ทั่วทั้งองค์กร

8. ใช้ซอฟต์แวร์ที่มีขายทั่วไป หรือมีการออกแบบให้เหมาะสมกับความต้องการขององค์กร

ต้องการขององค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. ใช้ระบบการสื่อสารภายในผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสื่อสารข้อมูล ผลดำเนินการให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องใช้ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม

10. มีการจัดทำมาตรฐานสำหรับวิธีการเก็บข้อมูลและการทำรายงาน เพื่อที่จะมั่นใจได้ว่าข้อมูลนั้นมีความถูกต้อง

11. มีการประเมินและปรับปรุงฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ใช้สำหรับการ เก็บข้อมูลการรายงานผล และการวิเคราะห์อย่างสม่ำเสมอ

เกณฑ์ที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ได้แก่

1. มีการออกแบบงานและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ เพื่อส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือ ความคิดริเริ่ม และมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร

2. มีการยกย่องชมเชยและบริหารผลตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อช่วยผลักดัน ให้เจ้าหน้าที่มีความจงรักภักดี และมีผลดำเนินการที่ดี

3. มีการดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ใหม่ได้ปฏิบัติตามวัฒนธรรมขององค์กร

4. มีการจัดการที่เป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และมีวัตถุประสงค์ชัดเจน

5. มีการจัดทำแผนการฝึกอบรม โดยใช้ข้อมูลความต้องการจากเจ้าหน้าที่ การวิเคราะห์ผลตอบแทนจากการลงทุนในการฝึกอบรม ตลอดจนระยะเวลาในการฝึกอบรม

6. ประเมินผลหลังการฝึกอบรมบนพื้นฐานของผู้ได้รับการอบรม และการปรับปรุงการฝึกอบรม

7. มุ่งเน้นการทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีความสุขเหนือความต้องการมากกว่าการสร้างควมพึงพอใจ

8. มีวิธีการในการดูแลสุขภาพและความปลอดภัยให้เจ้าหน้าที่

9. มีการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่เป็นประจำจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ

10. สร้างความสมดุลระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน และชีวิตครอบครัว

เกณฑ์ที่ 6 การจัดการกระบวนการ ได้แก่

1. การวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในปัจจุบัน และเป้าหมายในอนาคต

2. การกำหนดดัชนีตัวชี้วัดกระบวนการจัดการ และพื้นฐานความต้องการ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. การค้นหาแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการเชิงรุก

4. มีการเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นที่เป็นเลิศในด้านกระบวนการจัดการและบริการ

5. มีการติดตาม และควบคุมกระบวนการ

6. มีการบริหารความสัมพันธ์กับองค์กรอื่น

7. มีกระบวนการสนับสนุนตามแนวทางของรัฐ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เกณฑ์ที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ ได้แก่

1. มีข้อมูลด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. สามารถอธิบายถึงผลการลดลงของข้อมูล ได้อย่างชัดเจนและมีเหตุผล
4. เชื่อมโยงให้เห็นถึงความเป็นเหตุเป็นผลกันของการปรับปรุงในด้านต่างๆ กับผลการดำเนินการ

5. ผลการดำเนินการที่ไม่เป็นตามเป้าหมาย ต้องได้รับการวิเคราะห์และแก้ไข

การปฏิบัติตามเกณฑ์ทั้ง 7 ถือเป็นการพัฒนาแบบองค์รวม คือ มีความสัมพันธ์สอดคล้องเชื่อมโยงกันหมด จะไม่เป็นการพัฒนาแบบแยกส่วนเหมือนที่ผ่านมา ที่ไม่สามารถตอบได้ว่าทำไปเพื่ออะไร แต่ต่อไปนี้อาจมองเห็นว่าสิ่งที่กำลังทำอยู่เป็นส่วนไหนของการบริหารจัดการภาครัฐแบบองค์รวม

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) นับว่ามีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะหลักเกณฑ์ที่กำหนดจะช่วยส่งเสริมให้ส่วนราชการมีการยกระดับและพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานสู่มาตรฐานสากล สอดคล้องกับกลยุทธ์หลักในการสร้างความเป็นเลิศในระบบราชการ ตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 แผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2548 – 2551 และเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ 2549 : 29-97)

2.2.4.4 รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศไทย (TQA)

(1) ความเป็นมา

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award - TQA) เริ่มต้นตั้งแต่มีการลงนามในบันทึกความเข้าใจระหว่างสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติและสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เมื่อวันที่ 5 กันยายน 2539 เพื่อบันทึกแนวทางการจัดตั้งรางวัลคุณภาพแห่งชาติขึ้นในประเทศไทย และด้วยตระหนักถึงความสำคัญของการรางวัลนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จึงได้บรรจุรางวัลคุณภาพแห่งชาติไว้ในแผนยุทธศาสตร์การเพิ่มผลผลิตของประเทศ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 โดยมีสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลักในการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเผยแพร่ สนับสนุน และผลักดันให้องค์กรต่างๆ ทั้งภาคการผลิตและบริการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปพัฒนาขีดความสามารถด้านการบริหารจัดการองค์กรที่มีวิธีการปฏิบัติและผลการดำเนินการในระดับมาตรฐานโลกจะได้รับการประกาศเกียรติคุณด้วยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และองค์กรที่ได้รับรางวัลจะนำเสนอวิธีปฏิบัติที่นำองค์กรของตนไปสู่ความสำเร็จ เพื่อเป็นแบบอย่างให้องค์กรอื่น ๆ นำไปประยุกต์ เพื่อให้ประสบผลสำเร็จเช่นเดียวกัน ซึ่ง

เมื่อมีการขยายการดำเนินการไปอย่างกว้างขวางย่อมจะส่งผลต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้สามารถแข่งขันในตลาดการค้าโลกได้ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2547: 3)

(2). เกณฑ์รางวัลของ TQA

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติแบ่งออกเป็น 7 หมวด ดังนี้

1. การนำองค์กร
2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์
3. การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
5. การมุ่งเน้นบุคลากร
6. การจัดการกระบวนการ
7. ผลลัพธ์

หมวด 1 การนำองค์กร

ในหมวดการนำองค์กรนี้ เป็นการตรวจประเมินว่าผู้นำระดับสูงขององค์กรชั้นนำและทำให้องค์กรมีความยั่งยืนอย่างไร รวมทั้งตรวจประเมินระบบธรรมาภิบาลขององค์กรและการดำเนินการโดยมุ่งเน้นจริยธรรม กฎหมาย และความรับผิดชอบต่อชุมชน

1. การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง: ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างไร

ให้อธิบายการดำเนินการที่ผู้นำระดับสูงชั้นนำและทำให้องค์กรมีความยั่งยืน รวมทั้งอธิบายการดำเนินการที่ผู้นำระดับสูงสื่อสารกับบุคลากร และกระตุ้นให้มีผลการดำเนินการที่ดี

ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม

(1) ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม รวมถึงถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมเพื่อนำไปปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์กรไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบและคู่ค้าที่สำคัญ ลูกค้า รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กรอย่างไร

(2) ผู้นำระดับสูงดำเนินการด้วยตนเองอย่างไรในการสร้างบรรยากาศในองค์กร เพื่อส่งเสริม กำกับ และส่งผลให้มีการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม

(3) ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรที่จะทำให้้องค์กรมีความยั่งยืน ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการสร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดการปรับปรุงผลการดำเนินการ การบรรลุพันธกิจและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ การสร้างนวัตกรรม ความคล่องตัวขององค์กร และมีผลการดำเนินการที่เหนือกว่าคู่แข่งหรือเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับองค์กรอื่นๆ รวมทั้งการสร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล นอกจากนี้ผู้นำระดับสูงมีส่วนร่วมโดยตรงอย่างไรในการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง และการพัฒนาผู้นำขององค์กรในอนาคต

ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์กร

(1) ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทุกคนทั่วทั้งองค์กร ผู้นำระดับสูงกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาและเป็นไปในลักษณะสองทิศทางทั้งองค์กรอย่างไร ผู้นำระดับสูงสื่อสารการตัดสินใจที่สำคัญๆ อย่างไร ผู้นำระดับสูงมีบทบาทเชิงรุกอย่างไรในการให้รางวัล และยกย่องชมเชยบุคลากร เพื่อเสริมสร้างให้มีผลการดำเนินการที่ดี รวมทั้งการให้ความสำคัญกับลูกค้าและธุรกิจ

(2) ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการมุ่งเน้นให้เกิดการลงมือทำ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ ปรับปรุงผลการดำเนินการ และบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร ผู้นำระดับสูงทบทวนตัววัดผลการดำเนินการอะไรบ้างเป็นประจำ เพื่อสื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงสิ่งที่ต้องทำ ในการตั้งความคาดหวังต่อผลการดำเนินการ ผู้นำระดับสูงคำนึงถึง และดำเนินการอย่างไร ในการนำเรื่องการสร้างคุณค่าและทำให้เกิดความสมดุลของคุณค่าระหว่างลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาพิจารณา

2. ธรรมชาติและความรับผิดชอบต่อสังคม: องค์กรดำเนินการอย่างไรในเรื่องการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม

ให้อธิบายถึงระบบธรรมชาติขององค์กร และวิธีการที่องค์กรแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม และทำให้มั่นใจว่าองค์กรมีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและทำหน้าที่พลเมืองดี

ก. ธรรมชาติขององค์กร

(1) องค์กรดำเนินการอย่างไรในการทบทวนและทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในเรื่องต่างๆ ที่สำคัญในระบบธรรมชาติ

- ความรับผิดชอบต่อในการกระทำของผู้บริหาร
- ความรับผิดชอบต่อด้านการเงิน
- ความโปร่งใสในการดำเนินการ รวมถึงการคัดเลือกคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร และนโยบายในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร
- การตรวจสอบภายในและภายนอกที่เป็นอิสระ
- การปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ถือหุ้น

(2) องค์กรดำเนินการอย่างไรในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้นำระดับสูง ซึ่งรวมถึงผู้นำสูงสุดด้วย รวมทั้งการประเมินผลการดำเนินการของคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร ผู้นำระดับสูงและคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กรใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการข้างต้นไปพัฒนาต่อและปรับปรุงประสิทธิภาพของการนำองค์กรของผู้นำแต่ละคนและของคณะกรรมการรวมทั้งระบบการนำองค์กรต่อไปอย่างไร

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม

(1) องค์กรดำเนินการอย่างไรในกรณีที่ผลิตภัณฑ์ บริการ และการปฏิบัติการ มีผลกระทบในเชิงลบต่อสังคม องค์กรได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสาธารณะที่มีต่อ ผลิตภัณฑ์ บริการ และการปฏิบัติการ ทั้งในปัจจุบันและในอนาคตอย่างไร องค์กรมีการเตรียมการเชิงรุกในประเด็นดังกล่าวอย่างไร ทั้งนี้รวมถึงการใช้กระบวนการที่ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและรักษาสิ่งแวดล้อม องค์กรมีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญอะไร ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนด ด้านกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนดหรือดีกว่าที่กำหนด และองค์กรมีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญอะไรในการดำเนินการ เรื่องความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ บริการและการปฏิบัติการขององค์กร

(2) องค์กรดำเนินการอย่างไรในการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านขององค์กรเป็นไปอย่างมีจริยธรรม องค์กรมีกระบวนการ และตัววัดหรือดัชนีชี้วัดที่สำคัญอะไรในการส่งเสริมและกำกับดูแลให้มีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมภายใต้โครงสร้างระบบธรรมาภิบาลและตลอดทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งในการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำกับดูแล และดำเนินการในกรณีที่มีการกระทำที่ขัดต่อการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

ค. การสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

องค์กรดำเนินการอย่างไรในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญต่อองค์กรอย่างจริงจัง มีวิธีการกำหนดชุมชนที่สำคัญต่อองค์กร และกำหนดกิจกรรมที่องค์กรเข้าไปมีส่วนร่วมและสนับสนุนชุมชนนั้นๆ อย่างไร ชุมชนที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง ผู้นำระดับสูงและบุคลากรร่วมมือกันในการพัฒนาชุมชนนั้นอย่างไร

หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์

ในหมวดการวางแผนเชิงกลยุทธ์ เป็นการตรวจประเมินว่าองค์กรจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กรอย่างไร รวมทั้งการตรวจประเมินการถ่ายทอดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่เลือกไว้เพื่อนำไปปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไปตลอดจนวิธีการวัดผลความสำเร็จ

1. การจัดทำกลยุทธ์: องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำกลยุทธ์

ให้อธิบายวิธีการที่องค์กรใช้ในการกำหนดความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ อธิบายการสร้างกลยุทธ์ และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร ที่ให้ความสำคัญต่อความท้าทาย และเสริมสร้างความได้เปรียบ สรุปวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กรและเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้อง

ก. การจัดทำกลยุทธ์

(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการจัดทำกลยุทธ์มีอะไรบ้าง และผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญมีใครบ้าง กระบวนการดังกล่าวสามารถเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบุจุดบอดที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างไร องค์การมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่อธิบายไว้ในโครงสร้างองค์กรข้อ 2 กรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว คืออะไร องค์การมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกรอบเวลา และทำให้กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์มีความสอดคล้องกับกรอบเวลาดังกล่าว

(2) องค์การมีวิธีการอย่างไร เพื่อทำให้มั่นใจว่าได้นำปัจจัยที่สำคัญต่อไปนี้มาประกอบการวางแผนเชิงกลยุทธ์ องค์การมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยเหล่านี้มาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

- จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์กร

- สัญญาณบ่งชี้แต่เนิ่น ๆ ถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญด้านเทคโนโลยี ตลาด ความชอบของลูกค้าการแข่งขัน หรือสภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

- ความยั่งยืนขององค์กรในระยะยาว

- ความสามารถขององค์กร ในการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง ให้ระบุตารางเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้น เป้าประสงค์ที่สำคัญที่สุดของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เหล่านั้นมีอะไรบ้าง

(2) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรตอบสนองความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์อย่างไร วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรตอบสนองอย่างไรต่อโอกาสในการสร้างนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และบริการ การปฏิบัติการ และรูปแบบการดำเนินธุรกิจ องค์การมีวิธีการอย่างไร เพื่อทำให้มั่นใจว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์สร้างสมดุลระหว่างความท้าทายและโอกาสในระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งสร้างสมดุลระหว่างความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด

2. การถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติ: องค์กรถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติอย่างไร ให้อธิบายวิธีการแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการ ให้สรุปแผนปฏิบัติการและตัววัดหรือดัชนีชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตขององค์กรเปรียบเทียบกับตัววัดหรือดัชนีชี้วัดดังกล่าว

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ

(1) องค์การมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอด เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ องค์การมีวิธีการอย่างไร เพื่อทำให้มั่นใจว่าผลการดำเนินการที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการนี้จะมีคามยั่งยืน

(2) องค์การทำอะไรให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆ เพียงพอและพร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จ องค์การมีวิธีการจัดสรรทรัพยากรเหล่านี้อย่างไร เพื่อสนับสนุนให้แผนปฏิบัติการบรรลุผล องค์การประเมินความเสี่ยงด้าน

การเงินและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวกับแผนดังกล่าวอย่างไร องค์การมีวิธีการสร้างสมดุลของทรัพยากรอย่างไร เพื่อให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรเพียงพอที่จะบรรลุพันธะผูกพันในอนาคต

(3) องค์การมีวิธีการอย่างไรในการปรับเปลี่ยนแผนและถ่ายทอด เพื่อนำไปปฏิบัติอย่างรวดเร็วในกรณีที่สถานการณ์บังคับ

(4) แผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สำคัญขององค์การมีอะไรบ้าง การเปลี่ยนแปลงสำคัญในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งลูกค้าและตลาด ที่ได้วางแผนไว้มีอะไรบ้าง (ถ้ามี) และองค์การจะดำเนินการตามแผนอย่างไร

(5) แผนด้านทรัพยากรบุคคลที่สำคัญมีอะไรบ้าง ที่ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว แผนดังกล่าวได้คำนึงถึงผลกระทบและความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นเกี่ยวกับความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรอย่างไร

(6) ตัววัดหรือดัชนีชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญที่ใช้ติดตามความก้าวหน้าของแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง องค์การมีวิธีการอย่างไร เพื่อทำให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลโดยรวมของแผนปฏิบัติการเสริมสร้างให้องค์กรสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน องค์การมีวิธีการอย่างไร เพื่อให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลดังกล่าวครอบคลุมเรื่องที่เกี่ยวข้องไปสู่การปฏิบัติและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ๆ ทั้งหมด

ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

การคาดการณ์ผลการดำเนินการตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวขององค์การ ตามตัววัดหรือดัชนีชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญ มีอะไรบ้าง องค์การมีวิธีการอย่างไรในการคาดการณ์ ผลดังกล่าวเป็นอย่างไรเมื่อเปรียบเทียบกับผลของคู่แข่งหรือขององค์การในระดับที่เทียบเคียงกันได้ และเมื่อเปรียบเทียบกันระดับเทียบเคียงที่สำคัญ เป้าประสงค์ และผลการดำเนินการที่ผ่านมา องค์การมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่า การดำเนินการมีความก้าวหน้าตามที่คาดการณ์ไว้ องค์การจะอย่างไรหากพบว่ามีแตกต่างระหว่างผลการดำเนินการปัจจุบันหรือที่คาดการณ์ไว้เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง หรือกับองค์กรในระดับที่เทียบเคียงกันได้

หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

ในหมวดการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด เป็นการตรวจประเมินถึงวิธีการที่องค์กรกำหนดความต้องการความจำเป็น ความคาดหวัง และความชอบของลูกค้าและตลาด รวมถึงวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและการกำหนดปัจจัยสำคัญในการได้มาซึ่งลูกค้า สร้างความพึงพอใจ ความภักดี และการรักษาลูกค้าไว้ ตลอดจนปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การขยายตัวของธุรกิจและความยั่งยืนขององค์กร

1. ความรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด: องค์การมีวิธีการอย่างไรในการเสาะหาและใช้ความรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ให้อธิบายวิธีการที่องค์กรกำหนดความต้องการ ความจำเป็น ความคาดหวัง และความชอบของลูกค้าและตลาด เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และบริการยังคงสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และสามารถสร้างโอกาสใหม่ทางธุรกิจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ก. ความรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด

(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการระบุลูกค้า กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดลูกค้า กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด เพื่อชักชวนให้มาซื้อและใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมทั้งมีวิธีการอย่างไรในการนำลูกค้าของคู่แข่ง ลูกค้าและตลาดอื่น ๆ ที่พึงมีในอนาคตมาประกอบการพิจารณาดังกล่าว

(2) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการใช้ “เสียงของลูกค้า” เพื่อกำหนดความต้องการ ความจำเป็นและความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้าที่สำคัญ (รวมถึงคุณสมบัติพิเศษของผลิตภัณฑ์และบริการ) รวมทั้งความสำคัญเชิงเปรียบเทียบที่ส่งผลให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อ หรือการสร้างความสัมพันธ์ของลูกค้า องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง “เสียงของลูกค้า” ที่เหมาะสมสำหรับลูกค้า กลุ่มลูกค้า หรือส่วนตลาดที่แตกต่างกัน องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าปัจจุบันและอดีต รวมทั้งสารสนเทศด้านการตลาดและการขาย ข้อมูลเกี่ยวกับความภักดีและการรักษาลูกค้า การที่ลูกค้ากล่าวถึงในทางที่ดี การวิเคราะห์การได้หรือเสียลูกค้า รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียน เพื่อใช้ในการวางแผนผลิตภัณฑ์และบริการ การตลาด การปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงาน ตลอดจนการพัฒนาโอกาสใหม่ทางธุรกิจอื่น ๆ

(3) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการใช้สารสนเทศจาก “เสียงของลูกค้า” และข้อมูลป้อนกลับ เพื่อให้เกิดการมุ่งเน้นลูกค้ามากขึ้น เพื่อสามารถตอบสนองความจำเป็นและความปรารถนาของลูกค้าได้ดีขึ้น รวมทั้งเพื่อหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

(4) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้วิธีการรับฟังและเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดทันกับความต้องการและทิศทางของธุรกิจอยู่เสมอ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตลาดที่เป็นเป้าหมายขององค์กร

2. ความสัมพันธ์กับลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้า: องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และเพิ่มความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า

ให้อธิบายวิธีการที่องค์กรสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้ได้ลูกค้า สร้างความพึงพอใจ และรักษาลูกค้าไว้ และเพิ่มความภักดี รวมทั้งให้อธิบายวิธีการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้า

ก. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์ เพื่อให้ได้ลูกค้า เพื่อตอบสนองตามความคาดหวังและเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า เพื่อเพิ่มความภักดีและกลับมาซื้อและใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการซ้ำ และเพื่อให้ลูกค้ากล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี

(2) กลไกสำคัญขององค์กรช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงเพื่อสืบค้นสารสนเทศ ทำธุรกรรม และร้องเรียนได้อย่างไร กลไกเหล่านี้มีอะไรบ้าง องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการระบุข้อกำหนด

ในการติดต่อแต่ละรูปแบบ องค์กรมั่นใจได้อย่างไรว่าข้อกำหนดดังกล่าวได้ถ่ายทอดไปยังทุกคนและทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปปฏิบัติ

(3) องค์กรมีวิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างไร องค์กรมีวิธีการอย่างไรที่ทำให้มั่นใจได้ว่าจะแก้ไขข้อร้องเรียนเหล่านั้นอย่างมีประสิทธิภาพและทันทั่วทั้ง องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการลดเรื่องต่อไปนี้น้อยที่สุด ความไม่พึงพอใจของลูกค้า การสูญเสียทางธุรกิจ และการกล่าวถึงองค์กรในทางที่ไม่ดี องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการค้นหา และวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเพื่อใช้ในการปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งให้คู่ค้านำไปใช้ในการปรับปรุง

(4) องค์กรมีวิธีการอย่างไร เพื่อให้แนวทางในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และช่องทางที่ลูกค้าเข้าถึงองค์กรทันกับความต้องการและทิศทางของธุรกิจอยู่เสมอ

ข. การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดีของลูกค้า วิธีการเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรในลูกค้าแต่ละกลุ่ม องค์กรมีวิธีการอย่างไรที่ทำให้มั่นใจว่าการวัดดังกล่าวจะได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ตอบสนองให้เหนือความคาดหวังของลูกค้า องค์กรมีวิธีการอย่างไรที่ทำให้มั่นใจว่าการวัดดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้เพื่อให้ได้มาซึ่งธุรกิจในอนาคตของลูกค้า และสนับสนุนให้เกิดการกล่าวถึงในทางที่ดี องค์กรใช้สารสนเทศด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้า เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างไร

(2) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการติดตามความคิดเห็นของลูกค้าในเรื่องคุณภาพของผลิตภัณฑ์ การบริการ และการทำคุณธรรม เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับอย่างทันทั่วทั้งที่และสามารถนำไปใช้ดำเนินการต่อไปได้

(3) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเสาะหาและใช้สารสนเทศที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อองค์กรโดยเปรียบเทียบกับคู่แข่ง และองค์กรอื่น ๆ ซึ่งขายผลิตภัณฑ์หรือบริการอื่นที่คล้ายคลึงกัน และ/หรือระดับเทียบเคียงของอุตสาหกรรม

(4) องค์กรมีวิธีการอย่างไร เพื่อให้แนวทางในการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าทันกับความต้องการและทิศทางของธุรกิจอยู่เสมอ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ในหมวดการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการตรวจประเมินว่าองค์กรเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศ และสินทรัพย์ทางความรู้ อย่างไร และองค์กรมีการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไร มีวิธีการทบทวนและใช้ผลการทบทวน เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างไร

1. การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร: องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และนำไปปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

ให้อธิบายวิธีการที่องค์กรใช้ในการวัด วิเคราะห์ ปรับให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน ตลอดจนทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินการโดยใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และทุกส่วนขององค์กร ให้อธิบายวิธีการนำผลการทบทวนไปใช้ในการประเมินผลและปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบ โดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. การวัดผลการดำเนินการ

(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อดำเนินการติดตามการปฏิบัติการประจำวัน และผลการดำเนินการโดยรวมขององค์กร ซึ่งรวมถึงการติดตามความก้าวหน้าเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ องค์กรมีตัววัดผลการดำเนินการ รวมทั้งตัววัดด้านการเงินที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาวอะไรบ้าง องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับองค์กรและสร้างนวัตกรรม

(2) องค์กรมีวิธีการเลือกและสร้างความมั่นใจได้อย่างไรว่าได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับกลยุทธ์ รวมทั้งเพื่อนวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ

(3) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการดำเนินการทันกับความต้องการ และทิศทางของธุรกิจอยู่เสมอ องค์กรสร้างความมั่นใจได้อย่างไรว่าระบบการวัดผลการดำเนินการดังกล่าวมีความไวต่อความเปลี่ยนแปลงทั้งภายในหรือภายนอกองค์กรที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือไม่ได้คาดคิด

ข. การวิเคราะห์ การทบทวน และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

(4) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถขององค์กร องค์กรทำการวิเคราะห์ในเรื่องอะไรบ้าง เพื่อนำมาใช้สนับสนุนการทบทวน และเพื่อให้มั่นใจว่าผลสรุปนั้นมีเหตุผล องค์กรใช้ผลการทบทวนเหล่านี้อย่างไรในการตรวจประเมินผลสำเร็จขององค์กร ผลการดำเนินการในเชิงแข่งขัน และความก้าวหน้าเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ รวมทั้งใช้ในการตรวจประเมินความสามารถที่จะตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความต้องการขององค์กรและความท้าทายในสภาพแวดล้อมด้านการปฏิบัติการที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

(5) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการแปลงผลการทบทวนผลการดำเนินการไปใช้จัดลำดับความสำคัญ สำหรับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและอย่างก้าวกระโดด รวมทั้งเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรมองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดเรื่องที่สำคัญไว้ และโอกาสในการสร้างนวัตกรรมไปสู่กลุ่มงาน และระดับปฏิบัติการทั่วทั้งองค์กร เพื่อช่วยให้บุคคลเหล่านั้นตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอด เพื่อนำไปปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวไปสู่ผู้ส่งมอบ คู่ค้า และคู่ความร่วมมือขององค์กร เพื่อทำให้มั่นใจว่าสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับองค์กร

(6) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการทบทวนการดำเนินการขององค์กรไปใช้ในการประเมินผลและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญอย่างเป็นระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้: องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้ขององค์กร

ให้อธิบายวิธีการที่องค์กรดำเนินการ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อมูล สารสนเทศ ซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์ ที่จำเป็นสำหรับบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ค้า คู่ความร่วมมือ และรวมทั้งลูกค้า มีคุณภาพ และพร้อมใช้งาน และให้อธิบายวิธีการที่องค์กรสร้างและจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ขององค์กร โดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. การจัดการแหล่งสารสนเทศ

(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไร เพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งาน และทำให้บุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ค้า คู่ความร่วมมือ รวมทั้งลูกค้า สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

(2) องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย

(3) ในกรณีฉุกเฉิน องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลและสารสนเทศ รวมทั้งระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง

(4) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรักษากลไกที่ทำให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้งาน รวมทั้งระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ทันกับความต้องการและทิศทางของธุรกิจ ใช้การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในสภาพแวดล้อมที่องค์กรดำเนินงานอยู่เสมอ

ข. การจัดการข้อมูล สารสนเทศและความรู้

(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ขององค์กรมีคุณสมบัติ ดังนี้

- แม่นยำ
- ถูกต้องและเชื่อถือได้
- ทันการ
- ปลอดภัยและเป็นความลับ

(2) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความรู้ขององค์กร เพื่อให้บรรลุผลดังต่อไปนี้

- การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร
- การถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ระหว่างองค์กรกับลูกค้า ผู้ส่งมอบ คู่ค้า และคู่ความร่วมมือ
- ความรวดเร็วในการค้นหาและระบุ การแบ่งปัน และการนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ
- การรวบรวมความรู้และถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องไปใช้ในกระบวนการ

วางแผนเชิงกลยุทธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ในหมวดการมุ่งเน้นบุคลากร เป็นการตรวจประเมินว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพัน จัดการ และพัฒนาบุคลากร เพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ให้สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับพันธกิจ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการโดยรวมขององค์กร หมวดนี้ให้พิจารณาความสามารถขององค์กรในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร และความสามารถในการสร้างสภาพแวดล้อมของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี

1. ความผูกพันของบุคลากร: องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันของบุคลากร เพื่อให้บรรลุความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล

ให้อธิบายว่าองค์กรสร้างความผูกพัน จ่ายค่าตอบแทน และให้รางวัลบุคลากรอย่างไรเพื่อให้มีผลการดำเนินการที่ดี อธิบายว่า มีการพัฒนาบุคลากรและผู้นำอย่างไร เพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี อธิบายว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความผูกพันของบุคลากร และใช้ผลการประเมินนั้นมาทำให้ผลการดำเนินการดียิ่งขึ้น

ก. การเพิ่มคุณค่าแก่บุคลากร

(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร รวมทั้งมีวิธีการที่แตกต่างกันอย่างไรในการกำหนดปัจจัยเหล่านี้สำหรับแต่ละกลุ่มและส่วนของบุคลากร

(2) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร เพื่อนำไปสู่ผลการดำเนินการที่ดี และทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจเพื่อบรรลุสิ่งต่อไปนี้

- ความร่วมมือ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และการแบ่งปันทักษะของบุคลากร ทั้งภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน หน่วยปฏิบัติการ รวมทั้งบุคลากรที่อยู่ต่างสถานที่กัน
- การถ่ายทอดสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและการสื่อสารแบบสองทิศทางกับหัวหน้างาน และผู้จัดการ
- การตั้งเป้าหมายระดับบุคคล การให้อำนาจในการตัดสินใจ และความคิดริเริ่ม
- การสร้างนวัตกรรมในสภาพแวดล้อมของการทำงาน
- ความสามารถในการใช้ประโยชน์จากความคิด วัฒนธรรม และความคิดเห็นที่หลากหลายของบุคลากร

(3) ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนให้มีผลการดำเนินการที่ดีและความผูกพันของบุคลากรอย่างไร และได้พิจารณาถึงการบริหารค่าตอบแทน การให้รางวัล การยกย่องชมเชย และการสร้างแรงจูงใจอย่างไร รวมทั้งเสริมสร้างการมุ่งเน้นลูกค้าและธุรกิจ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการอย่างไร

ข. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

(1) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสำหรับบุคลากรขององค์กรได้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องต่อไปนี้

- การระบุความจำเป็น และความปรารถนาในการเรียนรู้และการพัฒนาโดยบุคลากรรวมทั้งหัวหน้างาน และผู้จัดการ

- ความสามารถพิเศษ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการขององค์กร ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

- การปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี และนวัตกรรม

- ขอบเขตของโอกาสในการพัฒนา รวมทั้งการศึกษา การฝึกอบรม การสอนงาน การสอนงานและการเป็นพี่เลี้ยง รวมทั้งประสบการณ์ที่เกี่ยวกับงาน

- การถ่ายโอนความรู้จากบุคลากรที่ลาออกหรือเกษียณอายุ

- การส่งเสริมให้มีการใช้ความรู้และทักษะใหม่ในการปฏิบัติงาน

(2) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสำหรับผู้นำขององค์กรได้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องต่อไปนี้

- การพัฒนาคุณสมบัติของการเป็นผู้นำเฉพาะบุคคล

- การพัฒนาความรู้ระดับองค์กร

- วิถีปฏิบัติทางธุรกิจอย่างมีจริยธรรม

- ความสามารถพิเศษ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

- การปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ และนวัตกรรม

- ขอบเขตของโอกาสในการพัฒนาภาวะผู้นำ รวมทั้งการศึกษา การฝึกอบรม การสอนงานและการเป็นพี่เลี้ยง รวมทั้งประสบการณ์ที่เกี่ยวกับงาน

(3) องค์กรมีวิธีการประเมินประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรและผู้นำอย่างไร

(4) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากรทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งของตำแหน่งผู้จัดการและผู้นำอย่างมีประสิทธิภาพ

ค. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความผูกพันของบุคลากร ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และมีตัววัดอะไรบ้างที่ใช้ในการประเมินความผูกพันและความพึงพอใจ

ของบุคลากร วิธีการและตัววัดเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไร เพื่อให้ครอบคลุมทุกกลุ่มหรือส่วน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของบุคลากร องค์กรใช้ดัชนีชี้วัดอื่นๆ เช่น การรักษาให้บุคลากรอยู่กับองค์กร การขาดงาน การร้องทุกข์ ความปลอดภัย และผลผลิตอย่างไร เพื่อตรวจประเมินและปรับปรุงความผูกพันของบุคลากรอย่างไร

(2) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการนำผลตรวจประเมินมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ทางธุรกิจที่สำคัญที่รายงานในหมวด 7 เพื่อระบุโอกาสในการปรับปรุงความผูกพันของบุคลากรและผลลัพธ์ทางธุรกิจ

2. สภาพแวดล้อมของบุคลากร: องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพที่สนับสนุนบุคลากร

ให้อธิบายว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการบริหารจัดการขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ ให้อธิบายว่าองค์กรดำเนินการอย่างไร เพื่อรักษาบรรยากาศในการทำงานที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และเกื้อหนุนต่อการทำงาน

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมทั้งทักษะ สมรรถนะ และกำลังคนที่มีอยู่

(2) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาพนักงานใหม่ไว้ องค์กรมั่นใจได้อย่างไรว่าบุคลากรเป็นตัวแทนที่สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายทางความคิด วัฒนธรรม และความคิดเห็นของชุมชนของพนักงานที่องค์กรจ้าง

(3) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการบริหารจัดการและจัดโครงสร้างของบุคลากร เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผล เพื่อใช้ประโยชน์จากความสามารถพิเศษขององค์กร เพื่อเสริมสร้างการมุ่งเน้นลูกค้าและธุรกิจ เพื่อให้มีผลการดำเนินการที่เหนือกว่าความคาดหวัง เพื่อตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ และเพื่อให้เกิดความคล่องตัวที่จะตอบสนองต่อความต้องการทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป

(4) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการบริหารบุคลากร บริหารความต้องการของบุคลากรและขององค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ป้องกันการลดจำนวนของบุคลากร และเพื่อลดผลกระทบหากเกิดกรณีดังกล่าว

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงและทำให้มั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขอนามัย ความปลอดภัย และมีการป้องกันภัย มีตัววัดผลการดำเนินการของแต่ละปัจจัยดังกล่าว และมีการตั้งเป้าประสงค์ในการปรับปรุงอะไรบ้าง มีความแตกต่างที่สำคัญของปัจจัยตัววัดผลการดำเนินการหรือเป้าประสงค์อะไรบ้างสำหรับสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานที่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(2) องค์กรสนับสนุนบุคลากรโดยการกำหนดนโยบาย การบริการ และสิทธิประโยชน์อย่างไร สิ่งดังกล่าวได้มีการออกแบบให้เหมาะสมตามความต้องการของบุคลากรที่หลากหลาย รวมทั้งความแตกต่างของกลุ่มและส่วนของบุคลากรอย่างไร

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

ในหมวดการจัดการกระบวนการ เป็นการตรวจประเมินว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดความสามารถพิเศษ และระบบงาน รวมทั้งมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ เพื่อนำไปใช้ในระบบงานในการสร้างคุณค่าให้ลูกค้าและทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและยั่งยืน รวมถึงอธิบายถึงการเตรียมความพร้อมภาวะฉุกเฉิน

1. การออกแบบระบบงาน: องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบระบบงาน

ให้อธิบายวิธีการที่ใช้ในการกำหนดความสามารถพิเศษขององค์กร การออกแบบระบบงานและกระบวนการที่สำคัญที่ส่งมอบคุณค่าแก่ลูกค้า การเตรียมความพร้อมสำหรับภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นและการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและยั่งยืนโดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. ความสามารถพิเศษ

(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดความสามารถพิเศษขององค์กร ความสามารถพิเศษเหล่านี้มีอะไรบ้าง และมีความเชื่อมโยงกับพันธกิจ สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน และแผนปฏิบัติการอย่างไร

(2) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบและสร้างนวัตกรรมด้านระบบงานโดยรวม รวมทั้งวิธีการที่ใช้ตัดสินว่ากระบวนการใดในระบบงานโดยรวมทั้งหมดเป็นกระบวนการภายในองค์กร (กระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กร) และกระบวนการใดจะใช้ทรัพยากรจากแหล่งภายนอก

ข. การออกแบบกระบวนการทำงาน

(1) กระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง มีความสัมพันธ์กับความสามารถพิเศษอย่างไร รวมทั้งมีผลอย่างไรต่อการส่งมอบคุณค่าแก่ลูกค้า สร้างกำไร ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและยั่งยืน

(2) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการทำงานที่สำคัญ โดยใช้ข้อมูลจากลูกค้า ผู้ส่งมอบ คู่ค้า และคู่ความร่วมมือและข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการดังกล่าว คืออะไร

(3) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบและสร้างนวัตกรรมของกระบวนการทำงาน เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ มีวิธีการอย่างไรในการนำเทคโนโลยีใหม่ ความรู้ขององค์กร และความคล่องตัวที่อาจจำเป็นในอนาคต มาประกอบในการออกแบบกระบวนการเหล่านี้ รวมทั้งมีวิธีการอย่างไรในการนำรอบเวลา ผลิตภาพ การควบคุมต้นทุน รวมทั้งปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอื่นๆมาประกอบในการออกแบบกระบวนการเหล่านี้

ค. ความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าระบบงาน และสถานที่ทำงานมีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน ระบบการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินดังกล่าวได้คำนึงถึงการป้องกัน การจัดการ ความต่อเนื่องของการดำเนินการ และการทำให้คืนสู่สภาพเดิมอย่างไร

2. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการทำงาน: องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กร

ให้อธิบายว่าองค์กรมีวิธีการนำกระบวนการทำงานที่สำคัญไปปฏิบัติ จัดการ และปรับปรุงอย่างไร เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ลูกค้า รวมทั้งทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและยั่งยืน โดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. การจัดการกระบวนการทำงาน

(1) องค์กรนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติอย่างไร เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของการออกแบบ องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการเหล่านี้ จะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการนำข้อมูลจากลูกค้า ผู้ส่งมอบ คู่ค้า และคู่ความร่วมมือมาใช้ในการจัดกระบวนการดังกล่าว ตัววัดหรือดัชนีชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญและตัววัดในกระบวนการที่องค์กรใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงานต่าง ๆ คืออะไร

(2) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการลดต้นทุนโดยรวมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการป้องกันไม่ให้เกิดสิ่งบกพร่อง ความผิดพลาดของการให้บริการ และการทำงานซ้ำ รวมทั้งการลดค่าใช้จ่ายในการประกันผลิตภัณฑ์ หรือการสูญเสียผลิตภาพของลูกค้าให้น้อยที่สุด

ข. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อบรรลุผลการดำเนินการที่ดีขึ้น ลดความแปรปรวนของกระบวนการ ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้ดีขึ้น รวมทั้งทำให้กระบวนการเหล่านี้ทันกับความต้องการและทิศทางของธุรกิจอยู่เสมอ องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการแบ่งปันข้อมูลการปรับปรุงและบทเรียนที่ได้รับระหว่างหน่วยงานและกระบวนการอื่น ๆ เพื่อผลักดันให้เกิดการเรียนรู้และสร้างนวัตกรรมในองค์กร

หมวด 7 ผลลัพธ์

ในหมวดผลลัพธ์ เป็นการตรวจประเมินว่าองค์กรอธิบายผลการดำเนินการและการปรับปรุงในด้านที่สำคัญทุกด้าน ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ และผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร นอกจากนี้ ยังตรวจประเมินระดับผลการดำเนินการของ

องค์กรเปรียบเทียบกับคู่แข่ง และองค์กรอื่นที่เสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่คล้ายคลึงด้วย เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ: ผลการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์และบริการมีอะไรบ้างให้สรุปผลการดำเนินการที่สำคัญด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยแสดงผลลัพธ์จำแนกตามประเภทและกลุ่มของผลิตภัณฑ์และบริการ กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด รวมทั้งให้แสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม

ก. ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือดัชนีชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญต่อลูกค้าเป็นอย่างไร ผลลัพธ์เหล่านี้เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการของคู่แข่ง และองค์กรอื่นที่เสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่คล้ายคลึงเป็นอย่างไร

2. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า: ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้ามีอะไรบ้างให้สรุปผลลัพธ์ที่สำคัญของการมุ่งเน้นลูกค้า รวมถึงความพึงพอใจของลูกค้าและคุณค่าจากมุมมองของลูกค้า โดยแสดงผลลัพธ์จำแนกตามประเภทและกลุ่มของผลิตภัณฑ์และบริการ กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด รวมทั้งให้แสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสมให้แสดงข้อมูลและสารสนเทศเพื่อตอบคำถามต่อไปนี้

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

(1) ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือดัชนีชี้วัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้า เป็นอย่างไร ผลลัพธ์เหล่านี้เมื่อเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคู่แข่ง และองค์กรอื่นที่ขายผลิตภัณฑ์หรือบริการที่คล้ายคลึงเป็นอย่างไร

(2) ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือดัชนีชี้วัดที่สำคัญด้านคุณค่าจากมุมมองของลูกค้า รวมถึงความภักดีของลูกค้าและการรักษาลูกค้าไว้ การที่ลูกค้ากล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี และแง่มุมอื่นของการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นอย่างไร

3. ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด: ผลการดำเนินการด้านการเงินและการตลาดมีอะไรบ้าง ให้สรุปผลลัพธ์การดำเนินการที่สำคัญด้านการเงินและตลาด โดยแสดงผลลัพธ์จำแนกตามกลุ่มลูกค้าหรือส่วนตลาด รวมทั้งให้แสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสมให้แสดงข้อมูลและสารสนเทศเพื่อตอบคำถามต่อไปนี้

ก. ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด

(1) ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือดัชนีชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการเงินเป็นอย่างไร ทั้งนี้ให้รวมถึงตัววัดโดยรวมด้านผลตอบแทนทางการเงิน ความมั่นคงทางการเงิน (Financial Viability) หรือผลการดำเนินการด้านงบประมาณ (Budgetary Performance) เป็นอย่างไร

(2) ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือดัชนีชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านตลาด การเติบโตทางตลาดและส่วนแบ่งตลาด และการเจาะตลาดใหม่เป็นอย่างไร

4. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร: ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากรมีอะไรบ้าง ให้สรุปผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่สำคัญ ที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กร เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และมีสภาพแวดล้อมที่ดี โดยแสดงผลลัพธ์จำแนกตามความหลากหลาย กลุ่ม และประเภทของบุคลากร รวมทั้งให้แสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม ให้แสดงข้อมูลและสารสนเทศเพื่อตอบคำถามต่อไปนี้

ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

(1) ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือดัชนีชี้วัดที่สำคัญด้านการทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กร ความพึงพอใจของบุคลากร และการพัฒนาของบุคลากร รวมถึงผู้นำองค์กรเป็นอย่างไร

(2) ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือดัชนีชี้วัดที่สำคัญด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมถึงจำนวนของบุคลากร การรักษาไว้ และทักษะที่เหมาะสมของบุคลากรเป็นอย่างไร

(3) ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือดัชนีชี้วัดที่สำคัญด้านบรรยากาศการทำงานของบุคลากร รวมทั้งสุขอนามัย ความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัยของสถานที่ทำงานและการให้บริการและผลประโยชน์ต่อบุคลากรเป็นอย่างไร

5. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ: ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการมีอะไรบ้าง ให้สรุปผลลัพธ์ที่สำคัญของการดำเนินการด้านการปฏิบัติการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กร รวมทั้งความพร้อมขององค์กรต่อภาวะฉุกเฉิน แสดงผลลัพธ์โดยจำแนกตามประเภทและกลุ่มของผลิตภัณฑ์และบริการ ตามกระบวนการและสถานที่ และตามส่วนตลาด รวมทั้งให้แสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสมให้แสดงข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการตอบคำถามต่อไปนี้

ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

(1) ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือดัชนีชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติการของระบบงาน รวมทั้งการเตรียมความพร้อมของระบบงานและสถานที่ทำงานเมื่อเกิดภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน

(2) ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือดัชนีชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการของกระบวนการทำงานที่สำคัญ รวมทั้งผลิตภาพ รอบเวลาและตัววัดด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และนวัตกรรมของกระบวนการอื่น ๆ ที่เหมาะสม

6. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร: ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรมีอะไรบ้าง ให้สรุปผลลัพธ์ที่สำคัญด้านธรรมาภิบาลและการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง รวมทั้งแสดงให้เห็นถึงการบรรลุแผนเชิงกลยุทธ์ พฤติกรรมที่มีจริยธรรม ความรับผิดชอบด้านการเงิน การปฏิบัติตามกฎหมาย ความรับผิดชอบต่อสังคม และการบำเพ็ญตนเป็นพลเมืองดีขององค์กร โดยแสดงผลลัพธ์ตามหน่วยงานขององค์กร รวมทั้งให้แสดงข้อมูลเปรียบเทียบที่เหมาะสม

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(1) ผลลัพธ์ของตัววัดหรือดัชนีชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร เป็นอย่างไร

(2) ผลลัพธ์ของตัววัดหรือดัชนีชี้วัดที่สำคัญของพฤติกรรมที่มีจริยธรรม และผลลัพธ์ของตัววัด หรือดัชนีชี้วัดที่สำคัญของความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้นำระดับสูง และธรรมาภิบาลขององค์กรเป็นอย่างไร ผลลัพธ์ของตัววัดหรือดัชนีชี้วัดที่สำคัญของพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนจริยธรรมเป็นอย่างไร

(3) ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือดัชนีชี้วัดที่สำคัญด้านความรับผิดชอบด้านการเงินทั้งภายในและภายนอกเป็นอย่างไร

(4) ผลลัพธ์ของตัววัดหรือดัชนีชี้วัดที่สำคัญด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมายเป็นอย่างไร

(5) ผลลัพธ์ของตัววัดหรือดัชนีชี้วัดที่สำคัญด้านการถือครองบำเพ็ญตนเป็นพลเมืองดีในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญเป็นอย่างไร

2.2.4.5 รางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอล์มบอลดริจ (MBNQA)

รางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอล์มบอลดริจ (Malcolm Baldrige National Quality Award : MBNQA) เป็นรางวัลแห่งชาติที่นำแนวคิดของการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (Total Quality Management : TQM) มาใช้เพื่อประเมินองค์การต่างๆ และมอบรางวัล ซึ่งเป็นรางวัลคุณภาพแห่งชาติในลักษณะเกี่ยวกับรางวัลเดมมิงของประเทศญี่ปุ่น ก่อตั้งโดยสภา Congress ในปี 1987 โดยตั้งชื่อรางวัลเพื่อเป็นเกียรติให้กับเลขาธิการกระทรวงพาณิชย์ Mr. Malcolm Baldrige ซึ่งเป็นผู้สนับสนุนการจัดการที่มีคุณภาพว่าเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำพาประเทศไปสู่ความเจริญรุ่งเรือง และความแข็งแกร่งที่ยั่งยืนดูแลความควบคุมโดย The U.S. Commerce Department's National Institute of Standards and Technology (NIST) โดยรัฐบาลของประเทศสหรัฐอเมริกาได้ตราเป็นกฎหมาย เมื่อวันที่ 20 สิงหาคม ค.ศ.1987 เพื่อมอบให้แก่องค์กรที่ประสบความสำเร็จดียิ่งตามเกณฑ์ต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้ในแต่ละปี (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2547:13) โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมยกระดับความสามารถในการบริหารจัดการ อันนำไปสู่การสร้างภาพพจน์ที่แข็งแกร่งและเพื่อผลต่อองค์การในที่สุด บทบาทที่สำคัญของ MBNQA มีอยู่ 3 ประการคือ

(1) ช่วยปรับปรุงวิธีการดำเนินการความสามารถและผลการดำเนินการให้เป็นที่ยอมรับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะทำให้เกิดการพัฒนายอย่างเป็นรูปธรรมที่แท้จริง

(2) กระตุ้นให้มีการสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติสู่ความเป็นเลิศระหว่างองค์กรต่าง ๆ

(3). เป็นเครื่องมือที่สามารถนำมาใช้ในการจัดการผลการดำเนินการขององค์กร รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้

องค์ประกอบของรางวัล MBNQA (Catherine. 2015: 59)

1. ภาวะผู้นำ หมายถึง การตรวจสอบว่าผู้นำระดับสูงใช้วิธีการในการกำหนดค่านิยม ทิศทางและความคาดหวังในการดำเนินงาน รวมทั้งการแสดงความรับผิดชอบต่อสาธารณะและการ สนับสนุนชุมชน โดยพิจารณาใน 2 ประเด็นหลักคือ

1.1 ภาวะผู้นำขององค์กร หมายถึง วิธีการที่ผู้นำระดับสูงใช้ในการกำหนด ทิศทางและทบทวนผลการปฏิบัติงานขององค์กรหรือสถานศึกษา

1.2 ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ หมายถึง วิธีการที่องค์กรหรือสถานศึกษา แสดงความรับผิดชอบต่อสาธารณะและการเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม

2. การวางแผนกลยุทธ์ หมายถึง การตรวจสอบถึงกระบวนการในการพัฒนาและ การเลือกจุดประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ รวมทั้งวัดความก้าวหน้าด้วยโดยพิจารณาจาก 2 ประเด็นหลัก คือ

2.1 การพัฒนากลยุทธ์ หมายถึง วิธีการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร รวมทั้งระบุ ความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องและการเพิ่มสมรรถนะในการแข่งขันด้วย

2.2 การปรับใช้กลยุทธ์ หมายถึง วิธีการที่องค์กรแปลงกลยุทธ์สู่แบบปฏิบัติการ รวมทั้งการสรุปตัวชี้การดำเนินงานในปัจจุบัน และการคาดการณ์ในอนาคต

3. การให้ความสำคัญกับนักเรียนหรือลูกค้าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและตลาด หมายถึง การตรวจสอบวิธีการที่องค์กรใช้ในการระบุข้อกำหนด ความคาดหวังและความรับผิดชอบต่อ นักเรียนหรือลูกค้าและตลาด รวมทั้งวิธีการที่ใช้ในการระบุข้อสัมพันธ์และการตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนการจัดการจัดการที่เป็นเลิศ โดยพิจารณาใน 2 ประเด็นสำคัญคือ

3.1 ความรู้ด้านความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและตลาด หมายถึง วิธีการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมายและการนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์เพื่อการ จัดการศึกษา

3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง วิธีการที่ใช้ ในการสร้างความสัมพันธ์ ความพึงพอใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมทั้งวิธีการระบุความพึงพอใจด้วย

4. สารสนเทศและการวิเคราะห์ หมายถึง การตรวจสอบการจัดการสารสนเทศและ ระบบในการจัดสมรรถนะ (Competency) การดำเนินงานขององค์กรหรือสถานศึกษา รวมทั้งวิธีการ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ โดยพิจารณา 2 ประเด็นสำคัญคือ

4.1 การจัดและวิเคราะห์การปฏิบัติงาน หมายถึง วิธีการที่ใช้ในการวัด วิเคราะห์ เปรียบเทียบและปรับปรุงการปฏิบัติงาน

4.2 การจัดการสารสนเทศ หมายถึง วิธีการที่ใช้ในการจัดให้มีข้อมูลและ สารสนเทศที่มีคุณภาพ และสะดวกต่อการใช้งาน

5. การให้ความสำคัญกับบุคลากรและหน่วยงานย่อย หมายถึง การตรวจสอบวิธีการ ที่องค์กรใช้ในการจูงใจและทำให้บุคลากรพัฒนาและใช้ศักยภาพเต็มที่ในการทำงานรวมทั้งวิธีการ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สร้างเสริม ซึ่งสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเติบโตของบุคลากรและหน่วยงานย่อย โดยพิจารณาใน 3 ประเด็นสำคัญคือ

5.1 ระบบงาน หมายถึง วิธีการเกี่ยวกับงาน ค่าตอบแทน ความก้าวหน้า การจูงใจและการทำให้เกิดความสำเร็จที่สูงขึ้นของการปฏิบัติงานของบุคลากร

5.2 การศึกษา อบรม การพัฒนาบุคลากรและหน่วยงาน หมายถึง วิธีการศึกษา อบรมที่สนับสนุนให้บรรลุวัตถุประสงค์ รวมทั้งการสร้างความรู้ ทักษะและความสามารถในการทำงาน

5.3 ความเป็นอยู่ที่ดีและความพึงพอใจของบุคลากรและหน่วยงาน หมายถึง วิธีการที่ใช้ในการดูแลสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน ความเป็นอยู่และความพึงพอใจของบุคลากร

6. การบริหารกระบวนการ หมายถึง การตรวจสอบประเด็นสำคัญของการบริหาร กระบวนการขององค์กรหรือสถานศึกษาตั้งแต่การออกแบบและการจัดการศึกษาที่เน้นการเรียนและการบริหารนักเรียน และกระบวนการสนับสนุน โดยพิจารณาในทุกกระบวนการและทุกหน่วยงานย่อยโดยพิจารณาใน 3 ประเด็นหลักคือ

6.1 กระบวนการออกแบบ และจัดการศึกษา หมายถึง วิธีการจัดกระบวนการหลักในการออกแบบและจัดการศึกษา

6.2 การบริการนักเรียน หมายถึง วิธีการจัดการที่ใช้ในการบริหารนักเรียนหรือลูกค้า

6.3 กระบวนการการสนับสนุน หมายถึง วิธีการจัดการกระบวนการหลักที่สนับสนุนการปฏิบัติงานประจำวันตามหน้าที่ของหน่วยงานทางการศึกษาและบุคลากรของหน่วยงาน

7. ผลการดำเนินงาน หมายถึง การตรวจสอบผลการดำเนินงานขององค์กรและระดับการปฏิบัติงาน เมื่อเทียบกับคู่แข่งหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่สามารถเทียบเคียงกันได้อย่างเหมาะสมโดยพิจารณาใน 5 ประเด็นสำคัญคือ

7.1 ผลการเรียนรู้ของนักเรียน หมายถึง สรุปผลการเรียนรู้ของนักเรียน จำแนกข้อมูลตามกลุ่มนักเรียนและตลาดหรือด้านอื่นๆ ที่เหมาะสม รวมทั้งการเปรียบเทียบข้อมูลกับคู่แข่งหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่จำเป็น

7.2 ผลด้านการให้ความสำคัญกับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง การสรุปผลงานด้านการให้ความสำคัญกับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งความพึงพอใจจำแนกตามกลุ่มและตลาดหรือด้านที่เหมาะสม รวมทั้งการเปรียบเทียบข้อมูลที่เหมาะสมด้วย

7.3 ผลงานด้านงบประมาณการเงินและตลาด หมายถึง การสรุปผลงานด้านงบประมาณการเงินและตลาด จำแนกตามกลุ่มที่เหมาะสม รวมทั้งการเปรียบเทียบข้อมูลที่เหมาะสมด้วย

7.4 ผลงานด้านบุคลากรและหน่วยงานย่อย หมายถึง สรุปผลงานด้านบุคลากรและหน่วยงานย่อย รวมถึงความเป็นอยู่ ความพึงพอใจ การพัฒนาและสมรรถนะของระบบงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำแนกผลงานดังกล่าวเพื่อแสดงให้เห็นกำลังคน ชนิดและประเภทของบุคลากร หรือในด้านที่เหมาะสม รวมทั้งการเปรียบเทียบข้อมูลที่เหมาะสมด้วย

7.5 ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง สรุปลผลการดำเนินงานที่ทำให้มีโอกาสเพิ่มการเรียนรู้และควมมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการเปรียบเทียบข้อมูลที่เหมาะสมด้วย (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2547)

2.2.4.6 การจัดการศึกษาเชิงคุณภาพ SIPPO Model

แนวคิดการจัดการศึกษาเชิงคุณภาพ หรือเรียกว่า แม่แบบซิปโป หรือ SIPPO Model ซึ่ง ชวงโชติ พันธุเวช (2553 : 2-4) สรุปได้ดังนี้

S (Student and Stakeholder) การมุ่งเน้นให้ความสำคัญแก่นักศึกษา และผู้มีส่วนได้เสียหรือเป็นกระบวนการศึกษาและวิเคราะห์เพื่อหาความต้องการของนักศึกษาผู้มีส่วนได้เสียและหรือลูกค้ารวมถึงการศึกษาดตนเองและการวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อม หรือ SWOT analysis ที่มีผลกระทบต่อการจัดการศึกษา

I (Input) ปัจจัยสนับสนุนหรือปัจจัยสนับสนุนการศึกษา (Input supportive system) เป็นภารกิจของผู้บริหารที่จะต้องทำการวางแผน การออกแบบ การจัดสรร และบริหารจัดการ และการควบคุมปัจจัยป้อนต่างๆ ได้แก่ หลักสูตร การรับนักเรียน/นักศึกษา บุคลากร อาจารย์ สิ่งอำนวยความสะดวก ทรัพยากร การเรียนรู้ และงบประมาณ เพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังและความต้องการของนักเรียน/นักศึกษา ผู้มีส่วนได้เสียและลูกค้า

P (Process) กระบวนการผลิตหรือการบริหารจัดการเรียนรู้เป็นการบริหารกระบวนการจัดการเรียนรู้ (Process of learning management) รวมถึงการบริหารกระบวนการสอนกระบวนการวิจัย กระบวนการพัฒนานักศึกษา และการให้บริการวิชาการที่จะนำไปสู่การสร้างผลผลิต และให้บริการทางการศึกษา

P (Products) ผลผลิต เป็นผลผลิตทางการศึกษาที่เกิดจากกระบวนการจัดการเรียนรู้ผลงานวิจัย ผลการพัฒนานักเรียน/นักศึกษา ผลงานทางวิชาการและผลการให้บริการวิชาการ อาทิเช่น บัณฑิต เอกสารตำรา ผลงานวิจัย สิทธิบัตร และการให้บริการ ซึ่งผลผลิตจะมีคุณภาพเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับกระบวนการกำกับ ควบคุม และการเอาใจใส่ดูแลในกระบวนการผลิตที่กล่าวมา

O ผลลัพธ์ หมายถึง ความพึงพอใจของนักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้ประกอบการหรือผู้ใช้บัณฑิตที่ได้มาจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าว จะเป็นผู้ตัดสินและประเมินว่าผลผลิต ผลงานทางวิชาการและการให้บริการของสถาบันการศึกษามีคุณภาพตรงกับความต้องการหรือเป็นไปตามข้อกำหนดหรือเป็นไปตามสิ่งที่คาดหวังหรือไม่

การจัดการศึกษาตามแม่แบบ SIPPO เป็นการนำเอาแนวคิดการจัดการเชิงระบบ (System management approach) มาใช้ที่ประกอบไปด้วย 3 กระบวนการหลัก ได้แก่ IPO ได้แก่ ปัจจัยป้อน (Input) P คือกระบวนการผลิต (Process) และ O คือผลผลิต (Product) นำมาผสมผสาน

กับแนวคิดการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรหรือ TQM ที่เริ่มจากการให้ความสำคัญที่ลูกค้าและสิ้นสุดเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ความพึงพอใจแก่ลูกค้า นอกจากนี้ยังนำวงจรการปรับปรุงคุณภาพของเดิมมี หรือ P-D-C-A มาใช้ เพื่อบริหารและนักการศึกษาได้ให้ความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

กรอบแนวคิดแม่แบบ SIPPO ในการอธิบายและยกตัวอย่างประกอบเพื่อการศึกษา ในกรณีของอุดมศึกษา แต่อย่างไรก็ตามพันธกิจหลักของการจัดการศึกษาทุกระดับ ตั้งแต่ระดับ ประถมศึกษาไปจนถึงอุดมศึกษา คือการจัดการศึกษา และการจัดการเรียนการสอนเป็นหลักเพื่อให้ สอดคล้องและสัมพันธ์กับแนวคิดและปรัชญา TQM, SIPPO และวงจร P-D-C-A ในการจัดการเรียน การสอนจึงใช้เกณฑ์รางวัล MBNQA เพื่อการฝึกปฏิบัติ ทดลองและศึกษากรณีสำหรับการตรวจสอบ และการประเมินคุณภาพภายใน เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่เน้นการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาเชิงระบบ

แนวคิดการจัดการศึกษาเชิงระบบ คือ SIPPO เป็นการจัดการกระบวนการศึกษาที่ ประกอบไปด้วย 7 องค์ประกอบ คือ

1. นักเรียน (Student) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder)
2. ปัจจัยป้อนหรือระบบสนับสนุน (Input system)
3. กระบวนการจัดการเรียนการสอน (Process of teaching and learning management)
4. ผลผลิต (นักเรียน) (Products)
5. ผลลัพธ์ (ความพึงพอใจของลูกค้า) (Outcomes)
6. การตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษา
7. การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษา

แม่แบบการจัดการศึกษา SIPPO เริ่มต้นจากกระบวนการศึกษาและวิเคราะห์เพื่อหา ความต้องการของนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ลูกค้า) รวมทั้งวิเคราะห์บริบทแวดล้อมต่าง ๆ ที่มี ผลต่อการจัดการศึกษา เช่น กระแสโลกาภิวัตน์ เศรษฐกิจ การเมือง สังคม และเทคโนโลยี เป็นต้น ข้อมูลจากการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า (นักศึกษา) จะนำไปสู่กระบวนการออกแบบ วางแผน จัดการและควบคุมปัจจัยป้อนหรือระบบสนับสนุนทางวิชาการก่อนนำเข้าสู่กระบวนการผลิต ได้แก่ การเรียนการสอน การวิจัย และกิจกรรมพัฒนานักศึกษา และนำไปสู่การสร้างผลผลิตทางการศึกษา คือนักศึกษาหรือบัณฑิต ผลผลิตของสถาบันจะมีคุณภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับคุณภาพและประสิทธิภาพ ของทั้ง 3 กระบวนการที่กล่าวมา กระบวนการสุดท้ายคือ การตรวจสอบและการประเมินความพึง พ้อใจจากผู้บริโภคผลผลิตจากสถาบันการศึกษา ดังนั้นลูกค้าจะเป็นผู้บอกว่าผลผลิตของสถาบันมีคุณภาพ หรือไม่เพียงใด ผลที่ได้จากการประเมินสถาบันต้องนำมาทบทวนในทุกปีเพื่อนำไปกำหนดเป็นแผน และนโยบายเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาให้มีคุณภาพต่อไป ตามวงจร P-D-C-A มาตรฐานใหม่ที่ เกิดขึ้นให้นำไปสู่การจัดเก็บแลกเปลี่ยนเรียนรู้และบริการในองค์กร ดังต่อไปนี้

1. นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การศึกษาหาความต้องการของลูกค้า ได้แก่ ผู้ปกครอง นักเรียน ชุมชน และสถานประกอบการต่าง ๆ เป็นปัจจัยแรกที่ผู้บริหารสถานศึกษาในทุกระดับต้องให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกก่อนที่จะดำเนินการใด ๆ ในการจัดการศึกษา เนื่องจากการศึกษาที่ดีและมีคุณภาพจะต้องสนองตอบความต้องการของลูกค้าดังกล่าว ถ้าผลผลิตของสถาบันการศึกษาไม่สามารถสนองผลตอบดังกล่าวได้สุดท้ายคือจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของพลเมืองในประเทศ ซึ่งจะส่งผลเสียอย่างร้ายแรงในการพัฒนาประเทศ การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของสถาบันการศึกษาจำเป็นต้องตระหนักและคำนึงถึงบริบทหรือสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อสถานศึกษาและกระบวนการจัดการศึกษา นับตั้งแต่การวางแผนการจัดการศึกษา กระบวนการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรการจัดการเรียนการสอน และการวัดประเมินผลเหล่านี้เป็นต้น ต้องได้มาจากการศึกษาและวิเคราะห์ (SWOT) บริบทและสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เป็นต้นว่า ด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม การเมือง การศึกษา เทคโนโลยี ความต้องการของชุมชนและท้องถิ่นที่เป็นผลกระทบทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ตลอดจนผลประเมินและวิจัยสถาบัน บริบทและปัจจัยแวดล้อมภายนอกดังกล่าว จะต้องเป็นข้อมูลที่จำเป็นและสำคัญ ต้องนำเอาข้อมูลสารสนเทศเหล่านั้นมาพิจารณาประกอบในการกำหนดวิสัยทัศน์ ทิศทาง นโยบาย เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ในการวางแผนการจัดการศึกษา การจัดการเรียนการสอน การบริหารและการควบคุมคุณภาพการศึกษา ทั้งจัดทำแผนการจัดการคุณภาพเชิงยุทธศาสตร์ในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาวของสถาบันการศึกษา บริบทและปัจจัยแวดล้อมดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญ ที่ผู้บริหารของสถาบันต้องนำข้อมูลเหล่านั้นมาพิจารณาประกอบในการกำหนดวิสัยทัศน์ ทิศทาง นโยบาย เป้าหมาย และวัตถุประสงค์เชิงคุณภาพหรือสร้างสถาบันการศึกษา (บ้าน) แห่งคุณภาพหรือ HOQ (House of Quality) หรือ QFD (Quality Function Deployment) ที่จะต้องนำผู้กำหนดของลูกค้าใน HOQ มากำหนดเป็นดัชนีชี้วัดคุณภาพระดับองค์กร HQI (Key Quality Indicators) ที่เป็นนามธรรมและบ่งบอกคุณภาพ KQI จะถูกกระจายลงไปสู่การจัดการทำดัชนีวัดคุณภาพระดับยุทธศาสตร์ และสู่การกำหนดดัชนีวัดคุณภาพการมอบหมายงานและการปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ เพื่อใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ เพื่อใช้ในการวางแผนการจัดการศึกษาการเรียนการสอน การบริการและการควบคุมคุณภาพการศึกษา ทั้งจัดทำแผนและยุทธศาสตร์เชิงคุณภาพ (แผนยุทธศาสตร์ประจำปี) ระยะกลาง (แผนพัฒนาการศึกษา 5 ปี) และระยะยาวของสถาบันการศึกษา (10-15 ปี) วิสัยทัศน์คือการบ่งบอกคุณภาพในอนาคต การกำหนดทิศทาง และเป้าหมายอันยาวไกลขององค์กร ที่องค์กรต้องการจะก้าวไปให้ถึงความเป็นผู้นำที่ดี ต้องแสดงความคิดเห็นและความฝันที่สามารถมองเห็นภาพขององค์กรได้ไกล ๆ หรือดังที่ว่า ฝันให้ไกลและจะไปให้ถึงอนาคต ดังนั้นวิสัยทัศน์ที่ดีต้องบอกปรัชญา ประโยชน์ และมีคุณภาพต่อองค์กรและลูกค้า เป็นสิ่งที่ผู้ก่อตั้งเชื่อมั่นและยึดถือในการดำเนินการตามภารกิจทุกระดับและทุกคนต้องยึดมั่นและเชื่อถือ ต้องบ่งบอกถึงภารกิจและสิ่งที่องค์กรจะทำให้เกิดขึ้นในอนาคต และต้องฉายภาพอนาคตให้เห็นจุดหมายปลายทางหรือเป้าหมายในแต่ละระยะเวลาดังที่ยกตัวอย่างมาแล้ว ตัวอย่างวิสัยทัศน์ของสถาบันแห่งหนึ่งที่กำลังจะปรับวิสัยทัศน์เข้าสู่พันธกิจของการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่จะเป็นมหาวิทยาลัย เช่น มหาวิทยาลัยคุณภาพชั้นนำ เพื่อปวงชน (A Leading Quality University for All) จะเป็นมหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพแนวหน้า ในการมุ่งมั่นการผลิตบัณฑิตที่มีความเป็นเลิศที่ยังต้องสร้างองค์ความรู้ ให้บริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่สนองความต้องการของนักศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน และประชาชนทุกชนชั้น ให้สู่การเป็นมหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพในระดับแนวหน้าของประชาชนและระดับสากล

2. ปัจจัยป้อนและระบบสนับสนุนการศึกษา

ในการบริหารการศึกษาและการเรียนการสอน ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญเริ่มตั้งแต่กระบวนการออกแบบและวางแผนระบบปัจจัยป้อนหรือระบบสนับสนุนทางวิชาการ ได้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ แผนการเงินและงบประมาณ ที่จะได้มาซึ่ง 5M คือ คน (Man) หรือนักศึกษา อาจารย์และบุคลากร วัสดุ (Material) เครื่องมือและอุปกรณ์ (Machine) หรือทรัพยากรการเรียนรู้ อาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก การเงินและงบประมาณ (Money) และการจัดการ (Management) เป็นต้น ที่ถือเป็นปัจจัยป้อนและเป็นระบบสนับสนุนที่สำคัญในกระบวนการจัดการศึกษาและการเรียนการสอน และปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพกระบวนการผลิตและคุณภาพผลการผลิตองค์กร

ปัจจัยดังกล่าวข้างต้นได้รับการออกแบบและการวางแผนที่ดี และมีประสิทธิภาพ เพราะถือว่าเป็นวัตถุดิบที่จะนำส่งเข้าสู่กระบวนการผลิตหรือกระบวนการจัดการเรียนการสอนจะต้องมีคุณภาพ มีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ มีมาตรฐาน มีความรู้ดี มีความพร้อม มีความเพียงพอที่จะทำให้สามารถพัฒนานักศึกษาและผลงานให้มีคุณภาพและเป็นไปตามความต้องการของสังคม

การนำเอาความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งจากผู้ปกครอง นักศึกษา ชุมชน และสังคม มาแปลงเป็นปัจจัยป้อน เช่น การออกแบบและสร้างหลักสูตร ต้องเป็นหลักสูตรที่ได้มาจากการสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า การรับนักศึกษาหรืออาจารย์ของสถาบันจะต้องมีคุณสมบัติตรงกับสาขาวิชาหรือหลักสูตรที่เปิดสอน ก่อนจะดำเนินการเรียนการสอนผู้บริหารต้องจัดเตรียมและหาทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสม และเพียงพอกับจำนวนและอัตราส่วนของนักศึกษา ปัจจัยนำเข้าและระบบการสนับสนุนทางการศึกษา ดังนั้นการเริ่มต้นที่ดีและมีคุณภาพ จะส่งผลในกระบวนการถัดไป ได้แก่ กระบวนการผลิตหรือกระบวนการเรียนการสอนนั่นเอง การเรียนการสอนจึงมีเป้าหมายเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่นักศึกษาและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในผลผลิตและการรับรองการบริการจากสถาบัน

3. กระบวนการจัดการเรียนการสอน

กระบวนการผลิตทางการศึกษา หมายถึง กระบวนการจัดการเรียนการสอนถือว่าเป็นกระบวนการที่สำคัญ คือ กิจกรรมการเรียนการสอน ซึ่งในช่วงเวลาประมาณ 4 ปี ในสถาบันการศึกษาที่นักศึกษาจะได้รับการพัฒนาและปรับปรุงทางด้านความรู้ บุคลิกภาพ ความคิด ประสิทธิภาพ และสร้างเสริมคุณธรรมจริยธรรม เพื่อให้เป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์ ดังนั้น ตลอดระยะเวลา

4 ปี จึงมีความหมายและความสำคัญอย่างมากต่อคุณภาพบัณฑิตที่จะจบออกมาจากแต่ละสถาบัน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การดำเนินการใด ๆ ในขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนาคนจึงมีความสำคัญทั้งสิ้นและเกิดผลกระทบต่อคุณภาพของบัณฑิตโดยตรง

กระบวนการผลิตบัณฑิต ได้แก่ กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการศึกษาและแผนการเรียน การดำเนินการการเรียนการสอน และการวัดประเมินผลการเรียนการสอนตามหลักสูตรในแต่ละสาขาวิชาต่าง ๆ การตรวจ ติดตามและปรับปรุงแก้ไขซึ่งกระบวนการผลิตบัณฑิตมีคุณภาพจะนำไปสู่การได้บัณฑิตออกมาอย่างมีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจและสนองต่อความต้องการของสังคมและตลาดแรงงาน

4. ผลผลิต

บัณฑิตเป็นผลผลิตที่เกิดจากกระบวนการเรียนการสอน คุณภาพของบัณฑิตจะมีคุณภาพหรือไม่จะขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพปัจจัยป้อนและกระบวนการผลิตบัณฑิตหรือกระบวนการเรียนการสอนสำคัญดังนั้นระดับคุณภาพและมาตรฐานของบัณฑิตเป็นเครื่องสะท้อนถึงประสิทธิภาพของกระบวนการผลิตของสถาบันอุดมศึกษาโดยตรงและด้วยความรับผิดชอบที่มีต่อสังคม สถาบันอุดมศึกษาจึงจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพของการผลิตของตนให้อยู่ในระดับที่อยู่ในเกณฑ์ที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการของชุมชนและสังคม

5. ผลลัพธ์

ผลลัพธ์ หมายถึง ผลลัพธ์ของบัณฑิตที่มีคุณภาพตรงกับข้อกำหนดและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตรงตามความต้องการ เป็นที่ประทับใจของสังคมและตลาดแรงงานรวมทั้งผลงานทางวิชาการ งานวิจัยและบริการของสถาบันตลอดจนอาจารย์ต้องมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับทางวิชาการระดับอุดมศึกษาทั้งในและต่างประเทศ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต้องมีประโยชน์เกิดคุณค่าต่อชุมชน สังคมและสามารถนำไปสู่การปฏิบัติและนำไปใช้ในทางธุรกิจ การศึกษา อุตสาหกรรมได้แล้วตามความต้องการของสังคมและตลาดแรงงาน เป็นที่ประทับใจและพึงพอใจของผู้ปกครอง ชุมชน สังคมและผู้ประกอบการ จากการที่มีระบบการบริหารจัดการศึกษาเชิงคุณภาพ ดังกล่าวทั้ง 5 กระบวนการ ถือว่าเป็นการวางแผนการออกแบบและการตรวจติดตามคุณภาพที่จะนำไปสู่ระบบการประกันคุณภาพในที่สุด ในแต่ละกระบวนการจัดการศึกษาต้องนำมาออกแบบ กำหนดและสร้างหัวข้อคุณภาพและดัชนีวัดคุณภาพขึ้นตามตัวชี้วัดคุณภาพ ผลที่ได้จะทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการศึกษาดังกล่าวได้ดำเนินการไปอย่างมีคุณภาพและเป็นไปตามข้อกำหนดที่เขียนเป็นสัญญาให้แก่ผู้ศึกษา ผู้ปกครองและสถานประกอบการจึงจำเป็นต้องมีการตรวจติดตามและประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของผลผลิต

6. การติดตามและประเมินผล

ผลการจัดการศึกษาและการเรียนการสอน จะต้องมีการตรวจติดตามและประเมินคุณภาพ เพื่อตรวจสอบและให้ทราบถึงคุณภาพผลผลิตของสถาบันการศึกษา เป็นไปตามความต้องการและเป็นที่พึงพอใจของชุมชนและสังคมเพียงใด อย่างไรก็ตามการตรวจติดตามต้องเป็นไปตาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กระบวนการออกแบบและการจัดการศึกษาทั้ง 5 กระบวนการ องค์ประกอบและดัชนีวัดคุณภาพของแต่ละกระบวนการ

7. การปรับปรุงคุณภาพ

หลังจากการตรวจติดตามและประเมินคุณภาพ กระบวนการจัดการศึกษาและการเรียนการสอน จะได้วิธีการปฏิบัติที่ดีขององค์กรที่จะนำไปเป็นมาตรฐานในการจัดการเรียนการสอนต่อไป นอกจากนี้ปัญหาและข้อบกพร่องจากการศึกษาและการจัดการเรียนการสอน

2.2.4.7 รางวัลคุณภาพคุณภาพแห่งยุโรป (The European Quality Award: EQA)

EQA)

EQA เป็นรางวัลที่ The European Foundation for Quality Management : EFQM จัดตั้งขึ้นเมื่อปี 1988 เพื่อส่งเสริมและช่วยเหลือพัฒนาองค์กรในการเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขัน โดยดำเนินการรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ การรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานนั้นกระทำโดยอาศัยเกณฑ์ที่พัฒนามาจากการงานวิจัยที่อยู่ในตัวแบบโดยมองในภาพรวมที่เรียกว่า The EFQM Excellence Model ตัวชี้วัดในรูปแบบ EFQM มี 9 เกณฑ์ แบ่งออกเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มที่เป็นตัวกระทำ(Enablers) ในกลุ่มนี้จะครอบคลุมสิ่งที่องค์กรได้กระทำประกอบด้วย 5 เกณฑ์ คือ ภาวะผู้นำ นโยบายและกลยุทธ์ พนักงานในองค์กร หุ่นส่วนและทรัพยากรและกระบวนการ สำหรับกลุ่มที่เป็นผลลัพธ์ (Results) ในกลุ่มนี้เป็นผลที่มาจากการกระทำประกอบด้วย 4 เกณฑ์ คือ ผลที่เกิดขึ้นกับลูกค้า ผลที่เกิดขึ้นกับพนักงานในองค์กร ผลที่เกิดขึ้นกับสังคมและผลการดำเนินงานหลักทางธุรกิจ โดยผลลัพธ์เป็นเหตุมาจากการกระทำและผลป้อนกลับจากผลลัพธ์จะช่วยให้เกิดการปรับปรุงการกระทำสำหรับนวัตกรรมและการเรียนรู้เป็นตัวช่วยให้เกิดการปรับปรุง/พัฒนาตัวกระทำเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีขึ้นความสัมพันธ์ของเกณฑ์ต่าง ๆ

รายละเอียดของเกณฑ์ มีดังนี้ (Kok, Wiele, McKenna, and Brown. 2001: 289)

ภาวะผู้นำ หมายถึง ตัวชี้วัดที่แสดงถึงวิธีการที่กลุ่มผู้บริหารองค์กรนำเอาวิธีการปรับปรุงคุณภาพมาใช้ในกระบวนการทำงาน เกณฑ์ย่อยได้แก่ วิธีการที่ผู้บริหารใช้กำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ คุณค่าและจริยธรรม รวมทั้งการเป็นแบบอย่างที่ดีของวัฒนธรรมที่เน้นความเป็นเลิศ วิธีการที่ผู้บริหารเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการสนับสนุน ระบบการบริหารองค์กรที่เน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง วิธีการที่ผู้บริหารปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า หุ่นส่วนและความเป็นตัวแทนของสังคม วิธีการที่ผู้บริหารส่งเสริมให้พนักงานมุ่งเน้นวัฒนธรรมความเป็นเลิศ วิธีการที่ผู้บริหารร่วมและเป็นผู้ดำเนินการเปลี่ยนแปลง

นโยบายและกลยุทธ์ขององค์กร หมายถึง ตัวชี้วัดที่แสดงถึงวิธีการที่องค์กรใช้แนวคิดในการปรับปรุงคุณภาพในการกำหนดแนวทาง การสื่อสาร การปฏิบัติงาน การตรวจสอบและปรับปรุงนโยบายและกลยุทธ์ เกณฑ์ย่อยได้แก่ นโยบายและกลยุทธ์มาจากการศึกษาถึงสภาพปัจจุบันและความต้องการในอนาคต รวมทั้งความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง นโยบายและกลยุทธ์มาจาก

การวัดและวิเคราะห์สารสนเทศในการปฏิบัติงาน การวิจัย การเรียนรู้และสัมพันธ์กับกิจกรรมภายนอก เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นโยบายและกลยุทธ์มีการพัฒนา ทบทวนและปรับให้ทันสมัย นโยบายและกลยุทธ์ถูกสื่อสารและพัฒนามาจากกระบวนการหลักของกรอบแนวคิด

พนักงานในองค์กร หมายถึง ตัวชี้วัดที่แสดงวิธีการที่องค์การใช้ศักยภาพของพนักงาน เพื่อปรับปรุงกิจการอย่างต่อเนื่อง เกณฑ์ย่อยได้แก่ ทรัพยากรบุคคลได้รับการวางแผนการจัดการและปรับปรุงมีการกำหนดสมรรถนะและความรู้ของพนักงาน รวมทั้งการพัฒนาพนักงานมีส่วนเกี่ยวข้องและการได้รับมอบอำนาจ พนักงานมีการพูดคุยกันทั้งในระดับองค์การและระดับกลุ่ม มีการมอบรางวัลให้กับพนักงานและการดูแลเอาใจใส่พนักงาน

หุ้นส่วนและทรัพยากร หมายถึง ตัวชี้วัดที่แสดงวิธีการที่องค์การวางแผนและจัดการกับหุ้นส่วนภายนอก คู่ค้าและทรัพยากรภายใน เพื่อให้สนับสนุนนโยบายและกลยุทธ์และกระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพปัจจุบันและความต้องการในอนาคต รวมทั้งชุมชนและสภาพแวดล้อมด้วย เกณฑ์ย่อย ได้แก่ การจัดการเกี่ยวกับหุ้นส่วนภายนอก การบริหารการเงิน การบริหารอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ การบริหารเทคโนโลยี การจัดการความรู้และสารสนเทศ

กระบวนการ หมายถึง การออกแบบ การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการเพื่อสร้างความพึงพอใจและก่อให้เกิดคุณค่าเพิ่มให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย เกณฑ์ย่อย ได้แก่ กระบวนการได้รับการออกแบบ และบริหารอย่างมีระบบ กระบวนการที่ถูกปรับปรุงโดยการใช้นวัตกรรมที่จำเป็นเพื่อเพิ่มความพึงพอใจและก่อให้เกิดคุณค่าเพิ่มสำหรับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ผลิตภัณฑ์และบริการได้รับการออกแบบและพัฒนามาจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ผลิตภัณฑ์และบริการได้รับการผลิต การส่งมอบและบริการที่ดี การจัดการและการขยายความสัมพันธ์กับลูกค้า

ผลที่เกิดขึ้นกับลูกค้า หมายถึง ตัวชี้วัดที่แสดงการรับรู้ของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์และบริการขององค์การ เกณฑ์ย่อยได้แก่ การวัดการรับรู้ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

ผลที่เกิดขึ้นกับพนักงานในองค์กร หมายถึง ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความรู้สึกรักของพนักงานในองค์กร เกณฑ์ย่อยได้แก่ การวัดการรับรู้ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

ผลที่เกิดขึ้นกับสังคม หมายถึง ตัวชี้วัดที่แสดงการรับรู้ของสังคมโดยรวมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์การ เกณฑ์ย่อยได้แก่ การวัดการรับรู้ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

ผลการปฏิบัติงานหลัก หมายถึง ตัวชี้วัดที่แสดงการบรรลุผลความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้ เกณฑ์ย่อยได้แก่ ผลผลิตของผลการดำเนินงานหลัก ตัวชี้วัดการดำเนินงานหลัก

2.2.4.8 รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศสิงคโปร์ (Singapore Quality Award: SQA)

SQA เป็นรางวัลที่รัฐบาลประเทศสิงคโปร์มอบให้กับองค์การที่มีระบบการบริหารจัดการและผลการดำเนินงานที่มีความเป็นเลิศ SQA ก่อตั้งเมื่อปี ค.ศ. 1994 โดยการสนับสนุนของเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประธานาธิบดี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ให้รู้ถึงความต้องการของธุรกิจและองค์การที่มีความเป็นเลิศ 2) ช่วยปรับปรุงการดำเนินการและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์การ 3) แบ่งปันข้อมูลของการปฏิบัติที่เป็นเลิศระหว่างองค์การ รูปแบบ SQA มีพื้นฐานมาจากรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางคือ MBNQA, EFQM, และ Australian Business Excellence Award ดังนั้น จึงเป็นรางวัลที่ได้รับการยอมรับว่ามีศักดิ์ศรีในระดับมาตรฐานโลก (World Class) และแสดงถึงมาตรฐานระดับสูงของธุรกิจที่มีความเป็นเลิศ เกณฑ์ในการพิจารณาของ SQA มีทั้งสิ้น 7 หมวดซึ่งในแต่ละหมวดมีประเด็นย่อยๆ ดังนี้ (Tan, and Khoo, 2002: 74)

ภาวะผู้นำ เป็นการตรวจประเมินระบบการนำองค์การว่า ผู้นำระดับสูงขององค์การมีการพัฒนาวิสัยทัศน์และพันธกิจที่ง่ายต่อการเข้าใจ และนำองค์การไปสู่ความเป็นเลิศและมีการสื่อสารเป้าหมายและคุณค่าร่วมไปยังพนักงานทุกระดับ ผู้นำระดับสูงเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องในการสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นกับทีมและพนักงานในการปรับปรุงคุณภาพ มีการประเมินภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูงและนำผลการประเมินมาปรับปรุงองค์การ มีนโยบายและเป้าหมายในการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนและการรักษาสภาพแวดล้อม รวมทั้งการให้พนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ กับชุมชนด้วย ภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูง วัฒนธรรมคุณภาพ ความรับผิดชอบต่อชุมชนและสภาพแวดล้อม

สารสนเทศ เป็นการมุ่งเน้นการจัดการในด้านสารสนเทศและการใช้ข้อมูลเทียบเคียงและเปรียบเทียบกับสิ่งที่ดีที่สุด (benchmark) เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในทุกระดับขององค์การ การจัดการระบบสารสนเทศ การเปรียบเทียบกับคู่แข่งและสิ่งที่ดีที่สุด

การวางแผน เป็นการมุ่งเน้นที่กระบวนการวางแผนขององค์การ มีการบูรณาการความต้องการหลักไปสู่แผนงานขององค์การอย่างไร การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ รวมทั้งวิธีการติดตามผลการปฏิบัติงาน การพัฒนากลยุทธ์และการนำไปปฏิบัติ

ทรัพยากรบุคคล เป็นการมุ่งเน้นว่า องค์การสามารถใช้ศักยภาพของพนักงานในการสร้างผลงานให้กับองค์การ และองค์การมีการตระหนักถึงความสำคัญของความต้องการในการฝึกอบรมและการพัฒนาด้านอาชีพ สุขภาพและความพึงพอใจและพนักงานต่างสร้างผลงานและมีความสำนึกในการมุ่งไปสู่เป้าหมายขององค์การ การวางแผนทรัพยากรบุคคล การมีส่วนร่วมและพันธะผูกพันของพนักงาน การให้การศึกษา การอบรมและการพัฒนาบุคลากร ความพึงพอใจและสุขภาพของพนักงาน ผลการดำเนินงานและความสำนึกของพนักงาน

การจัดการกระบวนการ เป็นการมุ่งเน้นว่ากระบวนการหลักขององค์การสนับสนุนการไปสู่วัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ รวมทั้งกระบวนการด้านนวัตกรรม การสร้างและการส่งผ่านกระบวนการ รวมทั้งกระบวนการจัดการเกี่ยวกับหุ้นส่วน กระบวนการนวัตกรรมการบริหารกระบวนการและการปรับปรุง กระบวนการเกี่ยวกับลูกค้าและหุ้นส่วน

การมุ่งเน้นลูกค้า เป็นการมุ่งเน้นว่าองค์การมีวิธีการอย่างไรในการตัดสินใจเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าและตลาด การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และการสร้างความพึงพอใจให้กับเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลูกค้าและตลาด ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ความสัมพันธ์กับลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้า

ผลลัพธ์การปฏิบัติงานและคุณภาพ เป็นการประเมินว่าผลของการดำเนินการและการปรับปรุงขององค์กรในพื้นที่สำคัญขององค์กรเป็นอย่างไรและระดับผลของการดำเนินการขององค์กรที่สามารถเปรียบเทียบกับคู่แข่งและการเปรียบเทียบกับสิ่งที่ดีที่สุด ผลลัพธ์ด้านลูกค้า ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด ผลลัพธ์ด้านพนักงาน ผลลัพธ์ด้านการปฏิบัติงาน

การประเมินทั้ง 7 หมวดสามารถแบ่งออกเป็นองค์ประกอบพื้นฐานได้ 3 กลุ่ม คือ ตัวผลักดัน ระบบ และผลลัพธ์ ตัวผลักดัน คือ ผู้บริหารระดับสูงเป็นตัวผลักดันของระบบโดยการเป็นผู้กำหนดทิศทางและมองหาโอกาสในอนาคตสำหรับองค์กร

ระบบ ประกอบด้วย กลุ่มของกระบวนการที่มีการออกแบบอย่างดีเพื่อให้ผลการดำเนินการขององค์กรเป็นไปตามที่ต้องการ

ผลลัพธ์ เป็นการส่งมอบคุณค่าให้ลูกค้าและการดำเนินการขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

2.2.4.9 รางวัลความเป็นเลิศทางธุรกิจของประเทศออสเตรเลีย (Australian Business Excellence Award: ABEA)

รางวัลนี้เริ่มขึ้นเมื่อปี ค.ศ.1983 กรอบแนวคิดของรางวัลนี้มาจากการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากองค์กรต่าง ๆ ที่ประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจเป็นเวลากว่า 15 ปี การพัฒนารอบแนวคิดเพื่อนวัตกรรม การปรับปรุงและการประสบความสำเร็จที่ยาวนานซึ่งสามารถนำไปใช้ได้กับทุกองค์กร ทุกขนาดและทุกประเภท แนวคิดของ ABEA ถูกออกแบบและปรับปรุงทุกปี โดยคณะกรรมการที่มาจากองค์กรบริหารและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อช่วยให้องค์การประเมินผลการดำเนินงานในปัจจุบันและเป็นการสร้างความสำเร็จของทีมงาน และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กร ในปี ค.ศ.2003 ได้มีการปรับปรุงกรอบแนวคิดเพื่อให้เข้ากับยุคสมัยและแนวคิดการจัดการสมัยใหม่ นอกจากนี้ รางวัลนี้ยังใช้เป็นเกณฑ์การประเมินองค์การเพื่อรับรางวัลสำหรับธุรกิจที่มีความเป็นเลิศแห่งชาติของประเทศออสเตรเลียและถูกนำไปใช้เป็นเกณฑ์สำหรับประเทศต่าง ๆ ด้วย (Australian Business Excellence Awards: ABEA, 2000:) องค์การที่นำกรอบแนวคิดของ ABEA ไปใช้จะได้รับการปรับปรุงด้านภาวะผู้นำและระบบการบริหารจัดการรวมทั้งการนำผลลัพธ์เข้าสู่กระบวนการกำหนดการวางแผนกลยุทธ์ และเปรียบเทียบตำแหน่งขององค์กรกับคู่แข่งในด้านบริหารจัดการ

องค์ประกอบของรางวัลนี้มีทั้งหมด 7 องค์ประกอบและในแต่ละองค์ประกอบมีรายการย่อยเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศ ได้แก่

ภาวะผู้นำ ทิศทางกลยุทธ์ วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำขององค์การ การสร้างสภาพแวดล้อมและชุมชน

กลยุทธ์และการวางแผน การเข้าใจสภาพแวดล้อมธุรกิจ กระบวนการวางแผนการพัฒนาและการปรับใช้ของผลลัพธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความรู้และสารสนเทศ การเก็บข้อมูลและการแปลงข้อมูลไปสู่สารสนเทศ การบูรณาการและการใช้ความรู้ในการตัดสินใจ การสร้างและการจัดการความรู้

พนักงาน การมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องและพันธะผูกพัน ความมีประสิทธิภาพและการพัฒนา สุขภาพ ความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดี

การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ความรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า การรับรู้ของลูกค้าในคุณค่า

นวัตกรรม คุณภาพและการปรับปรุง กระบวนการเกี่ยวกับนวัตกรรม กระบวนการเกี่ยวกับคู่ค้าและหุ้นส่วน การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

คุณภาพของสินค้าและบริการ ผลสำเร็จและความยั่งยืน ตัวชี้วัดความสำเร็จ ตัวชี้วัดความยั่งยืน

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารเพื่อพัฒนาคุณภาพงาน

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารเพื่อพัฒนาคุณภาพงานโดยได้ศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการบริหารการจัดการเพื่อให้ได้มาซึ่งคุณภาพงานดังนี้

2.3.1 การพัฒนาองค์การ (Organization Development: OD)

การพัฒนาองค์การ (Organization Development) หรือ มักเรียกกันสั้น ๆ ว่า OD เป็นกระบวนการในการเปลี่ยนแปลงองค์การอย่างมีระบบโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์การสามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ภายใต้สถานการณ์และสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

1. ความหมายของการพัฒนาองค์การ

ได้มีผู้ให้ความหมายของการพัฒนาองค์การ ดังนี้

French and Bell (1984:17) กล่าวว่า การพัฒนาองค์การ หมายถึง ความเพียรพยายามระยะยาวที่จะปรับปรุงความสามารถในการแก้ปัญหาขององค์การ และการฟื้นฟูองค์การโดยดำเนินการวินิจฉัยวัฒนธรรมขององค์การโดยเฉพาะอย่างยิ่งวัฒนธรรมในการทำงานร่วมกันของกลุ่มทั้งที่เป็นทางการและกลุ่มชั่วคราวและระหว่างกลุ่มต่างๆ โดยอาศัยความร่วมมือจากที่ปรึกษาด้านการเปลี่ยนแปลง มีการใช้ทฤษฎี และเทคโนโลยีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ รวมทั้งการวิจัยเชิงปฏิบัติการด้วย

สมยศ นาวิก (2533:182) ได้กล่าวว่าการพัฒนาองค์การ หมายถึง กลยุทธ์เชิงพฤติกรรมที่ถูกใช้เพื่อการวิเคราะห์ความจำเป็นของการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การและการดำเนินการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ

สวณ ช้างฉัตร (2541:288) ได้กล่าวว่าการพัฒนาองค์การ หมายถึง กระบวนการของการเตรียมและการจัดการเปลี่ยนแปลงองค์การซึ่งจะรวมถึงการเปลี่ยนแปลงงาน (tasks) โครงสร้างของเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์การ (Organizational Structures) และเทคโนโลยีที่องค์การต้องการเปลี่ยนแปลงหรือนำไปใช้ในการผลิตสินค้าและบริการการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ

สรุปได้ว่า การพัฒนาองค์การ หมายถึง การปรับปรุง เปลี่ยนแปลงองค์การอย่างมีระบบแบบแผนเป็นกระบวนการ เพื่อให้ปรับตัวทันต่อสถานการณ์และการบรรลุผลตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดความก้าวหน้าขององค์การ

การพัฒนาองค์การอาจมีวัตถุประสงค์แตกต่างกันออกไปตามลักษณะปัญหาหรือวัตถุประสงค์ในการพัฒนาของแต่ละองค์การ อย่างไรก็ตามการพัฒนาองค์การโดยทั่วไปจะมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อยกระดับความไว้วางใจ การสนับสนุนซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิกและหน่วยงานภายในองค์การ
2. เพื่อกระตุ้นให้มีการคิดพิจารณาแก้ไขปัญหาขององค์การร่วมกัน
3. เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศที่เปิดเผยมในการแก้ไขปัญหภายในองค์การสร้างให้เกิดความรู้ในการยอมรับปัญหาและกล้าเผชิญปัญหาทั้งปัญหาในการทำงานของกลุ่มหรือระหว่างกลุ่มและปัญหาส่วนรวมขององค์การ
4. เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และเปิดโอกาสให้ผู้ใกล้ชิดปัญหาหรือเกี่ยวกับปัญหาได้แก้ไขปัญหาเองหรือร่วมกันแก้ปัญหและทำงานเป็นทีม
5. เพื่อแสวงหาแนวทางแก้ปัญหาลักษณะสร้างสรรค์ และร่วมมือร่วมใจกันในมวลหมู่สมาชิกเพื่อความสำเร็จของการทำงานหรือการพัฒนางาน
6. เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกขององค์การมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์การ หรือแผนงาน
7. เพื่อช่วยกระตุ้นให้เกิดการบริหารงานแบบควบคุมตนเอง การกำกับการตรวจสอบการทำงานของตนเอง
8. เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพบนรากฐานแห่งความร่วมมือร่วมใจกัน
9. เพื่อส่งเสริมให้เห็นความสำคัญของการทำงานเป็นทีม และผลดีของการทำงานในลักษณะดังกล่าว
10. เพื่อยกระดับความรับผิดชอบของสมาชิกและทีมงานในการวางแผน และการปฏิบัติตามแผน
11. เพื่อพัฒนาองค์การให้ทันสมัย มีระบบที่สามารถยืดหยุ่นและปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาพการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
12. เพื่อพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยการรวมพลังของสมาชิกและการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. กระบวนการพัฒนาองค์การ

การพัฒนาองค์การควรเริ่มต้นที่การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินสถานการณ์ และกำหนดวัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลง การวิเคราะห์วินิจฉัยที่ดีจะช่วยให้สามารถละลายสถานการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นและสมควรจะต้องพัฒนาเพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานที่เหมาะสมในอนาคต นอกจากนั้นยังช่วยให้สามารถกำหนดการสอดแทรกกิจกรรมการพัฒนาองค์การ ตลอดจนการเสริมแรงได้อย่างถูกต้องอีกส่วนหนึ่งด้วย

กระบวนการในการพัฒนาธุรกิจอาจดำเนินการในรูปแบบการกำหนดวงจรการวิเคราะห์วินิจฉัย-การสอดแทรก-การเสริมแรง ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์วินิจฉัย (Diagnosis) เป็นขั้นตอนที่ฝ่ายจัดการยอมรับว่ามีช่องว่างเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน จึงต้องจ้างที่ปรึกษาเข้ามาดำเนินการสัมภาษณ์บุคลากรหลักขององค์การและวางแผนการปฏิบัติการซึ่งจะทำให้ผู้จัดการสามารถวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์ในรูปแบบของการแก้ปัญหาได้ กล่าวคือ มีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และกำหนดวัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลงหรือการแก้ปัญหาได้อย่างดี

2. การสอดแทรก (Intervention) เป็นการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อเสริมสร้างความสามารถของสมาชิกในด้านวิธีวิเคราะห์ข้อมูล การกำหนดทิศทางการปฏิบัติงาน สมาชิกจะได้รับคำแนะนำด้านประสิทธิผลของกระบวนการกลุ่มอีกส่วนหนึ่งด้วย

3. การเสริมแรง (Reinforcement) ในขั้นตอนนี้ที่ปรึกษาจะประชุมกับกลุ่มที่กำลังปฏิบัติการพัฒนางานเป็นระยะๆ เพื่อติดตามความก้าวหน้าและให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดอุปสรรคปัญหาในการพัฒนางาน การสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อการแก้ปัญหาประจำปีของธุรกิจจึงเป็นเรื่องที่ต้องปฏิบัติเพื่อการติดตามผลการเสริมแรงและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง

แม้การพัฒนาองค์การจะเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนแต่การพัฒนาน่าจะเป็นกระบวนการเสริมสร้างบุคลากรในองค์การให้สามารถปรับปรุงตนเองได้อย่างต่อเนื่องผ่านทาง การเรียนรู้ตามวงจรการวิเคราะห์วินิจฉัย-การสอดแทรก-การเสริมแรงผลการพัฒนาน่าจะทำให้บุคลากร กระฉับกระเฉง มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพระยะยาวขององค์การ ดังนั้น ความสำเร็จของโปรแกรมการพัฒนาองค์การดังกล่าวแล้วจึงต้องมีพื้นฐานมาจากความเข้มแข็งในการวิจัยเชิงปฏิบัติการขององค์การ หรือการนำผลการวิจัยเชิงปฏิบัติการมาใช้ประโยชน์อย่างจริงจังในการพัฒนานั่นเอง (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.2547 : 368-371)

2.3.2 วงจรคุณภาพ (Deming Cycle)

วงจรคุณภาพเดมมิง โดย W.Edwards Deming ปรมาจารย์ทางด้านการบริหารคุณภาพเป็นวงจรที่แสดงถึงการพัฒนางานทุกครั้งอย่างต่อเนื่องจนได้มาซึ่งมาตรฐาน ที่เรียกว่า P-D-C-A โดย W.Edward Deming ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหารที่กำหนดเป็นความรับผิดชอบการ

บริหาร (Management Commitment) และนโยบายคุณภาพ (Quality Policy) 14 ประการ หรือ เรียกว่า Deming's 14' point สรุปได้ดังนี้

1. การกำหนดเป้าหมายที่แน่นอนเพื่อนำสู่การปรับปรุงผลผลิตและบริการ โดยใช้การศึกษา ค้นคว้าและนำนวัตกรรมมาปรับปรุงการออกแบบการผลิตและบริการสม่ำเสมอ

2. การยอมรับแนวคิดปรัชญาใหม่ ๆ รวมทั้งการนำแนวคิดของทุกคนทุกฝ่ายมาใช้ตัดสินใจ ร่วมกัน นอกจากนี้ผู้บริหารระดับสูงจะต้องสร้างวัฒนธรรมด้านคุณภาพขึ้นในองค์กรจนให้กลายเป็น วิถีชีวิต

3. การยึดมั่นในหลักการขององค์กรเพื่อยึดเป็นหลักในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของ องค์กร

4. การสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการในด้านต่างๆ สนใจและยอมรับแนวคิดของ ผู้รับบริการ รวมทั้งการตอบสนองความต้องการเพื่อให้ผู้รับบริการพอใจ

5. ปรับปรุงระบบการผลิตหรือกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของ การผลิตและการบริการ

6. จัดการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพให้กับบุคลากรในหน่วยงาน ทุกคน

7. พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารเพื่อสร้างภาวะผู้นำให้บุคลากรทำงานมีประสิทธิภาพมาก ขึ้น

8. จัดความกังวลต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินการตามแนวคิดการบริหารแบบมุ่ง คุณภาพทั้งองค์กร เช่น เมื่อบุคลากรกลัวการเสี่ยงไม่กล้าแสดงความคิดเห็นจะส่งผลทำให้การปรับปรุง คุณภาพตามแนวคิดนี้ลดลง ผู้บริหารจะต้องบริหารงานให้เกิดความยุติธรรมกับทุกคน สร้างความ มั่นใจให้ทุกคนกล้าถาม กล้าแสดงความคิดเห็น ดังนี้

8.1 ร่วมกันทำงานเป็นทีม สนับสนุนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน

8.2 เป็นการกระตุ้นให้ทุกคนมีแรงจูงใจที่จะทำงาน โดยบอกวิธีการกระทำให้ถึง เป้าหมายว่าควรทำอะไร (How to) เพื่อนำสู่การพัฒนาคุณภาพงานและอาจกระตุ้นเสริมด้วยการใช้ คำขวัญ

8.3 เน้นการทำงานโดยคำนึงถึงคุณภาพ (How good) มากกว่าการจะมุ่งปริมาณหรือมุ่ง การงานให้ได้ตามจำนวนที่ต้องการโดยไม่คำนึงถึงคุณภาพ

8.4 กระตุ้นให้ทุกคนใช้ความสามารถในการทำงานให้เต็มศักยภาพ จัดอุปสรรคที่มีผล ต่อความภูมิใจในการทำงาน ให้ความสำคัญและเอาใจใส่บุคลากรทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน หลีกเลี่ยงการนำผลการประเมินด้านลบมาทำลายหรือบั่นทอนความมุ่งมั่นในการทำงาน

8.5 สนับสนุนให้บุคลากรได้รับการศึกษาอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการ ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการปรับปรุงการทำงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8.6 ปฏิบัติงาน (Take action) ตามแนวทางที่กล่าวมาเพื่อให้เกิดความสำเร็จโดยทุกคนร่วมมือกันและฝ่ายบริหารให้การสนับสนุนและรับผิดชอบเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลตามเป้าหมาย นอกจากนี้ Deming ซึ่งได้กล่าวถึงวงจรคุณภาพ 4 กระบวนการหรือเรียกว่าวงจร PDCA ดังนี้

P = Plan = วางแผน หมายถึง ขั้นตอนการวางแผนเพื่อเลือกปัญหาตั้งเป้าหมายแก้ปัญหา และการวางแผนแก้ปัญหา

D = Do = ปฏิบัติ หมายถึง ขั้นตอนการแก้ปัญหาและนำวิธีการแก้ปัญหาไปปฏิบัติ

C = Check = ตรวจสอบ หมายถึง ขั้นตอนการเปรียบเทียบผลการแก้ปัญหาโดยเก็บข้อมูลก่อนและหลังแก้ไขมาดูว่าได้ผลอย่างไร ตรงตามเป้าหมายหรือไม่

A = Action = แก้ไข หมายถึง ขั้นตอนการนำวิธีแก้ปัญหาที่ได้มากำหนดเป็นมาตรฐานเพื่อยึดถือปฏิบัติต่อไปเป็นการกำหนดมาตรการเพื่อกำจัดปัญหาให้หมดไปอย่างถาวร

สรุปได้ว่า วงจรคุณภาพ 4 กระบวนการหรือเรียกว่าวงจร PDCA นั้นประกอบด้วย 4 กระบวนการหลักคือ 1. วางแผน หมายถึง ขั้นตอนการวางแผนเพื่อเลือกปัญหาตั้งเป้าหมายแก้ปัญหา และการวางแผนแก้ปัญหา 2. ปฏิบัติ หมายถึง ขั้นตอนการแก้ปัญหาและนำวิธีการแก้ปัญหาไปปฏิบัติ 3. ตรวจสอบ หมายถึง ขั้นตอนการเปรียบเทียบผลการแก้ปัญหาโดยเก็บข้อมูลก่อน และหลังแก้ไขมาดูว่าได้ผลอย่างไร ตรงตามเป้าหมายหรือไม่ และ 4. แก้ไข หมายถึง ขั้นตอนการนำวิธีแก้ปัญหาที่ได้มากำหนดเป็นมาตรฐานเพื่อยึดถือปฏิบัติต่อไปเป็นการกำหนดมาตรการเพื่อกำจัดปัญหาให้หมดไปอย่างถาวร

2.3.3 กระบวนการ Benchmarking

ความสำเร็จขององค์กรดีเด่นในสภาพปัจจุบันก็คือ ความพยายามที่จะสร้างความเป็นเลิศ โดยการมุ่งเน้นให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ การพัฒนาผลผลิตที่มีคุณภาพจึงเป็นปณิธานอันสูงสุดของผู้บริหารองค์กร ทั้งนี้เนื่องจากในยุคปัจจุบันโลกที่เต็มไปด้วยการแข่งขัน เรื่องของคุณภาพเท่านั้นที่จะทำให้องค์กรอยู่รอดได้ การพัฒนาคุณภาพขององค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องทำให้องค์กรมีการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อจะนำไปสู่การกำหนดบทบาทและทิศทางขององค์กร และมีการปรับปรุงที่ดีกว่า ดังนั้น กลยุทธ์ทางการบริหารแนวทางหนึ่งก็คือ ความพยายามขององค์กรที่เลียนแบบเทียบเคียง หรือเทียบวัด การเดินตามแนวทางที่ดีกว่า จึงเป็นเทคนิคการบริหารอีกวิธีหนึ่งเราเรียกว่า “Benchmarking”

1. ความหมายของ Benchmarking

ความหมาย ของ Benchmarking มีนักวิชาการได้นำเสนอไว้มาก ในที่นี้จะขอนำเสนอเฉพาะบางความหมายที่นำความเข้าใจง่าย ดังนี้

1. The American Productivity and Quality Center's Benchmarking

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Management Guide ได้เสนอนิยามซึ่งดูง่ายกว่าไว้ว่า Benchmarking เป็นกระบวนการเปรียบเทียบและวัดผลที่กระทำอย่างต่อเนื่องขององค์กรกับผู้นำทางธุรกิจ ณ ที่ใด ๆ ก็ได้ในโลกเพื่อรวบรวมข้อมูลที่จะช่วยองค์กรดำเนินการปรับปรุงการปฏิบัติ (พิชัย เสงี่ยมจิตต์. 2542 : 152 ; อ้างจาก Evan. 1996.)

2. Benchmarking คือความต่อเนื่องของกระบวนการประเมินผลผลิตภัณฑการบริการ กระบวนการทำงานขององค์กร ซึ่งได้รับการรับรองว่าเป็นตัวแทนการปฏิบัติที่ดีที่สุด เพื่อเป้าหมายของการปรับปรุงองค์กรอย่างเป็นระบบ (พิชัย เสงี่ยมจิตต์. 2542:152 ; อ้างจาก Evan. 1996.)

3. Benchmarking คือ การเสาะหาและประยุกต์วิธีการปฏิบัติที่ดีกว่าซึ่งสามารถเป็นผู้นำการปฏิบัติในเวทีการแข่งขันอย่างต่อเนื่อง (Evan. 1996:2)

4. Benchmarking คือ กระบวนการต่อเนื่องของการวัดผลผลิต บริการและกระบวนการ โดยเทียบกับองค์กรชั้นนำ หรือคู่แข่งในวงการเป็นการมองหาผู้ที่ปฏิบัติได้ยอดเยี่ยม (Best Practice) และจากการวัดการปฏิบัติงาน การสร้างความเปลี่ยนแปลงต่อเนื่องและการเลียนแบบจากผู้นำไปสู่การดำเนินการที่เหนือกว่า (สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ. 2540:72)

5. Benchmarking คือ กระบวนการวัดผลที่เป็นระบบและต่อเนื่องเพื่อการเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น สำหรับการจัดการเกี่ยวกับสินค้าและกระบวนการทำงานขององค์กร เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกิจการขององค์กรให้ดีขึ้น (สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ. 2540:195)

6. Benchmarking คือ กระบวนการวัดผลประเมินผลที่กระทำอย่างต่อเนื่องเป็นระบบเพื่อเสาะหาและรวบรวมข้อมูลจากองค์กรชั้นนำมาเปรียบเทียบกับองค์กรของตนเองเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงที่ดีที่สุด (พิชัย เสงี่ยมจิตต์. 2543:153)

จากแนวคิดดังกล่าวจะเห็นได้ว่า Benchmarking คือ การเปรียบเทียบว่าบริษัทหรือองค์กรของตนเองได้กระทำบางสิ่งบางอย่างอย่างไร และคนอื่นทำอย่างไรการเปรียบเทียบนั้นจะต้องกว้างขวางพอ และทำให้สามารถค้นพบว่าใครทำอะไรดีที่สุดการวัดผลจะต้องปฏิบัติด้วยความระมัดระวัง และควรระวังอีกไกลเพียงใดที่จะไปถึงจุดที่ดีที่สุดนั้นและถามคำถามอย่างตรงไปตรงมาไปยังเพื่อนร่วมงานที่ทำ Benchmarking ว่าจากการได้ความคิดดี ๆ แล้วจะไปถึงจุดที่ดีที่สุดนั้นได้อย่างไร

ดังนั้นสามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า “Benchmarking” คือ กระบวนการวัดผลและการประเมินผลที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบขององค์กรโดย แสวงหา และรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ จากองค์กรชั้นนำมาเปรียบเทียบกับองค์กรของตนเอง เพื่อให้ได้แนวคิดหลักการ และแนวทางการดำเนินงานอันจะนำไปสู่การกำหนดมาตรฐานการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรที่ดีที่สุด

2. วัตถุประสงค์และประโยชน์ที่ได้รับในการใช้ Benchmarking

วัตถุประสงค์หลักที่สำคัญในการเทียบวัดมีดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานขององค์กรกับองค์กรอื่น
 2. เพื่อศึกษามาตรฐานขององค์กรอื่นที่ประสบความสำเร็จสูงสุด
 3. เพื่อกำหนดมาตรฐานที่จะนำไปสู่การปฏิบัติที่ดีที่สุด
- การเทียบวัดทั่วไป หรือการเทียบวัดกระบวนการของหน่วยงานทางการศึกษา

อย่างไรก็ตามการเลือกกระทำ Benchmarking ของผู้บริหารหน่วยงานทางการศึกษาควรให้ ความตระหนักถึงสถานการณ์และความเหมาะสมของลักษณะหน่วยงานทางการศึกษา ความพร้อม ของคณะผู้บริหาร และทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานที่จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจถึงสถานการณ์ของ หน่วยงาน และความเข้าใจเกี่ยวกับประเภทของ Benchmarking เพื่อจะได้คัดเลือกรูปแบบการ ดำเนินการที่เหมาะสมต่อไป

3. รูปแบบกระบวนการพื้นฐานของ Benchmarking (Hacker & Kleiner, 2000)

Benchmarking เป็นกระบวนการที่ได้ถูกกำหนดโครงสร้างว่าควรจะต้องทำไปทีละขั้นๆ การเลือกกระบวนการของ Benchmarking ขึ้นอยู่กับความเหมาะสม ความสามารถและวัฒนธรรม องค์กร รูปแบบของกระบวนการ 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผนโครงการ Benchmarking : วัตถุประสงค์หลักของขั้นตอนนี้ คือ การพิจารณาว่าจะเทียบวัดอะไร และจะแข่งขันกับใครที่เทียบวัด สิ่งสำคัญในขั้นตอนนี้คือมั่นใจว่าได้ กำหนดกระบวนการ Benchmarking ในวิถีทางซึ่งสนับสนุนแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานที่ได้วางไว้ซึ่ง จะรวมถึงแผนกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาผลผลิต เพื่อคุณภาพ เพื่อการบริการลูกค้า หรือเพื่อการบริหาร จัดการทรัพยากรมนุษย์ โครงการ Benchmarking ควรจะเสริมและสนับสนุนแผนอื่นๆ ในขั้นตอนนี้ ภารกิจที่จะต้องทำดังภาพประกอบต่อไปนี้

1.1 ระบุกลยุทธ์ที่ตั้งใจ เช่น

1.1.1 ระดับความคาดหวังที่ลูกค้าพึงพอใจ

1.1.2 การสำรวจระดับที่องค์กรควรรักษาไว้หรือสัมฤทธิ์ผลที่จะย้อนกลับ

มา

1.1.3 เวลาที่จะสัมฤทธิ์ผล

1.1.4 ลักษณะเฉพาะสินค้าที่ส่งมอบ

1.1.5 ค่าใช้จ่าย: หน่วย หรือระดับค่าใช้จ่ายที่สัมฤทธิ์

1.2 การเลือกกระบวนการที่เทียบวัด: สิ่งสำคัญหลักอยู่ที่ว่าจะเทียบวัดอะไรคือ การระบุผลลัพธ์ หรือผลผลิตของหน่วยกิต

1.3 ระบุโครงร่างของลูกค้าและสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง: ขั้นนี้จำเป็นต้องระบุให้ ชัดเจนว่าใครต้องการผลผลิตภัณฑ์ที่องค์กรผลิต หรือใครคือลูกค้า

1.4 เลือกองค์ประกอบที่ได้วิเคราะห์แล้วว่าประสบผลสำเร็จมาเทียบวัด: ต้องเลือกองค์กรหรือธุรกิจที่ประสบผลสำเร็จอย่างแท้จริง ในการเลือกองค์ประกอบที่พิจารณาว่าได้รับผลสำเร็จนั้นจำเป็นต้องเลือกทั้งที่เฉพาะเจาะจงและทั่วไป

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างทีมงาน Benchmarking : วัตถุประสงค์ของขั้นนี้ก็คือการจัดทีม 1 หรือมากกว่าที่จะทำ Benchmarking ภารกิจในขั้นนี้ที่สำคัญคือ

2.1 การเลือกทีม: การที่เลือกทีมขึ้นอยู่กับขอบข่ายของการทำ Benchmarking จะเป็นตัวกำหนดโครงสร้างของทีม อาทิเช่น ขนาดขององค์กร งานที่จะทำมากเท่าใดอย่างไรก็ตามโครงการ Benchmarking ต้องการทีมที่มีลักษณะดังนี้

2.1.1 กลุ่มย่อยที่จะวางโครงการ ตั้งแต่การเริ่มต้นจัดเตรียมผู้นำและประสานงานดำเนินการจนกระทั่งเสร็จสิ้น

2.1.2 ควรเลือกคนที่มีบทบาท ทักษะและลีลาที่แตกต่างกันภายใต้ขอบข่ายของโครงการร่วมทีม หรือมาเป็นสมาชิก

2.1.3 การเตรียมการที่จะจัดการกับคนที่ไม่อยู่ซึ่งในทีมงานเกี่ยวข้องกับ การทำ Benchmarking

โดยปกติการจัดตั้งทีมส่วนใหญ่จะมีทีมผู้นำ หรือทีมแนะแนว (Lead Team or Guidance Team) มีไว้ดูแลโครงการ ทีมเตรียมการหรือทีมหลัก (Preparation Team or Main Team) ซึ่งเป็นทีมที่รวบรวมข้อมูล เตรียมการเขียนเขียน และสังเคราะห์ผล และทีมเยี่ยมชม (Visit Team) เป็นทีมที่ลงมือปฏิบัติเพื่อลงไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ร่วมโครงการ ซึ่งทีมชุดนี้อาจมีมากกว่า 1 ทีม ขึ้นอยู่กับขนาดของผู้ร่วมโครงการที่ระบุ

2.2 การฝึกอบรมทีมงาน: ความรู้และทักษะการปฏิบัติการเป็นสิ่งจำเป็นที่ทีมงานจะต้องมี ความรู้และทักษะที่สำคัญประกอบด้วย

2.2.1 รูปแบบของ Benchmarking ที่จะใช้ในโครงการ

2.2.2 ใช้เครื่องมือและเทคนิคการวิเคราะห์อย่างไร

2.2.3 ทักษะภาวะผู้นำ ทักษะการอำนวยความสะดวกและทักษะพื้นฐานในการบริหารจัดการโครงการ

2.2.4 ทักษะการสื่อสาร: การฟัง การถาม การต่อรอง การแก้ปัญหาความขัดแย้ง

2.2.5 ภูมิหลังองค์กรและระบบ

ขั้นตอนที่ 3 การรวบรวมข้อมูลที่เป็น : วัตถุประสงค์ของขั้นนี้คือการระบุการปฏิบัติที่ดีที่สุดของบริษัทต่าง ๆ เพื่อนำมาเทียบวัดในโครงการ และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติองค์กรของตนเอง และปฏิบัติการเปลี่ยนอย่างมีความหมายกับองค์กรอื่นๆ ในขั้นนี้มีสิ่งสำคัญ 2 ประการคือ

3.1 กระบวนการปฏิบัติ Benchmarking ขององค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2 กระบวนการปฏิบัติของบุคคลหรือองค์กรที่ร่วมโครงการ Benchmarking

3.1 กระบวนการปฏิบัติ Benchmarking: การวิเคราะห์ตนเองเป็นสิ่งสำคัญในขั้นนี้ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การเทียบวัด กฎพื้นฐานของ Benchmarking ก็คือการรู้กระบวนการผลิตและการบริการขององค์กรเจ้าของก่อนที่จะพยายามทำความเข้าใจสิ่งดังกล่าวขององค์กรอื่นๆ การที่จะระบุว่ากระบวนการปฏิบัติที่ทำอยู่ การรวบรวม การทบทวนข้อมูลว่าเพียงพอหรือไม่ ควรจะต้องรวมสิ่งเหล่านี้ด้วย

3.1.1 แผนภูมิการเคลื่อนไหวของกระบวนการ

3.1.2 ผลสะท้อนกลับจากลูกค้า สิ่งที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า และความต้องการของลูกค้าจะวัดกระบวนการดีหรือไม่ อาจมีการถามจากลูกค้าโดยตรง

3.1.3 การวัดและการวิเคราะห์กระบวนการ จะเป็นการใช้กระบวนการวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือ โดยพิจารณาจากรายละเอียดต่างๆ

3.2 กระบวนการปฏิบัติของบุคคลหรือองค์กรผู้ร่วมโครงการ Benchmarking : ผู้ร่วมโครงการ Benchmarking อาจเป็นบุคคลหรือองค์กรที่เข้ามาช่วยองค์กรในการทำ Benchmarking วิธีการหาผู้ร่วมโครงการอาจทำได้โดยการค้นคว้าหรือสอบถามจากแหล่งต่าง ๆ เช่น

3.2.1 ค้นหาจากห้องสมุด

3.2.2 จากที่ปรึกษา

3.2.3 นายหน้าด้านหุ้น

3.2.4 ผู้จัดการฝ่ายหลัก

3.2.5 ลูกค้าหลัก

ขั้นตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาช่องว่างการปฏิบัติ: วัตถุประสงค์ของขั้นตอนนี้เพื่อระบุและวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างการปฏิบัติที่ดีที่สุดจากการสังเกต จากผู้ร่วมโครงการและกระบวนการปฏิบัติขององค์กรเจ้าของการเปรียบเทียบจะใช้ข้อมูลจากสิ่งที่ได้รวบรวมมาในขั้นนี้มีกิจกรรมที่สำคัญดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อค้นพบจากสิ่งที่ไปเยี่ยมสังเกตมา: เป็นการสังเคราะห์ข้อมูลจากกระบวนการที่ได้รวบรวมมาในวิธีทางที่ว่าจะอะไรเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงานหรือองค์กร

4.2 เปรียบเทียบการปฏิบัติปัจจุบันกับส่วนที่เทียบวัด

4.3 ระบุช่องว่างที่องค์กรปฏิบัติกัน องค์กรที่เกี่ยวข้องและสาเหตุของช่องว่าง

ขั้นตอนที่ 5 การแก้ไขและการจัดทำกระบวนการใหม่: วัตถุประสงค์ของขั้นตอนนี้เพื่อพัฒนายุทธวิธีและแผนปฏิบัติเพื่อปิดช่องว่าง ตลอดจนนำสิ่งที่ปรับปรุงลงไปเพื่อนร่วมงาน เพื่อการปฏิบัติ รวมทั้งรักษาส่งที่ปรับแก้ทำใหม่ให้คงอยู่ตลอดไป ในขั้นนี้มีกิจกรรมหลักที่สำคัญ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1 การกำหนดเป้าหมาย: การกำหนดเป้าหมายเพื่อปิดช่องว่าง การปฏิบัติเพื่อให้เทียบได้กับการเทียบวัดที่ค้นพบและควรจะทำให้ดีขึ้นกว่าเดิมในช่วงระยะเวลา 3 – 5 ปี ในอนาคต

5.2 การตัดสินใจเปลี่ยนแปลงกระบวนการ: มีความจำเป็นที่จะต้องระยะภารกิจ ความรับผิดชอบ ทรัพยากร และเป้าหมายของเงื่อนไขเพื่อการเปลี่ยนแปลง และจำเป็นต้องพิจารณาวิธีที่จะเสนอการเปลี่ยน

5.3 การจัดเตรียมงบประมาณ: การดำเนินการเปลี่ยนแปลงต้องเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี เครื่องมือ ซึ่งจะต้องใช้งบประมาณเพื่อการนี้

5.4 การทำแผนปฏิบัติที่เปลี่ยนแปลงลงสู่การปฏิบัติ: ในขั้นนี้ต้องจัดทรัพยากรที่จำเป็นที่มีผลต่อการปฏิบัติให้เพียงพอ สร้างการยอมรับ สร้างความเป็นเจ้าของซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลง

5.5 การติดตามการปฏิบัติ: เป็นการติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ปรับแก้หรือปรับปรุงในจุดที่จำเป็น รวมทั้งตัดสินใจกระบวนการเทียบวัดที่จะทำ Benchmarking ต่อไป

2.3.4 การบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์ (Management by Objectives: MBO)

การบริหารตามวัตถุประสงค์ (Management by Objectives) ซึ่งใช้คำย่อว่า MBO เป็นแนวคิดการบริหารอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งได้รับความสนใจจากวงการบริหารเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศที่พัฒนาแล้ว โดยเรียกชื่อแตกต่างกันไป เช่น การบริหารโดยมุ่งต่อผลงาน (Management by Results by Objectives and Results) เป็นต้น

การบริหารเชิงวัตถุประสงค์นี้เริ่มนำใช้ในองค์การธุรกิจเอกชนทั้งในประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศอังกฤษ MBO มิได้เป็นของใหม่เสียทีเดียว เพราะปีเตอร์ดริคเคอร์ (Peter Drucker) ได้คิดค้นนำมาใช้ตั้งแต่ปี ค.ศ.1950 เจ้าตำรับที่โด่งดังของสหรัฐอเมริกาในเรื่องนี้ได้แก่ จอร์จ เอส. ออดิออร์น (George s. Odiorne) ส่วนเจ้าตำรับของอังกฤษคือจอห์น ดับบลิว.ฮัมเบิล (John W. Humble) ต่อมามีนักวิชาการได้เขียนตำราเกี่ยวกับเรื่องนี้มากขึ้น ที่รู้จักกันมากได้แก่ J.B. Batten, Walter S. Wilkstrom, George, Morrissey และ William J. Reddin เป็นต้น

1. ความหมายของการบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์

การบริหารตามวัตถุประสงค์ (MBO) นี้ได้มีผู้ให้ความหมายไว้มากมายหลายแนวคิดด้วยกัน สำหรับ จอร์จ เอส. ออดิออร์น ได้ให้ความหมายไว้ว่าการบริหารตามวัตถุประสงค์เป็นระบบบริหารที่ผู้บังคับบัญชาระดับสูงและระดับรองของหน่วยงานร่วมกันกำหนดเป้าหมายการทำงาน และขอบเขตความรับผิดชอบของงานแต่ละคนในแง่ของผลสำเร็จที่คาดว่าจะได้ โดยใช้ผลสำเร็จดังกล่าวนี้เป็นแนวทางของการทำงานในหน่วยงานและให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของสมาชิกแต่ละคนในหน่วยงานด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วน จอห์น ดับบลิว. ฮัมเบล ได้ให้ความหมายของการบริหารตามวัตถุประสงค์ว่า MBO เป็นระบบที่มีลักษณะเคลื่อนไหวอยู่เสมอ ซึ่งผสมผสานความต้องการต่างๆ ขององค์การ เพื่อให้ องค์การบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ (คือมีกำไรและขยายกิจการใหญ่โตขึ้น) พร้อมกับ ความ จำเป็นของหัวหน้าที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในเรื่องดังกล่าว และขณะเดียวกันก็พัฒนาตนเองด้วย

จากความหมายของ MBO ดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่า MBO เป็นระบบการบริหารรูป หนึ่งที่มีการกำหนดวัตถุประสงค์รวมทั้งระบบขององค์การ โดยมีการวางแผนและลำดับความสำคัญ ของงานที่จะต้องดำเนินการด้วยความร่วมมือและความเต็มใจของผู้บริหารทุกระดับในองค์การในอันที่ จะร่วมมือกับบริหารงานเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ ตลอดจนมีกลไกควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานให้ เป็นไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรืออาจกล่าวอย่างสั้นๆ ว่าได้ว่าเป็นระบบบริหารที่จัด ให้ทุกคนในองค์การที่เกี่ยวข้องร่วมกันปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์นี้เป็นเครื่องมือประเมินผลการ ปฏิบัติงาน

แนวความคิดในการบริหารงานโดยใช้หลัก MBO ในปัจจุบัน แตกต่างจากการบริหารงานใน อดีตคือ การบริหารงานแต่เดิมมุ่งเน้นที่ตัวผู้บังคับบัญชาเป็นใหญ่ การบริหารหรือการดำเนินการใดๆ อยู่ภายใต้การสั่งการของผู้บังคับบัญชาแต่เพียงผู้เดียว ผู้บังคับบัญชาจะให้ความสำคัญต่อองค์การและ ปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้ผลผลิตมากขึ้น โดยมีได้มุ่งเน้นที่ตัวบุคคลผู้ปฏิบัติงานแต่อย่างใด เมื่อนำหลัก MBO มาใช้ในการบริหารวิธีการกลับเป็นไปในลักษณะตรงกันข้าม กล่าวคือ มุ่งเน้นวัตถุประสงค์และ ผลงานที่จะทำให้สำเร็จในอนาคต โดยให้ความสำคัญแก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การเป็นสำคัญ

2. กระบวนการบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์

การบริหารตามวัตถุประสงค์ที่จะนำไปใช้ในองค์การนั้น อาจทำได้ 2 ลักษณะคือ ทำ เป็นโครงการกึ่งเต็มรูปและโครงการเต็มรูป การทำเป็นโครงการเต็มรูปนั้นเป็นการนำเอา MBO มาใช้ ปรับปรุงองค์การในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นระยะเวลา 3 – 5 ปีจึงจะสมบูรณ์แบบ

องค์การที่นำ MBO มาใช้ควรตระหนักว่า MBO จะไม่ก่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติได้โดยทันที เพราะการนำเอา MBO มาใช้นั้นโดย Drunker (1954:) กำหนด จะต้องมีการบริหารหรือขั้นตอน บางประการในการบริหารงาน ซึ่งอาจสรุปเป็นขั้นตอนที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การกำหนดวัตถุประสงค์และการวางแผน หลักการที่สำคัญอันดับแรกของ MBO คือการ กำหนดวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชากำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกัน นักวิชาการบริหารบางทางวิจัยแล้วพบว่า การบริหารที่มีประสิทธิภาพนั้น การกำหนด วัตถุประสงค์จะต้องไม่กำหนดจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง หรือจากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน แต่จะต้อง ร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์แล้วจึงวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยจัดลำดับความสำคัญของงานที่ จะทำ (Priority) กำหนดระยะเวลาดำเนินการ กำหนดงบประมาณ ตลอดจนกำหนดมาตรฐานการ ปฏิบัติงาน

2. การมอบหมายงานและหน้าที่รับผิดชอบแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา งานนี้เป็นการแจ้งให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับรู้ถึงขอบเขตของอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่และสามารถกำหนดวัตถุประสงค์ในการ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำงานด้วยตนเอง โดยมอบความไว้วางใจและความเป็นอิสระในการทำงานให้ ทั้งนี้จะต้องชี้แจงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบถึงงานหลักและมาตรฐานงานที่ต้องการเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายรวมขององค์การ โดยผู้บังคับบัญชาร่วมที่จะให้คำปรึกษาหารือเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาต้องการ

3. ตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างมีระบบ งานในขั้นนี้เป็นการตรวจสอบว่าการดำเนินงานที่ได้กำหนดไว้ก้าวหน้าไปมากน้อยเพียงใด

4. การปรับปรุงแก้ไข เป็นการปรับปรุงแก้ไขให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้

5. การประเมินผลงาน การประเมินผลงานตามหลักของ MBO นี้เป็นการประเมินผลงานที่เน้นวัตถุประสงค์และผลงาน (Result-Centered Method หรือ Appraisal by Results) เป็นสำคัญ โดยมีหลักและวิธีการประเมินผลงานที่สำคัญดังนี้ คือ

5.1 ผู้ประเมินและผู้ได้รับการประเมินผลงาน จะต้องตั้งวัตถุประสงค์และปัจจัย ในการประเมินผลงานร่วมกันตั้งแต่ตอนต้นปี หรือก่อนกำหนดแผนการดำเนินงาน

5.2 การประเมินผลงานตามหลักการนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาบุคคลและเพิ่มประสิทธิภาพงานมากกว่าที่จะใช้การประเมินผลเพื่อพิจารณาความดีความชอบหรือการลงโทษ

5.3 เน้นการวัดผลการปฏิบัติงานที่ผลงานขั้นสุดท้าย นอกจากนั้นยังเน้นความสำเร็จของผลงาน และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ามากกว่าความประพฤติของผู้ปฏิบัติงาน

5.4 ใช้วัตถุประสงค์และผลงาน เป็นตัวประเมินมากกว่าการให้คะแนนหรือเครื่องหมาย

5.5 การประเมินผลงานกระทำเมื่อผลงานขั้นสุดท้ายเสร็จสิ้นลงโดยผู้ประเมินผลงานรับการประเมินได้มีโอกาสปรึกษาหารือร่วมกัน ทั้งในระยะกำหนดวัตถุประสงค์และระยะประเมินผลงาน และเลือกสมาชิกขึ้นมาเป็นผู้นำกลุ่มแทน ผู้นำกลุ่มแต่ละคนต้องนำกลุ่มทำกิจกรรมให้เสร็จอย่างน้อย 1 เรื่อง แล้วจึงหมุนเวียนให้ผู้อื่นมาทำหน้าที่เป็นผู้นำกลุ่มต่อไป (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.2547:355-356)

2.3.5 การสร้างความเป็นเลิศ

1. ความหมายของความเป็นเลิศ

ความหมายของความเป็นเลิศนั้นเป็นการยากที่จะอธิบายได้อย่างชัดเจนเนื่องจากมีความหมายได้หลายประการ โดยที่มีผู้กล่าวไว้ดังนี้

อุไรพรธณ เจนวาณิชยานนท์ (2546:15) กล่าวว่า การมองความเป็นเลิศด้านการศึกษาจะมองคุณภาพในลักษณะของประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการเรียนการสอน ความสามารถของผู้เรียนในการแก้ปัญหา การคิดวิเคราะห์ และการวิพากษ์วิจารณ์

Welter (1968:636) ให้ความหมายของคำว่า ความเป็นเลิศ (excellence) หมายถึง สิ่งที่ดีที่สุด สมบูรณ์ที่สุด หรือการกระทำซึ่งประกอบด้วยคุณภาพสูงสุดจนเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุปได้ว่า ความเป็นเลิศ หมายถึง สถานะลักษณะหรือสภาพที่ยอดเยี่ยมมีคุณภาพสูงควรค่าแก่การยกย่องและสามารถเป็นแบบอย่างให้กับผู้อื่นได้

2. ยุทธศาสตร์การสร้างความเป็นเลิศ

ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่มุ่งเน้นการสร้างความเป็นเลิศมีหลักการที่สำคัญคือ การกำหนดจุดมุ่งหมายที่ทำหายแล้วดำเนินการให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายนั้นสถานศึกษาแต่ละแห่งสามารถกำหนดจุดมุ่งหมายที่ทำหาย และมีความเป็นเลิศได้โดยไม่จำเป็นต้องเหมือนกันภายใต้การใช้ศักยภาพและทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเต็มที่ การมุ่งเน้นความเป็นเลิศนั้นมิใช่เป็นการเปรียบเทียบกับสถานศึกษาอื่น แต่เป็นการพัฒนาสถานศึกษาของตนเองและพร้อมที่จะประกาศความเป็นเลิศให้เป็นที่ยอมรับของสังคมโดยทั่วไป โดยมีกระบวนการเสริมสร้างความเป็นเลิศ 4 ขั้นตอน

1. กำหนดจุดมุ่งหมาย
2. การลงมือปฏิบัติ
3. การปรับปรุงแก้ไข
4. การสร้างนวัตกรรม

กล่าวโดยสรุป ยุทธศาสตร์การสร้างความเป็นเลิศ คือ กระบวนการทำงานที่เริ่มต้นจากการคิด ค้นหา ทดลองใช้วิธีการทำงานแบบใหม่ๆ เพื่อให้ได้ผลที่ดีกว่าเดิม หรือที่เรียกกันว่าแนวปฏิบัติเพื่อไปสู่ความเป็นเลิศ โดยมีหลักการพื้นฐาน 2 ประการคือ

1. คิดให้เห็นภาพการทำงานตลอดแนว เป็นการมองภาพสถานศึกษาของตนเองตั้งแต่วันแรกจนถึงวันสุดท้ายของการเรียนว่ามีการดำเนินการเป็นระยะๆ ที่พัฒนาขึ้นอย่างไรบ้างและมีการวางแผนการดำเนินงานเป็นอย่างไร

2. ลงมือปฏิบัติอย่างมุ่งมั่น เป็นการทำงานควบคู่กับการปรับปรุงแก้ไข วิเคราะห์ข้อบกพร่องและหาวิธีการใหม่ ๆ ในการแก้ไขข้อบกพร่องโดยยึดหลักปฏิบัติดังนี้

2.1 ศึกษาข้อบกพร่องของผู้เรียน เป็นการศึกษาว่าผู้เรียนมีข้อบกพร่องด้านการเรียนในเรื่องอะไรบ้าง มากน้อยแค่ไหน แล้วทำรายงานให้ทราบว่าเป็นข้อบกพร่องประเภทไหนและมีปริมาณเท่าไร

2.2 แสวงหานวัตกรรม เมื่อพบข้อบกพร่องจึงลงมือศึกษาค้นคว้าหาวิธีการใหม่ ๆ จากเอกสาร คู่มือ ฯลฯ ซึ่งเรียกว่า นวัตกรรม แล้วนำมาปรับให้เข้ากับวิธีการสอนแบบเดิม

2.3 การใช้นวัตกรรม เมื่อนำนวัตกรรมมาใช้แล้วต้องเกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น การใช้นวัตกรรมแก้ไขข้อบกพร่องได้และเกิดผลดีกว่าเดิมถือว่าประสบผลสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.2547: 306-309)

2.3.6 กลุ่มคุณภาพ (QCC)

กลุ่มคุณภาพ (QCC) จะทำกิจกรรมควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานประจำ ลักษณะของกิจกรรมมี 4 อย่างคือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. การค้นหาปัญหา (คุณภาพ ประสิทธิภาพ)

2. การแก้ปัญหา

3. การปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพ

4. การเสริมสร้างคุณภาพและประสิทธิภาพ

กิจกรรมของกลุ่มคุณภาพ (QCC) ตามลักษณะดังกล่าวข้างต้น เป็นกิจกรรมการแก้ปัญหา และการพัฒนาคุณภาพ ในงานที่กลุ่มมีหน้าที่รับผิดชอบร่วมกัน กระบวนการแก้ปัญหาของ

QCC สรุปได้ 9 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การตั้งปัญหา สมาชิกของกลุ่มคุณภาพช่วยกันคิดหาสิ่งที่ควรปรับปรุงในงานที่กลุ่มมีหน้าที่รับผิดชอบ และช่วยกันคัดเลือกปัญหาที่มีความสำคัญ เพื่อดำเนินการแก้ไข

ขั้นที่ 2 การวิเคราะห์หาสาเหตุ เมื่อเลือกหรือระบุปัญหาได้แล้ว สมาชิกของกลุ่มคุณภาพช่วยกันวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา และช่วยกันคัดเลือกสาเหตุที่สำคัญควรแก้การนำมาแก้ไข และที่กลุ่มสามารถดำเนินการแก้ไขได้เองในระยะเวลาไม่นานนัก (ประมาณไม่เกิน 6 เดือน)

ขั้นที่ 3 การคิดหาวิธีแก้ปัญหา ตามปกติปัญหาหนึ่งๆ ย่อมมีหลายสาเหตุและการแก้ปัญหาแต่ละสาเหตุก็มีวิธีการต่างๆ กันหลายวิธี นักแก้ปัญหาที่ตื่นอกจากจะสามารถกำหนดสาเหตุอย่างถูกต้องแล้ว ยังต้องเป็นนักคิดสร้างสรรค์ที่สามารถคิดหาวิธีแก้ปัญหาได้หลายๆ วิธี และสามารถค้นพบวิธีแก้ปัญหาที่ทำได้ง่ายๆ มีประสิทธิภาพ แต่ทว่าเป็นสิ่งที่คนอื่นนึกไม่ถึงมาก่อน

ขั้นที่ 4 การวางแผนการแก้ปัญหา เมื่อได้ตกลงใจในวิธีแก้ปัญหาแล้วขั้นตอนต่อไปของกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ คือการวางแผนการแก้ปัญหา ซึ่งประกอบด้วย

1. การกำหนดเป้าหมายที่ต้องการสัมฤทธิ์เป้าหมายนี้ต้องกำหนดเป็นตัวเลขเพื่อให้สามารถประเมินได้

2. การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ในการแก้ปัญหา (ตลอดจนการมอบหมายงานในการแก้ปัญหาในแต่ละขั้นตอน)

ขั้นที่ 5 การดำเนินการแก้ปัญหา ในขั้นนี้สมาชิกของกลุ่มคุณภาพ ดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดและตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากกลุ่ม

ขั้นที่ 6 การประเมินผลการแก้ปัญหา กิจกรรมที่จะต้องดำเนินควบคู่กันไปกับการแก้ปัญหา คือ การประเมินผล การประเมินผลจะกระทำภายหลังการดำเนินการแต่ละขั้นตอน และเมื่อเสร็จสิ้นทุกขั้นตอน

ขั้นที่ 7 การแก้ไขปัญหาและอุปสรรค การประเมินผลจะช่วยให้สมาชิกของกลุ่มคุณภาพทราบว่าในแต่ละขั้นตอนในกระบวนการแก้ปัญหามีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้าง หากมีปัญหาในกระบวนการการแก้ปัญหากลุ่มจำเป็นต้องดำเนินการตามขั้นตอน ตั้งแต่ขั้นที่ 1 ถึง ขั้นที่ 6 เพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรค และเมื่อเสร็จสิ้นทุกขั้นตอนแล้วการประเมินผลก็จะช่วยให้ทราบว่า การดำเนินการแก้ปัญหาลงทุกขั้นตอนได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ถ้าไม่บรรลุผลก็แสดงว่า

ปัญหายังไม่หมดสิ้น กลุ่มจะต้องกลับไปดำเนินการตั้งแต่ขั้นที่ 1 ถึง ขั้นที่ 6 อีกครั้งหนึ่ง เพื่อแก้ปัญหาจนบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ขั้นตอนที่ 8 การนำผลไปปฏิบัติ หากการประเมินผลพบว่าวิธีแก้ปัญหากลุ่มคุณภาพประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ขั้นต่อไปก็คือ การนำวิธีการที่ทดลองอย่างได้ผลนี้ไปกำหนดเป็นมาตรฐานของการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นอีกและเพื่อเพิ่มคุณภาพการปฏิบัติงานและคุณภาพของผลงานในที่สุด

ขั้นตอนที่ 9 การเสนอผลงาน ขั้นสุดท้ายนี้สมาชิกของกลุ่มเสนอผลงานในการประชุมทั้งภายในและภายนอกองค์กร เปรียบเสมือนการเสนอผลงานวิจัยของนักวิจัยในที่ประชุมต่างๆ เพื่อเผยแพร่และรับข้อติชม อันจะเป็นประโยชน์ต่อการทำ QCC ต่อไป ในการเสนอผลงานนี้ อาจจัดเป็นมหกรรม มีการประกวดและให้รางวัลผลงานดีเด่นเพื่อการจูงใจ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.2547:384 - 385)

2.4 องค์ประกอบการบริหารคุณภาพ

2.4.1 การวางแผนยุทธศาสตร์

การวางแผนเป็นกระบวนการสำคัญเพื่อเตรียมความพร้อมการทำการกิจกรรมต่าง ๆ ในการบริหารองค์กรในยุคปัจจุบัน เป็นการกำหนดทิศทาง เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ให้สามารถดำเนินไปอย่างมีคุณภาพ การวางแผนถือเป็นส่วนสำคัญในการที่จะปรับปรุงและพัฒนาสิ่งต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแบบแผน และทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์ ดังนั้น การวางแผนเชิงกลยุทธ์จึงมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างยิ่งในยุคปัจจุบัน

บุญเลิศ เย็นคงคา และคณะ (2549:3) ให้ความหมายว่า การวางแผน หมายถึงกระบวนการของการค้นหาวิธีการ การใช้ความคิดและการตัดสินใจ โดยการกำหนดวัตถุประสงค์ที่จะทำ แล้วหาขั้นตอนการปฏิบัติและวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรทางการบริหารอันประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ การจัดการ เครื่องจักรและวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด

มินซ์เบิร์ก (Mintzberg.1994:12) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า การวางแผนเป็นกระบวนการที่เป็นทางการโดยคำนึงถึงการบูรณาการหรือเชื่อมโยงระบบการตัดสินใจของหน่วยงานต่างๆ เข้าด้วยกัน อันจะนำไปสู่การกำหนดวิธีการดำเนินงานที่ชัดเจนเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือผลลัพธ์ที่ต้องการร่วมกัน

สรุปได้ว่า การวางแผน หมายถึง วิธีการ รูปแบบหรือกระบวนการตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร อย่างไร เมื่อใด และใครเป็นผู้กระทำ โดยมีเป้าหมายให้เกิดผลที่ต้องการในอนาคตตามที่คาดหวังไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บุญเกียรติ ชีวะตระกูลกิจ (2548:10) ให้ความหมายกลยุทธ์ หมายถึง การมุ่งเน้นหรือผลักดันเพื่อให้องค์กรหรือกิจการได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ วิธีการมุ่งเน้นหรือผลักดันทำได้โดยการจัดสรรทรัพยากรลงไปในงานใดงานหนึ่ง โดยหวังว่างานที่มุ่งเน้นนั้นจะนำพาองค์กรหรือกิจการไปสู่ความสำเร็จ

Coulter (2005:5) กล่าวว่า กลยุทธ์ คือ การตัดสินใจการกระทำไปสู่เป้าหมายโดยตรงในการใช้ทรัพยากรและศักยภาพเพื่อสร้างโอกาสและป้องกันภัยอันตรายต่าง ๆ ขององค์กร

ความหมายการวางแผนยุทธศาสตร์

การวางแผนยุทธศาสตร์ เป็นกระบวนการในการตัดสินใจกำหนดวิธีการกระทำและสิ่งที่จะต้องปฏิบัติอย่างเป็นระบบเอาไว้เป็นการล่วงหน้า เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้มีผู้ให้ความหมายของการวางแผนยุทธศาสตร์ ดังนี้

Neufeldt and Guralnik (1988:1324) ใน Webster's New World Dictionary ได้ให้ความหมายคำว่า Strategy ไว้ 2 ลักษณะ คือ ศาสตร์ของการวางแผนซึ่งมุ่งไปยังวงการทางด้านทหารและทักษะในการจัดการและการวางแผน

Hill and others (1998:3) ให้คำนิยามของคำว่า ยุทธศาสตร์ (Strategy) ไว้ว่าเป็นแบบของการตัดสินใจและปฏิบัติการบางอย่างที่ผู้บริหารใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (Strategy is an Action that Managers Take to Attain a Organization's Goals)

อุทัย บุญประเสริฐ (2545:42) ใช้ศัพท์กลยุทธ์แทนคำว่ายุทธศาสตร์ได้อธิบายว่า เป็นวิธีการหรือเทคนิคในการปฏิบัติงานอันแยกแยะที่ได้ผ่านการคัดเลือกอย่างเหมาะสม ผ่านการคิด และไตร่ตรองอย่างรอบคอบและมีประสิทธิภาพสูงเพื่อให้การดำเนินงานไปสู่จุดหมายที่ต้องการและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2546:2-3) ได้ให้ความหมายของยุทธศาสตร์ไว้ 2 ลักษณะ คือ ยุทธศาสตร์ หมายถึง วิชาการหรือแผนการที่คิดขึ้นอย่างรอบคอบ มีลักษณะเป็นขั้นตอนมีความยืดหยุ่นพลิกแพลงได้ตามสถานการณ์ มุ่งหมายเพื่อเอาชนะคู่แข่งหรือเพื่อหลบหลีกอุปสรรคต่าง ๆ จนสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการและยังหมายถึง วิธีพลิกแพลงโดยอาศัยความรู้ความชำนาญเพื่อให้ได้เปรียบคู่แข่งหรือเพื่อประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2546 (2546:73) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ยุทธศาสตร์” ไว้ 3 ลักษณะคือ 1) ยุทธศาสตร์ หมายถึง การรบที่มีเล่ห์เหลี่ยมวิธีการที่ต้องใช้กลอุบายต่างๆ เล่ห์เหลี่ยมในการต่อสู้ 2) ยุทธศาสตร์ หมายถึง วิชาที่ว่าด้วยการพัฒนาและการใช้อำนาจการเมือง เศรษฐกิจ จิตวิทยาและกำลังรบทางการทหารและความจำเป็นทั้งในยามสงบและยามสงคราม และ 3) ยุทธศาสตร์ หมายถึง สิ่งที่มีความสำคัญทางการเมือง เศรษฐกิจ จิตวิทยาและกำลังทหารทั้งในยามสงบและยามสงคราม เช่น จุดยุทธศาสตร์

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ยุทธศาสตร์ หมายถึง วิธีการพัฒนาหรือแนวดำเนินการหรือกลวิธีต่าง ๆ ที่ผู้บริหารกำหนดขึ้นอย่างเป็นระบบสำหรับเป็นทิศทางให้การดำเนินงานบรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้

ความสำคัญของการวางแผนยุทธศาสตร์

มีนักการศึกษาและนักวิชาการได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการวางแผนยุทธศาสตร์ไว้ดังนี้ รังสรรค์ มณีเล็ก (2545:19-20) ได้สรุปลักษณะสำคัญของการวางแผนยุทธศาสตร์ทางด้านการศึกษาไว้ 6 ประการ ดังนี้ คือ

1. การมุ่งอนาคต เป็นการกำหนดสภาพที่พึงประสงค์ไว้ล่วงหน้าแล้วพยายามปรับเปลี่ยนควบคุมปัจจัย และกระบวนการเพื่อให้บรรลุตามสภาพที่พึงประสงค์ดังกล่าว
2. มุ่งรวบรวมเป้าหมายของหน่วยงาน การวางแผนเพื่อการบริหารเชิงยุทธศาสตร์นั้นต้องคำนึงถึงภาพรวมของหน่วยงาน ต้องตั้งคำถามว่าทำแล้วได้ประโยชน์อะไร 3) การมุ่งเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสถานศึกษาซึ่งได้แก่นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ครู ผู้บริหาร สถานศึกษา และบุคคลหรือองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการวางแผนแบบเดิมเน้นเฉพาะบุคลากรในสถานศึกษาเป็นส่วนใหญ่ การวางแผนจะดำเนินการเพียงคนกลุ่มเดียว 4) การมุ่งเน้นภาพรวมมากกว่าการพิจารณาแบบแยกส่วนเพราะการวางแผนแบบแยกส่วนนั้น บางครั้งไม่สามารถทำให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายรวมของหน่วยงานนั้น 5) คำนึงถึงสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก นั่นคือจุดแข็งและจุดอ่อนของสถานศึกษา รวมทั้งโอกาสและอุปสรรคในการดำเนินงาน ซึ่งการวางแผนแบบเดิมเน้นมักพิจารณาเฉพาะจุดแข็ง จุดอ่อนของสถานศึกษา ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมภายในเท่านั้น และ 6) การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การวางแผนยุทธศาสตร์นั้น ต้องใช้ทรัพยากรไม่ว่าจะเป็นบุคลากร หรืองบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด โดยใช้ให้น้อยที่สุดและให้เกิดผลผลิตและผลลัพธ์มากที่สุด

กรมสามัญศึกษา (2545:6-7) ได้นำเสนอไว้ในเอกสารประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระดับโรงเรียนในโครงการปรับปรุงระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานว่าลักษณะสำคัญของการวางแผนยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย 1) การวางแผนยุทธศาสตร์เป็นกระบวนการ 2) กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์เป็นการวางแผน 3) การวางแผนยุทธศาสตร์เป็นระเบียบวิธีการ และ 4) การวางแผนยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและการปฏิบัติที่เป็นพื้นฐานสำคัญ

พัศตรผจง วัฒนสินทร์ และพสุ เดชะรินทร์ (2542:8-9) ได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการวางแผนยุทธศาสตร์ว่ามีลักษณะที่สำคัญ 9 ประการ คือ 1) เป็นการกำหนดวิสัยทัศน์ ทิศทาง ภารกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์กรธุรกิจอย่างเป็นระบบ 2) เป็นการกำหนดแนวทางในการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร 3) การนำเอาวิธีการในการดำเนินงานที่ได้คิดค้นขึ้นมาประยุกต์ใช้ 4) เป็นเครื่องมือวัดถึงความสามารถในการบริหารของผู้บริหาร 5) มีผลต่อทิศทางในการดำเนินงานในระยะยาวขององค์กร 6) เป็นความพยายามในการได้มาซึ่งความได้เปรียบทางการพัฒนาขององค์กร 7)

ความสามารถหลักที่จำเป็นต้องใช้สำหรับการสร้างความได้เปรียบทางการพัฒนา 8) ความสามารถในการสื่อสารเป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานจะเป็นสาเหตุสำคัญสำหรับความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร และ 9) ยุทธศาสตร์ขององค์กรไม่เพียงจะเกี่ยวข้องกับสภาวะแวดล้อมนอก และปัจจัยภายในขององค์กรเท่านั้น แต่ค่านิยม ทักษะ ทักษะ ความคาดหวังของบุคคลฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร

วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคณะ (2548:79) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการวางแผน ยุทธศาสตร์ ดังนี้

1. แผนยุทธศาสตร์เป็นการกำหนดรูปแบบของการปฏิบัติที่ช่วยให้องค์กรสามารถ พัฒนาตนเองได้อย่างเหมาะสมกับสภาพการณ์เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้เพราะการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ นั้นให้ความสำคัญกับการศึกษาวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อม ภายนอกองค์กร

2. แผนยุทธศาสตร์เป็นการกำหนดรูปแบบของการปฏิบัติที่ช่วยให้หน่วยงานในภาครัฐกิจ ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนที่มีส่วนเอื้ออำนวยความสำเร็จและความล้มเหลวล้มเหลวต่อ เป้าประสงค์ขององค์กร

3. แผนยุทธศาสตร์เป็นการกำหนดรูปแบบของการปฏิบัติที่ช่วยส่งเสริมการจัดการภาครัฐ แนวนใหม่ (New Public Management, NPM) ที่ให้ความสำคัญการปรับปรุงการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐกิจทั้งระบบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยในประเทศไทยเรียกว่า การปฏิรูป ระบบราชการ อีกทั้งหน่วยงานภาครัฐกิจยังต้องดำเนินงานตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ ดีหรือธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งเป็นกระแสหลักในการบริหารรัฐกิจปัจจุบัน

4. แผนยุทธศาสตร์เป็นการกำหนดรูปแบบของการปฏิบัติที่มีส่วนช่วยยกระดับระบบการ จัดทำงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน (Performance-based Budgeting)

5. แผนยุทธศาสตร์เป็นการกำหนดรูปแบบของการปฏิบัติที่มีส่วนช่วยในการสร้างนวัตกรรม การบริหารจัดการ ซึ่งเป็นการพิจารณาวิเคราะห์ วางแผน และนำเสนอทางเลือกในการบริหารจัดการ แบบใหม่ ๆ ที่หลุดพ้นจากกรอบพันธนาการทางความคิด อันเกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัติราชการที่ ล้าสมัยและไม่เป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน

6. แผนยุทธศาสตร์เป็นการกำหนดรูปแบบของการปฏิบัติที่มีส่วนช่วยสนับสนุนหลักการ ประชาธิปไตย ในแง่ของการมีส่วนร่วม (Participation) และการกระจายอำนาจ (Decentralization)

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ลักษณะสำคัญของการวางแผนยุทธศาสตร์นั้นเป็นการวางแผนด้าน กระบวนการขององค์กรที่มุ่งอนาคต มุ่งเป้าหมายรวม ตามพันธกิจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการ ตัดสินใจและการปฏิบัติที่เป็นพื้นฐานสำคัญ รวมทั้งเป็นการมุ่งเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียกับสถานศึกษาโดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้การใช้ทรัพยากร อย่างมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ของการวางแผนยุทธศาสตร์

การวางแผนยุทธศาสตร์เป็นเครื่องมือที่สำคัญของผู้บริหารในการปรับเปลี่ยนองค์กรให้สอด รับการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อม เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถอยู่รอดและเจริญเติบโตต่อไป เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยเฉพาะในยุคโลกาภิวัตน์ที่สภาพการดำเนินงานและการแข่งขันมีความรุนแรงมากขึ้น ผู้รับบริการมีความต้องการและคาดหวังสูงขึ้น รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงมีแนวโน้มที่จะเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งปรากฏการณ์ดังกล่าวนี้จะพบได้ทั่วไปทั้งในโลก ธุรกิจ และภาคราชการ และประโยชน์ของการวางแผนยุทธศาสตร์นั้น ได้มีนักวิชาการได้กล่าวไว้ ดังนี้

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2543:12) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการวางแผนยุทธศาสตร์ต่อการบริหารในองค์กรต่าง ๆ ซึ่งสามารถนำมาสรุปได้ 7 ประการ ดังนี้ คือ 1) ช่วยทำให้ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานหันมาให้ความสนใจอย่างแท้จริงในเรื่องขององค์กรมากขึ้น 2) กระตุ้นให้ผู้บริหารทราบถึงปัญหาอุปสรรค ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น 3) ช่วยทำให้ผู้บริหารเกิดความเข้าใจในธรรมชาติของการดำเนินงานอย่างชัดเจนขึ้นและมองเห็นภาพของการพัฒนางานในอนาคต 4) ช่วยระบุถึงโอกาสและช่องทางในการดำเนินงานในอนาคตให้การปรับเปลี่ยนทิศทางและภารกิจขององค์กรเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสม 5) ช่วยทำให้การกำหนดวัตถุประสงค์ แผนงาน/โครงการ และการใช้ทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 6) ช่วยสร้างความเข้าใจที่จะต้องร่วมกันระหว่างสมาชิกขององค์กรและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับทิศทางและการดำเนินงาน ตลอดจนความคาดหวังต่าง ๆ และ 7) ช่วยก่อให้เกิดการประสานงานและบูรณาการทางด้านความคิด การดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ อันเป็นการผนึกกำลังภายในองค์กร

พวงรัตน์ เกสรแพทย์ (2543:25) ได้สรุปประโยชน์ของการวางแผนยุทธศาสตร์ไว้ 4 ประการ คือ 1) ช่วยให้ผู้บริหารทราบถึงปัญหาอุปสรรค ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและเตรียมหาวิธีการลดความเสี่ยง 2) ช่วยทำให้การใช้ทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 3) ช่วยค้นหาวิธีการแก้ปัญหา และช่วยให้การปรับเปลี่ยนทิศทางภารกิจขององค์กรให้เป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสม และ 4) เมื่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholders) ได้มีส่วนร่วมในการวางแผนหาวิธีการที่ดีที่สุดสำหรับองค์กรและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เกิดการประสานงานและบูรณาการทางด้านความคิดและนำมาสู่การนำแผนไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จร่วมกัน

รังสรรค์ มณีเล็ก (2545 : 31-32) ได้กล่าวไว้ว่า การวางแผนยุทธศาสตร์มีประโยชน์หลายประการ คือ 1) ทำให้ผู้บริหารและบุคลากรในสถานศึกษาทราบจุดเด่น จุดด้อย โอกาส และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานอย่างชัดเจน 2) ช่วยลดความเสี่ยงในการดำเนินงาน 3) ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายมากยิ่งขึ้น และ 4) ก่อให้เกิดการประสานงานกันในการดำเนินงานตั้งแต่ร่วมคิดร่วมวางแผนการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การวางแผนยุทธศาสตร์มีประโยชน์โดยรวม คือ เป็นเครื่องมือที่สำคัญของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนในองค์กรที่จะร่วมปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อม เพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

องค์ประกอบของแผนยุทธศาสตร์

ได้มีนักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของแผนยุทธศาสตร์ ไว้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วันทนา เมืองจันทร์ (2542:45) ได้กล่าวไว้ว่า การวางแผนยุทธศาสตร์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานภายในองค์กรจะแวดล้อมด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ลักษณะ คือ 1) องค์ประกอบภายนอกแผนยุทธศาสตร์หมายถึง สภาวะแวดล้อมต่าง ๆ อันอยู่ภายนอกแต่มีผลกระทบต่อการวางแผน เช่น สังคม เศรษฐกิจ การเมืองระบอบ กฎหมาย เสถียรภาพและความมั่นคงของรัฐบาล คู่แข่งขัน ลูกค้าหรือผู้ได้รับบริการ และ 2) องค์ประกอบภายในแผนยุทธศาสตร์ หมายถึง ส่วนต่าง ๆ ของแผนยุทธศาสตร์

ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ (2553:45) กล่าวว่าองค์ประกอบของการวางแผนยุทธศาสตร์ระดับสถานศึกษานั้นโดยส่วนใหญ่เป็นขึ้นของการเตรียมการจัดทำแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการประจำปีนั้นว่ามีความสำคัญมาก เพราะการดำเนินการในการจัดการศึกษาโดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับประถมศึกษาซึ่งต้องมียุทธศาสตร์ที่ดีสามารถดำเนินการให้สอดคล้องกับชุมชนและท้องถิ่น ยุทธศาสตร์ในระดับสถานศึกษามีองค์ประกอบดังนี้ 1) วิสัยทัศน์ 2) พันธกิจ 3) เป้าประสงค์ 4) ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์หลักและยุทธศาสตร์ย่อย และ 5) ตัวชี้วัด ซึ่งประกอบด้วย ตัวชี้วัดด้านผลผลิต และตัวชี้วัดด้านผลลัพธ์

สมควร ทรัพย์บำรุง (2553:1) กล่าวว่าองค์ประกอบของยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด เป้าหมาย ยุทธศาสตร์

ธงชัย สันติวงษ์ (2539:86) ได้เสนอส่วนประกอบของการวางแผนยุทธศาสตร์ ไว้ 4 ประเด็น ได้แก่ 1) การวิเคราะห์เพื่อจัดวางยุทธศาสตร์ 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ และกระบวนการบริหารโดยวัตถุประสงค์ 3) การปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ และ 4) การประเมินยุทธศาสตร์

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า องค์ประกอบของยุทธศาสตร์สามารถจำแนกได้เป็น 2 องค์ประกอบด้วยกัน คือ องค์ประกอบภายนอกยุทธศาสตร์ และองค์ประกอบภายในยุทธศาสตร์ ซึ่งในแต่ละองค์ประกอบก็จะแบ่งออกเป็นขั้นตอนเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษานั้น ๆ ซึ่งแผนยุทธศาสตร์ซึ่งเป็นแผนแม่บทขององค์กรจะมีโครงสร้างขององค์ประกอบที่สำคัญ คือ 1) วิสัยทัศน์ (Vision) 2) พันธกิจ (Mission) 3) วัตถุประสงค์ (Objectives) และ 4) ยุทธศาสตร์ (Strategic)

บทบาทและหน้าที่ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา

ประยงค์ เนาวบุตร (2552) ได้กล่าว บทบาทและหน้าที่การจัดทำแผนกลยุทธ์ในระดับสถานศึกษาเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงของผู้บริหารสถานศึกษา ในฐานะหัวหน้าสถานศึกษาซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดของหน่วยงานระดับปฏิบัติ การจัดทำแผนกลยุทธ์ในระดับสถานศึกษาให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพและบังเกิดประโยชน์สูงสุด ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องมีบทบาทสำคัญ จำแนกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ บทบาทในการวางแผนกลยุทธ์ และบทบาทในการบริหารแผนกลยุทธ์ ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

1. บทบาทในการวางแผนกลยุทธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทบาทในการวางแผนกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สามารถจำแนกตามขั้นตอนของการวางแผนกลยุทธ์เป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 ในขั้นการวางแผนหรือวางกลยุทธ์ ซึ่งมีกิจกรรม ประกอบด้วย การรวบรวมข้อมูลและข้อเท็จจริง การระบุปัญหาและความต้องการ การวิเคราะห์สาเหตุปัญหาและความต้องการ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย และการกำหนดกลยุทธ์หรือวิธีการแก้ปัญหา บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในขั้นตอนนี้ ได้แก่ บทบาทการเป็นที่ปรึกษา การเป็นนักเจรจาต่อรอง การเป็นผู้ประสานงาน และการเป็นผู้อำนวยความสะดวก

1.2 ในขั้นปฏิบัติการหรือดำเนินการให้เกิดผลสำเร็จตามกลยุทธ์ ซึ่งมีกิจกรรมประกอบด้วย การกำหนดกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติ การกำหนดเวลาระยะในการทากิจกรรม การกำหนดทรัพยากรและค่าใช้จ่าย การกำหนดผู้รับผิดชอบกลยุทธ์ แผนงานและโครงการ การชี้แจงผู้เกี่ยวข้องในการนำแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ และการดำเนินการเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามกลยุทธ์ที่วางไว้ บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในขั้นตอนนี้ ได้แก่ บทบาทในการเป็นผู้กระตุ้น การเป็นผู้เชื่อมสัมพันธ์ และการเป็นนักสื่อสาร

2. บทบาทในการบริหารแผนกลยุทธ์

ผู้บริหารสถานศึกษามีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารแผนกลยุทธ์ของสถานศึกษาให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย โดยต้องมีบทบาทในการบริหารแผนกลยุทธ์ของสถานศึกษาจำแนกเป็น 3 ลักษณะ คือ บทบาทในการบริหารโครงการ บทบาทในการบริหารความเสี่ยง และบทบาทในการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยมีสาระสำคัญ (Jitsumu, 2548: 234-241; ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์, 2551: 13 – 44) ดังนี้

2.1 บทบาทในการบริหารโครงการ

โครงการที่สถานศึกษารับผิดชอบ มี 2 ลักษณะคือ โครงการที่จัดทำขึ้นตามกลยุทธ์ของหน่วยงานต้นสังกัด และโครงการที่จัดทำขึ้นตามกลยุทธ์ของสถานศึกษา ซึ่งโครงการทั้งสองลักษณะดังกล่าว ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องมีบทบาทในการบริหารโครงการ คือ

1. เป็นผู้เร่งรัดโครงการ (project expediter) โดยทำหน้าที่เป็นตัวแทนของหน่วยงานต้นสังกัดในการเร่งรัด กำกับและติดตามงานให้สำเร็จตามเป้าหมายภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

2. เป็นผู้ประสานโครงการ (project coordinator) โดยทำหน้าที่เป็นหัวหน้าคณะผู้ปฏิบัติงาน ใช้ความเป็นผู้นำในการตัดสินใจตามกระบวนการทำงานและติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น เพื่อก่อให้เกิดเอกภาพในการควบคุม และ

3. เป็นผู้สร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (project confederation) โดยทำหน้าที่เป็นผู้มีอำนาจอย่างเต็มที่นับตั้งแต่การวางแผน การอำนวยการ และการควบคุมโครงการเพื่อมีเอกภาพในการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

2.2 บทบาทในการบริหารความเสี่ยง

ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีบทบาทในการบริหารความเสี่ยง ในลักษณะต่อไปนี้
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. เป็นผู้สนับสนุนการปฏิบัติตามกรอบการบริหารความเสี่ยง โดยกระตุ้น โน้มน้าวให้ครูและบุคลากรในสถานศึกษาเข้าใจความสำคัญและเห็นคุณค่าของการบริหารความเสี่ยง
2. เป็นผู้สร้างเจตคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง โดยชี้แจงให้ครูและบุคลากรทุกคนรับรู้ความจำเป็นที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงระบบและกระบวนการบริหารงานเพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและเกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่ต้องการทั้งในระดับสถานศึกษาและระดับบุคคล
3. เป็นผู้สามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจได้ว่า ผู้บริหารจะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับความเสี่ยงอย่างถูกต้องและทันเวลา ซึ่งจะส่งผลให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจจัดการความเสี่ยงตามลำดับความสำคัญ หรือตามการเปลี่ยนแปลงหรือความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ และ ผู้บริหารสามารถติดตามแผนการจัดการความเสี่ยงได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงการบริหารสถานศึกษาและจัดการความเสี่ยงต่างๆ เพื่อให้สถานศึกษามีโอกาสในการบรรลุวัตถุประสงค์ได้มากที่สุด
4. เป็นผู้ประเมินการบริหารความเสี่ยงใน 2 รูปแบบ คือ การประเมินความเสี่ยงในรูปแบบของผลกระทบและโอกาสที่อาจเกิดขึ้น การบริหารความเสี่ยงที่ประสบความสำเร็จ จะช่วยให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่สถานศึกษายอมรับได้ และการประเมินความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยง โดยอาศัยดัชนีวัดผลการดำเนินงานซึ่งอาจกำหนดเป็นระดับสถานศึกษา ฝ่ายงาน หรือของแต่ละบุคคล การใช้ดัชนีวัดผลการดำเนินงานนี้อาจปฏิบัติร่วมกับกระบวนการด้านทรัพยากรบุคคล
5. เป็นผู้สร้างกลไกด้านทรัพยากรบุคคล โดยครูและบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาควรต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้เข้าใจกรอบการบริหารความเสี่ยงและความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลในการจัดการความเสี่ยงและสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับความเสี่ยง การฝึกอบรมในสถานศึกษาควรต้องคำนึงคือ ความแตกต่างกันของระดับความรับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยง และความรู้ที่เกี่ยวกับความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยงที่มีอยู่แล้วในสถานศึกษา
6. เป็นผู้กำกับติดตามกระบวนการบริหารความเสี่ยง โดยกำหนดวิธีที่เหมาะสมในการติดตามการบริหารความเสี่ยง รวมทั้งการรายงานและการสอบทานขั้นตอนตามกระบวนการบริหารความเสี่ยง

2.3. บทบาทในการเป็นผู้นำเปลี่ยนแปลง

1. ต้องมีวิสัยทัศน์อย่างชัดเจน (envision) มีความคิดสร้างสรรค์และจินตนาการเกี่ยวกับนำเทคโนโลยีและความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้ในการบริหารและจัดการในสถานศึกษา
2. ต้องมีความสามารถในการบริหารและจัดการ (enable) โดยนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของสถานศึกษา
3. ต้องมีความเข้าใจและหยั่งรู้ (empowerment) ความสามารถของครูและบุคลากรในสถานศึกษาได้เป็นอย่างดี และสามารถขับเคลื่อนให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย
4. ต้องมีความสามารถในการสร้างพลัง (energize) เพื่อคอยกระตุ้นครูและบุคลากรในสถานศึกษาให้มีพลังในการทำงาน และปฏิบัติงานอย่างมีความสุข

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ต้องตั้งใจและจดจ่อต่อการทำงาน (engage) โดยมุ่งมั่นอย่างแรงกล้าเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ

6. ต้องสามารถยกระดับผลการปฏิบัติงาน (enhance) ให้เกิดความเจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง เป็นไปตามมาตรฐาน การเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกยุคโลกาภิวัตน์ ทำให้มนุษย์ต้องพึ่งพาเทคโนโลยีในการดำรงชีวิตเพิ่มมากขึ้น โดยเทคโนโลยีที่มีความจำเป็นต่อมนุษย์ยุคใหม่มากที่สุดก็คือ เทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้เนื่องจากมนุษย์ในทุกสังคมต่างต้องการความสะดวกสบายและความฉับไวในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น การที่มนุษย์ต้องพึ่งพาเทคโนโลยีสมัยใหม่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ต้องมีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องอื่นๆ อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ซึ่งเทคโนโลยียุคใหม่เหล่านี้ได้ก่อให้เกิดผลกระทบบุคคลและสังคมอย่างกว้างขวางทั้งในด้านการดำรงชีวิต การติดต่อสื่อสาร และการทำงาน ดังนั้น สถานศึกษาจึงมีความจำเป็นที่ต้องปรับปรุงรูปแบบ กระบวนการ และวิธีการบริหารสถานศึกษาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยียุคใหม่ โดยผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องมีบทบาทในฐานะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีหรือมีภาวะผู้นำทางเทคโนโลยี (e – leadership) (สมชาย เทพแสง. 2547: 16-17) ดังนี้

7. ต้องกระตุ้นและแรงจูงใจ (encourage) ให้ครูและบุคลากรหรือผู้ร่วมงานสามารถปฏิบัติงานอย่างมีความสุข

8. ต้องมีความมั่นคงทางอารมณ์ (emotion) สามารถหยั่งรู้จิตใจผู้ร่วมงาน อ่านใจคนได้ สุขุมรอบคอบ สามารถควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

9. ต้องทำงานให้เป็นรูปธรรม (embody) ช่วยให้การสื่อสารประสบความสำเร็จและเกิดความผิดพลาดน้อย

10. ต้องมองไกล (eagle) โดยเน้นในภาพรวมกว่าการมองรายละเอียดหรือมองเป้าหมายและผลงานเป็นหลัก

ดังนั้น ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพในสถานศึกษาจะสามารถนำไปเป็นแนวทางการบริหารจัดการศึกษาสถานศึกษาให้มีคุณภาพ และได้มาตรฐานยิ่งขึ้น และได้ข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้บริหารการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปเป็นแนวทางในการตัดสินใจเพื่อกำหนดยุทธศาสตร์สำหรับการพัฒนาการบริหารจัดการศึกษาในสถานศึกษา

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การวางแผนยุทธศาสตร์ หมายถึง การบริหารจัดการเกี่ยวกับวิธีการที่ผู้บริหารโรงเรียนจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการของโรงเรียนการถ่ายทอดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ การจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอที่จะทำให้แผนปฏิบัติการบรรลุผลสำเร็จ การจะปรับเปลี่ยนแผนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงวิธีการวัดความสำเร็จและการรักษาความยั่งยืนของโรงเรียนในระยะยาว

2.4.2 การจัดการกระบวนการ

การจัดการกระบวนการเป็นการเน้นความสามารถในการปรับตัวหรือตอบสนองอย่างรวดเร็ว ยืดหยุ่นและมีประสิทธิผลต่อความสามารถในการให้บริการที่หลากหลาย โดยอาศัยยุทธศาสตร์ขององค์กร เพื่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร ตลอดจนผลการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร

ความหมายของการจัดการกระบวนการ

Daft (1991:1) ได้กล่าวว่า การจัดการ หมายถึงการทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยผ่านกระบวนการจัดการ 4 ด้าน คือ การวางแผน การจัดองค์กร การเป็นผู้นำ และการควบคุมกับทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์กร ทรัพยากรหลัก คือ การทำงานร่วมกันระหว่างผู้จัดการกับทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร อย่างไรก็ตามการทำงานกับคนในพื้นที่จะเน้นในเรื่องการศึกษาทางด้านการบริหารจัดการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2540:444) ได้อธิบายว่า การจัดการ หมายถึงกระบวนการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร โดยการวางแผน (planning) การจัดองค์กร(organizing) การชักนำ (leading) และการควบคุม (controlling) มนุษย์ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพการเงิน ทรัพยากรข้อมูลขององค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

นารณ จันทวงศ์ (2554:ออนไลน์) แนวคิดของการจัดการกระบวนการ คือ การระดมทรัพยากรในการดำเนินงานอันได้แก่ บุคลากร วัสดุ แรงงาน และเครื่องจักร เพื่อการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด เพื่อตอบสนองความต้องการของวัตถุประสงค์หลักขององค์กร

กาญจนา นาคสกุล (2556:ออนไลน์) ได้ให้กล่าวว่า กระบวนการ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่เป็นลำดับตามระบบของสิ่งที่ดำเนินไปตามธรรมชาติ ปรัชญาการณธรรมชาติดีสิ่งใดสิ่งหนึ่งค่อยๆ เปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ วิธีดำเนินการตามแบบแผนและขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้แน่นอน

ในการที่องค์กรจะประสบผลสำเร็จนั้นจะต้องอาศัย การจัดการกระบวนการที่ดี และจะต้องมีความสัมพันธ์กันเป็นระบบ ซึ่งนักบริหารไม่สามารถที่จะประสบผลสำเร็จในการทำหน้าที่ตามกระบวนการของการจัดการได้ หากปราศจากการทำหน้าที่ต่อเนื่องกันตามลำดับของการจัดการกระบวนการ (สุจิตรา นภาคณาพร. 2554:15) หน่วยงานและนักวิชาการทางด้านบริหารหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการกระบวนการแตกต่างกัน

ความสำคัญของการจัดการกระบวนการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2551:124-125) ได้กล่าวถึงแนวทางสำคัญของการจัดการกระบวนการ โดยมีแนวทางที่เป็นหลักการสำคัญ ได้แก่

1. แนวทางการออกแบบกระบวนการอาจมีความแตกต่างกันมากตามลักษณะของผลผลิตและบริการ ดังนั้น องค์กรควรคำนึงถึงข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิตและบริการ และการตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด

2. การออกแบบกระบวนการที่มีประสิทธิผลต้องคำนึงถึงขั้นตอนและระยะเวลาของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กระบวนการ ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับการจัดทำผังโดยละเอียดของกระบวนการและการออกแบบใหม่ (process redesign)

3. การนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้สำหรับการแลกเปลี่ยนสารสนเทศกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่สำคัญ การสื่อสารกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา

4. การวัดผลการดำเนินการภายใน กระบวนการต้องมีการกำหนดจุดวิกฤติในกระบวนการ เพื่อวัด สังเกตการณ์ ซึ่งควรมีอยู่ในช่วงแรกที่สุดของกระบวนการเท่าที่เป็นไปได้ เพื่อลดปัญหาและค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นจากการเบี่ยงเบนไปจากผลการดำเนินการที่คาดหวังไว้ให้น้อยที่สุด

5. กำหนดมาตรฐานของผลการดำเนินการภายในกระบวนการ เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจเมื่อมีความเบี่ยงเบนเกิดขึ้น ต้องมีวิธีการแก้ไขปัญหามาเพื่อปรับให้ผลการดำเนินการของกระบวนการเป็นไปตามข้อกำหนดที่ได้ออกแบบไว้ วิธีการแก้ไขปัญหานี้ควรพิจารณาทั้งด้านเทคนิค และบุคลากร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของกระบวนการ วิธีการแก้ไขปัญหานั้นที่เหมาะสม จึงควรเน้นที่การเปลี่ยนแปลงที่ต้นเหตุของความเบี่ยงเบน การแก้ไขปัญหานั้นต้นเหตุจะลดโอกาสของความแปรปรวนในลักษณะเดิมที่อาจเกิดขึ้นซ้ำ หรือที่จุดอื่นขององค์กรให้น้อยที่สุด

6. แนวทางต่าง ๆ ในการปรับปรุงกระบวนการที่ใช้กันโดยทั่วไป ได้แก่

6.1 การแลกเปลี่ยนกลยุทธ์ที่ประสบความสำเร็จทั่วทั้งองค์กรเพื่อผลักดันให้เกิดการเรียนรู้และนวัตกรรม

6.2 การวิเคราะห์กระบวนการ เช่น การจัดทำผังกระบวนการการทดลองเพื่อหาจุดเหมาะสมที่สุดของกระบวนการ การป้องกันความผิดพลาด

6.3 การวิจัยและพัฒนาในด้านกระบวนการ

6.4 การจัดระดับเทียบเคียง (benchmarking)

6.5 การใช้เทคโนโลยีที่เป็นทางเลือกอื่น

6.6 การใช้สารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

กิจกรรมพื้นฐาน 4 ประการที่ทำให้เกิดกระบวนการบริหารจัดการ มีดังนี้

1. การวางแผน (planning) หมายถึง กระบวนการในการกำหนดเป้าหมายแผนงาน และตัดสินใจหาวิธีการที่ดีที่สุดที่ทำให้เป้าหมายนั้นบรรลุผลสำเร็จ

2. การจัดองค์การ (organizing) หมายถึง กระบวนการในการจัดตั้งและจัดวางทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรที่ไม่ใช่บุคคล โดยวางแผนให้สามารถบรรลุผลสำเร็จขององค์การ

3. การนำและสั่งการ (leading and directing) หมายถึง กระบวนการของการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นในการที่จะให้บุคคลอื่นมีพฤติกรรมในการทำงานที่ต้องการ และทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

4. การควบคุม (controlling) หมายถึง กระบวนการในการกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขององค์การให้เป็นไปตามมาตรฐานและเป้าหมายที่องค์การคาดหวังและกำหนดไว้กระบวนการบริหารจัดการที่ประกอบด้วยหน้าที่หลัก 4 ประการนี้ เป็นภาระหน้าที่ที่สำคัญของผู้บริหารพึงต้องปฏิบัติ โดยที่กระบวนการบริหารจัดการ 4 ด้านนี้จะเกี่ยวข้องสัมพันธ์ซึ่งกันและกันตลอดเวลา ซึ่งผู้บริหารจะเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ในกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรขององค์การ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การจัดการกระบวนการ หมายถึง การบริหารจัดการเกี่ยวกับวิธีการที่ผู้บริหารโรงเรียนกำหนดสมรรถนะหลักและระบบงาน การออกแบบการจัดการ และปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญเพื่อนำระบบงานไปใช้สร้างคุณค่าให้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โรงเรียนประสบความสำเร็จ รวมทั้งการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

รูปแบบการจัดกระบวนการ

กิตติพงศ์ จิรวาสวงศ์ (2560:ออนไลน์) กล่าวว่า การจัดการกระบวนการ จะอธิบายถึงวิธีการที่องค์กรจะนำมาใช้ในการปกป้อง และการใช้ประโยชน์จากความสามารถพิเศษเพื่อความสำเร็จและความยั่งยืนขององค์กร รวมถึง การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือต่อภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น สร้างความมั่นใจได้ว่าองค์กรจะสามารถปฏิบัติการได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ระบบงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะต้องอาศัยการออกแบบที่มีประสิทธิผล การมุ่งเน้นที่การป้องกัน ความเชื่อมโยงกับลูกค้า ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมถึงการมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าต่อผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญทั้งหมด ผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติการ การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน รวมถึงการประเมินผล การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรู้ระดับองค์กรซึ่งจะแบ่งออกเป็น 2 หัวข้อหลักที่สำคัญ ได้แก่ ระบบงานและกระบวนการทำงาน

1. ระบบงาน จะหมายถึง วิธีการที่องค์กรใช้ในการทำงานให้สำเร็จ ซึ่งเกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์กร ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการที่สำคัญ รวมถึงคู่สัญญา คู่ความร่วมมืออย่างไม่เป็นทางการ และส่วนอื่น ๆ ในห่วงโซ่อุปทานที่จำเป็นต่อการผลิตและส่งมอบผลิตภัณฑ์ กระบวนการทางธุรกิจและกระบวนการสนับสนุน ระบบงาน จะประสานกระบวนการทำงานภายในกับแหล่งทรัพยากรต่าง ๆ จากภายนอกที่จำเป็นต่อการพัฒนาผลิต และส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้า ความต้องการให้องค์กรดำเนินการออกแบบระบบงาน และกำหนดกระบวนการสำคัญที่ส่งมอบคุณค่าแก่ลูกค้า รวมถึงการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น และการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ และยั่งยืน จะแบ่งออกเป็น 3 ข้อ ได้แก่

1.1 การออกแบบระบบงาน องค์กรจะต้องมีการออกแบบและสร้างนวัตกรรมด้านระบบงานโดยรวม รวมทั้งการกำหนดว่ากระบวนการใดในระบบงานโดยรวมจะเป็นกระบวนการภายในองค์กร และกระบวนการใดจะใช้ทรัพยากรจากแหล่งภายนอก ทั้งนี้ ระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กร จะต้องมีความสัมพันธ์ และใช้ประโยชน์จากความสามารถพิเศษขององค์กรด้วย

1.2 กระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กรจะต้องมีการกำหนดให้ชัดเจนถึง

กระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กร โดยแสดงให้เห็นถึงบทบาทของกระบวนการเหล่านี้ที่มีต่อการส่งมอบคุณค่าแก่ลูกค้า สร้างกำไรหรือผลตอบแทนด้านการเงิน ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ และยั่งยืน

1.3 การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ในกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินขึ้นองค์กรจะต้องมีการดำเนินการ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าระบบงานและสถานที่ทำงานมีการเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับเหตุการณ์ต่างๆ โดยการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินดังกล่าวได้มีการคำนึงถึงการป้องกันการจัดการ ความต่อเนื่องของการดำเนินการ และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม ทั้งนี้ ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน อาจเป็นได้จากสภาพอากาศ สาธารณูปโภค การป้องกันภัย หรือเกิดจากภาวะฉุกเฉินในระดับท้องถิ่นหรือระดับชาติ รวมถึงการแพร่กระจายของโรคระบาด

2. กระบวนการทำงาน

กระบวนการทำงาน (Work Processes) โดยองค์กรจะต้องมีการออกแบบ นำไปปฏิบัติจัดการและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ เพื่อส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้า รวมถึงทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและยั่งยืน โดยจะแบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่

2.1 การออกแบบกระบวนการทำงาน องค์กรจะต้องมีการออกแบบ และสร้างนวัตกรรมของกระบวนการทำงาน เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ โดยมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ รวมถึงความรู้ขององค์กร และความคล่องตัวที่จำเป็นในอนาคต มาประกอบการพิจารณาในการออกแบบกระบวนการเหล่านี้ด้วย รวมถึงมีการนำเรื่องของรอบเวลา ผลผลิตภาพ การควบคุมต้นทุน รวมทั้งปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอื่น ๆ มาพิจารณาในการออกแบบกระบวนการเช่นเดียวกัน

2.2 การจัดการกระบวนการทำงาน องค์กรจะต้องมีการนำกระบวนการทำงานไปดำเนินการและจัดการ เพื่อให้มั่นใจว่าเป็นไปตามข้อกำหนดของการออกแบบ รวมถึงดูแลให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการเหล่านี้ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

2.3 การปรับปรุงกระบวนการทำงาน องค์กรจะต้องมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้ได้ผลการดำเนินการที่ดีขึ้น ลดความแปรปรวนของกระบวนการ ปรับปรุงผลิตภณท์ให้ดีขึ้น รวมถึงทันกับความต้องการและทิศทางของธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การจัดการกระบวนการ คือ วิธีการที่องค์กรจะนำมาใช้ในการปกป้อง และการใช้ประโยชน์จากความสามารถพิเศษเพื่อความสำเร็จและความยั่งยืนขององค์กร เป็นผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ ให้บรรลุความสำเร็จตามที่ต้องการอย่างยั่งยืนนั้น ยังขึ้นอยู่กับการออกแบบ การจัดการและการปรับปรุงทั้งระบบงานและกระบวนการทำงานต่าง ๆ ขององค์กร

2.4.3 ความเป็นผู้นำ

ความหมายของผู้นำ

นักการศึกษาจำนวนมากทั้งภายในประเทศและต่างประเทศได้ศึกษาเกี่ยวกับผู้นำ และได้ให้ความหมายของคำว่า “ผู้นำ” ไว้ต่าง ๆ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภิญโญ สาร (2526:259) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ผู้นำ” ไว้ 3 ประการ คือ

1. ผู้นำ คือ บุคคลใดบุคคลหนึ่งในกลุ่มคนหลาย ๆ คนที่มีอำนาจมีอิทธิพลหรือมีความสามารถในการจูงใจคน ให้ปฏิบัติตามความคิดเห็น ความต้องการ หรือคำสั่งของเขาได้ ผู้นำมีอิทธิพลเหนือการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมของผู้อื่น ภาวะผู้นำจะเกี่ยวข้องกับความเป็นผู้นำเล็กน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่ที่ความมากน้อยของอิทธิพล หรือความสามารถในการจูงใจคน

2. ผู้นำ คือบุคคลที่มีอำนาจเหนือผู้อื่น ในการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการ 2 ทาง (Two-way Process) คือ ผู้นำมีอิทธิพลเหนือผู้ตาม และในทำนองเดียวกันผู้ตามก็มีอิทธิพลเหนือผู้นำ ความเป็นผู้นำหรือภาวะผู้นำจึงเป็นผลรวมของทัศนคติของสมาชิกในกลุ่มคนนั่นเอง งานวิจัยหลายเรื่องยืนยันว่า ผู้นำของกลุ่มคนมีทัศนคตินิยมเผด็จการมักเป็นเผด็จการด้วย ส่วนผู้นำของกลุ่มคนที่มีทัศนคตินิยมประชาธิปไตยก็มักเป็นคนที่ประชาธิปไตยเต็มตัว

3. ผู้นำแตกต่างจากหัวหน้าหรือผู้บริหาร คน 2 คนนี้อาจเป็นคนคนเดียวกันได้ แต่ไม่จำเป็นเสมอไป หัวหน้าหรือผู้บริหารหลายคนมีอำนาจหน้าที่โดยตำแหน่ง แต่อาจไม่ใช่ผู้นำที่แท้จริงของกลุ่ม ผู้นำที่แท้จริงอาจเป็นคนอื่นซึ่งไม่ใช่หัวหน้าหรือผู้บริหาร แต่มีอำนาจ มีอิทธิพลและมีความสามารถจูงใจคนให้ประพฤติปฏิบัติตามความคิดเห็น ความต้องการ หรือคำสั่งของตนได้ทั้ง ๆ ที่ไม่มีอำนาจหน้าที่โดยตำแหน่งใดๆ

สุพานิ สฤกษ์วานิช (2552) ผู้นำ คือ ผู้ที่มีความสามารถที่จะมีอิทธิพลเหนือกลุ่ม หรือ ผู้ที่มีคุณลักษณะของความเป็นผู้นำ คือ มีลักษณะเด่น มีวิสัยทัศน์ มีค่านิยมที่เหมาะสมและมีอิทธิพลเหนือคนอื่นตลอดจนมีความสามารถในการตัดสินใจที่เป็นการตัดสินใจที่ยากและซับซ้อนได้อย่างเหมาะสม

Halpin (1966:43) กล่าวว่า ผู้นำคือ บุคคลที่มีลักษณะประการใดประการ 1 ใน 5 ประการต่อไปนี้ คือ

1. มีบทบาทหรืออิทธิพลต่อคนในหน่วยงานมากกว่าผู้อื่น
2. มีบทบาทเหนือผู้อื่น
3. มีบทบาทที่สำคัญที่สุดในการอำนวยความสะดวกให้ดำเนินการไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ
4. ได้รับเลือกจากผู้อื่นให้เป็นผู้นำ
5. ดำรงตำแหน่งเป็นผู้นำหรือหัวหน้าในหน่วยงาน

DuBrin (1998) กล่าวถึง ผู้นำว่าเป็นบุคคลที่ทำให้องค์การเจริญก้าวหน้าและบรรลุผลสำเร็จ โดยเป็นผู้ที่มีบทบาทแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชา หรือ เป็นบุคคลที่ก่อให้เกิดความมั่นคงและช่วยเหลือผู้อื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่ม

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ผู้นำ คือ ผู้ที่มีความสามารถในการชักจูงโน้มน้าวให้ผู้อื่นปฏิบัติตามในสิ่งที่ตนต้องการเป็นบุคคลที่ทำให้องค์การเจริญก้าวหน้าและบรรลุผลสำเร็จ โดยผู้นำนั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีคุณธรรม จริยธรรม มีความรู้ลึกซึ้งชอบ สิ่งใดควรปฏิบัติหรือสิ่งใดไม่ควรปฏิบัติ อีกทั้งสามารถ

ติดต่อและก่อให้เกิดการประสานงานกันของกลุ่มคนในองค์กรนั้นได้อย่างสร้างสรรค์ต่าง ๆ ในองค์กร เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หรือในฐานะผู้ประสานงานภายในกลุ่มที่ตนเป็นผู้บริหาร ผู้นำประเภทนี้คอยช่วยให้งานของบุคลากรทุกคน

1. ผู้นำในฐานะผู้วางแผน (The Leader as Planner) โดยปกติผู้นำมักทำหน้าที่วางแผนการปฏิบัติงานทุกชนิด เป็นผู้ตัดสินใจว่าบุคลากรในหมู่ของตนควรใช้วิธีการอย่างไรและใช้อะไรมาประกอบบ้างเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหมู่คณะ

2. ผู้นำในฐานะผู้กำหนดนโยบาย (The Leader as Policy Maker) งานที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของผู้นำคือการกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของหมู่คณะ

3. ผู้นำในฐานะผู้ชำนาญการ (The Leader as Expert) ผู้นำส่วนมากหวังพึ่งผู้นำเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติงาน ผู้นำที่จะทำหน้าที่คล้ายกับผู้ชำนาญการในสายวิชาชีพนั้นๆ แต่ผู้นำจะรู้เรื่องต่าง ๆ ในด้านเทคนิคไปเสียหมดทุกอย่างไม่ได้ ผู้นำจึงอาศัยผู้ช่วยและที่ปรึกษาต่าง ๆ คอยทำหน้าที่ให้คำแนะนำในด้านเทคนิคแก่ผู้นำอีกทอดหนึ่ง ในองค์กรนอกแบบหรือองค์กรรูปนัย บุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญในสายวิชาชีพมักจะมีบุคลากรอื่นมาหาเพื่อปรึกษาหารือขอความช่วยเหลืออยู่เสมอ โดยเป็นการขอความช่วยเหลือส่วนตัว บุคลากรผู้นั้นจึงเป็นผู้ที่ไม่เป็นทางการอยู่ในองค์กรนั้นๆ

4. ผู้นำในฐานะตัวแทนของกลุ่มเพื่อติดต่อกับภายนอก (The Leader as External Group Representative) เนื่องจากสมาชิกของกลุ่มหรือขององค์กร หน่วยงานใดก็ตามจะพากันไปติดต่อกับภายนอกหมดทุกคนโดยตรงไม่ได้ ผู้นำที่มีคุณสมบัติเป็นที่พอใจของกลุ่มมักจะได้รับเลือกให้ไปทำหน้าที่แทน

5. ผู้นำในฐานะผู้ควบคุมความสัมพันธ์ภายใน (The Leader as Controller of Internal Relations) ผู้นำมักจะทำหน้าที่ควบคุมดูแลรายละเอียดต่าง ๆ ภายในกลุ่ม และเรื่องสำคัญเรื่องหนึ่งภายในกลุ่ม ก็คือความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรที่เป็นสมาชิกของกลุ่มนั่นเอง

6. ผู้นำในฐานะผู้ให้ คุณและโทษ (The Leader as Purvey of Rewards and Punishments) บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเสนอให้คุณและโทษแก่บุคลากรอื่นหรือมีอำนาจให้คุณและโทษ จะกลายเป็นผู้ทรงอำนาจสำคัญและกลายเป็นผู้นำในที่สุด ผู้บริหารที่ดีพึงระวังที่จะไม่มอบอำนาจเช่นนี้ให้แก่บุคลากรคนใดมากเกินไป เพราะความเสียหายอาจจะเกิดขึ้นกับองค์กรได้ในภายหลัง

7. ผู้นำในฐานะผู้ไกล่เกลี่ย (The Leader as Arbitrator and Mediator) เมื่อมีการขัดแย้งใด ๆ เกิดขึ้น บุคลากรคนใดคอยไกล่เกลี่ยให้สงบและเข้าใจกันได้ บุคลากรนั้นมักจะกลายเป็นผู้นำในภายหลัง บางทีผู้นำประเภทนี้ทำหน้าที่เป็นผู้พิพากษาคดีภายในด้วยตนเองเลยก็มี

8. ผู้นำในฐานะที่เป็นบุคคลตัวอย่าง (The Leader as Exemplary) บุคลากรที่มีความประพฤติดีหรือปฏิบัติหน้าที่ดีจนได้รับการยกย่องอยู่เสมอว่าเป็นตัวอย่างที่ดีขององค์กร มักจะกลายเป็นผู้นำของบุคลากรอื่นได้โดยง่าย เพราะเป็นคนที่ได้รับการนับถือจากบุคลากรในองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. ผู้นำในฐานะสัญลักษณ์ของกลุ่ม (The Leader as Symbol of the Group) ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของกลุ่มคนทุกชนิดมีความสำคัญต่อการดำรงอยู่ของกลุ่ม แต่คนหมู่มากอยู่ด้วยกันจะให้สามัคคีกันตลอดเวลา ย่อมลำบากมาก กลุ่มจึงมักมีคนคนหนึ่ง หรือบางคนที่ได้รับการยกย่องจากบุคลากรทั้งหลายว่าเป็นตัวแทน และเป็นคนดีที่หาที่ไม่ดีได้ของเขาซึ่งจะดีกับเขาเสมอ ไม่ว่าในโอกาสใด และจะดีด้วยกับคนทุกคน ขณะเดียวกันคน คนนี้รักและยึดกลุ่ม กลุ่มนี้เป็นสรณะของตนอย่างที่สุดด้วย ใครๆ ก็แน่ใจว่าคนคนนี้จะไม่มีทาง กระทำการใดๆ อันจะเป็นภัยต่อกลุ่มโดยเด็ดขาด คนคนนี้จะกลายเป็นสัญลักษณ์ของกลุ่ม

10. ผู้นำในฐานะตัวแทนรับผิดชอบ (The Leader as Substitute for Individual Responsibility) องค์กรหรือหน่วยงานบางแห่งมีผู้นำคนหนึ่งหรือหลายคนอาสา เข้ารับผิดชอบต่อการตัดสินใจและการกระทำบางอย่างของบุคคลบางคนในกลุ่ม หรือรับผิดชอบต่อกิจการทั้งหมดที่คนกลุ่มนั้นกระทำลงไป โดยเหตุนี้บางทีในโอกาสต่อมา บุคลากรในกลุ่มจะมอบหมายให้ผู้นำมีอำนาจในการตัดสินใจกระทำการใด ๆ แทนตนได้ เพื่อป้องกันการผิดพลาด ซึ่งอาจเป็นเหตุให้ผู้นำของตนต้องพลอยรับผิดชอบไม่ได้กระทำผิดกับพวกเขา

11. ผู้นำในฐานะผู้มีอุดมคติ (The Leader as Ideologist) บางทีผู้นำบางคนเป็นศาสดาของกลุ่ม เป็นผู้กำหนดอุดมคติ สร้างความเชื่อ และศรัทธาต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรอื่น แม้กระทั่งคุณธรรมประจำใจและชนบประเพณีต่าง ๆ ของกลุ่ม อุดมคติดังกล่าวในตอนแรกอาจเป็นเพียงคำพูดของเขาที่ใคร ๆ พากันนิยมและปฏิบัติตาม ต่อมาก็กลายเป็นอุดมคติทางการ (Official Ideologist) ของกลุ่มไป ผู้นำประเภทนี้มักเป็นนักพูดและนักคิดที่สมาชิกทุกคนในกลุ่มให้ความนับถือ

12. ผู้นำในฐานะบิดาผู้มีแต่ความกรุณา (The Leader as Father Figure) ผู้นำ ประเภทนี้วางตัวเป็นผู้ใหญ่มีอาวุโสที่สุดในกลุ่ม และมีบุคลิกลักษณะที่น่านับถือในฐานะเป็นบิดาของกลุ่มรักและหวงดี และเขาจะเป็นที่พึ่งทางใจให้แก่ทุกคนเมื่อมีความทุกข์ได้เสมอ

13. ผู้นำในฐานะผู้รับความผิดแทน (The Leader as Scapegoat) ผู้นำที่รับผิดชอบและเป็นบิดาของกลุ่มทุกคนย่อมหวังได้ว่า เมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้น ตนเองนั้นแหละจะถูกลงโทษแทน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า บทบาทและหน้าที่ของผู้นำ คือ ปัจจัยสำคัญให้ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ทำให้องค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาให้ก้าวหน้า เกิดประสิทธิภาพ และได้ประสิทธิผล ผู้นำจะต้องมีบทบาทหน้าที่ในการจัดการทรัพยากรและสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงาน มีความรู้สึกรับผิดชอบ สิ่งใดควรปฏิบัติหรือไม่ควรปฏิบัติ และสามารถติดต่อและก่อให้เกิดการประสานงานกันของกลุ่มคนในองค์กรนั้นได้อย่างสร้างสรรค์

คุณลักษณะของผู้นำที่ดี

นักวิชาการได้เสนอคุณลักษณะที่ดีของผู้นำไว้ต่าง ๆ กันดังนี้

อรุณ รักธรรม (2522:202-204) สรุปว่า ผู้นำที่ดีควรจะประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) การเป็นผู้นำ ความรู้เป็นสิ่งจำเป็นมากที่สุด เพราะจะเป็นเครื่องมือช่วยรักษาสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ผู้นำหรือผู้บริหารจะต้องเป็นผู้รอบรู้ เพราะยิ่งรอบรู้มากฐานะแห่งความเป็นผู้นำยิ่งมีความมั่นคงมากขึ้น

2. ความคิดริเริ่ม (Initiative) ความคิดริเริ่ม คือ ความต้องการที่จะปฏิบัติสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยไม่ต้องมีคำสั่งและแสดงข้อคิดเห็นที่จะแก้ไขสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ดีขึ้นหรือเจริญขึ้น เป็นลักษณะอย่างหนึ่งที่ผู้นำจะต้องมี และในการริเริ่มจะทำได้ จะต้องคิดก่อนทำเสมอ เพราะจะทำให้ผู้นำมีเหตุผลในการทำงานมากขึ้น เป็นที่ไว้วางใจของผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างดี

3. ความกล้าหาญ (Courage) ความกล้าหาญ คือ ลักษณะอาการที่ไม่กลัวต่ออันตรายความลำบากหรือความเจ็บปวดใด ๆ โดยสามารถควบคุมความกลัวไว้ได้ ความกล้าหาญนี้จะต้องมีทั้งทางกาย วาจาและจิตใจ จึงจะปฏิบัติการเป็นผู้นำที่ดีได้ เพราะว่าผู้นำที่มีความกล้าหาญจะสามารถผจญต่องานต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงได้ทุกอย่าง โดยไม่กลัวต่อการต่อต้านหรือขัดขวางใด ๆ นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดความมั่นใจในสิ่งที่กำลังจะไป และมีความมั่นคงในความคิดของตนเอง

4. ความเด็ดขาด (Decisiveness) ความเด็ดขาด คือ ความสามารถที่จะตัดสินใจ ตกลงใจได้ทันที เมื่อตกลงสั่งการใด ๆ แล้วจะสั่งได้อย่างเด็ดขาด สั้น และชัดเจน ความเด็ดขาดขึ้นอยู่กับการตัดสินใจทันทีและทันกับเวลาที่เรากำลังต้องการอีกด้วย ซึ่งเป็นลักษณะอย่างหนึ่งในการที่จะเป็นผู้นำหรือผู้บริหารที่ดี

5. ความแนบเนียน (Tact) ความแนบเนียน คือ ความสามารถที่จะติดต่อเกี่ยวข้องกับหรือมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้วยกิริยาอาการและวาจาที่ถูกต้องและเหมาะสมโดยไม่ทำให้ผู้ที่เรติดต่อกับเกิดความกระด้างกระเดื่องหรือไม่พอใจแก่ตนได้ ความแนบเนียนนี้สามารถศึกษาเองได้โดยต้องหมั่นศึกษาถึงขนบธรรมเนียมประเพณี มารยาทในการเข้าสังคม ตลอดจนถึงวัฒนธรรมที่เราติดต่อกับ เพื่อให้การคบค้าสมาคมเป็นไปด้วยความราบรื่นและเรียบร้อย

6. ความยุติธรรม (Justice) คือ การปฏิบัติให้ถูกต้องตามความยุติธรรมและศีลธรรมวางตนเป็นกลางไม่เอนเอียงในการที่จะก่อให้เกิดประโยชน์หรือเป็นโทษต่อผู้ใดผู้หนึ่งความยุติธรรมก็คือความเที่ยงธรรม และไม่เกี่ยวกับความยุติธรรมในทางกฎหมายเพราะความยุติธรรมในด้านกฎหมายสามารถพลิกแพลงได้ และกฎหมายที่ตราไว้นั้นย่อมมีทางหลีกเลี่ยงได้เสมอ ดังนั้นในการเป็นผู้นำหรือผู้บริหารจะต้องยึดหลักแห่งความยุติธรรมไว้เป็นอย่างดี เพราะถ้าผู้นำขาดความยุติธรรมแล้ว จะทำให้ส่วนรวมเสื่อมเสียมากที่สุด

7. ท่าทาง (Bearing) คือ การแสดงออก ซึ่งรูปร่างลักษณะของร่างกายที่ต้องประสงค์ มีกิริยาอาการและเครื่องแต่งกายที่เหมาะสม ซึ่งนับว่าเป็นเรื่องสำคัญประการหนึ่งของผู้นำ

8. ความอดทน (Endurance) คือ ความสามารถของร่างกายและความคิดจิตใจที่จะทนต่อการปฏิบัติกิจการ หรือหน้าที่อย่างสมเหตุสมผลให้ต่อเนื่องและสำเร็จได้ ความอดทนนี้เป็นพลังอันหนึ่งที่จะผลักดันงานของเราไปสู่จุดหมายปลายทางได้อย่างแท้จริง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) คือ การมีจิตใจจดจ่อที่ดีและมีความเอาใจใส่ต่อหน้าที่หรือกิจการที่จะต้องปฏิบัติอยู่เสมอ ซึ่งเป็นคุณสมบัติอย่างหนึ่งที่จะทำให้เราติดต่อกับผู้อื่นได้ง่าย นอกจากนี้ความกระตือรือร้นยังช่วยให้กิจการต่าง ๆ ของหน่วยงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

10. ความไม่เห็นแก่ตัว (Unselfishness) คือ การขจัดเสียซึ่งความสุขและผลประโยชน์แห่งตน โดยที่คนอื่นกลับเสียผลประโยชน์ ซึ่งก็หมายความว่า เป็นการข่มหรือบังคับความโลภ หรือความหลงความอยากได้ของตนเอง คนที่ไม่เห็นแก่ตัวนั้นย่อมเป็นคนที่มีความซื่อสัตย์สุจริตตรงไปตรงมา และไม่ทำลายผู้อื่น ซึ่งเป็นลักษณะอย่างหนึ่งที่ผู้นำจะต้องมีไว้ เพราะจะทำให้เราสามารถคุ้มครองรักษา และให้สิทธิแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดีและอย่างเป็นธรรม

11. ความตื่นตัว (Alertness) คือ ความระมัดระวัง ความสุขุมรอบคอบ ความไม่ประมาทไม่ยืดเยื้อทำอะไรทันที่ทันควัน และมีความว่องไวปราดเปรียวอยู่เสมอ ไม่เป็นคนใจลอยหรือหลับใหล เพื่อจะได้นำหรือชักจูงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำตามโดยอัตโนมัติ

12. คฤยพิณิจ (Judgment) คือ อำนาจแห่งความคิดที่จะพิจารณาสิ่งต่าง ๆ หรือเหตุต่างๆ อย่างถูกต้อง โดยการชั่งน้ำหนักเหตุผล สรุปเป็นข้อลงความเห็นหรือข้อตกลงใจอันเฉียบแหลมได้ ในการเป็นผู้นำหรือผู้บริหารจะต้องใช้คฤยพิณิจอย่างมากมาย เพื่อที่จะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความมั่นใจในคฤยพิณิจของเราและมีความเชื่อถือเราในที่สุด

13. ความสงบเสถียร (Humility) คือ ความไม่หยิ่งยโส ไม่จองหอง และไม่มี ความภูมิใจในสิ่งที่ไร้เหตุผล เป็นลักษณะที่เหมาะสมกับผู้นำโดยตรง และเป็นลักษณะที่สำคัญประการหนึ่งที่จะคอยบังคับไม่ให้เรามีความเห็นแก่ตัว คอยควบคุมบุคลิกภาพอื่นๆ ให้อยู่ในขอบเขตอันดีงาม ผู้นำที่มีความสงบเสถียรจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความเคารพนับถือและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานให้สำเร็จได้

14. ความเห็นอกเห็นใจ (Humanity) คือ คุณสมบัติประจำตัวอันเป็นแบบอย่างของมนุษยชาติ ซึ่งต้องประกอบด้วย ความเมตตาปราณี ความกรุณาสงสาร และความเห็นใจผู้อื่นในลักษณะที่ไม่เสียผลประโยชน์ของส่วนรวม อันเป็นการแบ่งเบาความรู้สึกของผู้อื่นที่อยู่ร่วมกันผู้บริหารจะต้องคอยเอาใจใส่เรื่องทุกข์สุขตลอดจนความเดือดร้อนใจของผู้ใต้บังคับบัญชา

15. ความจงรักภักดี (Loyalty) คือ สภาพหรือคุณสมบัติประจำตัวของการเป็นบุคคลที่ซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้อื่น ต่อหน้าที่ ต่อรัฐ การเป็นผู้นำหรือผู้บริหารจะต้องมีความจงรักภักดีต่อหมู่คณะหรือส่วนรวม เพื่อที่จะได้เป็นที่ไว้วางใจของผู้ใต้บังคับบัญชา เขาจะได้มีความจงรักภักดีต่อเรา เขาย่อมจะรู้สึกว่าได้อยู่ในความปกครองที่ปลอดภัยและอบอุ่นยิ่งขึ้น อันเป็นผลให้เราได้รับความร่วมมือร่วมใจอย่างเต็มที่

16. การสังคมดี (Sociability) คือ การมีบุคลิกภาพที่จะเข้าสังคมได้อย่างถูกต้อง หมายความว่า การที่เราจะเป็นผู้นำที่ดี จะต้องปรับตัวเองให้คบค้าสมาคมกับเพื่อนมนุษย์ด้วยกันอย่างถูกต้องแนบเนียน ผู้นำหรือผู้บริหารที่ดีจะต้องพยายามศึกษาและปรับตัวให้เข้ากับสังคมต่างๆ ที่เราจะไปติดต่อกับและถูกต้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

17. การบังคับใจตนเอง (Self-control) คือ การบังคับจิตใจผ่านทางอารมณ์ ซึ่งรับมาจากประสาททั้ง 5 ได้แก่ รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส เพื่อมิให้แสดงออก

กิตติ ตยัคคานนท์ (2543:18-24) กล่าวถึงคุณลักษณะที่ดีของผู้นำ พอสรุปได้ ดังนี้

1. สุขภาพสมบูรณ์แข็งแรงดี
2. ความรู้ดีผู้นำที่ดีจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่และความรู้ทั่วไป
3. ท่าทางและบุคลิกดี
4. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และความกระตือรือร้น
5. การตัดสินใจกับการใช้ดุลยพินิจที่ดีและถูกต้อง
6. ความกล้าหาญ เด็ดขาด ไม่โลเล
7. มีความแนบเนียน ผู้นำหรือผู้บริหารที่ดีจะต้องมีศิลปะในการทำงาน
8. มีความอดทน มีสมาธิในการทำงาน
9. มีความสามารถในการสื่อสารที่ดี คำสั่งไม่คลุมเครือ
10. มีความเห็นอกเห็นใจ และมีน้ำใจต่อผู้ร่วมงาน
11. ความไม่เห็นแก่ตัว เสียสละ ไม่ใช้อิทธิทธิชน
12. ยกย่องให้เกียรติ และให้ความไว้วางใจผู้ใต้บังคับบัญชา
13. มีความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ผู้นำจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ดี ผู้นำที่ดีจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่และความรู้ทั่วไป มีปฏิภาณไหวพริบดี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ท่าทางและบุคลิกดี มีความกระตือรือร้น ตัดสินใจโดยใช้ดุลยพินิจที่ดีและถูกต้อง มีความอดทน มีสมาธิในการทำงาน สามารถสื่อสารได้เป็นอย่างดีมีความเห็นอกเห็นใจ และมีน้ำใจต่อผู้ร่วมงาน ไม่เห็นแก่ตัว สามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมได้ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ประสานงานได้ดี มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีน้ำใจและความยุติธรรม เป็นที่ยอมรับนับถือของผู้ใต้บังคับบัญชาและบุคคลทั่วไป

กระบวนการนำองค์กร

องค์กรยุคใหม่ไม่ว่าจะขนาดเล็ก กลางหรือใหญ่ จะประสบความสำเร็จได้หัวใจสำคัญหรือคำตอบสุดท้ายอยู่ที่ “ผู้นำ” ซึ่งผู้นำยุคใหม่ต้องรู้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกและที่สำคัญต้องมีภาวะผู้นำหรือความสามารถในการเป็นผู้นำ เนื่องจากองค์กรยุคใหม่เน้นทีมงาน ผู้นำที่ชาญฉลาดต้องมีวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ในการนำทีม สามารถแสดงบทบาทผู้นำได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนเป็นผู้ผลักดัน พัฒนาทีมกระบวนการทำงาน และนำองค์กรสู่ความแข็งแกร่งตลอดจนต้องมี model ในการเป็นผู้นำ อันจะนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตน สู่การเป็นผู้นำที่ผู้ตามยอมรับและให้ความเชื่อมั่น ประกอบด้วยกระบวนการดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงหรือคณะผู้บริหารร่วมกำหนดวิสัยทัศน์หรือเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กร โดยพิจารณาจากพันธกิจหลักและนโยบายการพัฒนาประเทศ

2. กำหนดค่านิยมหลักเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. สร้างระบบการสื่อสารและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์และค่านิยมองค์กร
4. สร้างระบบการตรวจสอบความเข้าใจและการปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมองค์กร
5. สร้างระบบตรวจติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามเป้าประสงค์ที่กำหนด
6. กำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะผู้บริหารด้านจริยธรรมในการบริหารและการประพฤติปฏิบัติที่ดี
7. สร้างระบบการส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนะและการสร้างนวัตกรรม โดยอาจใช้เครื่องมือ เช่น กิจกรรมข้อเสนอแนะ (suggestion system) กิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพ
8. กำหนดตัวชี้วัดหลักเพื่อประเมินระบบการนำองค์กร และถือเป็นผลการปฏิบัติงานที่สำคัญของคณะผู้บริหาร (ผลลัพธ์องค์กร) รวมถึงการจัดทำแผนการส่งเสริมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแผน รวมทั้งจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

กิจกรรมที่ควรดำเนินการตามมาตรฐาน หมวดการนำองค์กร จะกล่าวถึงวิธีการที่ผู้บริหารขององค์กรชั้นนำและกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นระยะยาว ค่านิยม และความคาดหวังในผลการดำเนินการขององค์กร โดยให้ความสำคัญกับวิธีการที่ผู้บริหารขององค์กรสื่อสารกับบุคลากร และการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรม การดำเนินการที่มีจริยธรรมและผลการดำเนินการที่ดี รวมถึงระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี ความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งการสนับสนุนชุมชน การนำองค์กรเป็นการมุ่งเน้นเพื่อปรับปรุงองค์กรเกี่ยวกับการนำองค์กรความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การนำองค์กร ให้ความสำคัญใน 3 เรื่อง คือ

1.1 บทบาทผู้บริหารขององค์กรในการกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นระยะยาว ค่านิยม การสื่อสาร การสร้างคุณค่า และการทำให้เกิดความสมดุลของคุณค่าระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม รวมทั้งการทำให้เกิดการมุ่งเน้นขององค์กรในการปฏิบัติการต่าง ๆ ในการสร้างและรักษาให้องค์กรมีผลการดำเนินการที่ดีอย่างยั่งยืน โดยต้องอาศัยการมุ่งเน้นอนาคตและความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ทั้งในเรื่องการปรับปรุงและนวัตกรรม รวมทั้งการสร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ความคล่องตัว และการเรียนรู้ของบุคลากร

1.2 การกำกับดูแลตนเองที่ดีเป็นเรื่องของการจัดการเพื่อให้เกิดการควบคุมและการตรวจสอบการดำเนินการขององค์กร รวมทั้งความรับผิดชอบต่อในด้านต่าง ๆ ของผู้บริหารสูงสุดขององค์กร ซึ่งการดำเนินการให้มั่นใจว่าการกำกับดูแลตนเองที่ดีมีประสิทธิผลจะมีความสำคัญต่อความเชื่อถือของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคมโดยรวม ตลอดจนส่งผลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานองค์กร

1.3 การทบทวนผลการปฏิบัติงานมีขอบเขตครอบคลุมการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งไม่เพียงแต่ทบทวนว่าองค์กรทำได้ดีเพียงใดในปัจจุบันแต่ยังพิจารณาว่าองค์กรจะดำเนินการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้ตัวอย่างใดในอนาคตด้วย ผลการทบทวนผลการดำเนินการขององค์กรจะเป็นแนวทางในการปรับปรุง และการสร้างนวัตกรรมที่สอดคล้องกับเป้าประสงค์หลักขององค์กร ปัจจัยแห่งความสำเร็จและตัวชี้วัด ดังนั้น สิ่งสำคัญในการทบทวนโดยผู้บริหารขององค์กรคือ การแปลงผลของการทบทวนไปสู่เรื่องที่ต้องดำเนินการ และสามารถนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กรตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

2. ความรับผิดชอบต่อสังคมให้มีความสำคัญใน 3 เรื่อง คือ

2.1 การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในการแก้ไขป้องกันผลกระทบทางลบที่เกิดจากการดำเนินการและให้บริการขององค์กร

2.2 การดำเนินการอย่างมีจริยธรรมเพื่อแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความโปร่งใสในการดำเนินงาน รวมถึงการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.3 การให้การสนับสนุนชุมชนที่สำคัญเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรต่อชุมชน

3. บทบาทของผู้บริหารในการนำองค์กร มี 4 บทบาท

3.1 บทบาทในการชี้แนะ (path finding) กำหนดวิสัยทัศน์สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และกระตุ้นให้บุคลากรมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวิสัยทัศน์

3.2 บทบาทในการสร้างความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (aligning) การคิดค้นระบบงานและเทคนิคบริหารเพื่อใช้ในปฏิบัติงานมุ่งสู่วิสัยทัศน์

3.3 บทบาทในการกระจายอำนาจการตัดสินใจ (empowering) การสร้างเงื่อนไขเพื่อผลักดันให้บุคลากรได้ใช้ศักยภาพที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานที่มีอยู่อย่างเต็มที่

3.4 บทบาทในการเป็นแบบอย่างที่ดี (modeling) ทั้งหลักการในการทำงาน และการประพฤติตนเพื่อสร้างศรัทธาให้กับบุคลากรใช้เป็นแบบอย่างการดำเนินการตามหมวด 1 มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แนวทางและวิธีการเพื่อใช้ในการปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการขององค์กร

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความเป็นผู้นำ หมายถึง การบริหารจัดการเกี่ยวกับวิธีการที่ผู้บริหารโรงเรียนชี้แนะ การกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม ผลการดำเนินการที่คาดหวังของโรงเรียนของผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งระบบบรรณานุกรมของโรงเรียน การดำเนินการเกี่ยวกับจริยธรรม กฎหมายและความรับผิดชอบต่อชุมชน วิธีการที่ผู้นำระดับสูงสื่อสารกับบุคลากร การพัฒนาผู้นำในอนาคตการวัดผลการดำเนินงานในระดับองค์กร และการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่มีจริยธรรม และวิธีปฏิบัติที่แสดงถึงความเป็นพลเมืองดี

2.4.4 การพัฒนาบุคลากร

บุคลากรนับเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญที่จะนำพาให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกองค์กรควรให้ความสำคัญในการผูกใจการพัฒนาการจัดการ

บุคลากรเพื่อให้มีการใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ และสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับ พันธกิจ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการโดยรวมของโรงเรียน

ความหมายและความสำคัญของบุคลากร

ความหมายของบุคลากร ราชบัณฑิตยสถาน (2546: 629) ได้ให้ความหมายของบุคลากร หมายถึง ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เช่น ในการบรรจุแต่งตั้ง เลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือน เป็นต้น ผู้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน

Bohlander, Snell and Sherman (2001) กล่าวว่า ทรัพยากรมนุษย์จะต้องได้รับการเสริมสร้างพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญใน 3 ด้าน คือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และความสามารถ (Abilities)

สุริยา มนตรีภักดิ์ (2550) ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรในองค์กรว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึงการดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถมีทักษะในการทำงานดีขึ้นตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน อันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น หรือ การพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการที่จะส่งเสริมและเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย และวิธีการในการทำงานอันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน

Sherman and Bohlander (1992,อ้างถึงใน พิไลวรรณ อินทรักษา, 2550) กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านองค์การ ช่วยปรับปรุงทัศนคติของบุคลากรเป็นไปในทางบวก ช่วยปรับปรุงความรู้ และทักษะของบุคลากรทุกระดับขององค์การ ช่วยให้บุคลากรรู้ถึงนโยบายขององค์การ ช่วยให้กิจการขององค์การดีขึ้น เป็นเครื่องมือช่วยพัฒนาองค์การ ช่วยให้ข้อมูลต่อความต้องการในอนาคตขององค์การ ด้านบุคลากร ช่วยให้บุคคลตัดสินใจและแก้ปัญหาได้ดีขึ้น ช่วยให้เกิดความตระหนักในความสำเร็จ ความเจริญและความรับผิดชอบตลอดจนความก้าวหน้า ช่วยให้เกิดความมั่นใจในตนเอง ช่วยลดความเครียด ความไม่พอใจ ความขัดแย้ง ช่วยปรับปรุงความรู้ ทัศนคติ การติดต่อสื่อสาร ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและการยอมรับ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ช่วยในการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารระหว่างกลุ่มบุคคลเกิดความเท่าเทียมกัน โอกาสและการทำงาน สร้างความเป็นปึกแผ่นขึ้นในกลุ่มผู้ทำงาน ช่วยให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการเรียนรู้ และความร่วมมือประสานงานการพัฒนาขีดความสามารถทำให้องค์การเป็นสถานที่น่าทำงานและน่าอยู่

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2545:4) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากร นั้นมีความสำคัญในอันที่จะทำให้บุคคลในหน่วยงานได้มีความสามารถที่ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพตามที่หน่วยงานต้องการ เนื่องจากบุคคลที่ได้รับการ บรรจุนั้นยังไม่มีความสามารถ หรือไม่มีความรู้ความเข้าใจ รวมทั้งความชำนาญเพียงพอที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลสูงสุดตามที่หน่วยงานต้องการ จึงจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถเหมาะสมก่อน นอกจากนั้นเมื่อบุคคลได้รับ

มอบหมายให้ปฏิบัติโดยเฉพาะอย่างย้งงานใหม่ ๆ รวมทั้งตำแหน่งใหม่ ๆ ก็จำเป็นต้องพัฒนา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บุคลากรเหล่านี้ให้มีความเหมาะสมกับงานก่อน ปัจจุบันหน่วยงานทุกหน่วยงานพยายามพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยการพัฒนาบุคคลให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การพัฒนาบุคคลนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับทุกคนที่อยู่ในหน่วยงาน

รุ่ง พูลสวัสดิ์ (ม.ป.ป.: 26-27) ได้กล่าวถึงความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร คือ

1. บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาแล้ว ผลการปฏิบัติงานจะเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น เช่น ทางด้านทัศนคติ พฤติกรรม ความรู้ ความเข้าใจในงาน ประสิทธิภาพเปลี่ยนแปลงไป การทำงานมีทั้งคุณภาพและปริมาณงาน รู้จักเทคนิคและวิธีการทำงานดีขึ้น สามารถปรับตัวปรับใจ ปรับพฤติกรรมให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานได้เป็นอย่างดี

2. บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาแล้วจะช่วยแก้ปัญหาขององค์กร ปัญหาของการปฏิบัติงาน ทั้งระดับผู้บริหารในองค์กรและเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี งานจะเดินการไปด้วยความเรียบร้อย เพราะบุคลากรเข้าใจงานดี ช่วยลดปัญหาต่าง ๆ ลงได้พอสมควร

3. ช่วยทำให้ขวัญของบุคลากรในองค์กรดีขึ้น บุคลากรที่พัฒนาแล้วจะช่วยให้เข้าทำงานอย่างมีความรู้ ความเข้าใจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีกำลังใจในการทำงาน

4. สามารถลดการควบคุมการทํางานของบุคลากรได้มาก เพราะบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาอย่างดี สามารถควบคุมตัวเองในการปฏิบัติงาน ทำงานได้ องค์กรและผู้บริหารลดค่าแรงงานในการควบคุมได้

5. ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานจะมีน้อย เพราะบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในงานดี ฉะนั้นการพัฒนาที่ดีจึงเท่ากับลดปัญหาและอุปสรรคได้ส่วนหนึ่ง

6. เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรโดยตรง เนื่องจากบุคลากรได้เรียนรู้สัมผัสมิความชำนาญ จึงทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดความก้าวหน้าของบุคลากรเอง นอกจากนี้ยังมีโอกาสได้รับความดีความชอบในการเลื่อนตำแหน่งและฐานะการงานตนเองให้สูงขึ้นเรื่อย ๆ

7. ส่งเสริมให้เกิดความมั่นคงแก่องค์กรทุกองค์กร ถ้าหากองค์กรขาดแคลนบุคลากรในตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง ก็สามารถคัดเลือกเอาจากบุคคลที่ได้พัฒนาแล้วลงไป

8. บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เพราะได้รับการพัฒนาแล้วสามารถปรับตัวเองให้เข้ากับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะองค์กรที่มีแผนงานและนโยบายใหม่ ๆ องค์กรควรจะได้มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในแผนงานอันใหม่ ๆ อาจจะให้มีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ขององค์กรที่เกี่ยวกับแผนนั้น ทำให้การดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกันได้

9. องค์กรสามารถลดความสิ้นเปลืองและการสูญเสียเปล่าต่าง ๆ ลงได้ เช่นการขาดงานของบุคลากรอาจจะน้อยลง งานที่ดำเนินการก็เกิดผลเสียหายน้อยมาก ทำให้เกิดความพอใจในงานที่ทำมากยิ่งขึ้น

สมาน รังสียกฤษฎ์ (2544: 83-84) ได้กล่าวถึงความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร ดังนี้ การพัฒนาบุคคลเป็นสิ่งจำเป็นต่อประสิทธิภาพของงานเป็นอย่างมากกล่าวคือ เมื่อได้มีการบรรจุและเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แต่ตั้งบุคคลเข้าทำงานแล้ว ก็มีได้หมายความว่าสามารถให้เข้าทำงานได้ทันทีเสมอไป จำเป็นจะต้องมีการอบรมแนะนำเบื้องต้นแก่ผู้เข้าทำงานใหม่ (orientation) ในบางกรณีอาจต้องมีการอบรมถึงวิธีการทำงาน (in-service training) ให้ด้วย ทั้งนี้เพราะการศึกษาที่ได้มาจากโรงเรียน วิทยาลัย หรือมหาวิทยาลัยนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นเพียงความรู้พื้นฐาน และมีงานหลายอย่างที่ยังไม่มีสอนในโรงเรียน วิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ทำให้ผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเหล่านั้นไม่สามารถจะทำงานได้ทันที ต้องมีการอบรมกันก่อนจึงจะทำงานได้

พิไลวรรณ อินทรักษา (2550) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากร สามารถจำแนกประเภทต่าง ๆ ได้หลายอย่างได้กล่าวถึงกิจกรรมในการพัฒนาบุคลากร สามารถจำแนกได้เป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1. กิจกรรมที่ให้ความรู้ประสบการณ์และปรับปรุงทัศนคติในงาน
 - 1.1 การฝึกอบรม (Training)
 - 1.2 การสอนงาน (Job Instruction & Coaching)
2. กิจกรรมการบริหาร ได้แก่
 - 2.1 การสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่ (Transfer)
 - 2.2 การหมุนเวียนงาน (Job Rotation)
 - 2.3 การทดลองเวียนงาน หรือให้ทำหน้าที่ผู้ช่วย (Under Study)
 - 2.4 การรักษาราชการแทน (Acting)
 - 2.5 การให้ทำหน้าที่ในคณะกรรมการ (Committee)
 - 2.6 การดูงาน (Study Tour/Visit)
 - 2.7 การเพิ่มความรับผิดชอบ (Job Enrichment)
 - 2.8 การมอบหมายงานพิเศษ (Special Assignment)
 - 2.9 การจัดตั้งกลุ่มกิจกรรมคุณภาพ (Q.C. Cycle)
 - 2.10 การจัดเปลี่ยนรูปแบบองค์กร
 - 2.11 การให้ร่วมคณะทำงาน (Working Group)
3. กิจกรรมการศึกษาต่อเนื่อง ได้แก่
 - 3.1 การให้ทุนการศึกษา
 - 3.2 การส่งเสริมการศึกษาส่วนตัว
4. กิจกรรมการแสวงหาความรู้ในหน้าที่ ได้แก่
 - 4.1 การจัดโปรแกรมการศึกษา
 - 4.2 การให้มีคู่มือในการปฏิบัติงาน
 - 4.3 การมอบหมายให้วิจารณ์หนังสือ
 - 4.4 การจัดวารสารทางวิชาการในสาขาอาชีพให้อ่าน
 - 4.5 การส่งเอกสารให้ทำรายงานสรุปส่งอยู่เสมอ
 - 4.6 การส่งเข้าประชุม หรือเป็นสมาชิกชมรมทางวิชาชีพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรในองค์กรนั้น ผู้บริหารองค์กรจำเป็นต้องตระหนักและระลึกเสมอว่า บุคคลเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุด ดังนั้นในการพัฒนาส่วนหนึ่งส่วนใดหรือทั้งหมดจะต้องคำนึงถึงปัจจัย “คน” เป็นปัจจัยชี้ขาดในการพัฒนา

กระบวนการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรเป็นงานที่ผู้บริหารควรจัดทำอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ และเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความสามารถประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น ดังนั้นจึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจถึงกระบวนการของการพัฒนาบุคลากรในองค์กร ดังที่มีผู้กล่าวถึงกระบวนการพัฒนาบุคลากรไว้หลายท่าน ดังนี้

Castetter (1992:228) แบ่งกระบวนการพัฒนาบุคลากรออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ

1. การวางแผน (planning) มีองค์ประกอบคือ การกำหนดเป้าหมาย (goals) การกำหนดความต้องการ (determine need) การกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กรในการพัฒนาบุคลากร (refine objective) และการกำหนดบทบาทของผู้รับผิดชอบในการพัฒนาบุคลากร (establish roles)
2. การบริหารแผนต้องคำนึงถึงองค์ประกอบของโครงการ (organize) คือ การคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม (select trainee) การพัฒนาผู้เข้ารับการอบรม (develop trainers) การสร้างหลักสูตรโครงการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร (devise program content) การจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร (choose methods and media) และการกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (assign facility)
3. การปฏิบัติตามแผน (operation)
4. การประเมินผล (evaluation)

ธงชัย สมบูรณ์ (2549:265-273) ได้ให้ความเห็นว่า กระบวนการพัฒนาบุคลากรมี 4 ขั้นตอน

1. การประเมินความต้องการในการพัฒนาบุคลากรเป็นขั้นตอนแรกของกระบวนการพัฒนาบุคลากรที่จะช่วยให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องในการจัดลำดับความสำคัญตามความต้องการในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากช่องว่างระหว่างความคาดหวังที่องค์กรต้องการให้เกิดขึ้นกับสิ่งที่เป็นอย่างจริง ซึ่งจะต้องอาศัยการพัฒนาบุคลากรในการปิดช่องว่างดังกล่าว กระบวนการในการประเมินความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วย

- 1.1 การสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรเนื่องจากการดำเนินการพัฒนาบุคลากรเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ฉะนั้น ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรจึงรวมถึงความต้องการ 4 ประการ คือ 1) ความต้องการที่เกิดจากปัญหาหรือข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน 2) ความต้องการที่เป็นประชาธิปไตยหรือความต้องการส่วนตัวของบุคลากร 3) ความต้องการที่เกิดจากองค์ประกอบหรือสภาวะการณ์ที่จะช่วยสร้างสรรค์ผลงาน และทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และ 4) ความต้องการที่เกิดจากการวิเคราะห์ค้นหาวិธีทางใหม่ ๆ ที่

จะช่วยพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ได้แก่ ความท้าทายใหม่ ๆ ของงาน การออกกฎหมายใหม่และเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สภาพการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น ในการประเมินความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ผู้บริหารและผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ จำเป็นต้องคอยติดตามเหตุการณ์หรืออาการต่างๆ ที่เป็นสิ่งบอกเหตุที่จะช่วยให้ทราบถึงปัญหาความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาบุคลากร ทั้งนี้อาจทำได้โดยการศึกษาหาความต้องการในการพัฒนาบุคลากรเพราะจะทำให้มีการพัฒนาบุคลากรในประเด็นที่ตรงตามความต้องการ ทั้งในส่วนของบุคลากรและในส่วนของผู้บริหารมากขึ้น เนื่องจากบุคลากรแต่ละคนมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนาที่แตกต่างกัน อีกทั้งการพัฒนาบุคลากรในแต่ละครั้ง โดยเฉพาะการอบรมที่มีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ดังนั้นจึงควรมีการประเมินความต้องการในการพัฒนาบุคลากรก่อน

1.2 การจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร นำข้อมูลที่ได้จากการประเมินความต้องการในการพัฒนาบุคลากรมาพิจารณาให้เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรสิ่งแวดล้อมในงานบทบาทหน้าที่ของบุคลากร และผลการปฏิบัติของบุคลากร ซึ่งแบ่งระดับความต้องการในการพัฒนาบุคลากรเป็น 3 ระดับ คือ ความต้องการระดับองค์กร ความต้องการระดับงาน และความต้องการระดับบุคคล

2. การออกแบบวิธีการพัฒนาบุคลากร เป็นการกำหนดวิธีการหรือรูปแบบที่จะใช้ในการพัฒนาบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับสิ่งที่เกี่ยวข้อง หรือบริบทขององค์กรมากที่สุด เช่น บุคลากรงบประมาณ ระยะเวลา สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ

3. การพัฒนาบุคลากรที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานเอง

3.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้การพัฒนาบุคลากรประสบผลสำเร็จ เพราะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่จะช่วยให้สามารถกำหนดเนื้อหาและเลือกวิธีการพัฒนาบุคลากรได้เหมาะสมยิ่งขึ้น รวมทั้งทำให้องค์กรสามารถประเมินได้ว่าการพัฒนาบุคลากรประสบความสำเร็จหรือไม่ วัตถุประสงค์ในการพัฒนาบุคลากรมี 3 ประการ คือ วัตถุประสงค์ด้านการปฏิบัติงาน เช่น การมีผลการปฏิบัติงานดีขึ้น การมีความสามารถเพิ่มขึ้น และการเพิ่มผลผลิต วัตถุประสงค์ตามสถานการณ์ เช่น ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การจัดการกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และวัตถุประสงค์ตามเกณฑ์ที่กำหนด เช่น คุณลักษณะของผลงานที่ยอมรับทั้งนี้ การเขียนวัตถุประสงค์ในการพัฒนาบุคลากร ควรเขียนวัตถุประสงค์ที่สามารถวัดหรือสังเกตได้ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยมีหลักในการเขียนวัตถุประสงค์ คือ เขียนด้วยถ้อยคำที่เข้าใจง่ายและตรงไปตรงมา เขียนให้ครอบคลุมและครบถ้วน เขียนให้เจาะจงเป็นจริง บรรลุได้ วัดได้ มีกรอบเวลาและไม่ควรเขียนหลายข้อเกินไป

3.2 การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ซึ่งอาจเป็นแผนระยะสั้นหรือแผนระยะยาว ประกอบด้วยวัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีดำเนินงาน ระยะเวลา งบประมาณ ผู้รับผิดชอบและการประเมินผล ดังนั้น หากองค์กรมีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ควรรวบขั้นตอนการกำหนดวัตถุประสงค์ในการพัฒนาบุคลากรกับขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรไว้ด้วยกัน ทั้งนี้เพื่อให้

สะดวกต่อการพิจารณาแผนพัฒนาบุคลากร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากร ได้แก่ หนังสือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และโสตทัศนอุปกรณ์ การใช้คอมพิวเตอร์เป็นสื่อในการประชุมปรึกษา จะช่วยให้การพัฒนามีประสิทธิภาพ ประหยัด และได้ผลกับเครือข่าย

3.4 การเลือกวิทยากรหรือสถาบันในการพัฒนาบุคลากร การเลือกวิทยากรจะสามารถกระทำได้โดยอิสระในองค์กรที่มีขนาดใหญ่ และมีบุคลากรที่หาหน้าที่พัฒนาบุคลากรหลากหลาย ซึ่งวิทยากรที่ดีควรมีคุณสมบัติที่เหมาะสม คือ มีความรู้ความชำนาญเฉพาะสาขามีความสามารถในการถ่ายทอด มีทักษะในการจูงใจ และมีความสามารถในการเลือกใช้สื่อและเทคนิคที่เหมาะสม กรณีที่องค์กรไม่สามารถดำเนินพัฒนาบุคลากรได้เอง อาจพิจารณาเลือกหลักสูตรในการพัฒนาบุคลากรจากหน่วยงานภายนอก โดยพิจารณาในประเด็นต่อไปนี้ ราคาหรือค่าใช้จ่ายของหลักสูตร ชื่อเสียง วิธีการ และเทคนิคที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากร เนื้อหาสาระของหลักสูตรผลงานที่เกิดขึ้นจริงหลังจากการพัฒนาบุคลากร ผลลัพธ์ที่ได้จากการพัฒนาบุคลากร การสนับสนุนให้เกิดการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และความสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

3.5 การเลือกวิธีการในการพัฒนาบุคลากรมี 3 วิธี คือ การศึกษาในงานเป็นการพัฒนาบุคลากรโดยการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ในที่ทำงานปกติ โดยใช้เทคนิคดังที่ได้กล่าวมาตั้งแต่ต้นแล้ว คือ การสอนงาน การหมุนเวียนงาน การเป็นโค้ช และการเป็นพี่เลี้ยงในการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปแล้วการศึกษาในงานจะดำเนินการโดยผู้ที่ได้รับมอบหมายหรือแต่งตั้งจากองค์กร ซึ่งเป็นวิธีการพัฒนาบุคลากรที่มีข้อดีว่าการศึกษานอกงาน 2 ประการ คือ สามารถดำเนินการได้ง่ายเพราะบุคลากรได้ใช้สถานที่และสถานการณ์ที่ปฏิบัติจริง ประหยัดค่าใช้จ่ายเพราะไม่ต้องใช้วัสดุอุปกรณ์อื่นที่ซื้อหาเพิ่มเติมแต่อย่างใด ส่วนการศึกษานอกงาน เป็นการพัฒนาบุคลากรโดยการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่นอกสถานที่ทำงานปกติ โดยใช้เทคนิค คือ การบรรยายการอภิปราย การใช้โสตทัศนอุปกรณ์ ประกอบการบรรยาย เช่น การฉายสไลด์ การฉายวิดีโอการประชุมปรึกษาโดยการถ่ายทอดวิดีโอหรือถ่ายทอดผ่านดาวเทียม การใช้ประสบการณ์ช่วยสอนเช่น กรณีศึกษา การแสดงบทบาทสมมติ การแสดงพฤติกรรมที่เป็นแบบอย่าง การทำกิจกรรมกลางแจ้ง และสุดท้ายคือ การศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นการพัฒนาบุคลากรโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน การใช้ซีดีรอม และการใช้อินเทอร์เน็ต

4. การประเมินผลการพัฒนาบุคลากร เป็นการตอบคำถามในเบื้องต้นว่าจะใช้อะไรเป็นเกณฑ์ในการประเมิน เพื่อที่จะทำให้ทราบว่าการพัฒนาบุคลากรมีประสิทธิผลหรือไม่การประเมินที่น่าพิจารณาถึงความเหมาะสม ประกอบด้วย

4.1 การประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อหลักสูตรการพัฒนาบุคลากร โดยการสอบถามถึงความรู้สึกหรือความชอบของบุคลากร เป็นการมุ่งเน้นที่ตัวบุคลากรซึ่งมีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากร เนื่องจากต้องอาศัยการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือของบุคลากรในการดำเนินการพัฒนาบุคลากร

4.2 การประเมินการเรียนรู้ เป็นการประเมินตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งมีความสำคัญมากกว่าการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อหลักสูตรการพัฒนาบุคลากร เนื่องจากเป็นการประเมินหรือวัดผลว่าบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในหลักสูตรหรือไม่ เพียงไร

4.3 การประเมินพฤติกรรมหรือผลการปฏิบัติงาน เป็นการประเมินว่าบุคลากรมีการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานหรือไม่ มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ เพียงไร ทั้งนี้ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้มีการใช้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน โดยการวางแผนติดตามประเมินผลการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ อำนวยความสะดวกให้บุคลากรสามารถใช้ความรู้อย่างเต็มที่ ชี้แจงเงื่อนไขและอุปสรรคที่ต้องฟันฝ่า เปิดโอกาสให้ฝึกฝนทักษะใหม่ เปิดโอกาสให้ร่วมตัดสินใจ สนับสนุนและให้กำลังใจหรือชมเชยแก่บุคลากรที่มีความก้าวหน้าในการใช้ประโยชน์ จากความรู้ ขยายผลการนำความรู้ใหม่มาใช้ประโยชน์ไปยังบุคลากรอื่น ๆ และทดสอบความสามารถของบุคลากร

4.4 การประเมินผลลัพธ์ของหน่วยงาน เป็นการประเมินว่าการพัฒนาบุคลากรช่วยพัฒนา ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรหรือไม่ หน่วยงานหรือองค์กรได้รับประโยชน์จากบุคลากร หรือมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้น มีผลกำไรเพิ่มขึ้นหรือไม่ เพียงไร ซึ่ง เป็นการประเมินที่ค่อนข้างยากและท้าทาย เนื่องจากต้องใช้ระยะเวลาวิธีการในการรวบรวม วิเคราะห์ ข้อมูล นอกจากนี้ในการประเมินผลการพัฒนาบุคลากรยังสามารถประเมินโดยใช้ตัวชี้วัด 5 ประการ คือ อัตราความพึงพอใจของบุคลากร อัตราการลาออก อัตรากิจกรรมการพัฒนาบุคลากรต่อจำนวน บุคลากร อัตราการเข้ารับการฝึกอบรมภาคบังคับ และอัตราบุคลากรที่มีสมรรถนะตามเกณฑ์ที่ กำหนด

ดังนั้น การประเมินผลการพัฒนาบุคลากรที่สามารถนำมาปฏิบัติได้จริงไม่ต้องใช้ ระยะเวลาและวิธีการวัดที่ยุ่งยากจนเกินไป ควรประกอบด้วยการประเมินความพึงพอใจของบุคลากร การประเมินตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้ และการประเมินผลลัพธ์ เนื่องจากการประเมินผลลัพธ์ บางอย่างสามารถวัดได้ยาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวัดในเชิงปริมาณ การพัฒนาบุคลากรนอกจากจะ ก่อให้เกิดผลดีต่อบุคลากร งานและองค์กรแล้ว ยังก่อให้เกิดผลลัพธ์สุดท้ายที่ผู้บริหาร และก่อให้เกิด ประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการและองค์กรโดยรวมต่อไป

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การบริหารจัดการเกี่ยวกับวิธีการที่ ผู้บริหารโรงเรียนพัฒนาและการจัดการบุคลากร เพื่อให้มีการใช้ศักยภาพของบุคลากรอย่างเต็มที่ และ สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับ พันธกิจ กลยุทธ์และแผนปฏิบัติการโดยรวมของโรงเรียน รวมถึงการ ประเมินขีดความสามารถและอัตราค่าจ้าง และการสร้างสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่จะก่อให้เกิดผล การดำเนินงานที่ดี

2.4.5 การมุ่งเน้นที่ลูกค้า

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553: 35) การบริหารจัดการเกี่ยวกับผู้เรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง การให้ความสำคัญและเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโรงเรียนมากขึ้น นับเป็นผลต่อการพัฒนา ความโปร่งใสการยอมรับ และความร่วมมืออย่างเต็มใจต่อโรงเรียน และผลที่สุดความสำเร็จในด้านการพัฒนาการศึกษาของโรงเรียนก็จะบรรลุสู่เป้าหมายที่วางไว้ วิธีการที่โรงเรียนรับฟังความคิดเห็น ความต้องการของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการใช้สารสนเทศเพื่อปรับปรุงและค้นหาความสำเร็จด้านการพัฒนาการศึกษาของโรงเรียน มีแนวทางดำเนินการปฏิบัติดังนี้

1. สำรวจ ตรวจสอบพันธกิจของโรงเรียนเพื่อนำมากำหนดกลุ่มผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. ระบุนักเรียน กำหนดกลุ่มผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยจัดทำฐานข้อมูลของนักเรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบันและในอนาคต รวบรวมข้อมูลที่จำเป็นเพิ่มเติมและทบทวนปรับปรุงฐานข้อมูลให้มีความเป็นปัจจุบัน
3. จำแนกกลุ่มผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพิจารณาจากความท้าทายเชิงกลยุทธ์ นวัตกรรม โครงสร้างประชากร สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยคำนึงถึงบริบท ความพร้อมของโรงเรียน
4. กำหนดกลยุทธ์ วิธีการรับฟัง และเรียนรู้ความต้องการคาดหวังของผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในอดีต ปัจจุบันของโรงเรียนคู่เทียบเคียง
5. วิเคราะห์ข้อมูล โดยหาประเด็นความต้องการและนำข้อมูลไปปรับกระบวนการทำงาน และการให้บริการให้สอดคล้องกับทิศทางการจัดการศึกษาของสังคมโลก ความสัมพันธ์กับผู้เรียนและความพึงพอใจของผู้เรียน

การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียน มีแนวทางการดำเนินการ/วิธีการ ดังนี้

1. จัดทำข้อมูลผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้ข้อมูลด้านความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้เรียน ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในอดีตและปัจจุบัน
2. กำหนดและจำแนกข้อมูลเชิงความต้องการ เชิงพฤติกรรมเชิงจิตวิทยา จากระบบดูแลช่วยเหลือผู้เรียนอย่างรอบด้าน
3. จัดกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์อย่างหลากหลายรูปแบบอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อเรียนรู้ความต้องการใหม่ๆของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. จัดระบบบริการ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การให้บริการ การรับฟัง การรับข้อร้องเรียน โดยเปิดช่องทางเลือกหลายช่องทางที่สะดวกรวดเร็ว
5. สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานและนำไปกำหนดเป็นตัวชี้วัด การดำเนินงานโดยประกาศให้ผู้เรียนทราบ การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียน

การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. สำรวจพันธกิจ เพื่อระบุคุณภาพการจัดการเรียนการสอน และบริการที่จะวัดความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันต่อโรงเรียน
2. กำหนดวิธีการและเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันต่อโรงเรียนให้สอดคล้องกับคุณภาพการจัดการเรียนการสอนบริการแต่ละประเภท รวมถึงกลุ่มผู้รับบริการ
3. สำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันต่อโรงเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ในการกำหนดแนวทางแก้ไขปรับปรุงคุณภาพการจัดการเรียนการสอน การบริการแต่ละประเภท รวมทั้งการวางแผนการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการในอนาคต
4. นำข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจไปปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้เกิดการบริการ อันเป็นการสร้างความประทับใจและภาพลักษณ์ที่ดีของโรงเรียน และนำไปเปรียบเทียบกับโรงเรียนคู่เทียบเคียง
5. นำข้อมูลเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้ในการปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น รวมทั้งเพื่อให้เกิดนวัตกรรมและเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

ความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542:11) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่แต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าความคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับผลการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจใด แต่ในทางตรงข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะได้รับการสนองมากน้อยเพียงใด

นภารัตน์ เสือจงพลู (2544) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่สัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

กาญจนา อรุณสุขจุฑา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพอใจหรือไม่สังเกตได้โดยการแสดงออก ที่ค่อนข้าง สลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคลจึงทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น สิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย (2556: ออนไลน์) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวกความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้ผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มี

ความภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการส่งผลถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรด้วย

กิตติมา ปรีดีติลล (2532) ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือพอใจที่มีผลต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ เมื่อได้รับการตอบสนอง

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกที่ดี เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการและจะช่วยให้ทราบถึงผู้ใช้บริการว่ามีลักษณะ ทักษะคติ ในการคาดหวังต่อการให้บริการอย่างไร

การบริการ

ความหมายของการบริการ

วีรพงษ์ เณลิจิรัตน์ (2539) ได้ให้ความหมายการบริการคือ พฤติกรรมกิจกรรมการกระทำ ที่บุคคลหนึ่งส่งมอบให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายในการส่งมอบสิ่งนั้น

พงษ์เทพ สันติพันธ์ (2546) ได้ให้ความหมายการบริการ คือ หลักของการบริการนั้นต้องสามารถตอบสนอง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรและไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไปโดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อรับบริการมาก คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มี ความชอบพอ

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการคือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลหนึ่ง นำเสนอต่อหน่วยงานอื่นอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของแก่สิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

ทางกายภาพและสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญ คือไม่สามารถจับต้องได้บริการไม่สามารถจับ ต้องได้ดังนั้น กิจกรรมต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพ และประโยชน์จากการบริการ ได้แก่

1. สถานที่ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการ
2. บุคคล พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดีพูดจาดีเพื่อให้ลูกค้าเปิด ความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่น
3. เครื่องมืออุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ
4. วัสดุ สื่อสาร สื่อโฆษณา และเอกสารโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการและตัวลูกค้า
5. สัญลักษณ์เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกและสื่อ

ความหมายได้ถูกต้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. ราคา การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจน

Parasuraman et al (1991) ได้กล่าวว่า การวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้โดยวัดช่องว่างระหว่างบริการที่ลูกค้ารับรู้และบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานบน 5 ปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง
2. การตอบสนอง คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว
3. ความแน่นอน คือ การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
4. ความเข้าใจลูกค้า คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึง
5. ลักษณะที่สัมผัสได้ คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์บุคคลและวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

ว.วชิรเมธี (2552:17 - 18) กล่าวว่า การบริการ คือ งานของเรา คนทำงาน ทุกคนควรรู้และมีหัวใจบริการ (Service Mind) เป็นอันดับหนึ่ง การบริการจึงเป็นหัวใจหลักของการทำงาน หากเราทำให้คนอื่นรู้สึกแย่ เราควรรู้สึกแย่มากกว่า เพราะเขาจะแย่จากเราครั้งเดียวทำให้จดจำจนวันตาย ตรงกันข้ามถ้าเขาประทับใจเราแม้ครั้งเดียวที่พบกันก็จะประทับใจไปจนวันตายเช่นเดียวกัน ดังนั้น การให้บริการนี้เป็นหัวใจของคนทำงาน บางครั้งไม่ได้ใช้เพียงฝีมือ แต่ต้องใช้หัวใจของการเป็นนักบริการด้วย

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2559) ได้ให้ความหมายการบริการว่า การได้ให้ความสะดวกในด้านต่าง ๆ

ผู้ให้บริการ (service provider) หมายถึง ผู้ที่ดำเนินงานเกี่ยวข้องกับการนำเสนอสินค้าหรือบริการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ ซึ่งครอบคลุมทั้งผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ (service manager) และผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการ (service personnel)

ผู้รับบริการ (customer) หมายถึง ผู้ที่แสดงความต้องการซื้อสินค้าหรือบริการ หรืออาจเรียกว่า ผู้บริโภค (consumer) ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกัน กล่าวคือ ผู้ที่มีความต้องการใช้สินค้าหรือบริการ

การบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการ หรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ก็ย่อมนำมาซึ่งความพอใจในบริการนั้นแต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอของการบริการได้

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การมุ่งเน้นที่ลูกค้า หมายถึง การบริหารจัดการเกี่ยวกับวิธีการที่ผู้บริหารโรงเรียนสร้างความผูกพันกับผู้เรียนเพื่อความสำเร็จด้านการพัฒนาการศึกษาของโรงเรียน

และครอบคลุมวิธีการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียน รวมถึงวิธีการที่โรงเรียนรับฟังความคิดเห็น ความต้องการของนักเรียน และใช้สารสนเทศนี้เพื่อปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

2.4.6 การวัดและประเมินผล

โรงเรียนที่ประสบผลสำเร็จเป็นโรงเรียนที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน ซึ่งเป็นผลมาจาก องค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการโรงเรียนเกี่ยวกับการกำหนดผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์ปรับปรุงข้อมูล และการจัดการความรู้ภายในองค์กร เป็นการเพิ่มศักยภาพให้สูงขึ้น

ความหมายของการวัดและประเมินผล

ความหมายของการวัด

มีนักการศึกษาได้ให้ความหมายของการวัดไว้หลากหลายด้วยกัน ดังนี้

Wiersma and Jurs :1990 อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย (2546:1) ให้นิยามว่าการวัด หมายถึง การกำหนดค่าเป็นตัวเลขให้กับสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปรากฏการณ์ใดปรากฏการณ์หนึ่งโดยใช้ กฎเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเพื่อให้ค่าที่เป็นตัวเลขนั้นมีความหมายในเชิงปริมาณเพื่อแทนคุณสมบัติของสิ่งที่ ต้องการวัด ผลจากการวัดได้เป็นค่าสังเกต (observed value) หรือค่าการวัด (measure)

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2541:19-21) ให้ความหมายเกี่ยวกับการวัด หมายถึง กระบวนการ กำหนดตัวเลขเพื่อแทนคุณสมบัติของสิ่งของหรือเหตุการณ์ใด ๆ อย่างมีกฎเกณฑ์ที่เชื่อถือได้

วิราพร พงศ์อาจารย์ (2542:2) ได้กล่าวว่า การวัด (measurement) หมายถึง การมุ่งค้นหา ระดับที่แสดงถึงปริมาณของคุณลักษณะหนึ่งในตัวบุคคลหรือสิ่งของหรือเหตุการณ์ โดยมีองค์ประกอบ คือ ต้องอาศัยเครื่องมือวัดอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลาย ๆ อย่างประกอบกัน เช่น แบบทดสอบ แบบ สังเกตพฤติกรรม เพื่อให้สามารถบอกได้ถึงปริมาณ เครื่องมือวัดเป็นปัจจัยสำคัญของการวัด ถ้า เครื่องมือขาดคุณภาพ ผลของการวัดจะคลาดเคลื่อน การวัดผลการศึกษาจึงเป็นการใช้เครื่องมือไป กระทำต่อสิ่งที่วัด เพื่อให้ได้ผลของการวัดออกมาในลักษณะของข้อมูลหรือตัวเลข

เยาวดี วิบูลย์ศรี (2548:5) ให้ความหมายว่า การวัดผล หมายถึง กระบวนการบ่งชี้ผลผลิต หรือคุณลักษณะที่วัดได้จากเครื่องมือวัดผลประเภทใดประเภทหนึ่งอย่างมี ระบบ ดังนิยามที่ว่า การ วัดผล คือ การกำหนดตัวเลขให้กับสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามกฎเกณฑ์ที่ตั้งไว้

Kerlinger (1986:391) กล่าวว่า การวัดผลเป็นการกำหนดจำนวนให้กับวัตถุหรือเหตุการณ์ ตามกฎเกณฑ์ที่วางไว้โดยคำว่าจำนวน (numerals) นี้หมายถึงสัญลักษณ์ที่เป็นตัวเลข เช่น 1, 2, 3, 4 เป็นต้น ซึ่งแท้ที่จริงตัวเลขเหล่านี้ไม่ได้มีความหมายเชิงปริมาณหรือคุณภาพในตัวมันเองแต่อย่างใด จะมีความหมายก็ต่อเมื่อได้กำหนดกฎเกณฑ์ (rule) ขึ้น เช่น เพศชายให้เป็นเลข 1 เพศหญิงให้เป็น เลข 2 หรือกำหนดปริมาณมากที่สุดเป็น 5 มากให้เป็น 4 ปานกลางให้เป็นเลข 3 น้อยให้เป็นเลข 2 น้อยที่สุดให้เป็น 1 เป็นต้น

วรรณดี แสงประทีปทอง (2556:5) ให้ความหมาย การวัดหมายถึง การกำหนดค่าเป็นตัวเลข ให้กับสิ่งที่ต้องการวัดโดยใช้กฎเกณฑ์ที่กำหนดขึ้น เช่น การวัดความสูง น้ำหนัก ความรู้ ความสนใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระยะทาง เวลา อุณหภูมิ องค์ประกอบของการวัด ประกอบด้วย 1) สิ่งที่วัด และ 2) กฎเกณฑ์การวัด สิ่งที่วัด หมายถึง คุณลักษณะ (characteristics) หรือคุณสมบัติ (properties) ของสิ่งที่ต้องการวัด เราจะไม่วัดคนแต่จะวัดความรู้ ความสามารถ หรือความสนใจของคน ในทำนองเดียวกันเราจะไม่วัดอากาศแต่จะวัดอุณหภูมิของอากาศ สำหรับกฎเกณฑ์การวัดเป็นสิ่งที่ผู้วัดกำหนดขึ้น เช่น การวัดความรู้ ผู้ถูกวัดจะได้ความรู้ 1 คะแนน ถ้าตอบข้อสอบถูก 1 ข้อ เป็นต้น โดยในการวัดจะมีการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้วัดตามกฎเกณฑ์ที่กำหนด

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การวัดผล หมายถึง กระบวนการกำหนดค่าให้แก่สิ่งต่าง ๆ อย่างมีกฎเกณฑ์ การวัดสิ่งใดก็ตามจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่ เครื่องมือ หน่วยการวัด และมาตราเปรียบเทียบผลที่ได้ออกมาจะเป็นปริมาณ (quantity) ซึ่งก็คือจำนวนตัวเลข (number) เพื่อแทนจำนวน หรือปริมาณ หรือคุณภาพของคุณลักษณะ หรือคุณสมบัติของวัตถุ บุคคลหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ

ความหมายของการประเมิน (evaluation)

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2540:113-114) สรุปเรื่องการประเมินว่า การประเมินค่าสิ่งใดก็ตาม จะต้องประกอบด้วยส่วนประกอบการ (performance) ที่ได้จากการวัดกับการตัดสินคุณค่าของส่วนประกอบนั้น โดยการเปรียบเทียบส่วนที่ได้จากการวัดกับเกณฑ์การประเมิน องค์ประกอบของการประเมินค่า เขียนแสดงในรูปสมการได้ดังนี้

การประเมินค่า (Evaluation) = การวัด (Measurement) + การตัดสินใจ (Judgment)

ศิริชัย กาญจนวาสี (2554:21 -22) ให้ความหมายของการประเมินไว้ว่า เป็นกระบวนการศึกษาสิ่งต่างๆโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัย (Research oriented) เป็นการตรวจสอบการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ ช่วยเสนอสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจและเป็นการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่มุ่งประเมิน

Cronbach (1970:672) กล่าวว่า การประเมินเป็นกระบวนการที่มีระบบในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ มีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงแก้ไข การดำเนินงานหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของโครงการ

Stufflebeam and others (1971:205) กล่าวว่า การประเมินเป็นการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการเลือกตัดสินใจ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความหมายของการวัดและการประเมิน เป็นการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและนำมาวิเคราะห์ตัดสินคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยนำผลการวัดมาเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และสามารถนำผลใช้ในการตัดสินใจเพื่อเปลี่ยนแปลงปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน

ความสำคัญของการวัดและประเมินผล

การวัดและประเมินผลการจัดการศึกษามีความสำคัญช่วยด้านการบริหาร ให้ได้ข้อมูลสารสนเทศประกอบการตัดสินใจในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาได้ดังต่อไปนี้ (วรรณดี แสงประทีปทอง, 2556)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ช่วยให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบายและแผน หรือ ทิศทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระดับชาติ ระดับท้องถิ่น และสถานศึกษา เช่น ผลการทดสอบระดับชาติขั้นพื้นฐาน (Ordinary National Educational Test : O-NET) ชั้น ป.6 ม.3 และ ม.6 ผลการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษา ระดับพื้นฐาน ระดับอุดมศึกษา ปัญหา อุปสรรคในการจัดการศึกษาของสถานศึกษาขนาดเล็ก การขาดแคลนครูผู้สอนในกลุ่มสาระคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียนไม่เป็นไปตามมาตรฐานการเรียนรู้ เป็นต้น หน่วยงานต้นสังกัด และผู้ที่เกี่ยวข้องนำผลการตัดสินใจไปแก้ไขปรับปรุงการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ช่วยให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการบริหารและตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสมในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ เช่น ระบบทะเบียนและสถิติของผู้เรียน ครูและบุคลากร ระบบทะเบียนและวัดผล ระบบบุคลากร ระบบพัสดุครุภัณฑ์ เป็นต้น

3. ช่วยให้ได้ข้อมูลสารสนเทศในการตรวจสอบความพร้อมของทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการจัดการศึกษาว่ามีคุณภาพ และเพียงพอหรือไม่ เพื่อปรับปรุงค่าใช้จ่าย สำหรับสื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอนเพิ่มขึ้น

4. ช่วยให้ได้ข้อมูลสารสนเทศในการกำหนดงบประมาณ จำนวนบุคลากร อาคารสถานที่ สื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอนให้เพียงพอในการจัดการศึกษาให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

5. ช่วยให้ได้ข้อมูลสารสนเทศในการสร้างแรงจูงใจต่อผู้บริหาร ครู บุคลากรทางการศึกษาในการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการจัดการศึกษา เพื่อพัฒนาผู้เรียน ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรม ในการดำรงชีวิตสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

6. ช่วยให้ได้ข้อมูลสารสนเทศในการประเมินความก้าวหน้าการดำเนินงานขององค์การทางการศึกษา/สถานศึกษาเพื่อปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

7. ช่วยให้ได้ข้อมูลสารสนเทศในการประเมินความสำเร็จการดำเนินงานของสถานศึกษา เช่น การประเมินแผนงาน โครงการ ประเมินการจัดการเรียนการสอนของครู ประเมินผลสัมฤทธิ์ของนักเรียน ประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักเรียน เป็นต้น

8. ช่วยให้ได้ข้อมูลสารสนเทศในการนิเทศ ติดตามการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามแผนงานของสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

9. ช่วยให้ได้ข้อมูลสารสนเทศต่อผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของสถานศึกษาได้รับทราบข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้องเกี่ยวกับการดำเนินงานของสถานศึกษา เช่น รายงานผลการเรียนของผู้เรียน ระดับชาติ ระดับสถานศึกษา รายงานผลการประเมินภายนอก รายงานผลการดำเนินงานของสถานศึกษาประจำปี ต่อผู้ปกครอง ชุมชน ผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10. ช่วยให้ได้ข้อมูลสารสนเทศในการกำกับดูแลคุณภาพการจัดการศึกษา โดยมุ่งเน้นคุณภาพของผู้เรียนตามมาตรฐานของหลักสูตร หน่วยงานที่รับผิดชอบนับตั้งแต่สถานศึกษา ต้นสังกัด หน่วยงานระดับชาติ ที่ได้รับมอบหมาย มีบทบาทหน้าที่ในการตรวจสอบคุณภาพรายงานผลต่อผู้ปกครอง สังคม และรัฐ โดยมีหลักฐานอันเป็นผลมาจากการวัดและประเมินการจัดการศึกษา

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การวัดและประเมินการจัดการศึกษามีความสำคัญช่วยให้ได้ข้อมูลสารสนเทศนำไปใช้ในการบริหาร เพื่อพัฒนาจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบข่ายของการวัดและประเมินการจัดการศึกษา

การวัดและประเมินการจัดการศึกษาเป็นการประเมินเพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับให้เห็นผลการดำเนินงานของการจัดการศึกษาขององค์การทางการศึกษา/สถานศึกษาว่าบรรลุตามเป้าหมายอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดเพียงใด ต้องมีขอบข่ายการวัดและประเมินจัดการศึกษาเกี่ยวข้องกับสิ่งต่อไปนี้ สมคิด พรหมจรรย์ (2552:37)

1. สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการจัดศึกษาเป็นสภาพแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองที่ส่งผลต่อการจัดการศึกษา เช่น พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 นโยบายทางการศึกษา ความพร้อมในการจัดการศึกษา การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการศึกษา เป็นต้น

2. ทรัพยากรที่เป็นปัจจัยนำเข้าในการจัดการศึกษา เป็นการตรวจสอบความพร้อมของทรัพยากรต่างๆในการจัดการศึกษาของสถานศึกษา เช่น ครู ผู้เรียน ผู้บริหาร และบุคลากรอื่นๆ การเงินหรืองบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ หลักสูตร เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องแท็บเล็ต อาคารสถานที่ เป็นต้น

3. กระบวนการจัดการศึกษาเป็นการตรวจสอบการดำเนินงานการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ในขณะที่กำลังดำเนินงานอยู่ เพื่อใช้ผลการประเมินไปปรับปรุงหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เช่น การดำเนินงานตามนโยบายและแผน กระบวนการบริหาร กระบวนการเรียนการสอน หลักสูตร สื่ออุปกรณ์การเรียนการสอน การวัดประเมินผล การประกันคุณภาพ ประสิทธิภาพ และนวัตกรรมทางการศึกษา เป็นต้น

4. ผลผลิตของสถานศึกษาหรือผู้เรียนได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน ลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน ความพึงพอใจของครู ผู้เรียน ผู้ปกครอง เป็นต้น

5. ผลกระทบการจัดการศึกษาเป็นการรวบรวมและวิเคราะห์ผลกระทบที่มีผลต่อสภาพแวดล้อม ทรัพยากร การดำเนินการ ผลผลิตของการจัดการศึกษา

6. ความสำเร็จขององค์การทางการศึกษา/หรือสถาบันที่จัดการศึกษาเป็นการประเมินประสิทธิภาพเพื่อรับรองมาตรฐานของสถานศึกษาหรือความสำเร็จขององค์การหรือสถาบันที่จัดการศึกษาจากองค์ประกอบหลายส่วนที่ทำให้สำเร็จ เช่น ภาวะผู้นำบรรยากาศองค์การ วัฒนธรรมองค์การ การติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ขอบข่ายการวัดและประเมินผลเป็นการประเมินที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองที่ส่งผลต่อการจัดการศึกษา ทรัพยากรการศึกษา กระบวนการจัดการศึกษา ผลผลิต ผลกระทบ และความสำเร็จขององค์การทางการศึกษา

บทบาทผู้บริหารในการวัดและประเมินผล

การวัดและประเมินการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพสามารถนำไปใช้ได้หลากหลายเพื่อพัฒนาการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้บริหารเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในฐานะผู้นำของสถานศึกษา/องค์การทางการศึกษา ควรมีบทบาทในการวัดและประเมินการจัดการศึกษา ดังนี้ (สุทธิวรรณ ตันติรจนาวงษ์, 2555)

1. กำหนดนโยบายในการวัดและประเมินการจัดการศึกษาของสถานศึกษา/องค์การทางการศึกษาทุกระดับ เช่น กำหนดมาตรฐานตัวชี้วัดการจัดการศึกษาปฐมวัย การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน การจัดการศึกษาระดับอาชีวศึกษา การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา เป็นต้น
2. ร่วมวางแผนและออกแบบการประเมิน การกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์ในการประเมิน การสร้างเครื่องมือวัดที่มีคุณภาพ การเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมิน การวิเคราะห์ข้อมูลและการเขียนรายงานการประเมิน
3. จัดทำคู่มือเกี่ยวกับแนวคิด รูปแบบและแนวการปฏิบัติในการวัดและประเมินการจัดการศึกษา
4. พัฒนาบุคลากรของสถานศึกษา/องค์การทางการศึกษา ให้มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการวัดและประเมินโดยจัดให้ครู บุคลากรได้ศึกษาเอกสาร และ งานวิจัยเกี่ยวกับการวัดและประเมินการจัดการศึกษา เช่น การประเมินหลักสูตร การประเมินโครงการ การประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การประเมินคุณลักษณะผู้เรียนฯ การจัดให้บุคลากรได้เข้ารับการอบรม สัมมนา หรือฝึกปฏิบัติตามความต้องการของครูและบุคลากร รวมทั้งแลกเปลี่ยนประสบการณ์การจัดการเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา
5. สนับสนุนงบประมาณ ทรัพยากรอย่างเพียงพอสำหรับการพัฒนาครูและบุคลากรของสถานศึกษา/องค์การทางการศึกษา ในการวัดและการประเมินการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ
6. สนับสนุนการจัดทำระบบสารสนเทศที่ดีที่ได้จากการวัดและประเมินการจัดการศึกษาของสถานศึกษา/องค์การทางการศึกษา เพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ มาใช้ในการประเมินความก้าวหน้าหรือประเมินผลการดำเนินงานของสถานศึกษา/องค์การทางการศึกษา
7. ส่งเสริมสนับสนุนให้มีวัฒนธรรมการประเมินในสถานศึกษา/องค์การทางการศึกษาโดยเน้นหลักการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง ให้ทุกฝ่ายมีการประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง และเสริมแรงทางบวกต่อฝ่าย หรือบุคคลที่สามารถดำเนินงานได้ตามมาตรฐานการดำเนินงานที่กำหนดไว้
8. จัดให้มีระบบกำกับติดตามที่ดีในการวัดและประเมินการจัดการศึกษาของสถานศึกษา/

องค์การทางการศึกษา เพื่อพัฒนาการจัดการศึกษาที่ส่งผลต่อการพัฒนาผู้เรียน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. สร้างเครือข่ายความร่วมมือในการวัดและประเมินที่มีประสิทธิภาพของสถานศึกษา/องค์การทางการศึกษา กับชุมชน และ ท้องถิ่น หน่วยงานภายนอก ทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น ศูนย์เครือข่ายเครื่องมือในการวัดและประเมินผู้เรียน เป็นต้น

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ และความรู้ขององค์กร มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการจัดการ มีวิธีการทบทวนตรวจสอบอย่างเป็นระบบ และนำผลที่ได้มาปรับปรุงผลการดำเนินงาน

2.4.7 ผลลัพธ์

การตรวจสอบผลการดำเนินงาน แนวโน้มด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการพัฒนาของโรงเรียน นอกจากนั้นยังเป็นการตรวจประเมินระดับผลการดำเนินการเมื่อเปรียบเทียบกับโรงเรียนและสถาบันการศึกษาอื่นที่จัดการศึกษาและบริการในลักษณะเดียวกัน ผลลัพธ์ที่ได้จากการตรวจประเมินจะเป็นสารสนเทศ ตัวชี้วัดความก้าวหน้า เพื่อประเมินปรับปรุงกระบวนการจัดการศึกษาและบริการ โดยมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับกลยุทธ์ของโรงเรียน

ความหมายของผลลัพธ์

เสรี พงศ์พิศ (2548:15) ได้ให้ความหมายของผลลัพธ์ (output) ไว้ว่าผลผลิตสุดท้าย สิ่งที่เป็นผลรูปธรรมที่สัมผัสได้ ผลิตภัณฑ์จำนวนหนึ่ง ผลอันเป็นปริมาณที่ผลิตได้ในระยะเวลาหนึ่ง ผลผลิตทางปัญญา ผลผลิตทางศิลปะ ผลผลิตงานสร้างสรรค์ พลังงานที่ผลิตได้ในระบบหนึ่ง

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553:15) ผลลัพธ์ หมายถึง การบริหารจัดการเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานของโรงเรียนและปรับปรุงในด้านที่สำคัญ ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งบประมาณ และการเงิน การมุ่งเน้นบุคลากร ประสิทธิภาพของกระบวนการและการนำองค์กร

แนวทางการดำเนินการ/วิธีการ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553:69)

1. สิ่งที่ต้องนำเสนอ เช่นข้อมูล สารสนเทศ งานวิเคราะห์ต่างๆของผลการดำเนินงาน
2. การนำเสนอต้องให้ความสำคัญกับข้อกำหนด ดังนี้

2.1 รายงานผล เป็นการแสดงเป็นการแสดงข้อมูลในปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายเกี่ยวกับผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome)

2.2 แนวโน้มของผลการดำเนินการ เป็นการแสดงข้อมูล สารสนเทศที่เป็นตัวเลข เพื่อแสดงให้เห็นทิศทางของผลลัพธ์ตามช่วงเวลาที่ผ่านมา

2.3 ผลการดำเนินงานเปรียบเทียบ เพื่อแสดงผลลัพธ์เมื่อเปรียบเทียบกับโรงเรียนกลุ่มสังกัด/ต่างสังกัดในพื้นที่/ต่างพื้นที่/ระดับที่สูงกว่า

3. การแสดงผล ควรจัดทำในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น รูปแบบกราฟหรือตาราง การประเมินเกณฑ์รางวัล เป็นระบบการให้คะแนนที่ขึ้นอยู่กับการประเมิน 2 มิติ คือมิติกระบวนการ และมิติสัมพันธ์ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มิติกระบวนการ วิธีการที่โรงเรียนใช้และปรับปรุง เพื่อตอบสนองข้อกำหนด ประกอบด้วย

1. แนวทาง หมายถึง วิธีการที่ใช้เพื่อให้กระบวนการบรรลุผล ความเหมาะสมของวิธีการที่ตอบสนองข้อกำหนดของหัวข้อต่างๆ ความมีประสิทธิภาพของการใช้วิธีการต่างๆขององค์กรและระดับของการที่แนวทางนั้นนำไปใช้ได้ และอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลและสารสนเทศที่เชื่อถือได้ เช่น การดำเนินการอย่างเป็นระบบ

2. การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หมายถึง การครอบคลุม และทั่วถึงของการใช้แนวทางเพื่อตอบสนองข้อกำหนดต่างๆ ของหัวข้อที่มีความเกี่ยวข้องและสำคัญต่อองค์กร การใช้แนวทางอย่างคงเส้นคงวา (Consistent) การใช้แนวทางในทุกหน่วยงานที่ควรใช้

3. การเรียนรู้ หมายถึง การปรับปรุงแนวทางให้ดีขึ้น โดยใช้วงจรการประเมิน และการปรับปรุง การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดของแนวทาง และนวัตกรรม การแบ่งปันความรู้จากการปรับปรุงที่ดีขึ้น และนวัตกรรมของหน่วยงานและกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร

4. การบูรณาการ หมายถึง การครอบคลุม และทั่วถึงของการใช้แนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการขององค์กรตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อต่างๆ ในเกณฑ์ การใช้ตัววัด สารสนเทศ และระบบการปรับปรุง ที่ช่วยเสริมกระบวนการและหน่วยงานทั่วทั้งองค์กร แผนงาน กระบวนการ ผลลัพธ์ การวิเคราะห์ การเรียนรู้ และการปฏิบัติการ มีความสอดคล้องกลมกลืนกันทุกกระบวนการ และหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ระดับองค์กร

มิติผลลัพธ์ หมายถึง ผลผลิตและผลลัพธ์ของโรงเรียน ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผลลัพธ์ ได้แก่

1. ระดับ (Level-Le) หมายถึง ผลการดำเนินการในปัจจุบัน
 2. แนวโน้ม (Trend-T) หมายถึง อัตราของการปรับปรุงผลการดำเนินการ หรือการรักษาไว้ของผลการดำเนินการที่ดี ความครอบคลุมของผลการดำเนินการของโรงเรียนในเรื่องต่างๆของผลลัพธ์
 3. การเปรียบเทียบ (Comparison - C) หมายถึง ผลการดำเนินการของโรงเรียนโดยเทียบกับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม เช่น เปรียบเทียบกับคู่แข่ง หรือโรงเรียนที่คล้ายคลึงกับผลการดำเนินการของโรงเรียนเมื่อเทียบกับมาตรฐานเทียบเคียง หรือกับโรงเรียนที่เป็นผู้นำ
 4. การบูรณาการ (Integration - I) หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของตัววัดผลต่าง ๆ ที่ระบุผลเกี่ยวกับผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ หลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และบริการทางการศึกษาอื่นๆ กระบวนการและแผนปฏิบัติการที่สำคัญตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างโรงเรียน
- ผลลัพธ์มีองค์ประกอบย่อย ดังนี้

1. ผลลัพธ์ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมายถึง การบริหารจัดการเกี่ยวกับวิธีการที่ผู้บริหารโรงเรียนจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการของโรงเรียนการถ่ายทอดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ การจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอที่จะทำให้แผนปฏิบัติการบรรลุผลสำเร็จ การจะปรับเปลี่ยนแผนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงวิธีการวัดความสำเร็จและการรักษาความยั่งยืนของโรงเรียนในระยะยาว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ผลลัพธ์ด้านการจัดกระบวนการ หมายถึง ผลลัพธ์ที่สำคัญของการดำเนินการด้านการปฏิบัติการ ซึ่งส่งผลต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร รวมทั้งความพร้อมขององค์กรต่อภาวะฉุกเฉิน แสดงผลลัพธ์โดยจำแนกตามประเภทและกลุ่มของผลิตภัณฑ์และบริการ ตามกระบวนการและสถานที่ รวมทั้งให้แสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสมให้แสดงข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการตอบคำถามต่อไปนี้

3. ผลลัพธ์ด้านความเป็นผู้นำ หมายถึง ผลลัพธ์ที่สำคัญด้านธรรมาภิบาลและการนำองค์กร โดยผู้นำระดับสูง รวมทั้งแสดงให้เห็นถึงการบรรลุแผนเชิงกลยุทธ์ พฤติกรรมที่มีจริยธรรม ความรับผิดชอบด้านการเงิน การปฏิบัติตามกฎหมาย ความรับผิดชอบต่อสังคม และการบำเพ็ญตนเป็นพลเมืองดีขององค์กร โดยแสดงผลลัพธ์ตามหน่วยงานขององค์กร รวมทั้งให้แสดงข้อมูลเปรียบเทียบที่เหมาะสม เช่น ผลลัพธ์ของตัววัดหรือดัชนีชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร เป็นอย่างไร

4. ผลลัพธ์ด้านพัฒนาบุคลากร หมายถึง ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กร และมีสภาพแวดล้อมที่ดี โดยแสดงผลลัพธ์จำแนกตามความหลากหลาย กลุ่ม และประเภทของบุคลากร รวมทั้งให้แสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม เช่น ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือดัชนีชี้วัดที่สำคัญด้านการทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กร ความพึงพอใจของบุคลากร และการพัฒนาของบุคลากร รวมถึงผู้นำองค์กรเป็นอย่างไร

5. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า หมายถึง สรุปผลลัพธ์ที่สำคัญของการมุ่งเน้นลูกค้า รวมถึงความพึงพอใจของลูกค้าและคุณค่าจากมุมมองของลูกค้า โดยแสดงผลลัพธ์จำแนกตามประเภทและกลุ่มของผลิตภัณฑ์และบริการ กลุ่มลูกค้า รวมทั้งให้แสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม เช่น ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือดัชนีชี้วัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้า เป็นอย่างไร ผลลัพธ์เหล่านี้เมื่อเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคู่แข่ง และองค์กรอื่นที่คล้ายคลึงเป็นอย่างไร

6. ผลลัพธ์ด้านการวัดและประเมินผล หมายถึง การตรวจประเมินว่า องค์กรเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศ และสินทรัพย์ทางความรู้ อย่างไร และองค์กรมีการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไร มีวิธีการทบทวนและใช้ผลการทบทวน เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างไร เช่น การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร: องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวัดและประเมินผล และนำไปปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ผลลัพธ์ หมายถึง การบริหารจัดการเกี่ยวกับวิธีการที่ผู้บริหารจะดำเนินงานของโรงเรียนและการปรับปรุงในด้านที่สำคัญ ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ผลลัพธ์ด้านการดำเนินงานเป็นกระบวนการ ผลลัพธ์ด้านความเป็นผู้นำ ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ผลลัพธ์ด้านการวัดและประเมินผล นอกจากนั้นยังเป็นการตรวจประเมินระดับผลการดำเนินการเมื่อเปรียบเทียบกับโรงเรียนและสถาบันการศึกษาอื่นที่จัด

การศึกษาและบริการในลักษณะเดียวกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบและการประเมินรูปแบบ

2.5.1 ความเป็นมา และความหมายของรูปแบบ

อุทัย บุญประเสริฐ (2546:25) ให้ความหมายว่า โมเดล (Model) แบบจำลองหรือหุ่นจำลองเป็นคำที่ใช้กันแพร่หลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มวิชาการสาขาที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจและการบริหารโมเดลหรือตัวแบบนี้มาจากคำ ในภาษาอังกฤษว่า “Model” ส่วนคำ ที่ใช้ในภาษาไทยนั้น ยังไม่ได้กำหนดชัดเจนว่าจะใช้คำใดทั้งนี้ลักษณะคำที่ใช้นั้นส่วนใหญ่จะแตกต่างกันตามลักษณะวิธีอ้างอิงแหล่งที่มาและที่ใช้แล้วบัญญัติศัพท์ใหม่ขึ้นเรียกว่า สูตรเศรษฐกิจ ส่วนสูตรเศรษฐกิจจะเป็นสาขาใด ก็เติมชื่อสาขาที่เกี่ยวข้องลงไปอาทิ สูตรเศรษฐกิจของการศึกษา สูตรเศรษฐกิจทางวิศวกรรมศาสตร์ หรือนักวิชาการบางท่านเรียกว่า โมเดล ทับศัพท์ในภาษาอังกฤษ

ทิตินา แชนนี (2545:218) ได้กล่าวถึงความหมายของรูปแบบว่า เป็นรูปธรรมของความคิดที่เป็นนามธรรม ซึ่งบุคคลแสดงออกมาในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง เช่น คำอธิบายเป็นแผนผังไดอะแกรมหรือแผนภาพ เพื่อช่วยให้ตนเองและบุคคลอื่นสามารถเข้าใจได้ชัดเจนขึ้น

Smith and other (1980:6-8) ได้ให้ความหมายของแบบจำลองว่าหมายถึง การย่อปรากฏการณ์จริงให้เล็กลงเพื่อใช้หาความเข้าใจข้อเท็จจริง ปรากฏการณ์หรือพฤติกรรมต่าง ๆ โดยจัดวางแบบแผนให้เข้าใจง่ายขึ้น แบบจำลองไม่ใช่ข้อเท็จจริง แต่เป็นตัวแทนของความจริง หรือปรากฏการณ์ทั้งหมดที่เกิดขึ้น

กล่าวโดยสรุป รูปแบบมีสองลักษณะ คือ เชิงกายภาพ หมายถึง แบบจำลองของสิ่งที่ป็นรูปธรรม และเชิงแนวคิด คุณลักษณะ หมายถึง แบบจำลองของสิ่งที่ป็นนามธรรมและความหมายเชิงแนวความเป็นจริงอย่างง่าย หรือย่อส่วนของปรากฏการณ์ต่าง ๆ ออกมาให้เห็นความสัมพันธ์ต่อเนื่องความเป็นเหตุเป็นผล และการเชื่อมโยงสิ่งที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกัน โดยใช้เหตุผลข้อมูลและฐานคติมาประกอบกัน เพื่ออธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น อธิบายทฤษฎีที่มีอยู่แล้วให้เข้าใจได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ใช้เป็นแนวทางในการสร้างทฤษฎีใหม่ ๆ ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องต่อไป

2.5.2 ประเภทของรูปแบบ

นักวิชาการได้จำแนกประเภทของรูปแบบไว้หลายแนวทางซึ่งแตกต่างกันไปตามลักษณะและความสำคัญของศาสตร์

Smith and other (1980:122) ได้จำแนกประเภทรูปแบบออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. รูปแบบเชิงกายภาพ (Physical model) ได้แก่

1.1 รูปแบบคล้ายจริง (Iconic model) มีลักษณะคล้ายของจริง เช่น เครื่องบินจำลอง หุ่นไล่กา หุ่นตามร้านตัดเสื้อผ้า เป็นต้น

1.2 รูปแบบเสมือนจริง (Analog model) มีลักษณะคล้ายปรากฏการณ์จริง เช่นการทดลองจริงเครื่องบินจำลองที่บินได้หรือเครื่องบินเป็นต้น แบบจำลองชนิดนี้มีความใกล้เคียงความจริงกว่าแบบแรก

2. รูปแบบเชิงสัญลักษณ์ (Symbolic model) ได้แก่

2.1 รูปแบบข้อความ (Verbal model) หรือแบบจำลองเชิงคุณภาพ (Qualitative model) รูปแบบชนิดนี้พบมากที่สุด เป็นการใช้อธิบายความปกติธรรมดา ในการอธิบายโดยย่อ เช่น คำพรรณนาลักษณะงาน คำ อธิบายรายวิชา เป็นต้น

2.2 รูปแบบทางคณิตศาสตร์ (Mathematical model) หรือรูปแบบเชิงปริมาณเช่น สมการและโปรแกรมเชิงเส้น เป็นต้น

Keeves (1988:561-565) ได้แบ่งประเภทของรูปแบบเป็น 4 แบบ โดยยึดแนวทางของ Caplan and Tutsuoka ซึ่งเป็นการแบ่งตามลักษณะการเขียนรูปแบบ ดังนี้

1.รูปแบบเชิงเปรียบเทียบ (Analogue Model) เป็นรูปแบบความคิดที่แสดงออกในลักษณะของการเปรียบเทียบสิ่งต่าง ๆ อย่างน้อยสองสิ่งขึ้นไปในลักษณะรูปธรรมเพื่อใช้อธิบายสร้างความเข้าใจสิ่งที่เป็นนามธรรม รูปแบบลักษณะนี้ใช้กันมากทางด้านวิทยาศาสตร์กายภาพสังคมศาสตร์ และ พฤติกรรมศาสตร์

2. รูปแบบเชิงภาษา (Semantic Model) เป็นรูปแบบความคิดที่แสดงออกผ่านทางการใช้ภาษาด้วยการพูด และการเขียน เพื่อใช้อธิบายโครงสร้างทางความคิด องค์ประกอบและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของปรากฏการณ์ต่าง ๆ รูปแบบลักษณะนี้ใช้กันมากทางด้านศึกษาศาสตร์

3. รูปแบบเชิงคณิตศาสตร์ (Mathematic Model) เป็นรูปแบบความคิดที่แสดงออกผ่านทางสมการ หรือสูตรทางคณิตศาสตร์เพื่อเป็นสื่อในการแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ส่วนมากจะเกิดขึ้นหลังจากได้รูปแบบเชิงภาษาแล้วรูปแบบลักษณะนี้นิยมใช้ในด้านจิตวิทยาและทางด้านการศึกษา

4. รูปแบบเชิงสาเหตุ (Causal Model) เป็นรูปแบบความคิดที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ของสถานการณ์หรือปัญหาใด ๆ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์วิธีเส้นทางช่วยให้เข้าใจและสามารถศึกษารูปแบบเชิงภาษาที่มีตัวแปรสลับซับซ้อนได้ดี รูปแบบลักษณะนี้นิยมใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาประเภทของรูปแบบ สามารถสรุปได้ว่า การเลือกสร้างรูปแบบนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่ศึกษาเป็นหลัก ซึ่งการเลือกประเภทของรูปแบบที่เลือกใช้ควรมีความเหมาะสมและคำนึงถึงความเข้าใจและประโยชน์เพื่อการนำไปใช้ที่ง่าย ไม่ซับซ้อน เนื่องจากการศึกษารูปแบบในครั้งนี้ เป็นการวิจัยและพัฒนาในแขนงการศึกษา ประเภทของรูปแบบคือ รูปแบบทางการศึกษาและสังคมศาสตร์ โดยใช้ภาษาเป็นสื่อในการบรรยายหรืออธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษา

2.5.3 องค์ประกอบของรูปแบบ

องค์ประกอบที่กำหนดในรูปแบบนั้น Keeves (1997:386-387) ได้กล่าวว่า รูปแบบโดยทั่วไปควรมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. รูปแบบจะต้องนำไปสู่การทำนาย (Prediction) ผลที่ตามมาซึ่งสามารถพิสูจน์ทดสอบได้ กล่าวคือสามารถนำไปสร้างเครื่องมือเพื่อไปพิสูจน์ทดสอบได้
2. โครงสร้างของรูปแบบจะต้องประกอบด้วยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal relationship) ซึ่งสามารถใช้อธิบายปรากฏการณ์หรือเรื่องนั้นได้
3. รูปแบบจะต้องสามารถช่วยสร้างจินตนาการ (Imagination) ความคิดรวบยอด (Concept) และความสัมพันธ์ (Interrelations) รวมทั้งช่วยขยายขอบเขตของการสืบเสาะความรู้
4. รูปแบบควรจะประกอบด้วยความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง (Structural Relationships) มากกว่าความสัมพันธ์เชิงเชื่อมโยง (Associative relationships)

จากการศึกษาตัวอย่างของรูปแบบจากเอกสารที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ พบว่า ไม่ปรากฏมีหลักเกณฑ์ที่เป็นเกณฑ์ตายตัวว่ารูปแบบนั้นต้องมีองค์ประกอบอะไรบ้าง อย่างไรก็ตาม ส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของปรากฏการณ์ การกำหนดองค์ประกอบของรูปแบบว่าจะประกอบด้วยอะไร จำนวนเท่าใด มีโครงสร้างและความสัมพันธ์กันอย่างไร ขึ้นอยู่กับปรากฏการณ์ ปัจจัยหรือตัวแปรที่กำลังศึกษาซึ่งจะออกแบบตามแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยและหลักการพื้นฐานในการกำหนดรูปแบบนั้น ๆ เป็นหลัก ดังนั้นรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาในครั้งนี้ประกอบด้วยความเป็นมาของรูปแบบ วัตถุประสงค์ของรูปแบบ หลักการของรูปแบบ องค์ประกอบของรูปแบบ ได้แก่ 1)ความเป็นผู้นำ 2)การมุ่งเน้นลูกค้า 3)การพัฒนาบุคลากร 4)ผลลัพธ์ 5)การวัดและประเมินผล 6)การวางแผนยุทธศาสตร์ 7)การจัดการกระบวนการ มานำเสนอให้เป็นแนวปฏิบัติเพื่อให้ได้การบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาและข้อเสนอแนะในการนำรูปแบบไปใช้

2.5.4 การสร้างรูปแบบ

Keeves (1988:67) กล่าวว่า การสร้างรูปแบบ คือการกำหนดมโนทัศน์ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ เพื่อชี้ให้เห็นชัดเจนว่า รูปแบบเสนออะไร เสนออย่างไร เพื่อให้ได้อะไร และสิ่งที่ได้นั้นอธิบาย ปรากฏการณ์อะไร ตลอดจนนำไปสู่ข้อค้นพบอะไรใหม่ๆได้บ้าง และหลักการเพื่อการสร้างรูปแบบไว้แบบ 4 ประการ ดังนี้

1. รูปแบบควรประกอบขึ้นด้วยความสัมพันธ์อย่างมีโครงสร้าง (ของตัวแปร) มากกว่าความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงแบบธรรมดาอย่างไรก็ตามความเชื่อมโยงแบบเส้นตรงธรรมดาทั่วไปนั้นก็มีประโยชน์โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการศึกษาวิจัยในช่วงต้นของการพัฒนารูปแบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. รูปแบบควรใช้เป็นแนวทางในการพยากรณ์ผลที่จะเกิดขึ้นจากการใช้รูปแบบได้สามารถตรวจสอบได้โดยการสังเกตและหาข้อสนับสนุนด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ได้

3. รูปแบบควรต้องระบุหรือชี้ให้เห็นถึงกลไกเชิงเหตุผลของเรื่องที่ศึกษาดังนั้นนอกจากรูปแบบจะเป็นเครื่องมือในการพยากรณ์ได้ควรใช้การอธิบายปรากฏการณ์นั้นได้ด้วย

4. นอกจากคุณสมบัติต่างๆที่ได้กล่าวมาแล้วรูปแบบควรเป็นเครื่องมือในการสร้างมโนทัศน์ใหม่และการสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรในลักษณะใหม่ซึ่งเป็นการขยายองค์ความรู้ในเรื่องที่กำลังศึกษาด้วย

ดังนั้นในขั้นตอนการสร้างรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาจึงประยุกต์ใช้ในแนวคิดของ Keeves (1988) เพื่อสร้างรูปแบบผ่านการวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาชี้ให้เห็นเหตุผลระบุเป็นแนวปฏิบัติซึ่งเป็นการสร้างมโนทัศน์ใหม่เป็นการขยายองค์ความรู้ในเรื่องการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

2.5.5 การประเมินรูปแบบ

Eisner (1976: 192-193) ได้เสนอแนวคิดการประเมินรูปแบบจากหลักฐานเชิงคุณลักษณะโดยการใช้ผู้ทรงคุณวุฒิในบางเรื่องที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าการวิจัยในเชิงปริมาณ โดยเชื่อว่าการรับรู้ที่เท่ากันนั้นเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของผู้รู้และได้เสนอแนวคิดการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิไว้ดังนี้

1. ตรวจสอบรูปแบบหรือประเมินโดยไม่เน้นผลสัมฤทธิ์ของเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ตามรูปแบบเป็นการประเมินแบบอิงเป้าหมาย การตอบสนองปัญหาและความต้องการของผู้เกี่ยวข้องตามรูปแบบ การประเมินแบบสนองตอบ หรือกระบวนการ การวิเคราะห์วิจารณ์อย่างลึกซึ้งเฉพาะในประเด็นที่นำมาพิจารณา ไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเสมอไป อาจผสมผสานปัจจัยในการพิจารณาต่าง ๆ เข้าด้วยกันตามวิจรณ์ญาณของผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับคุณภาพ ประสิทธิภาพหรือความเหมาะสมของสิ่งที่ทำการประเมิน

2. ตรวจสอบรูปแบบหรือประเมินโดยเน้นความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง พัฒนาการประเมินมาจากรูปแบบการวิจารณ์งานศิลป์ที่มีความละเอียดลึกซึ้งและต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญระดับสูงมาเป็นผู้วินิจฉัย เนื่องจากเป็นการวัดคุณค่าที่ไม่อาจประเมินด้วยเครื่องวัดใด ๆ ได้ และต้องใช้ความรู้ความสามารถของผู้ประเมินอย่างแท้จริง ต้องอาศัยผู้รู้จริงในองค์ความรู้เฉพาะสาขาย่อยอย่างลึกซึ้งในเรื่องนั้น ๆ มาเป็นผู้ประเมินผล

3. ตรวจสอบรูปแบบหรือประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิเป็นเครื่องมือในการประเมิน โดยให้ความเชื่อถือว่าคุณวุฒิที่เที่ยงธรรมและมีดุลพินิจที่ดี ทั้งนี้มาตรฐานและเกณฑ์พิจารณาต่าง ๆ เกิดจากประสบการณ์และความชำนาญของผู้ทรงคุณวุฒิ

4. ตรวจสอบรูปแบบหรือประเมินโดยความยืดหยุ่น ในกระบวนการทำงานของผู้ทรงคุณวุฒิตาม อัยาศัยและความถนัดของแต่ละคน เช่น การกำหนดประเด็นสำคัญที่พิจารณา การบ่งชี้ข้อมูลที่ต้องการ การเก็บรวบรวม การประมวลผล การวินิจฉัยข้อมูล ตลอดจนวิธีการนำเสนอ ทั้งนี้เกณฑ์ การเลือกผู้ทรงคุณวุฒิจะเน้นที่สถานภาพทางวิชาชีพ ประสบการณ์และการเป็นที่เชื่อถือ (High credit) ของวิชาชีพเป็นสำคัญ การทดสอบรูปแบบในบางเรื่อง ไม่สามารถกระทำได้โดยข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยการ ประเมินค่าพารามิเตอร์ของรูปแบบ หรือการดำเนินการทดสอบรูปแบบด้วยวิธีการทางสถิติ แต่งานวิจัยบางเรื่องนั้นต้องการความละเอียดอ่อน มากกว่าการได้ตัวเลขแล้วสรุปดังนี้

4.1 การประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จะเน้นการวิเคราะห์และวิจารณ์อย่างลึกซึ้งเฉพาะใน ประเด็นที่ถูกพิจารณา ซึ่งไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการ ตัดสินใจเสมอไปแต่อาจจะผสมผสานกับปัจจัยต่าง ๆ ในการพิจารณาเข้าด้วยกันตามวิจารณ์ญาณของผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับข้อมูลคุณภาพ ประสิทธิภาพและความเหมาะสมของสิ่งที่จะทำ การประเมิน

4.2 รูปแบบการประเมินที่เป็นความชำนาญเฉพาะทาง ในเรื่องที่จะประเมินโดยพัฒนามา จากแบบการวิจารณ์งานศิลปะที่มีความละเอียดอ่อน ลึกซึ้งต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญระดับสูงมาเป็นผู้ วินิจฉัย เนื่องจากการวัดคุณค่าที่ไม่อาจประเมินด้วยเครื่องวัดใด ๆ และต้องใช้ความรู้ ความสามารถของผู้ประเมินอย่างแท้จริง แนวคิดนี้ได้นำมา ประยุกต์ใช้ในทางการศึกษาระดับสูงมาก ขึ้น ทั้งนี้เพราะเป็นองค์ความรู้เฉพาะสาขา ผู้ที่ศึกษาเรื่องนั้นจริง ๆ จึงจะทราบและเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ดังนั้นในวงการศึกษาก็จะนิยมนำรูปแบบนี้มาใช้ในเรื่องที่ต้องการความลึกซึ้งและความเชี่ยวชาญ เฉพาะ

4.3 รูปแบบที่ใช้ตัวบุคคล คือผู้ทรงคุณวุฒิเป็นเครื่องมือในการประเมินโดยให้ความเชื่อถือ ว่าผู้ทรงคุณวุฒินั้นเที่ยงธรรม และมีดุลพินิจที่ดี ทั้งนี้มาตรฐานและเกณฑ์พิจารณาต่าง ๆ นั้นจะ เกิดขึ้นจากประสบการณ์และความชำนาญของผู้ทรงคุณวุฒินั่นเอง

4.4 รูปแบบที่ยอมให้มีความยืดหยุ่นในกระบวนการทำงานของผู้ทรงคุณวุฒิตามอัยาศัย และความถนัดของแต่ละคน นับตั้งแต่การกำหนดประเด็นสำคัญที่จะนำมาพิจารณา การบ่งชี้ข้อมูลที่ต้องการ การเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล การวินิจฉัยข้อมูลตลอดจนวิธีการนำเสนอ

นอกจากนี้ Maduas Scriven and Stufflebeam (1983 : 399-402) ได้เสนอแนว ทางการตรวจสอบรูปแบบด้วยการประเมิน Joint Committee on Standards of Educational Evaluation ประกอบด้วยมาตรฐานการประเมิน 4 มาตรฐาน 30 ตัวบ่งชี้ ดังต่อไปนี้

1. มาตรฐานด้านความเป็นประโยชน์ (Utility Standards) มาตรฐานด้านนี้ถูกกำหนด ขึ้นเพื่อเป็นหลักประกันว่า การประเมินจะให้สารสนเทศที่มีสารประโยชน์ (Information) (Timely) และบังเกิดผล (Influentia) ต่อผู้ที่คาดว่าจำนำสารสนเทศของการประเมินไปใช้ ภายหน้ามาตรฐาน ด้านการใช้ประโยชน์ ประกอบด้วยมาตรฐานย่อยจำนวน 7 รายการ คือ

1.1 การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการประเมิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 1.2 ความน่าเชื่อถือของนักประเมิน
- 1.3 การรวบรวมข้อมูลครอบคลุมและตอบสนองความต้องการใช้สารสนเทศของผู้เกี่ยวข้อง

- 1.4 การแปลความหมายและการตัดสินคุณค่าที่มีความชัดเจน
- 1.5 การรายงานผลการประเมินมีความชัดเจนทุกขั้นตอน
- 1.6 การเผยแพร่ผลการประเมินไปยังผู้เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง
- 1.7 รายงานการประเมินเสร็จทันเวลาสำหรับนำไปใช้ประโยชน์

2. มาตรฐานด้านความเป็นไปได้ (Feasibility Standards) มาตรฐานด้านนี้ถูกกำหนดขึ้นเพื่อเป็นหลักประกันว่า การดำเนินกิจกรรมต่างๆทางการประเมินจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริงความฉลาดรอบคอบ ความมีศิลปะในการติดต่อสื่อสาร และความประหยัดเวลาและทรัพยากร มาตรฐานด้านความเป็นไปได้ ประกอบด้วยมาตรฐานย่อยจำนวน 3 รายการ คือ

- 2.1 วิธีดำเนินการประเมินสามารถปฏิบัติได้จริง
- 2.2 การเป็นที่ยอมรับได้ทางการเมือง
- 2.3 ผลที่ได้มีความคุ้มค่า

3. มาตรฐานด้านความเหมาะสม (Propriety Standard) มาตรฐานด้านความเหมาะสมมีจุดเน้นที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมทางการประเมิน เพื่อเป็นหลักประกันว่าการดำเนินกิจกรรมการประเมินซึ่งส่งผลกระทบต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลหลายฝ่ายและในหลายวิถีทาง จะไม่ทำให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเหล่านั้นได้รับความเสียหาย หรืออันตราย และต้องตระหนักถึงความเป็นส่วนตัว ความมีอิสระในการรับสารสนเทศการประเมินและการได้รับการปกป้องสิทธิของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง รูปแบบการประเมินคุณภาพมาตรฐานทางด้านความเหมาะสม ประกอบด้วยมาตรฐานย่อยจำนวน 8 รายการ คือ

- 3.1 การกำหนดข้อตกลงของการประเมินอย่างเป็นทางการ
- 3.2 การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในการประเมินด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส
- 3.3 รายงานผลการประเมินอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผย และคำนึงถึงข้อจำกัดของการประเมิน
- 3.4 ให้ความสำคัญต่อสิทธิในการรับรู้ข่าวสารของสาธารณะ
- 3.5 คำนึงถึงสิทธิส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง
- 3.6 การเคารพสิทธิในการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้เกี่ยวข้อง
- 3.7 รายงานผลการประเมินที่สมบูรณ์ ยุติธรรม และเสนอทั้งจุดเด่นและจุดด้อยของ

สิ่งที่ประเมิน

- 3.8 ผู้ประเมินทำการประเมินด้วยความรับผิดชอบและมีจรรยาบรรณ

4. มาตรฐานด้านความถูกต้อง (Accuracy Standard) มาตรฐานด้านนี้ถูกกำหนดขึ้นโดยเจตนารมณ์ที่จะทำให้เกิดความแน่ใจว่าการดำเนินงานทางการประเมินจะทำให้ได้สารสนเทศที่มีเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสมบูรณ์ เชื่อถือได้ นั้นคือจะต้องมีการดำเนินการประเมินอย่างครอบคลุม มีการรวบรวมข้อมูลตามลักษณะเฉพาะของสิ่งที่ต้องการประเมิน มาตามฐานทางด้านความถูกต้อง ประกอบด้วยมาตรฐานย่อยจำนวน 12 รายการ คือ

- 4.1 การระบุวัตถุประสงค์ของการประเมินอย่างชัดเจน
- 4.2 การวิเคราะห์บริบทของการประเมินอย่างเพียงพอ
- 4.3 การบรรยายจุดประสงค์และกระบวนการประเมินอย่างชัดเจน
- 4.4 การบรรยายแหล่งข้อมูลและการได้มาอย่างชัดเจน
- 4.5 การพัฒนาเครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความเที่ยงตรง
- 4.6 การพัฒนาเครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความเชื่อมั่น
- 4.7 การจัดระบบควบคุม สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และรายงาน
- 4.8 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ
- 4.9 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ
- 4.10 การลงข้อสรุปที่มีเหตุผลสนับสนุน
- 4.11 การรายงานที่มีความเป็นปรนัย
- 4.12 การประเมินตนเองควรจัดรูปแบบและประเมินโดยสรุปเทียบกับมาตรฐานและ

เมื่อเสร็จสิ้นผู้มีส่วนได้เสียสามารถตรวจสอบจุดแข็งและจุดอ่อนอย่างใกล้ชิด

รัตน์ บัวสนธิ์ (2550:240-244) กล่าวว่า การประเมินรูปแบบที่พัฒนาขึ้นโดยคณะกรรมการมาตรฐานการประเมินทางการศึกษา โดยหลักการประเมินรูปแบบ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ในแต่ละด้านจะมีตัวบ่งชี้ ดังนี้

1. มาตรฐานด้านความเหมาะสม เป็นมาตรฐานการประเมินการดำเนินการเป็นไปตามกฎหมายและจริยธรรม โดยพิจารณาตัวบ่งชี้ ดังนี้

1.1 มุ่งให้บริการเป็นการประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจของสถาบันการศึกษารวมทั้งก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่บุคคลนั้นต้องรับผิดชอบ

1.2 มีแนวทางการประเมินอย่างเป็นทางการ มีการกำหนดนโยบาย การจัดทำสัญญาข้อตกลงและคู่มือไว้อย่างชัดเจน ทั้งนี้เพื่อการประเมินความสอดคล้องกับกฎหมายและจริยธรรม

1.3 ผลประโยชน์ทับซ้อน จะต้องทำการเจรจาด้วยความซื่อสัตย์และทำให้เปิดกว้าง

1.4 วิธีการจัดทำรายงานการประเมินต้องอยู่ภายใต้ของเขตที่เกี่ยวข้องกับการนำไปใช้ประโยชน์ตามความต้องการอย่างแท้จริง

2. มาตรฐานด้านการใช้ประโยชน์ เป็นมาตรฐานที่จะประกันได้ว่าผลการประเมินจะสามารถให้สารสนเทศที่มีความหมาย ทันเวลาและมีผลต่อการนำไปใช้ได้จริง โดยพิจารณาตัวบ่งชี้ ดังนี้

2.1 มุ่งให้เกิดการสร้างสรรคเปลี่ยนแปลง เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันนั้น ๆ อย่างดียิ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 กำหนด จำแนก การนำไปใช้ประโยชน์ การประเมินรูปแบบจะต้องมีการกำหนด กลุ่มผู้ใช้ประโยชน์จากการประเมินให้ชัดเจน

2.3 ความน่าเชื่อถือของนักประเมินเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถทางวิชาชีพอย่าง แท้จริง

2.4 การจัดทำรายงานนำไปใช้ได้ มีความชัดเจน ถูกต้อง สามารถนำไปปฏิบัติได้

2.5 การกำกับติดตาม

3. มาตรฐานด้านความเป็นไปได้ เป็นมาตรฐานที่จะประกันได้ว่า การประเมินรูปแบบนั้น ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ เหมาะสมกับเวลา ทรัพยากรและทุนที่จะต้องใช้ในการดำเนินการ โดยพิจารณาตัวบ่งชี้ ดังนี้

3.1 วิธีการปฏิบัติได้ การประเมินวิธีการพัฒนา มีการวางแผนและดำเนินการคุ้มค่ากับ ค่าใช้จ่าย

3.2 เป็นที่ยอมรับได้จากบุคคลหลาย ๆ ฝ่าย เพื่อให้บุคคลเหล่านี้มีส่วนร่วมในการ ดำเนินงาน

3.3 เป็นไปได้เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายการประเมินความสอดคล้อง เหมาะสมกับเวลาและ ทรัพยากรการดำเนินงาน

4. มาตรฐานด้านความถูกต้องเป็นมาตรฐานที่ประกันได้ว่ารูปแบบที่ได้มานั้น มีความ แม่นยำและสรุปได้อย่างถูกต้อง ตามเทคนิค วิธีการต่างๆโดยพิจารณาตัวบ่งชี้ ดังนี้

4.1 นิยามสิ่งที่จะประเมินได้ชัดเจนรูปแบบการพัฒนานั้นมีการกำหนดวัตถุประสงค์ สมรรถนะที่จำเป็น บทบาท ความรับผิดชอบ ทั้งนี้เพื่อการประเมินรูปแบบ เป็นไปอย่างเที่ยงตรง

4.2 พิจารณาสภาพแวดล้อมการงาน จำแนก อธิบายบริบท สภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อ การปฏิบัติงาน

4.3 การระบุวิธีการประเมิน มีความเชื่อถือได้มากน้อยเพียงใด

4.4 การวัดมีความเที่ยง เครื่องมือที่พัฒนาขึ้นเพื่อวัดผู้รับการพัฒนางานจะทำให้ได้ข้อมูล เกี่ยวกับความรู้ ทักษะและเจตคติอย่างสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการวัดแต่ละครั้ง

4.5 ควบคุมการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ

4.6 ควบคุมความลำเอียง

4.7 การกำกับเป็นระบบและเหมาะสม

จากการศึกษาขั้นตอนการประเมินรูปแบบนั้นพบว่า เป็นการตรวจสอบรูปแบบในบาง เรื่องที่ต้องการความละเอียดอ่อน จึงตรวจสอบรูปแบบหรือประเมินโดยเน้นความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ใช้ความรู้ความสามารถของผู้ประเมินอย่างแท้จริงตามองค์ความรู้เฉพาะสาขาอย่างลึกซึ้งในเรื่องนั้น ๆ มาเป็นผู้ประเมินผล ดังนั้นในขั้นตอนการประเมินรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาชีวศึกษา จึงเลือกใช้วิธีการประเมินตามแนวคิดของ โดยเลือกใช้แนวทางการประเมินรูปแบบโดยอาศัยผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้เฉพาะทางโดยกระบวนการสนทนากลุ่ม และประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ประยุกต์ใช้ตามแนวคิดของ Madaus Scriven & Stufflebeam (1983) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1 ด้านความเป็นประโยชน์ (Utility) หมายถึงรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาสามารถนำไปวางแผนใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของสถาบันการอาชีวศึกษาโดยมีเนื้อหาสาระตรงตามความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องส่งเสริมให้ทุกฝ่ายได้ตระหนักเห็นความสำคัญของการพัฒนาเป็นสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริหารงานคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

2 ด้านความเป็นไปได้(Feasibility) หมายถึงรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา สามารถนำไปใช้ได้ในฐานะการดำเนินงานจริงทันยุคสมัยเป็นที่ยอมรับจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องว่าสามารถพัฒนาการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาได้

3 ด้านความเหมาะสม (Propriety) หมายถึงรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีความสอดคล้องเหมาะสมกับการบริหารงานในปัจจุบันหลักการบริหารงานบทบาทของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องการพัฒนาการบริหารคุณภาพรวมถึงการมีองค์ประกอบในแต่ละด้านที่ใช้ในการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

4 ด้านความถูกต้อง (Accuracy) หมายถึง รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาผ่านกระบวนการสร้างและพัฒนาตามหลักการถูกต้องตามแนวทางการบริหารสถานศึกษาตามหลักการและทฤษฎีการบริหารการศึกษามีรายละเอียดแนวปฏิบัติและข้อมูลสารสนเทศเพียงพอต่อการนำไปประยุกต์ใช้

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริหารของสถาบันการอาชีวศึกษาทั้งในและต่างประเทศดังนี้

2.6.1 งานวิจัยในประเทศ

รินจิตต์ ตรีนุรักษ์ (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารสถานศึกษาอนุบาลเอกชน เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในจังหวัดนครปฐม” โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารสถานศึกษาอนุบาลเอกชน เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่าการบริหารเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถานศึกษา เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศของสถานศึกษาอนุบาลในจังหวัดนครปฐม สถานศึกษามีการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นผู้นำทางวิชาชีพ 2) ด้านการมีวิสัยทัศน์และเป้าหมายร่วมกัน 3) ด้านการสอนมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน 4) ด้านความคาดหวังในความสำเร็จของนักเรียนสูง 5) ด้านการเสริมแรงในเชิงบวก 6) ด้านการติดตามความก้าวหน้าของนักเรียน 7) ด้านส่งเสริมความรับผิดชอบและสิทธิของนักเรียน และสถานศึกษามีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษา บ้าน ชุมชน และ 2) ด้านแหล่งการเรียนรู้ สำหรับปัญหาอยู่ในระดับน้อยทุกด้าน

สมฤดี ศิริชัยเอกวัฒน์ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ยุทธศาสตร์การจัดการศึกษา เพื่อความเป็นเลิศของสถานศึกษาชั้นนำ” โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อทราบระดับของยุทธศาสตร์ ในการจัดการศึกษา เพื่อความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชนชั้นนำ ได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัยตามข้อเสนอแนะของกรมวิชาการที่เสนอยุทธศาสตร์ในการจัดการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาอย่างเป็นระบบ 8 ประการ ประกอบด้วย 1) การจัดทำระบบสารสนเทศ 2) การพัฒนามาตรฐานการศึกษา 3) การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา 4) การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา 5) การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา 6) การประเมินคุณภาพการศึกษา 7) การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี และ 8) การผลัดคุณภาพการจัดการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า สถานศึกษาเอกชนชั้นนำใช้ยุทธศาสตร์ในการจัดการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศในระดับมากทุกยุทธศาสตร์

รุ่งชัชดาพร เวหะชาติ (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพ ทั้งองค์กรของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านการนำองค์กรและการวางแผนกลยุทธ์ ด้านระบบและกระบวนการ ด้านทรัพยากรบุคคลและทีมงาน ด้านการวิเคราะห์ การประเมินตนเอง และการจัดการความรู้ ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้ที่เกี่ยวข้อง ด้านผลลัพธ์องค์กร ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ด้านการนำองค์กรและการวางแผนกลยุทธ์ ประกอบด้วยนโยบายคุณภาพการนำองค์กร การวางแผนกลยุทธ์และพันธกิจ ด้านระบบและกระบวนการ ประกอบด้วย กระบวนการที่สร้างคุณค่าของผู้เรียน กระบวนการสนับสนุนคุณภาพเครื่องมือ มาตรฐานการศึกษา การตรวจสอบมาตรฐาน ด้านทรัพยากรบุคคลและทีมงาน ประกอบด้วย การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ทีมงานคุณภาพ ด้านการวิเคราะห์ การประเมินและการจัดการเรียนรู้ ประกอบด้วย การวิเคราะห์องค์กร การประเมิน และการจัดการการเรียนรู้ ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ความพึงพอใจของผู้เรียนและความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง (คณะกรรมการสถานศึกษา) ด้านผลลัพธ์ขององค์กร ประกอบด้วย การมุ่งเน้นผู้เรียน การบริหารงบประมาณ ทรัพยากรบุคคล ประสิทธิภาพขององค์กร และธรรมาภิบาลกับความรับผิดชอบต่อสังคม ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในแต่ละด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการนำองค์กรและการวางแผนกลยุทธ์ จำนวน 45 ข้อ ประเด็นที่ผู้บริหาร ครูผู้สอนและคณะกรรมการสถานศึกษาเห็นว่ามีความเหมาะสม 3 อันดับแรก ได้แก่ มีเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพอย่างชัดเจน การแสดงถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ มีแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

ด้านระบบและกระบวนการ จำนวน 25 ข้อ ประเด็นที่ผู้บริหาร ครูผู้สอน และคณะกรรมการสถานศึกษาเห็นว่ามีความเหมาะสม 3 อันดับแรก ได้แก่ กระบวนการเรียนรู้ เน้นความเป็นเลิศทางวิชาการ กระบวนการเน้นผู้เรียนให้มีคุณธรรม จริยธรรม ระบบดูแลช่วยเหลือให้ผู้เรียนมีคุณภาพ มีความสามารถที่โดดเด่น

ด้านทรัพยากรบุคคลและทีมงาน จำนวน 12 ข้อ ประเด็นที่ผู้บริหาร ครูผู้สอน และคณะกรรมการสถานศึกษาเห็นว่ามีความเหมาะสม 3 อันดับแรก ได้แก่ แผนพัฒนาบุคลากร แต่งตั้งคณะกรรมการและมอบอำนาจหน้าที่ให้กับหัวหน้าทีมคุณภาพ มีการมอบหมายหน้าที่ที่ชัดเจนตามระเบียบปฏิบัติราชการ

ด้านการวิเคราะห์ การประเมิน และการจัดการเรียนรู้ จำนวน 14 ข้อ ประเด็นที่ผู้บริหาร ครูผู้สอน และคณะกรรมการสถานศึกษาเห็นว่ามีความเหมาะสม 3 อันดับแรก ได้แก่ มีโครงสร้างองค์การอย่างเป็นระบบ ประเมินสภาพความต้องการทั้งระบบ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน วิเคราะห์สภาพความต้องการและความจำเป็นของสถานศึกษา

ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 14 ข้อ ประเด็นที่ผู้บริหาร ครูผู้สอน และคณะกรรมการสถานศึกษาเห็นว่ามีความเหมาะสม 3 อันดับแรก ได้แก่ ครูสามารถจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ครูผู้สอนมีหน้าที่จัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ และสาระของหลักสูตรสอดคล้องกับสภาพของผู้เรียนและท้องถิ่น

ด้านผลลัพธ์ขององค์กร จำนวน 23 ข้อ ประเด็นที่ผู้บริหาร ครูผู้สอน และคณะกรรมการสถานศึกษาเห็นว่ามีความเหมาะสม 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้เรียนเป็นสมาชิกที่มีของครอบครัว ชุมชน สังคมและเคารพในสิทธิของผู้อื่น ผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมที่พึงประสงค์สร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วนของสังคม

ศุภลักษณ์ เศษระพานิช (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการบริหารที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชน ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาระบบการบริหารที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและแบบสอบถามผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติเบื้องต้น ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการวิจัยพบว่า ระบบการบริหารที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชน ประกอบด้วย 9 ประเด็นหลักดังต่อไปนี้

1. ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ สถานศึกษามีการกำหนดทิศทางการพัฒนาของสถานศึกษา ผู้บริหารมีการสื่อสารทิศทางการพัฒนาไปยังบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา ผู้บริหารมีการมอบอำนาจและส่งเสริมการมีส่วนร่วม ผู้บริหารมีการปรับปรุงเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารมีการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และผู้บริหารมีการสนับสนุนชุมชนหลักและมีความรับผิดชอบต่อสาธารณะ

2. การมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ

ได้แก่ สถานศึกษามีความรู้เกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของนักเรียน ผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้อง สถานศึกษามีการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับนักเรียน ผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้อง สถานศึกษามีการประเมินความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครอง และผู้ที่เกี่ยวข้อง

3. การวางแผนกลยุทธ์ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ สถานศึกษามีกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ สถานศึกษามีการปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์ และสถานศึกษามีการควบคุมกลยุทธ์

4. โครงสร้างองค์กร ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ สถานศึกษามีการจัดโครงสร้างที่เหมาะสม และสถานศึกษามีโครงสร้างองค์กรที่มีความคล่องตัว

5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ สถานศึกษาให้ความสำคัญกับการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรสถานศึกษา ให้ความสำคัญกับการศึกษา การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร สถานศึกษาให้ความสำคัญกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สถานศึกษาให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและมีการมอบอำนาจในการตัดสินใจ สถานศึกษาให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจและความก้าวหน้าในอาชีพ สถานศึกษาให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร

6. การบริหารงานวิชาการ ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ สถานศึกษามีการจัดทำและพัฒนาลัทธิฐานสถานศึกษา สถานศึกษามีการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ สถานศึกษามีการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียน สถานศึกษามีการนิเทศอย่างเป็นระบบ สถานศึกษามีการจัดสื่อเทคโนโลยีการเรียนรู้และบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ สถานศึกษามีการสนับสนุนจุดมุ่งหมายของผู้เรียนและสถานศึกษา

7. การบริหารการเงิน ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ สถานศึกษามีการจัดทำบัญชีตามหลักบัญชีสากล สถานศึกษามีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน สถานศึกษามีการตรวจสอบระบบการเงินและบัญชี

8. การบริหารงานทั่วไป ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ สถานศึกษามีการบริหารอาคารสถานที่อย่างเป็นระบบ สถานศึกษามีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ปกครองและชุมชน สถานศึกษามีการจัดการด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์

9. การจัดการสารสนเทศและความรู้ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ สถานศึกษามีการจัดการสารสนเทศ สถานศึกษามีการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานสถานศึกษา มีการจัดการความรู้

บงการ ไวโสภา (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารองค์การคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบองค์การคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ศึกษาสภาพการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริหารงานตามองค์ประกอบองค์การคุณภาพ และเพื่อพัฒนารูปแบบองค์การคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน กระบวนการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์องค์ประกอบองค์การคุณภาพ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารและอาจารย์ผู้สอนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ปีการศึกษา 2552 จำนวน 291 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ผู้สอนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานที่มีต่อสภาพการบริหารงานตามองค์ประกอบองค์การคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน มีค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.86 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ประกอบเชิงยืนยัน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบองค์การคุณภาพทั้ง 8 องค์ประกอบ ได้แก่ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร, การวางแผน, กลยุทธ์ การให้ความสำคัญกับผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, ระบบสารสนเทศ, การพัฒนาบุคลากร, การบริหารกระบวนการ, การบริหารแบบมีส่วนร่วม และผลการดำเนินงาน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สภาพการบริหารงานตามองค์ประกอบองค์การคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก รูปแบบองค์การคุณภาพ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ประกอบด้วยส่วนที่สำคัญ 3 ด้าน คือ ด้านปัจจัยขับเคลื่อนมี 3 องค์ประกอบ คือ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร การมีส่วนร่วม และการพัฒนาบุคลากร ด้านระบบมี 3 องค์ประกอบ คือ การบริหารกระบวนการ ระบบสารสนเทศ และการวางแผนกลยุทธ์ ด้านผลผลิตมี 2 องค์ประกอบ คือ ความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผลการดำเนินงาน การประเมินรูปแบบองค์การคุณภาพ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานที่พัฒนาขึ้นมีความเป็นประโยชน์ ความเป็นไปได้ ความเหมาะสม และความถูกต้องครอบคลุม อยู่ในระดับมาก

ขวัญชัย พานิชการ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารที่เหมาะสมสำหรับสถาบันการอาชีวศึกษาโดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพันธกิจและสภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา รูปแบบการบริหารของสถาบันการศึกษาที่มีพันธกิจในการจัดการศึกษาใกล้เคียงกับสถาบันการอาชีวศึกษาและพัฒนารูปแบบการบริหารที่เหมาะสมสำหรับสถาบันการอาชีวศึกษา การศึกษาพันธกิจและสภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ใช้แบบสอบถามผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาคณะกรรมการการอาชีวศึกษาและคณะกรรมการคุณวุฒิวิชาชีพ จำนวน 257 คน การศึกษารูปแบบการบริหารของสถาบันการศึกษาที่มีพันธกิจในการจัดการศึกษาใกล้เคียงกับสถาบันการอาชีวศึกษา ใช้แบบสอบถามผู้บริหารมหาวิทยาลัย จำนวน 8 คน แล้วศึกษารูปแบบการบริหารที่เหมาะสมกับสถาบันการอาชีวศึกษาที่จะจัดตั้ง โดยนำข้อมูลที่ได้จากวิเคราะห์และสังเคราะห์มาจัดทำเป็นร่างรูปแบบการบริหารที่เหมาะสมกับสถาบันการอาชีวศึกษาที่จะจัดตั้งตรวจสอบและประเมินรูปแบบความเหมาะสมและความเป็นไปได้โดยผู้เชี่ยวชาญและผู้มีส่วนได้เสียกับสถาบันการอาชีวศึกษาแล้วนำเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และผู้ทรงคุณวุฒิด้านอาชีวศึกษามาปรับปรุงรูปแบบเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การบริหารที่เหมาะสมสำหรับสถาบันการอาชีวศึกษาที่จะจัดตั้ง ให้มีความเหมาะสมและจัดสนทนา กลุ่ม (Focus Group) เพื่อพิจารณารูปแบบการบริหารที่เหมาะสมสำหรับสถาบันการอาชีวศึกษาที่จะจัดตั้ง

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า สถาบันการอาชีวศึกษาที่จะจัดตั้งควรมีลักษณะเป็นทั้งสถาบันเฉพาะทางและสถาบันสมบูรณแบบ จัดตั้งใหม่โดยการรวมสถานศึกษาหลายแห่งควรกระจายการจัดตั้งในทุกกลุ่มจังหวัด ควรเปิดสอนสาขาวิชาที่ตรงกับความต้องการของพื้นที่บริการ ควรมีพันธกิจ 6 ข้อ คือ 1) การจัดการศึกษาด้านอาชีวศึกษาในระดับ ปวช. ,ปวส. และปริญญาตรี 2) การบริการวิชาการแก่สังคมด้านอาชีวศึกษา 3) การวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ที่สามารถนำไปใช้ได้จริงด้านอาชีวศึกษา 4) การวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมด้านอาชีวศึกษา 5) การทำนุบำรุงภูมิปัญญาท้องถิ่น และ 6) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม รูปแบบการบริหารควรเป็นรูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมควรมีโครงสร้างการบริหารที่เป็นการกระจายอำนาจบริหารไปให้คณะวิชา/วิทยาลัย/หน่วยงานย่อย บริหารในลักษณะเป็นสถาบันที่เป็นส่วนราชการ ลักษณะสำคัญของรูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมควรมีลักษณะดังนี้ 1) ระดับของการกำหนดเป้าประสงค์ควรกำหนดโดยสถาบันหรือหน่วยงานย่อย 2) กระบวนการกำหนดเป้าประสงค์ควรเป็นความเห็นพ้องของผู้ร่วมงานและบุคลากร 3) ความสัมพันธ์ระหว่างเป้าประสงค์กับการตัดสินใจควรอิงเป้าประสงค์ที่ตกลงร่วมกันหรืออิงเป้าประสงค์ของสถาบันและหน่วยงานย่อย 4) ธรรมชาติของกระบวนการตัดสินใจควรตัดสินใจโดยใช้เหตุผล 5) ธรรมชาติของโครงสร้างควรมีโครงสร้างแนวนอน (มีลำดับขั้นตอนการบังคับบัญชาน้อยขึ้น) 6) การเชื่อมโยงกับสิ่งแวดล้อมควรเป็นสภาพแวดล้อมมีผลต่อการกำหนดค่านิยมร่วมหรืออาจมีหรือไม่มีขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจร่วมกัน 7) แบบของการนำควรเป็นผู้นำที่มุ่งหาความเห็นร่วม 8) รูปแบบภาวะผู้นำที่ เกี่ยวข้องควรเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงแบบมีส่วนร่วมและมุ่งสัมพันธภาพ

สมหญิง ลมูลพัทตร์ (2545:132-137) ได้วิจัยเรื่องตัวชี้วัดวัฒนธรรมคุณภาพ กลุ่มงาน การพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ โดยใช้วิธีเชิงประจักษ์ และดำเนินการวิจัย 3 ขั้นตอน และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) คัดเลือกตัวชี้วัดวัฒนธรรมคุณภาพ กลุ่มงานพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ ผลการวิจัยพบว่า ตัวชี้วัดวัฒนธรรมคุณภาพกลุ่มงานพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ และดัชนีชี้วัดวัฒนธรรมคุณภาพ 65 ตัวชี้วัด ดังนี้

1. การพัฒนาบุคลากรและการปรับปรุงคุณภาพงาน ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย 25 ตัวชี้วัด ได้แก่ 1) การจัดการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรในด้านกิจกรรมพัฒนาคุณภาพและวิทยาการใหม่ๆ 2) การวางแผนและจัดโครงการพัฒนาความรู้ ความสามารถบุคลากรในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ 3) การวิเคราะห์ความต้องการการฝึกอบรมด้านคุณภาพก่อนการฝึกอบรม 4) บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ ศักยภาพ และความสามารถในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพบริการและวิทยาการใหม่ ๆ 5) สนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนาตนเองด้านคุณภาพ 6) บุคลากรเรียนรู้และค้นหา

วิธีการทำงานใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง 7) การปลูกฝังเจต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คติที่ดีต่อวิชาชีพและองค์กร 8) การนำวัฒนธรรม / เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปรับปรุงการทำงานด้านคุณภาพบริการ 9) การจัดโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง 10) บุคลากรใส่ใจปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องในงานบริการคุณภาพ 11) การปรับระดับมาตรฐานคุณภาพงานบริการให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง 12) บุคลากรปรับปรุงการทำงานในกระบวนการพัฒนาคุณภาพ 13) การให้แรงจูงใจแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ 14) การชี้แจงให้บุคลากรทราบถึงนโยบายและเป้าหมายงานด้านคุณภาพ 15) การจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาคุณภาพบริการ 16) การแก้ไขความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนางานด้านคุณภาพอย่างต่อเนื่อง 17) การติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงคุณภาพงานบริการ 18) การเรียนรู้แนวทางการบริการใหม่ๆ และนำมาปรับปรุงคุณภาพงาน 19) การให้บุคลากรนำเสนอผลงานคุณภาพเป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง 20) การจัดระบบการยกย่องผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานบรรลุตามเป้าหมายคุณภาพขององค์กร 21) การส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานโดยแสดงถึงการใช้ศักยภาพที่มีอย่างเต็มที่ 22) การให้ความไว้วางใจแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ 23) การปลูกฝังให้บุคลากรตระหนักถึงการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง 24) การให้อิสระในการปฏิบัติงานตามขอบเขตของวิชาชีพ และ 25) การให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับงานที่มอบหมาย

2. ความมุ่งมั่นของผู้นำ ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย 13 ตัวชี้วัด ดังนี้ 1) ผู้บริหารอุทิศตนในการทำกิจกรรมปรับปรุงคุณภาพ 2) ผู้บริหารเป็นผู้ริเริ่มและแสดงตนเป็นตัวอย่างในงานคุณภาพ 3.) ผู้บริหารสร้างความก้าวหน้าในงานด้านคุณภาพให้กับองค์กร 4) ผู้บริหารสามารถถ่ายทอดหลักการบริหารคุณภาพให้บุคลากร 5) ผู้บริหารสนับสนุนทั้งด้านเวลา ทรัพยากรและกิจกรรมในการปรับปรุงคุณภาพ 6) ผู้บริหารส่งเสริมกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ 7) ผู้บริหารส่งเสริมกระบวนการพัฒนาคุณภาพ 8) ผู้บริหารจัดระบบสารสนเทศที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ 9) ผู้บริหารปรับระบบบริหารเพื่อนำไปสู่คุณภาพ 10) ผู้บริหารติดตามปัญหา อุปสรรคเพื่อนำไปสู่คุณภาพ 11) ผู้บริหารชักจูงให้บุคลากรใส่ใจ และเห็นความสำคัญของการพัฒนาอุปสรรคเพื่อนำไปสู่คุณภาพ 12) ผู้บริหารจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ และ 13) การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนกลยุทธ์คุณภาพบริการพยาบาล

3. การมุ่งเน้นผู้ให้บริการ ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย 10 ตัวชี้วัด ดังนี้ 1) การให้ผู้ให้บริการทุกคนประเมินผลการรับบริการ 2) การศึกษาวิจัยหรือสำรวจความพึงพอใจในด้านคุณภาพในผู้ให้บริการ 3) การจัดให้ผู้ให้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในงานบริหาร 4) การจัดสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ให้บริการมาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพ 5) การนำข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นที่ได้รับจากผู้ให้บริการมาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพ 6) บุคลากรปกปิดข้อมูลผู้ให้บริการเป็นความลับ 7) บุคลากรให้บริการพยาบาลที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ 8) การมอบหมายอำนาจและความรับผิดชอบแก่บุคลากรในการทำงานด้านการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล 9) บุคลากรมีส่วนร่วมใน

การสร้างกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการ และ 10) บุคลากรปฏิบัติงานโดยให้เกียรติอย่างเท่าเทียมกัน และเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้ใช้บริการ

4. การวางแผนกลยุทธ์คุณภาพ ประกอบด้วย ตัวชี้วัดย่อย 8 ตัวชี้วัด ดังนี้ 1) การกำหนดแนวทางปฏิบัติการพัฒนาคุณภาพงานในลักษณะที่มีความยืดหยุ่น 2) การกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแนวทางปฏิบัติงานด้านคุณภาพอย่างเหมาะสมกับทรัพยากรที่มีองค์การ 3) การนำผลการศึกษาวิเคราะห์ห้องครมวางแผน กำหนดทิศทาง นโยบาย เป้าหมายและแนวทางปฏิบัติทั้งในเชิงรุก เชิงรับเหมาะสมสอดคล้องกับการบริหารระบบบริการคุณภาพในองค์การ 4) มีการวางแผนงานที่กำหนดนโยบาย เป้าหมายและแนวทางปฏิบัติงานเรื่องการพัฒนาคุณภาพองค์การที่มีความเป็นไปได้ทางปฏิบัติ 5) บุคลากรรับทราบเป้าหมายการดำเนินงานด้านคุณภาพ 6) การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและสิ่งคุกคามขององค์การในระบบบริการและคุณภาพบริการ 7) การกำหนดระบบการประเมิน แผนการปฏิบัติงานด้านคุณภาพไว้อย่างชัดเจน และ 8) บุคลากรให้บริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ

5. การทำงานเป็นทีม ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย 9 ตัวชี้วัด ดังนี้ 1) บุคลากรให้การช่วยเหลือ สนับสนุน ยอมรับซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงานคุณภาพ 2) มีทีมงานที่ดำเนินงานด้านคุณภาพ 3) การจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะกิจเพื่อทำหน้าที่ดำเนินงานด้านคุณภาพ 4) บุคลากรดำเนินงานและปฏิบัติกิจกรรมคุณภาพ 5) บุคลากรร่วมกันดูแลคุณภาพการปฏิบัติงาน 6) บุคลากรร่วมกันตัดสินใจ แก้ปัญหาในการปฏิบัติกิจกรรมคุณภาพ 7) การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม 8) การช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้กับทีม และ 9) การเน้นให้บุคลากรทำงานเป็นทีมในการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ

ธนิก คุณเมธิกุล (2552:214 – 217) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหาร การศึกษา เพื่อความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชน โดยการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัว บ่งชี้คุณภาพการบริหารการศึกษา เพื่อความเป็นเลิศของสถานศึกษาและเอกชน และตรวจสอบความ สอดคล้องของตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารการศึกษา เพื่อความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชน ตาม แนวคิดทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ สถานศึกษาเอกชนที่เปิดสอนใน ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานทั่วประเทศ จำนวน 308 โรงเรียน การเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 2 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญโดยใช้เทคนิคเดลฟาย เพื่อคัดเลือกตัวบ่งชี้ คุณภาพการบริหารการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศ และระยะที่ 2 เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของ ผู้บริหารสถานศึกษา และคุณภาพการบริหารการศึกษา เพื่อความเป็นเลิศในด้านต่างๆ จากผู้บริหาร สถานศึกษาเอกชนทั่วประเทศ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล พื้นฐาน ใช้โปรแกรม SPSS และใช้โปรแกรม LISREL ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ผลการวิจัยพบว่า

1. ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารการศึกษา เพื่อความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชน มีจำนวนทั้งสิ้น 44 ตัว ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบหลัก 8 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร จำนวน 7 ตัว เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บ่งชี้ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ ด้านการจัดการสารสนเทศ จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ ด้านการบริหารงานวิชาการ จำนวน 9 ตัวบ่งชี้ ด้านการบริหารงานวิชาการ จำนวน 9 ตัวบ่งชี้ ด้านการจัดการเครือข่ายการเรียนรู้ภายนอก จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ และด้านการจัดการทางการเงิน จำนวน 4 ตัวบ่งชี้

2. ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารการศึกษา เพื่อความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชนตามแนวคิดทฤษฎี มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\text{Chi-square} = 601.47, p = 0.91, df = 649, GFI = 0.92, AGFI = 0.88, \text{Standardized RMR} = 0.039, \text{RMSEA} = 0.0$) น้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ทั้ง 44 ตัวมีค่าเป็นบวก ขนาดตั้งแต่ 0.34 – 0.83 โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด คือ การเกื้อกูลพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิก ส่วนค่าน้ำหนักองค์ประกอบหลักคุณภาพการบริหารการศึกษา เพื่อความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชนทั้ง 8 ด้าน มีค่าเป็นบวก ขนาดตั้งแต่ 0.67 – 1.00 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านการจัดการสารสนเทศ ด้านการจัดการทางการเงิน และด้านการจัดการเครือข่ายการเรียนรู้ภายนอก ซึ่งมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 1.00, 0.95, 0.94, 0.93, 0.92, 0.86, 0.67, ตามลำดับ

2.5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Ka-ho-Mok (2002) ได้ศึกษาเรื่อง “Decentralization and Marketization of education in Singapore: A case study of the school excellence model” โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อตรวจสอบและศึกษาปรัชญารวมถึงหลักการของรูปแบบความเป็นเลิศของสถานศึกษาในประเทศสิงคโปร์ เนื่องจากรัฐบาลสิงคโปร์เปิดโอกาสให้สถานศึกษาได้พัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ โดยการเสนอนโยบายการกระจายอำนาจ เพราะหวังว่าสถานศึกษาแต่ละแห่งมีความสามารถและความยืดหยุ่นในการพัฒนาจุดแข็งของตนเองและเหมาะสมกับสภาพของแต่ละสถานศึกษา เป็นอย่างดี แนวทางหนึ่งที่รัฐบาลจะสนับสนุนให้การศึกษาอย่างมีคุณภาพก็คือ การนำเสนอรูปแบบความเป็นเลิศสำหรับสถานศึกษา (School Excellence Model: SEM) เพื่อให้สถานศึกษาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและประเมินตนเอง SEM ประกอบด้วยสองกลุ่มใหญ่ๆ ได้แก่ กลุ่มสนับสนุนและกลุ่มผลลัพธ์ โดยกลุ่มสนับสนุนเป็นกลุ่มที่ให้ความสนใจว่าผลลัพธ์จะเกิดขึ้นได้อย่างไร ในขณะที่กลุ่มผลลัพธ์เป็นที่สถานศึกษาได้รับ กลุ่มสนับสนุนมุ่งหวังว่าผู้นำของสถานศึกษาใช้ภาวะผู้นำอย่างไรในการกำหนดคุณค่าและการมุ่งเน้นการเรียนรู้ของนักเรียน ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ความรับผิดชอบ ต่อสังคม รวมไปถึงการกำหนดแผนกลยุทธ์ของแต่ละสถานศึกษาโดยการตรวจสอบทิศทางที่ชัดเจน โดยมุ่งเน้นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง การพัฒนาแผนปฏิบัติการเพื่อที่จะสนับสนุนการปฏิบัติงาน การนำแผนไปสู่การปฏิบัติและการติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะๆ นอกจากนี้ทีมงานยังถูกตรวจสอบ โดย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การบริหารงานบุคคล ซึ่งเป็นการทบทวนว่า สถานศึกษามีวิธีการพัฒนาและใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ในการผลักดันให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อความเป็นเลิศของสถานศึกษา การที่สถานศึกษาใช้ทรัพยากรทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลในการสนับสนุนแผนกลยุทธ์การปฏิบัติตามกระบวนการต่างๆ เพื่อที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของสถานศึกษา กระบวนการมุ่งเน้นผู้เรียน ผลลัพธ์ การปฏิบัติงาน และการบริหารเป็นหน้าที่ของอีกกลุ่มหนึ่งในการตรวจสอบว่าการออกแบบของสถานศึกษา การปฏิบัติการจัดการ การปรับปรุงกระบวนการหลักในภาพรวมของการจัดการศึกษา และการทำงานส่งผลต่อความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่ผู้เรียน รวมทั้งประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของสถานศึกษาหรือไม่ นอกจากนี้ยังรวมไปถึงผลลัพธ์ทางด้านบุคลากรที่บ่งบอกถึงความสำคัญของการอบรม พัฒนาขวัญและกำลังใจของบุคลากร ผลลัพธ์ของผู้ที่มีส่วนได้เสียและสังคม เช่น ผลสัมฤทธิ์ของสถานศึกษา สอดคล้องกับความต้องการของหุ้นส่วนและสังคมส่วนใหญ่ เป็นต้น

Smrekar, Claire et al (2002:285 - 304) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “March toward excellence: School success and minority student achievement in department of defense schools. A report to the National Education Goal Panel. Lessons from the states” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์สถานศึกษาของ Department of Defense (DoD) ที่ได้รับความสำเร็จอย่างสูง โดยให้ความสำคัญกับนักเรียนชนกลุ่มน้อย (กลุ่มละตินอเมริกันและแอฟริกัน) ผู้วิจัยทำการศึกษาโดยวิเคราะห์โครงสร้างองค์การ และโครงสร้างของรัฐบาลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประจำวัน ของสถานศึกษาใน DoD และอำนาจของเขตในการกำหนดนโยบาย เช่น ธรรมชาติและคุณภาพในการสอนของสถานศึกษา DoD ทั้งในและต่างประเทศ เจื่อนไขทางสังคมและเศรษฐกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับนักเรียนและครอบครัว ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูล โดยทำการเยี่ยมสถานศึกษามัธยมต้นในประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศเยอรมัน และประเทศญี่ปุ่น ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ครู ผู้ปกครองและเจ้าหน้าที่ของ DoD สถานศึกษาของ DoD ได้รับคะแนนเกือบบสูงสุดของรัฐในการอ่านและเขียนในการแข่งขัน National assessment of education progress ในปี ค.ศ. 1998 นักเรียนผิวขาวและกลุ่มอื่นๆ ได้รับคะแนนดีกว่าเมื่อเทียบกับกลุ่มอื่นๆ ในรัฐอื่น และความแตกต่างระหว่างสีผิว และเชื้อชาติมีน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ บริบททางทหารของ DoD มีส่วนช่วยสนับสนุนให้นักเรียนประสบความสำเร็จ ซึ่งความสำเร็จเหล่านี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา เช่น กระบวนการของการวางแผนกลยุทธ์ การมุ่งไปในทิศทางเดียวกัน

Detert; Schroeder; & Mauriel (2000:850 - 863) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การพัฒนาองค์การในแนว Total Quality Management (TQM) ได้ผลการศึกษา คือวัฒนธรรมองค์การที่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาองค์การทั้งสิ้น 8 มิติ ได้แก่ 1) การใช้ข้อมูลและเหตุผลในการตัดสินใจขององค์กร 2) ระยะเวลาหวังผลจากการดำเนินงาน 3) แรงจูงใจในการทำงาน 4) องค์การแบบอนุรักษนิยม หรือ เน้นการสร้างนวัตกรรม 5) เป้าหมายในการวัดผลการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำงาน 6) ลักษณะการทำงานเป็นเอกเทศหรือร่วมมือกัน 7) ความรับผิดชอบและการควบคุม และ 8) เน้นการดำเนินงานจากปัจจัยภายนอกหรือภายใน

Newby (1998:89) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษา จุดมุ่งหมายของการศึกษาเพื่อที่จะรวบรวมข้อมูลของการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพของโรงเรียนประถมศึกษา ที่ใช้ระบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรและโรงเรียนที่ไม่ได้ใช้ โดยสำรวจจากโรงเรียนที่ใช้ จำนวน 4 โรงเรียน และโรงเรียนที่ไม่ใช้จำนวน 4 โรงเรียน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรในโรงเรียนทั้งสองประเภทมีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่แตกต่างกัน โรงเรียนที่ใช้ระบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) จะบริหารงานตามความต้องการ ความพอใจของผู้ปกครอง ชุมชน และนักเรียน บุคลากรทุกฝ่ายมีความร่วมมือกันจึงทำให้โรงเรียนมีประสิทธิภาพ

Hoitash (2002: Abstract) ได้ศึกษาการพัฒนาและแผนการประกันคุณภาพเครื่องมือสำหรับองค์กรในการจัดการ พบว่า ทางเลือกในการเข้าถึง เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการพัฒนา แผนการประกันคุณภาพในองค์กร ในการจัดการซึ่งต้องอาศัยกลุ่มผู้ใหญ่สำหรับพัฒนาข้อด้อย โดยใช้การประเมินที่เจาะจง ดังนี้

1. ประมวลผลการพัฒนาการประกันคุณภาพและแผนงานที่เน้นการมีส่วนร่วม
2. ผลลัพธ์ของการประกันคุณภาพตามแผนงานคุณภาพเพิ่มขึ้น
3. ขอบเขตเพื่อการประเมินโปรแกรมประมวลผล

จากการศึกษาพบว่า การวางแผนโปรแกรมตรงประเด็น และมีมาตรฐานการประเมินสำหรับการปฏิบัติงาน มีเครื่องมือ มีระเบียบแบบแผน และมีผลลัพธ์ของการประกันตามแผนคุณภาพ คือ รายงานและประโยชน์ของการประเมินโปรแกรมการจัดการให้เข้าถึงระเบียบ คือ การตรวจสอบ ด้านความสัมพันธ์ เพื่อมาตรฐานการประเมินโปรแกรมพัฒนาโดยความร่วมมือของคณะกรรมการมาตรฐาน สำหรับการประเมินการศึกษาในอนาคต ต้องได้รับการสนับสนุนในการเตรียมจากผู้ชำนาญการ

Howard (1996:236-240) ทำงานวิจัยเกี่ยวกับการนำ TQM ไปประยุกต์ในงานกิจการนักเรียนโดยอาศัยรูปแบบของ MBNQA เป็นเกณฑ์ในการพัฒนา ซึ่งสรุปได้ว่ามีทั้งข้อดีและข้อเสียในการนำหลักการ TQM มาใช้ในกิจการนักเรียน อย่างไรก็ตามสามารถยืนยันได้ว่า TQM สร้างผลลัพธ์ที่มีค่าให้กับองค์กร การนำ TQM มาใช้มีทั้งที่ประสบผลสำเร็จหรือไม่ประสบผลสำเร็จผู้นำต้องแสดงภาวะผู้นำอย่างแรงกล้าเพื่อจะทำให้ TQM ประสบผลสำเร็จ โดยเน้นที่ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมและการใช้เวลาและทรัพยากรทั้งหลาย

Chatchapas Fuinlong (2000: Abstract) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “The Use of Quality Assurance Models in Thai Colleges and University” การวิจัยเป็นการตรวจสอบ การใช้รูปแบบการประกันคุณภาพของวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ที่กำหนดโดยทบวงมหาวิทยาลัยเทียบกับการใช้รูปแบบการประกันอื่นๆ และแนวทางในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ สรุปได้ว่า

วิทยาลัยและมหาวิทยาลัยในประเทศไทยใช้รูปแบบการประกันคุณภาพที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนด มีเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพียง 10 แห่งที่ใช้ระบบ ISO 9000 เพิ่มเติมในหน่วยงานย่อย มีเพียง 1 แห่งที่นำมาใช้ทั้งระบบและหน่วยงานย่อย มี 8 แห่งที่แสดงความสนใจในการนำรูปแบบการประกันคุณภาพ TQM มาใช้ เช่น กิจกรรม 5 ส. จากการวิจัยพบว่าการดำเนินการประกันคุณภาพของแต่ละสถาบันให้มีความสำคัญใน 9 องค์ประกอบ ในระดับที่แตกต่างกัน งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นถึงประโยชน์และความยากง่ายในการดำเนินการประกันคุณภาพตามรูปแบบของทบวงมหาวิทยาลัย และ ISO 9000 ยกเว้นรูปแบบ TQM ขอบเขตของการพัฒนาการประกันคุณภาพได้กล่าวรวมถึงโครงสร้างและกระบวนการ โครงสร้างของการตรวจสอบและสมาชิกของทีมการวัดผล และวัตถุประสงค์ของการวัดคุณภาพภายใน ข้อเสนอแนะของการวิจัยเสนอให้ทำการวิจัยต่อในกลุ่มประชากรที่มากขึ้น

Lefeur (1996:362-367) ได้ทำ การวิจัยเรื่อง “The Impact of TQM on Higher Education Faculty in The Delivery of Academic Services : Perception of Worker Awareness, Morale, and Job Satisfaction.” วิทยาลัยและมหาวิทยาลัยได้ตัดสินใจที่จะพัฒนานโยบาย การปฏิบัติงาน และกระบวนการที่จะเสนอบริการคุณภาพและสนับสนุนในการทำให้เกิดการร่วมมือ และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าให้เป็นวัฒนธรรมของการศึกษาระดับอุดมศึกษา ในปัจจุบันนี้ สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาได้นำทฤษฎีการจัดการคุณภาพมาใช้ โดยเน้นรูปแบบเดิมมิ่ง ในการเสนอการบริการคุณภาพ การสนับสนุนหน่วยงาน และพัฒนาการรับรู้ของพนักงาน กฎระเบียบและความพึงพอใจในการทำงาน การศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะวัดผลผลิตของหน่วยงาน และการรับรู้ในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยที่ใช้ระบบ TQM โดยมุ่งเน้นที่การดำเนินการที่สนับสนุนที่งานวิชาการใน 4 สถาบันอุดมศึกษาที่มีความแตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่าไม่มีความแตกต่างที่ชัดเจนในด้านของการรับรู้ของหน่วยงาน เกี่ยวกับความสามารถในการบริการและความพึงพอใจที่ได้รับจากหน่วยงานการบริการงานวิชาการ อย่างไรก็ตามใน 4 สถาบันนั้นพบว่า มีความแตกต่างที่ชัดเจน นั่นคือความสามารถของการบริการและความพึงพอใจในด้านรางวัลการสอน ไม่มีความแตกต่างด้านการรับรู้หน่วยงานในเรื่องของการผลิต แต่พบว่ามี ความแตกต่างด้านการรับรู้ของหน่วยงานเกี่ยวกับการดำเนินการ TQM ให้ประสบผลสำเร็จ

Fritz (1993:229-237) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “A Quality Assessment Using The Baldrige Criteria : Non-Academic Service Units in a Large University (Nonacademic service units, TQM) ในปัจจุบันผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษากำลังมองหาแบบที่สามารถรักษาคุณภาพด้วยต้นทุนที่ต่ำรูปแบบหนึ่งคือ TQM ซึ่งแพร่หลายมากในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมโดยเฉพาะรูปแบบ MBNQA ซึ่งประกอบด้วย 7 หมวด นั่นคือ ภาวะผู้นำ สารสนเทศและการวิเคราะห์ การวางแผนกลยุทธ์ การใช้ทรัพยากรบุคคล การประกันคุณภาพของการบริการ ผลลัพธ์คุณภาพ และความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งเกณฑ์นี้เป็นการวัดคุณภาพองค์กรเกี่ยวกับการปรับปรุงทั้งกระบวนการและผลผลิต จุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้คือ การเปรียบเทียบการรับรู้ ความสำคัญ และผลของการรับรู้ของแต่ละบุคคลในหน่วยงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานวิชาการ เกี่ยวกับการเข้าใจเกณฑ์ทั้ง 7 หมวด เครื่องมือที่ใช้ถูกออกแบบเพื่อกำหนดถึงการรับรู้ส่วนบุคคล ความสำคัญและความแตกต่างในแต่ละหมวดของเกณฑ์ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิจัยพบว่า ทุกคนในทุกระดับของสถานศึกษามีความสนใจในการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการของหน่วยงานของตน โดยอาศัยเกณฑ์ของ MBNQA โอกาสที่สำคัญที่สุดในการปรับปรุงคุณภาพนั้นคือการใช้ทรัพยากรบุคคลพนักงานทุกคนต้องให้ความร่วมมือ โดยพนักงานผู้หนึ่งมีโอกาสในการปรับปรุงมากกว่าผู้ชาย

Miller (1993:438-446) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “The Applicability of the MBNQA Criteria of Assessing the Quality of student Affairs in Colleges and Universities.” การศึกษาเพื่อตรวจสอบว่าผู้นำด้านกิจการนักเรียนรับรู้ว่ามีเกณฑ์ใดของ MBNQA ที่ใช้ในการวัดคุณภาพของกิจการนักเรียน ผลการสำรวจเป็นการประเมินการประยุกต์ใช้เกณฑ์แต่ละหมวดของ MBNQA ซึ่งชี้ให้เห็นถึงเกณฑ์เพิ่มเติมและจุดอ่อน จุดแข็งของเกณฑ์ MBNQA ซึ่งได้รับการยอมรับในการนำมาใช้เพื่อการประเมินคุณภาพกิจการนักเรียนในสถาบันอุดมศึกษา เกณฑ์เพิ่มเติมที่สำคัญมี 2 เกณฑ์ คือ การประเมินผลลัพธ์ด้านงานวิชาการและด้านการพัฒนาของนักเรียน และคุณภาพการจัดการด้านการเงิน โดยผู้นำด้านกิจการนักเรียนเสนอแนะให้มีการเพิ่มทั้ง 2 เกณฑ์ไว้ใน 7 หมวดหลักของ MBNQA เกณฑ์ด้านความพึงพอใจของลูกค้าและภาวะผู้นำมีความสำคัญมากที่สุดในด้านคุณภาพ ในขณะที่เกณฑ์ด้านผลลัพธ์จัดว่ามีความสำคัญน้อยกว่าเกณฑ์อื่นๆ ภาษาและการให้คำจำกัดความในเกณฑ์มีความซับซ้อนความกังวลที่เกิดขึ้นเนื่องจากความสามารถในการวัดกระบวนการ และผลลัพธ์ของหน้าที่ด้านการศึกษารวมทั้งกฎของหน่วยงาน ผลการวิจัยพบว่ามี ความแตกต่างเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เกณฑ์ทั้ง 7 หมวดโดยขึ้นอยู่กับขนาดของสถานศึกษาการแบ่งระดับใช้ แนวทางการบริหารสถานศึกษาซึ่งมีขนาดใหญ่ที่สุดให้ความสำคัญด้านสารสนเทศ การใช้ทรัพยากรบุคคล การประกันคุณภาพ และผลลัพธ์ตามเกณฑ์ MBNQA อย่างมากและได้เสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไปเกี่ยวกับเรื่องการตรวจสอบนำเกณฑ์ของ MBNQA ไปใช้กับประชากรอื่นๆ และผลกระทบต่างๆ ที่เกิดขึ้น

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า องค์กรต่าง ๆ ทั้งในประเทศ ต่างประเทศ ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนได้นำหลักการบริหารคุณภาพมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร ต่อมาเริ่มมีการนำแนวคิดมาประยุกต์ใช้ในสถานศึกษา โดยเฉพาะระดับอุดมศึกษา มีการกำหนดเกณฑ์ที่ใช้กับสถานศึกษาคือเกณฑ์ความเป็นเลิศด้านการศึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทในประเทศต่าง ๆ เพื่อพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ แต่ในสถาบันอาชีวศึกษายังไม่พบงานวิจัยหรือการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพมากนัก โดยเฉพาะการวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา โดยใช้เทคนิคหรือสถิติขั้นสูง หรือกระบวนการสร้างรูปแบบในลักษณะการวิจัยแบบผสมผสาน ดังนั้นการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ในงานวิจัยนี้จะช่วยให้ค้นพบ องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ที่ได้จากการใช้สถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน โดยผ่านการตรวจสอบความตรงของข้อมูลเชิงทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และสร้างรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา เพื่อนำไปพัฒนา โดยกระบวนการสนทนากลุ่ม ให้ผู้เชี่ยวชาญได้ปรับปรุง แก้ไข ตลอดจนประเมินรูปแบบการบริหาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา เพื่อให้ได้รูปแบบที่สมบูรณ์สามารถนำไปเป็นสารสนเทศสำหรับการวางแผนพัฒนาคุณภาพของสถาบันอาชีวศึกษาต่อไป



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยและพัฒนา (Research and Development) แบ่งวิธีดำเนินการวิจัยออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงขั้นตอนในการวิจัย

ขั้นตอน	วิธีการดำเนินการวิจัย	ผลที่ได้
3.1. วิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา	ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้ 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรได้แก่ ผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการสถานศึกษาของสถานศึกษาที่อยู่ในสถาบันการอาชีวศึกษาจำนวน 838 คนกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการสถานศึกษาของสถานศึกษาที่อยู่ในสถาบันการอาชีวศึกษาจำนวน 370 คน ได้มาจากการกำหนดสัดส่วนและวิธีการสุ่มอย่างง่าย 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา 3. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน	องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตะวันออก สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1-5 สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 1-4 สถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร สถาบันการอาชีวศึกษาเกษตรภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคใต้ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รวมทั้งหมด 838 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารสถานศึกษาของสถานศึกษาที่สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา จำนวน 350 คน และเก็บสำรองไว้จำนวน 20 คน เพื่อทดแทนข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ รวมเป็น 370 คน ได้มาจากการกำหนดสัดส่วนและใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย กำหนดขนาดตามค่า Factor Loading ที่ 0.30 (Hair, et. al. 2010:94-118) ซึ่งจำนวนเกินกว่าเกณฑ์ระบุไว้ ตามขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากตำแหน่งของผู้บริหารในสถานศึกษาที่สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา ประกอบด้วย สถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร ภาคกลาง 1-5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1-5 ภาคเหนือ 1-4 ภาคใต้ 1-3 ภาคตะวันออก สถาบันการอาชีวศึกษาเกษตร ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. กำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างโดยเทียบสัดส่วนตามจำนวนของผู้บริหารในสถานศึกษาที่สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา แสดงดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สถาบันการอาชีวศึกษา	ประชากร		กลุ่มตัวอย่าง	
	ผ.อ.	รอง ผ.อ.	ผ.อ.	รอง ผ.อ.
กรุงเทพมหานคร	13	39	7	17
ภาคกลาง 1-5	43	145	20	63
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1-5	39	140	17	61
ภาคเหนือ 1-4	30	109	14	47
ภาคใต้ 1-3	27	95	13	41
ภาคตะวันออก	9	33	5	14
เกษตรภาคกลาง ภาคเหนือภาคใต้ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	41	75	18	33
รวม	202	636	94	276
	838		370	

3. ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายโดยการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในตาราง 3.2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา โดยมีการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพจากตำรา เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัย เพื่อนำแนวคิดทฤษฎีที่ได้มาสังเคราะห์สรุปเป็นแนวทางการสร้างแบบสอบถามองค์ประกอบ และกรอบแนวคิดการวิจัย

2. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา จำแนกได้ 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ เพศ และประสบการณ์ทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 2 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ซึ่งเป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา จำแนกเป็น 7 องค์ประกอบ ประกอบด้วย

1. การวางแผนยุทธศาสตร์
2. การจัดการกระบวนการ
3. ความเป็นผู้นำ
4. การพัฒนาบุคลากร
5. การมุ่งเน้นที่ลูกค้า
6. การวัดและประเมินผล
7. ผลลัพธ์

โดยแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา มีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังรายละเอียด (จานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550: 77) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

3.1.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3.1.3.1 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวความคิดที่ได้จากการศึกษาเอกสาร จำนวน 55 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.1.3.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมตรวจสอบความถูกต้อง และความชัดเจนในตัวคำถามและภาษาที่ใช้

3.1.3.3 ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

3.1.3.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เพื่อพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถาม และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ (Item-Objective Congruence: IOC) ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ 5 คน ประกอบด้วย

(1) รศ.ดร.บรรจบ บุญจันทร์ อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

(2) ดร.สุเมธิ จันทร์หอม ศึกษาธิการจังหวัดสิงห์บุรี

(3) ดร.ปัญญา แก้วเหล็ก ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลพบุรี เขต 1

(4) ดร.อรพิน ดวงแก้ว ผู้อำนวยการวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย

(5) ดร.ชนะคมศร คงเย็น ผู้อำนวยการวิทยาลัยการอาชีพบำเหน็จณรงค์

การตรวจสอบมีเกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

ให้คะแนน	+1	แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ
ให้คะแนน	0	ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ
ให้คะแนน	-1	แน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ

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

เมื่อ IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ

$\sum R$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
 N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ซึ่งกำหนดค่า IOC ของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยต้องมีค่ามากกว่า 0.50 ทุกข้อคำถามและดำเนินการแก้ไขข้อคำถามตามที่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำ เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์

ผลการหาค่า IOC ของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีค่าระหว่าง 0.60-1.00 จำนวน 46 ข้อคำถาม โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อคำถามคำแนะนำและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

1. แก้ไขเนื้อหาข้อคำถามบางข้อให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะที่ผู้วิจัยกำหนดไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. แก้ไขเนื้อหาข้อคำถามมีความซ้ำซ้อนในประเด็นคำถาม โดยการตัดข้อคำถามบางข้อออกไป และนำไปปรับใส่บางข้อที่มีความหมายใกล้เคียงกัน

3. แก้ไขการใช้ภาษาในประโยค เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามอ่านแล้วเข้าใจ เป็นข้อคำถามที่มีความตรงตามเนื้อหา

3.1.3.5 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่ได้รับคำแนะนำและข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ

3.1.3.6 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้ค่า “สัมประสิทธิ์อัลฟา” (α -Coefficient) ของ Cronbach (1970: 161)

$$\text{สูตร} \quad \alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ α หมายถึง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

K หมายถึง จำนวนข้อในแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$ หมายถึง ผลรวมความแปรปรวนของคะแนนคำถามแต่ละข้อ

S^2 หมายถึง ความแปรปรวนของคะแนนรวมของผู้ตอบทั้งหมด

ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.89 และค่าความเชื่อมั่นรายด้าน

ดังนี้

1. การวางแผนยุทธศาสตร์ เท่ากับ 0.84
2. การจัดการกระบวนการ เท่ากับ 0.83
3. ความเป็นผู้นำ เท่ากับ 0.95
4. การพัฒนาบุคลากร เท่ากับ 0.94
5. การมุ่งเน้นที่ลูกค้า เท่ากับ 0.92
6. การวัดและประเมินผล เท่ากับ 0.86
7. ผลลัพธ์ เท่ากับ 0.87

3.1.3.7 จัดพิมพ์แบบสอบถามเพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1.4.1 ผู้วิจัยขอหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลการวิจัยจากคณะครุศาสตร์ คุรุศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อขออนุญาตผู้บริหารสถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

3.1.4.2 ผู้วิจัยส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม พร้อมส่งแบบสอบถามถึงสถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 2 วิธี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(1) นำส่งทางไปรษณีย์พร้อมทั้งแนบซองติดแสตมป์เพื่อให้ตอบแบบสอบถาม กลับคืนมาทางไปรษณีย์ จำนวน 180 ฉบับ

(2) นำส่งผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดทำผ่านระบบ Google Forms จำนวน 190 ฉบับ

3.1.4.3 นำแบบสอบถาม และข้อมูลจากระบบ Google Forms มาตรวจสอบความ สมบูรณ์ของการตอบ ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งสิ้น 370 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

3.1.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการจัดกระทำกับข้อมูล ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

3.1.5.1 การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ อธิบายหรือบรรยายผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป แปลความหมายของค่าเฉลี่ยที่คำนวณ ได้ตามเกณฑ์ของ ธาณินทร์ ศิลป์จารุ (2550: 77) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลผล
4.51 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.51 – 4.50	เห็นด้วยมาก
2.51 – 3.50	เห็นด้วยปานกลาง
1.51 – 2.50	เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.50	เห็นด้วยน้อยที่สุด

3.1.5.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1.5.2.1 ข้อตกลงเบื้องต้น

(1) ตัวแปรที่นำมาวิเคราะห์อยู่ในมาตรอันตรภาคเป็นอย่างน้อย (ยุทธ ไทยวรรณ. 2556:73) โดยตัวแปรองค์ประกอบคุณภาพการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษาอยู่ในมาตรอันตรภาค

(2) ขนาดตัวอย่างกำหนดตามค่า Factor Loading ที่ 0.30 (Hair, et. al. 2010:94-118) 350 คน ในครั้งนี้ใช้ 370 คน ซึ่งจำนวนเกินกว่าเกณฑ์ระบุไว้

(3) ตัวแปรที่จะรวมกลุ่มกันได้ความสัมพันธ์ต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.30 โดยพิจารณาจากค่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ (Correlation Matrix) (ยุทธ ไทยวรรณ. 2556:74) โดย

ค่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ขององค์ประกอบคุณภาพการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา มีค่าระหว่าง 0.49-0.75

(4) ค่า Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ ตามเกณฑ์ดังนี้ (ศุภมาส อังคุโชติ สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชนิกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. 2554:97)

ค่า	หมายถึง
KMO .80 ขึ้นไป	เหมาะสมที่จะวิเคราะห์องค์ประกอบมากที่สุด
KMO .70-.79	เหมาะสมที่จะวิเคราะห์องค์ประกอบมาก
KMO .60-.69	เหมาะสมที่จะวิเคราะห์องค์ประกอบปานกลาง
KMO .50-.59	เหมาะสมที่จะวิเคราะห์องค์ประกอบน้อย
KMO น้อยกว่า.50	ไม่เหมาะสมที่จะวิเคราะห์องค์ประกอบ

ผลการวิเคราะห์ค่า KMO ข้อมูลองค์ประกอบคุณภาพการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษามีค่า KMO = 0.98 เป็นชุดข้อมูลมีความเหมาะสมที่จะวิเคราะห์องค์ประกอบมากที่สุด

(5) ค่า Bartlett's Test of Sphericity ต้องมีค่า Chi-square, df, และค่า p-Value ตามเกณฑ์ระดับความกลมกลืน ถ้าพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติตัวแปรต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กันสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้ (ยุทธ ไกยวรรณ. 2556:74) ค่า Bartlett's Test of Sphericity ของข้อมูลองค์ประกอบคุณภาพการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา มีค่าเท่ากับ 16772.88 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กันสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้

3.1.5.3 การตรวจสอบความตรงของโมเดล

การตรวจสอบความตรงของโมเดล โดยการพิจารณาความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้เกณฑ์สถิติวัดระดับความกลมกลืน ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 แสดงเกณฑ์และสถิติการตรวจสอบความตรงของโมเดล

ดัชนีวัดความกลมกลืน	เกณฑ์	อ้างอิง
χ^2	$p > 0.05$	Byrne (2001)
GFI	> 0.90	Byrne (2001)
χ^2/df	< 2	Byrne (2001)
AGFI	≥ 0.90	Schumacker & Lomax (2010)
CFI	≥ 0.95	Schumacker & Lomax (2010)
RMSEA	< 0.08	Schumacker & Lomax (2010)
RMR	< 0.05	Schumacker & Lomax (2010)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตในการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2 ขั้นตอนที่ 2 การสร้างรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

การสร้างรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา กำหนดขั้นตอนและวิธีการดังนี้

3.2.1 การสร้างรูปแบบ

การสร้างรูปแบบมีขั้นตอนและรายละเอียดดังนี้

3.2.1.1 สังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างรูปแบบ

ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบ โดยองค์ประกอบของรูปแบบที่ยกสร้างขึ้นประกอบด้วย 5 ส่วนได้แก่ ส่วนที่ 1 ความเป็นมาของรูปแบบ ส่วนที่ 2 วัตถุประสงค์ของรูปแบบ ส่วนที่ 3 หลักการของรูปแบบ ส่วนที่ 4 องค์ประกอบของรูปแบบ ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการนำรูปแบบไปใช้

3.2.1.2 วิเคราะห์ผลการวิจัยในขั้นตอนที่ 1 องค์ประกอบของรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 2 และจัดเรียงตามค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ

3.2.1.3 ยกย่องรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

3.2.1.4 นำร่างรูปแบบเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

3.2.1.5 ปรับปรุงแก้ไขรูปแบบตามข้อเสนอแนะ

3.2.2 การตรวจสอบรูปแบบ

การตรวจสอบรูปแบบใช้เทคนิคการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

กำหนดผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 9 คน โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตามคุณสมบัติดังเกณฑ์ต่อไปนี้

1.1 ผู้สอนในสถานศึกษา ที่มีวุฒิ การศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 3 คน

1.2 ผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้บริหารการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จำนวน 6 คน

2. เครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม ประกอบด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1 ประเด็นการสนทนากลุ่มในการตรวจสอบ (ร่าง) รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ครอบคลุมองค์ประกอบของรูปแบบซึ่งมีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิดเพื่อตรวจสอบรูปแบบจากการศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในประเด็น ดังนี้

2.1.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นมา วัตถุประสงค์ และหลักการของรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

2.1.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

2.1.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการนำรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาไปใช้

2.2 แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอหนังสือจากคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ถึงผู้เชี่ยวชาญที่กำหนดเป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก บุคคลที่จะทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator) พร้อมทั้งแนบร่างรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา กำหนดการจัดสนทนากลุ่ม ในวันจันทร์ ที่ 5 เมษายน 2564 เวลา 10.00-12.00 น. ณ ห้องประชุมแก้วเจ้าจอมชั้น 4 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ดำเนินการสนทนากลุ่ม โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.1 ดร.ศราวุธ สังข์วรรณ ผู้ดำเนินการสนทนา กล่าวแนะนำนักวิจัย อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ชี้แจงรายละเอียด ขั้นตอนการดำเนินการสนทนากลุ่ม แนะนำผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งประกอบด้วย

ผู้สอนในสถานศึกษา วมการศึกษาศึกษาปริญญาเอก 3 คน ได้แก่

1 รองศาสตราจารย์ ดร.อัคพงศ์ สุขมาตย์ อาจารย์ประจำภาควิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรรวณ พลอยดวงรัตน์ อาจารย์ประจำวิทยาลัยวิจัยและนวัตกรรมทางการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

3 ดร.สมชาติ บุญศรี หัวหน้าสาขาวิชาเทคโนโลยียานยนต์ วิทยาลัยเทคนิคอุตสาหกรรมยานยนต์

ผู้บริหารสถานศึกษาและผู้บริหารการศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาจำนวน 6 คน ได้แก่

1 นายสมคิด บุญเทวี ผู้อำนวยการสถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 4

2 ดร.วีระ ทองประสิทธิ์ ผู้อำนวยการวิทยาลัยการอาชีพบางแก้วฟ้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3 ดร.สมพร ชูทอง ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคสมุทรปราการ

4 ดร.ธีระพงษ์ วงศ์ประเสริฐ ผู้อำนวยการวิทยาลัยอาชีวศึกษาสิงห์บุรี

5 ดร.เสถียร อุตวัต ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคราชสีห์ธาราม

6 ดร.สุกัญญา สุขสถาน ผู้อำนวยการวิทยาลัยการอาชีพปทุมธานี

3.2 ผู้วิจัยนำเสนอ (ร่าง) รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

3.3 ผู้ดำเนินการสนทนาสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อ (ร่าง) รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

3.4 ผู้วิจัยจัดบันทึกการสนทนากลุ่ม บันทึกเสียง โดยมีอุปกรณ์ประกอบการสนทนากลุ่ม ได้แก่ เครื่องบันทึกเสียง โสตทัศนูปกรณ์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับการตรวจสอบรูปแบบจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากบันทึกผลการสนทนากลุ่ม และบันทึกเสียง โดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

4.2 ปรับปรุงแก้ไขรูปแบบ ตามคำแนะนำ

4.3 นำผลการปรับปรุงแก้ไขรูปแบบเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

4.4 ปรับปรุงแก้ไขรูปแบบ เพื่อนำไปประเมินตามขั้นตอนต่อไป

3.3 ขั้นตอนที่ 3 การประเมินรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้ประเมินรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา โดยเป็นกระบวนการต่อเนื่องจากขั้นตอนที่ 2 การสร้างรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ซึ่งผู้ประเมินเป็นผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักจากขั้นตอนที่ 2 ของการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

1.1 แบบประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา เป็นแบบประเมินที่ผู้วิจัยสร้างจากเกณฑ์การประเมินที่เสนอจากคณะกรรมการพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานประเมินโครงการทางการศึกษา (The Joint Committee on Standards of Educational Evaluation) 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นประโยชน์ ด้านความเป็นไปได้ ด้านความเหมาะสม และด้านความถูกต้อง (Madaus, Scriven and Stufflebeam. 1983: 339-402) มีลักษณะเป็นแบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ กำหนดระดับการประเมินตามเกณฑ์ของ ธาณินทร์ ศิลป์จารุ (2550: 77) ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

1.2 นำแบบประเมินที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

1.3 ปรับปรุงแก้ไข เพื่อนำไปใช้ประเมินต่อไป

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ผู้วิจัยส่งแบบประเมินความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาและรูปแบบฉบับที่แก้ไขแล้วให้กับผู้เชี่ยวชาญ

2.2 เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ผลการประเมินรูปแบบจากแบบประเมินรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป แปลผลของค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ตามเกณฑ์ของ ธาณินทร์ ศิลป์จารุ (2550: 77) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลผล
4.51 – 5.00	เป็นประโยชน์/เป็นไปได้/เหมาะสม/ถูกต้องมากที่สุด
3.51 – 4.50	เป็นประโยชน์/เป็นไปได้/เหมาะสม/ถูกต้องมาก
2.51 – 3.50	เป็นประโยชน์/เป็นไปได้/เหมาะสม/ถูกต้องปานกลาง
1.51 – 2.50	เป็นประโยชน์/เป็นไปได้/เหมาะสม/ถูกต้องน้อย
1.00 – 1.50	เป็นประโยชน์/เป็นไปได้/เหมาะสม/ถูกต้องน้อยที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

ตอนที่ 2 ผลการสร้างรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

ตอนที่ 3 ผลการประเมินรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละส่วนมีดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา มีผลดังนี้

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	216	58.38
หญิง	154	41.62
รวม	370	100.00
ประสบการณ์ทำงาน		
ต่ำกว่า 15 ปี	108	29.19
15-20 ปี	170	45.95
20 ปีขึ้นไป	92	24.86
รวม	370	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 58.38 และเพศหญิง จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 41.62 ประสบการณ์ทำงาน 15-20 ปี จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 45.95 ต่ำกว่า 15 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 29.19 และ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 24.86

1.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อองค์ประกอบ

การบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แผลผล และลำดับที่ ความคิดเห็นผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

องค์ประกอบคุณภาพการบริหารงาน ของสถาบันการอาชีวศึกษา	ระดับความคิดเห็น			ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.	แผลผล	
การวางแผนยุทธศาสตร์	4.04	0.88	มาก	4
การจัดการกระบวนการ	3.93	0.88	มาก	6
ความเป็นผู้นำ	4.10	0.86	มาก	1
การพัฒนาบุคลากร	4.06	0.89	มาก	2
การมุ่งเน้นที่ลูกค้า	3.97	0.90	มาก	5
การวัดและประเมินผล	3.90	0.90	มาก	7
ผลลัพธ์	4.05	0.88	มาก	3
รวม	4.01	0.88	มาก	-

จากตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.01$ S.D.=0.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่า อยู่ในระดับมากทุกองค์ประกอบ โดยองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือด้านองค์ประกอบความเป็นผู้นำ ($\bar{X}=4.10$ S.D.=0.86) รองลงมาคือ ด้านองค์ประกอบการพัฒนาบุคลากร ($\bar{X}=4.06$ S.D.=0.89) และด้านองค์ประกอบผลลัพธ์ ($\bar{X}=4.05$ S.D.=0.88) ตามลำดับ โดยองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ด้านองค์ประกอบกรวัดและประเมินผล ($\bar{X}=3.90$ S.D.=0.90) โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

1.2.1 ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แพลผล และลำดับที่ ความคิดเห็นผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาด้านการวางแผนยุทธศาสตร์

รายการ	ระดับความคิดเห็น			ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	
การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเพื่อกำหนดแผนยุทธศาสตร์ การบริหารงานสถาบันการอาชีวศึกษา	4.09	0.88	มาก	3
การกำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายอย่างชัดเจน	4.18	0.85	มาก	1
การกำหนดยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับบริบทขององค์กร	4.10	0.89	มาก	2
บุคลากรกำหนดแผนยุทธศาสตร์ ของสถาบันการอาชีวศึกษาร่วมกัน	4.05	0.89	มาก	4
แผนยุทธศาสตร์สามารถนำมาสู่การปฏิบัติได้	4.03	0.84	มาก	5
การติดตามผลการนำแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ	3.98	0.90	มาก	6
การเผยแพร่วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ	3.95	0.90	มาก	7
รวม	4.04	0.88	มาก	-

จากตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$ S.D.=0.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่า อยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การกำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายอย่างชัดเจน ($\bar{X}=4.18$ S.D.=0.85) รองลงมาคือ การกำหนดยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับบริบทขององค์กร ($\bar{X}=4.10$ S.D.=0.89) และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเพื่อกำหนดแผนยุทธศาสตร์ การบริหารงานสถาบันการอาชีวศึกษา ($\bar{X}=4.09$ S.D.=0.88) ตามลำดับ

1.2.2 ด้านการจัดการกระบวนการ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แผลผล และลำดับที่ ความคิดเห็นผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาด้านการจัดการกระบวนการ

รายการ	ระดับความคิดเห็น			ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.	แผลผล	
สถาบันการอาชีวศึกษามีการออกแบบกระบวนการให้มีการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล	4.00	0.84	มาก	1
สถาบันการอาชีวศึกษามีการควบคุมกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	3.94	0.87	มาก	2
สถาบันการอาชีวศึกษามีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	3.91	0.86	มาก	5
สถาบันการอาชีวศึกษามีการทบทวนกระบวนการภายในองค์กรเพื่อการพัฒนา	3.85	0.90	มาก	6
สถาบันการอาชีวศึกษามีการศึกษากระบวนการทำงานที่เป็นเลิศจากหน่วยงานอื่นๆ	3.92	0.90	มาก	4
สถาบันการอาชีวศึกษามีกระบวนการพัฒนางค์กรอย่างยั่งยืน	3.93	0.89	มาก	3
รวม	3.93	0.88	มาก	-

จากตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ด้านการจัดการกระบวนการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.93$ S.D.=0.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่า อยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถาบันการอาชีวศึกษามีการออกแบบกระบวนการให้มีการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ($\bar{X}=4.00$ S.D.=0.84) รองลงมาคือ สถาบันการอาชีวศึกษามีการควบคุมกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.94$ S.D.=0.87) และสถาบันการอาชีวศึกษามีกระบวนการพัฒนางค์กรอย่างยั่งยืน ($\bar{X}=3.93$ S.D.=0.89) ตามลำดับ

1.2.3 ด้านความเป็นผู้นำ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แผลผล และลำดับที่ ความคิดเห็นผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาด้านความเป็นผู้นำ

รายการ	ระดับความคิดเห็น			ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.	แผลผล	
ผู้บริหารกำหนดทิศทางในองค์กรอย่างชัดเจน	4.06	0.86	มาก	7
ผู้บริหารบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	4.14	0.86	มาก	3
ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีด้านคุณธรรมจริยธรรม	4.16	0.84	มาก	2
ผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติในข้อกฎหมายและมีความรับผิดชอบต่อสังคม	4.20	0.81	มาก	1
ผู้บริหารสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างเข้าใจและชัดเจน	4.05	0.83	มาก	8
ผู้บริหารการกระจายอำนาจให้กับบุคลากร	4.03	0.89	มาก	9
ผู้บริหารเปิดโอกาสส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้เรียนรู้พัฒนาตนเองให้เป็นคนดี	4.07	0.84	มาก	6
ผู้บริหารส่งเสริมบรรยากาศที่ดีให้กับองค์กร	4.08	0.88	มาก	5
ผู้บริหารมีความรับผิดชอบต่อสังคม ท้องถิ่น ชุมชนและประชาชน	4.09	0.91	มาก	4
รวม	4.10	0.86	มาก	-

จากตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ด้านความเป็นผู้นำในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.10$ S.D.=0.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่า อยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติในข้อกฎหมายและมีความรับผิดชอบต่อสังคม ($\bar{X}=4.20$ S.D.=0.81) รองลงมาคือ ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีด้านคุณธรรมจริยธรรม ($\bar{X}=4.16$ S.D.=0.84) และผู้บริหารบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ($\bar{X}=4.14$ S.D.=0.86) ตามลำดับ

1.2.4 ด้านการพัฒนาบุคลากร

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แพลผล และลำดับที่ ความคิดเห็นผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาด้านการพัฒนาบุคลากร

รายการ	ระดับความคิดเห็น			ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	
สถาบันการอาชีวศึกษาเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความรู้ความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในการทำงาน	4.07	0.89	มาก	3
สถาบันการอาชีวศึกษาสร้างขวัญกำลังใจและจัดสวัสดิการให้กับบุคลากร	4.04	0.90	มาก	5
สถาบันการอาชีวศึกษาสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีม	4.08	0.88	มาก	2
สถาบันการอาชีวศึกษาส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	4.09	0.88	มาก	1
สถาบันการอาชีวศึกษาสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีและความสามัคคีให้กับบุคลากร	4.03	0.88	มาก	6
สถาบันการอาชีวศึกษามอบรางวัล เกียรติบัตรยกย่อง ชื่นชม บุคลากร	4.06	0.90	มาก	4
รวม	4.06	0.89	มาก	-

จากตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ด้านการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$ S.D.=0.89) เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่า อยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถาบันการอาชีวศึกษาส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=4.09$ S.D.=0.88) รองลงมาคือ สถาบันการอาชีวศึกษาสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีม ($\bar{X}=4.08$ S.D.=0.88) และสถาบันการอาชีวศึกษาเปิดโอกาสเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความรู้ความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในการทำงาน ($\bar{X}=4.07$ S.D.=0.89) ตามลำดับ

1.2.5 ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แพลผล และลำดับที่ ความคิดเห็นผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า

รายการ	ระดับความคิดเห็น			ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	
สถาบันการอาชีวศึกษาจัดกิจกรรมเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรและนักศึกษาในสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา	3.99	0.90	มาก	2
สถาบันการอาชีวศึกษาให้การส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรและนักศึกษาเรียนรู้และสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ	4.05	0.94	มาก	1
สถาบันการอาชีวศึกษาจัดระบบสารสนเทศที่ทันสมัยรวดเร็วเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	3.96	0.90	มาก	3
สถาบันการอาชีวศึกษามีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายสำหรับผู้ปกครองและนักศึกษา รวมถึงประชาชนทั่วไป	3.94	0.88	มาก	5
สถาบันการอาชีวศึกษายอมรับฟังความคิดเห็นจากนักศึกษา และนำข้อมูลข้อเสนอแนะต่างๆ มาปรับปรุงพัฒนา	3.92	0.90	มาก	6
สถาบันการอาชีวศึกษามีระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่ดีและทั่วถึง	3.95	0.86	มาก	4
รวม	3.97	0.90	มาก	-

จากตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.97$ S.D.=0.90) เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่า อยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถาบันการอาชีวศึกษาให้การส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรและนักศึกษาเรียนรู้และสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ($\bar{X}=4.05$ S.D.=0.94) รองลงมาคือ สถาบันการอาชีวศึกษาจัดกิจกรรมเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรและนักศึกษาในสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา ($\bar{X}=3.99$ S.D.=0.90) และสถาบันการอาชีวศึกษาจัดระบบสารสนเทศที่ทันสมัยรวดเร็วเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.96$ S.D.=0.90) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2.6 ด้านการวัดและประเมินผล

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แผลผล และลำดับที่ ความคิดเห็นผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาด้านการวัดและประเมินผล

รายการ	ระดับความคิดเห็น			ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.	แผลผล	
สถาบันการอาชีวศึกษามีการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	3.99	0.91	มาก	1
สถาบันการอาชีวศึกษามีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนางาน	3.89	0.90	มาก	4
สถาบันการอาชีวศึกษามีการปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศเพื่อการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	3.93	0.87	มาก	2
สถาบันการอาชีวศึกษามีระบบสารสนเทศในการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลที่ทันสมัย	3.83	0.96	มาก	6
สถาบันการอาชีวศึกษามีการออกแบบระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของการใช้งาน	3.91	0.88	มาก	3
สถาบันการอาชีวศึกษามีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	3.88	0.89	มาก	5
รวม	3.90	0.90	มาก	-

จากตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ด้านการวัดและประเมินผลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.90$ S.D.=0.90) เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่า อยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถาบันการอาชีวศึกษามีการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.99$ S.D.=0.91) รองลงมาคือ สถาบันการอาชีวศึกษามีการปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศเพื่อการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.93$ S.D.=0.87) และสถาบันการอาชีวศึกษามีการออกแบบระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของการใช้งาน ($\bar{X}=3.91$ S.D.=0.88) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2.7 ด้านผลลัพธ์

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แผลผล และลำดับที่ ความคิดเห็นผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาด้านผลลัพธ์

รายการ	ระดับความคิดเห็น			ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.	แผลผล	
นักศึกษาผู้ปกครองสถานประกอบการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในการให้บริการ	3.96	0.87	มาก	6
สถาบันการอาชีวศึกษามีบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้	4.06	0.91	มาก	3
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความไว้วางใจจากการดำเนินงาน	4.01	0.90	มาก	5
สถาบันการอาชีวศึกษามีบุคลากรที่มีความสุขในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	4.03	0.86	มาก	4
บุคลากรมีกำลังใจมีความกระตือรือร้นมุ่งมั่นมีความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงาน	4.07	0.89	มาก	2
นักศึกษาเกิดความภาคภูมิใจในการสำเร็จการศึกษาอย่างมีคุณภาพ และเป็นส่วนหนึ่งของสถาบันการอาชีวศึกษา	4.20	0.88	มาก	1
รวม	4.05	0.88	มาก	-

จากตารางที่ 4.9 ความคิดเห็นผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ด้านผลลัพธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05$ S.D.=0.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่า อยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือนักศึกษาเกิดความภาคภูมิใจในการสำเร็จการศึกษาอย่างมีคุณภาพ และเป็นส่วนหนึ่งของสถาบันการอาชีวศึกษา ($\bar{X}=4.20$ S.D.=0.88) รองลงมาคือ บุคลากรมีกำลังใจมีความกระตือรือร้นมุ่งมั่นมีความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.07$ S.D.=0.89) และสถาบันการอาชีวศึกษามีบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ($\bar{X}=4.06$ S.D.=0.91) ตามลำดับ

1.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ

χ^2	หมายถึง	ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square Statistics)
R	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation Coefficient)
R^2	หมายถึง	ค่าความเที่ยงของการพยากรณ์
p	หมายถึง	ค่าความน่าจะเป็นในการทดสอบสมมติฐาน
GFI	หมายถึง	ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index)
AGFI	หมายถึง	ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้ (Adjusted Goodness of Fit Index)
RMR	หมายถึง	ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (Root Mean Squared Residual)
RMSEA	หมายถึง	ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความแตกต่างโดยประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation)
CFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index)
df	หมายถึง	องศาอิสระ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในโมเดล

	หมายถึง	ตัวแปรสังเกตได้
	หมายถึง	ตัวแปรแฝง

สัญลักษณ์ที่ใช้ในตัวแปรแฝง

QUALITY	หมายถึง	องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา
STR	หมายถึง	องค์ประกอบด้านการวางแผนยุทธศาสตร์
PRO	หมายถึง	องค์ประกอบด้านการจัดการกระบวนการ
LEA	หมายถึง	องค์ประกอบด้านความเป็นผู้นำ
PER	หมายถึง	องค์ประกอบด้านการพัฒนาบุคลากร
CUS	หมายถึง	องค์ประกอบด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า
MEA	หมายถึง	องค์ประกอบด้านการวัดและประเมินผล
RES	หมายถึง	องค์ประกอบด้านผลลัพธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรสังเกตได้

A1	หมายถึง	การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเพื่อกำหนดแผนยุทธศาสตร์ การบริหารงานสถาบันการอาชีวศึกษา
A2	หมายถึง	การกำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายอย่างชัดเจน
A3	หมายถึง	การกำหนดยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับบริบทขององค์กร
A4	หมายถึง	บุคลากรกำหนดแผนยุทธศาสตร์ ของสถาบันการอาชีวศึกษา ร่วมกัน
A5	หมายถึง	แผนยุทธศาสตร์สามารถนำมาสู่การปฏิบัติได้
A6	หมายถึง	การติดตามผลการนำแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ
A7	หมายถึง	การเผยแพร่วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ
B1	หมายถึง	สถาบันการอาชีวศึกษามีการออกแบบกระบวนการให้มีการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล
B2	หมายถึง	สถาบันการอาชีวศึกษามีการควบคุมกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
B3	หมายถึง	สถาบันการอาชีวศึกษามีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
B4	หมายถึง	สถาบันการอาชีวศึกษามีการทบทวนกระบวนการภายในองค์กร เพื่อการพัฒนา
B5	หมายถึง	สถาบันการอาชีวศึกษามีการศึกษากระบวนการทำงานที่เป็นเลิศจากหน่วยงานอื่นๆ
B6	หมายถึง	สถาบันการอาชีวศึกษามีกระบวนการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน
C1	หมายถึง	ผู้บริหารกำหนดทิศทางในองค์กรอย่างชัดเจน
C2	หมายถึง	ผู้บริหารบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
C3	หมายถึง	ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีด้านคุณธรรมจริยธรรม
C4	หมายถึง	ผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติในข้อกฎหมายและมีความรับผิดชอบต่อสังคม
C5	หมายถึง	ผู้บริหารสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างเข้าใจและชัดเจน
C6	หมายถึง	ผู้บริหารการกระจายอำนาจให้กับบุคลากร
C7	หมายถึง	ผู้บริหารเปิดโอกาสส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้เรียนรู้พัฒนาตนเองให้เป็นคนดี
C8	หมายถึง	ผู้บริหารส่งเสริมบรรยากาศที่ดีให้กับองค์กร
C9	หมายถึง	ผู้บริหารมีความรับผิดชอบต่อสังคม ท้องถิ่น ชุมชนและประชาชน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

D1	หมายถึง	สถาบันการอาชีวศึกษาเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความรู้ความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในการทำงาน
D2	หมายถึง	สถาบันการอาชีวศึกษาสร้างขวัญกำลังใจและจัดสวัสดิการให้กับบุคลากร
D3	หมายถึง	สถาบันการอาชีวศึกษาสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีม
D4	หมายถึง	สถาบันการอาชีวศึกษาส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
D5	หมายถึง	สถาบันการอาชีวศึกษาสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีและความสามัคคีให้กับบุคลากร
D6	หมายถึง	สถาบันการอาชีวศึกษามอบรางวัล เกียรติบัตรยกย่อง ชื่นชมบุคลากร
E1	หมายถึง	สถาบันการอาชีวศึกษาจัดกิจกรรมเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรและนักศึกษาในสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา
E2	หมายถึง	สถาบันการอาชีวศึกษาให้การส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรและนักศึกษาเรียนรู้และสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ
E3	หมายถึง	สถาบันการอาชีวศึกษาจัดระบบสารสนเทศที่ทันสมัยรวดเร็วเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
E4	หมายถึง	สถาบันการอาชีวศึกษามีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายสำหรับผู้ปกครองและนักศึกษา รวมถึงประชาชนทั่วไป
E5	หมายถึง	สถาบันการอาชีวศึกษายอมรับฟังความคิดเห็นจากนักศึกษา และนำข้อมูลข้อเสนอแนะต่างๆ มาปรับปรุงพัฒนา
E6	หมายถึง	สถาบันการอาชีวศึกษามีระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่ดีและทั่วถึง
F1	หมายถึง	สถาบันการอาชีวศึกษามีการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
F2	หมายถึง	สถาบันการอาชีวศึกษามีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนางาน
F3	หมายถึง	สถาบันการอาชีวศึกษามีการปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศเพื่อการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
F4	หมายถึง	สถาบันการอาชีวศึกษามีระบบสารสนเทศในการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลที่ทันสมัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

F5	หมายถึง	สถาบันการอาชีวศึกษามีการออกแบบระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของการใช้งาน
F6	หมายถึง	สถาบันการอาชีวศึกษามีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
G1	หมายถึง	นักศึกษาผู้ปกครองสถานประกอบการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในการให้บริการ
G2	หมายถึง	สถาบันการอาชีวศึกษามีบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้
G3	หมายถึง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความไว้วางใจจากการดำเนินงาน
G4	หมายถึง	สถาบันการอาชีวศึกษามีบุคลากรที่มีความสุขในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน
G5	หมายถึง	บุคลากรมีกำลังใจมีความกระตือรือร้นมุ่งมั่นมีความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงาน
G6	หมายถึง	นักศึกษาเกิดความภาคภูมิใจในการสำเร็จการศึกษาอย่างมีคุณภาพ และเป็นส่วนหนึ่งของสถาบันการอาชีวศึกษา

ก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบตามข้อตกลงเบื้องต้น เพื่อวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่า Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy: KMO และ Bartlett's Test of Sphericity โดยตาราง ก. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ (ภาคผนวก ง.) และมีผลการวิเคราะห์ค่า Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy: KMO และ Bartlett's Test of Sphericity ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ค่า Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy:

KMO และ Bartlett's Test of Sphericity

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.98
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	16772.88
	df	1035.00
	Sig.	0.00

จากตาราง ก. (ภาคผนวก ง.) และตารางที่ 4.10 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงขององค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงมีค่าอยู่ระหว่าง 0.49-0.75 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกคู่ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรมีความสัมพันธ์กันไม่น้อยกว่า 0.30 ทุกค่า ถือว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันมากพอสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันได้ (Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2006:114) ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนี Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) มีค่าเท่ากับ 0.98 ซึ่งมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบดีมาก สถิติทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity มีค่า Chi-Square = 16772.88 df = 1035.00 และ $p = 0.00$ แสดงให้เห็นว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์นี้มีความแตกต่างจากเมทริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันมากพอ และเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันได้ (Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2006:114-115)

จากการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น สรุปได้ว่าข้อมูลชุดองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา มีผลการวิเคราะห์ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ตามข้อตกลงเบื้องต้นทุกข้อ จึงนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งและองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.3.1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่ง

1. องค์ประกอบด้านการวางแผนยุทธศาสตร์

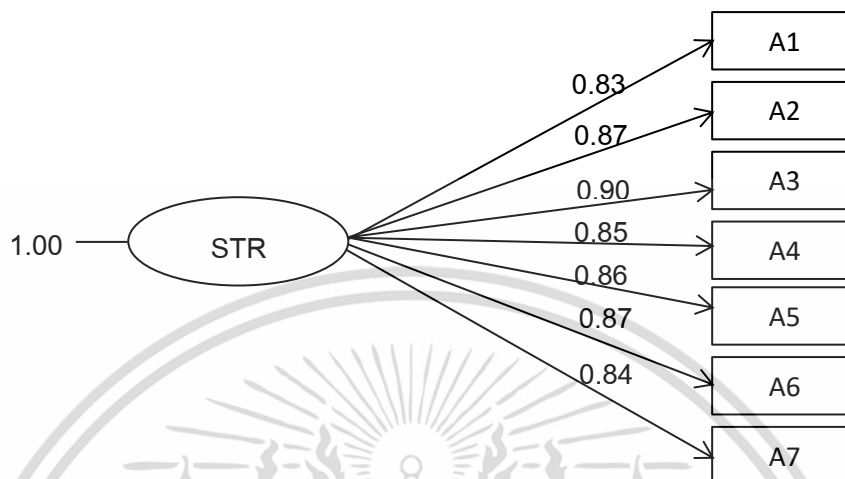
โมเดลการวัดองค์ประกอบด้านการวางแผนยุทธศาสตร์ (STR) ประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตได้ 7 ตัวแปร (A1-A7) มีผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน แสดงดังตารางที่ 4.11-4.12 และภาพที่ 4.1

ตารางที่ 4.11 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบด้านการวางแผนยุทธศาสตร์ (STR)

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบ	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ค่าที่คำนวณได้
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญ ($p > 0.05$)	17.33
p-value	$p > 0.05$	0.07
χ^2 / df	< 2	1.73
CFI	≥ 0.95	1.00
GFI	> 0.90	0.99
AGFI	> 0.90	0.96
RMSEA	< 0.05	0.04

จากตารางที่ 4.11 ดัชนีความสอดคล้องโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบด้านการวางแผนยุทธศาสตร์ (STR) พบว่า ค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 17.3 มีค่า p-value เท่ากับ 0.07 ค่าค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2 / df) เท่ากับ 1.73 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) เท่ากับ 1.00 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.00 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.99 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.96 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.04 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงดังภาพที่ 4.1



$$\chi^2 = 17.33, p\text{-value} = 0.07, \chi^2 / df = 1.73, CFI = 1.00, GFI = 0.99, AGFI = 0.96$$

$$RMSEA = 0.04$$

ภาพที่ 4.1 โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบด้านการวางแผนยุทธศาสตร์ (STR)

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบด้านการวางแผนยุทธศาสตร์ (STR)

ตัวแปรสังเกตได้	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ	SE	t	R ²
การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเพื่อกำหนดแผนยุทธศาสตร์ การบริหารงานสถาบันการอาชีวศึกษา	0.83	0.09	19.48**	0.70
การกำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายอย่างชัดเจน	0.87	0.08	20.67**	0.76
การกำหนดยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับบริบทขององค์กร	0.90	0.09	22.22**	0.81
บุคลากรกำหนดแผนยุทธศาสตร์ ของสถาบันการอาชีวศึกษาร่วมกัน	0.85	0.05	20.12**	0.72
แผนยุทธศาสตร์สามารถนำมาสู่การปฏิบัติได้	0.86	0.08	20.65**	0.74
การติดตามผลการนำแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ	0.87	0.06	20.50**	0.76
การเผยแพร่วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ	0.84	0.08	19.78**	0.71

หมายเหตุ **p<.01
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากภาพที่ 4.1 และตารางที่ 4.12 พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 7 ตัวแปร มีค่าเป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.83-0.90 มีความผันแปรพร้อมกับองค์ประกอบด้านการวางแผนยุทธศาสตร์ (STR) อยู่ในระหว่างร้อยละ 70- 81

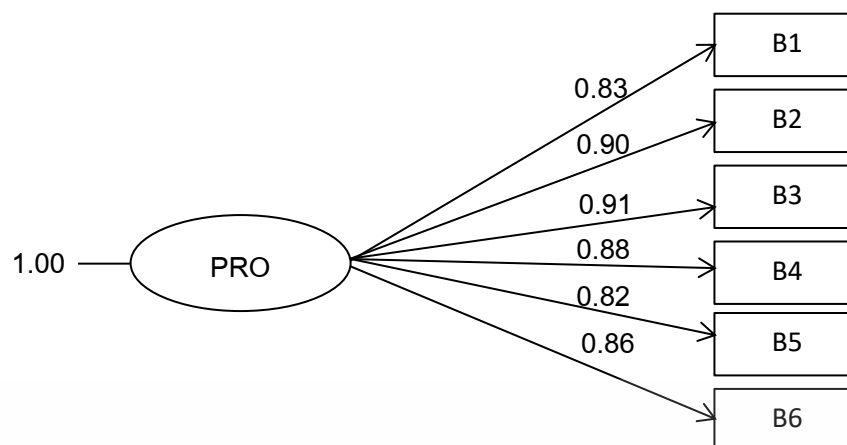
2. องค์ประกอบด้านการจัดการกระบวนการ

โมเดลการวัดองค์ประกอบด้านการจัดการกระบวนการ (PRO) ประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตได้ 6 ตัวแปร (B1-B6) มีผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน แสดงดังตารางที่ 4.13-4.14 และภาพที่ 4.2

ตารางที่ 4.13 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบด้านการจัดการกระบวนการ (PRO)

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบ	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ค่าที่คำนวณได้
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญ ($p > 0.05$)	8.50
p-value	$p > 0.05$	0.29
χ^2 / df	< 2	1.21
CFI	≥ 0.95	1.00
GFI	> 0.90	0.99
AGFI	> 0.90	0.98
RMSEA	< 0.05	0.02

จากตารางที่ 4.13 ดัชนีความสอดคล้องโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบด้านการจัดการกระบวนการ (PRO) พบว่า ค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 8.50 มีค่า p-value เท่ากับ 0.29 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2 / df) เท่ากับ 1.21 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) เท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.99 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.98 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.02 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงดังภาพที่ 4.2



$\chi^2 = 8.50$, $p\text{-value} = 0.29$, $\chi^2 / df = 1.21$, CFI = 1.00, GFI = 0.99, AGFI = 0.98, RMSEA = 0.02

ภาพที่ 4.2 โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบด้านการจัดการกระบวนการ (PRO)

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบด้านการจัดการกระบวนการ (PRO)

ตัวแปรสังเกตได้	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ	SE	t	R ²
สถาบันการอาชีวศึกษามีการออกแบบ กระบวนการให้มีการปฏิบัติงานเกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิผล	0.83	0.09	19.55**	0.69
สถาบันการอาชีวศึกษามีการควบคุม กระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	0.90	0.06	22.12**	0.81
สถาบันการอาชีวศึกษามีการปรับปรุง กระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	0.91	0.07	22.19**	0.82
สถาบันการอาชีวศึกษามีการทบทวน กระบวนการภายในองค์กรเพื่อการพัฒนา	0.88	0.05	21.23**	0.77
สถาบันการอาชีวศึกษามีการศึกษา กระบวนการทำงานที่เป็นเลิศจากหน่วย งานอื่นๆ	0.82	0.05	18.87**	0.67
สถาบันการอาชีวศึกษามีกระบวนการ พัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน	0.86	0.06	20.57**	0.75

หมายเหตุ ** $p \leq 0.01$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากภาพที่ 4.2 และตารางที่ 4.14 พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 6 ตัวแปร มีค่าเป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.82-0.91 มีความผันแปรพร้อมกับองค์ประกอบด้านด้านการจัดการกระบวนการ (PRO) อยู่ระหว่างร้อยละ 67- 82

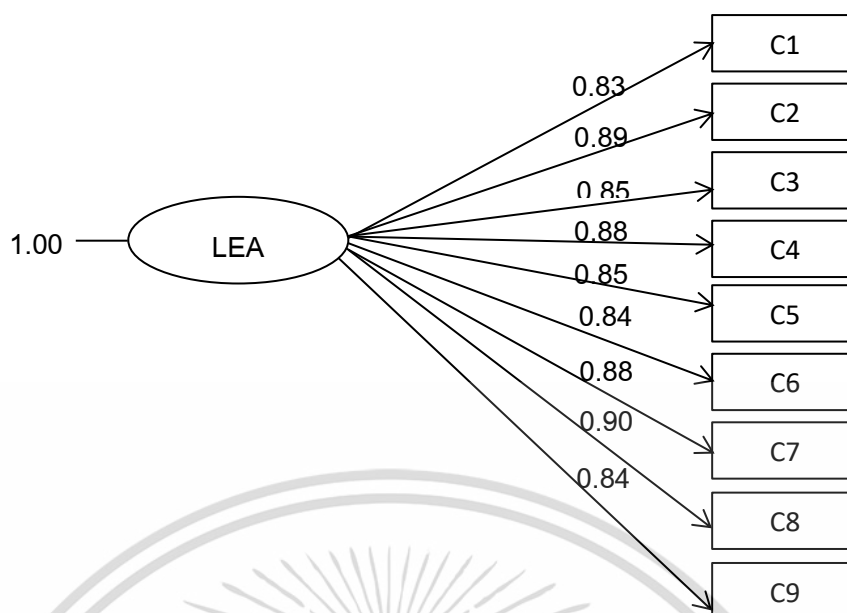
3. องค์ประกอบด้านความเป็นผู้นำ

โมเดลการวัดองค์ประกอบด้านความเป็นผู้นำ (LEA) ประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตได้ 6 ตัวแปร (C1-C9) มีผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน แสดงดังตารางที่ 4.15-4.16 และภาพที่ 4.3

ตารางที่ 4.15 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบด้านความเป็นผู้นำ (LEA)

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบ	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ค่าที่คำนวณได้
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญ ($p > 0.05$)	22.43
p-value	$p > 0.05$	0.10
χ^2 / df	< 2	1.50
CFI	≥ 0.95	1.00
GFI	> 0.90	0.99
AGFI	> 0.90	0.96
RMSEA	< 0.05	0.04

จากตารางที่ 4.15 ดัชนีความสอดคล้องโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบด้านความเป็นผู้นำ (LEA) พบว่า ค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 19.44 มีค่า p-value เท่ากับ 0.25 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2 / df) เท่ากับ 1.21 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) เท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.99 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.97 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.02 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงดังภาพที่ 4.3



$\chi^2 = 19.44$, $p\text{-value} = 0.25$, $\chi^2 / df = 1.21$, CFI = 1.00, GFI = 0.99, AGFI = 0.97, RMSEA = 0.02

ภาพที่ 4.3 โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบด้านความเป็นผู้นำ (LEA)

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบด้านความเป็นผู้นำ (LEA)

ตัวแปรสังเกตได้	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ	SE	t	R ²
ผู้บริหารกำหนดทิศทางในองค์กรอย่างชัดเจน	0.83	0.10	19.65**	0.69
ผู้บริหารบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	0.89	0.08	20.05**	0.79
ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีด้านคุณธรรม จริยธรรม	0.85	0.08	19.82**	0.72
ผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติในข้อกฎหมาย และมีความรับผิดชอบต่อสังคม	0.88	0.07	20.01**	0.78
ผู้บริหารสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างเข้าใจและชัดเจน	0.85	0.07	20.05**	0.73
ผู้บริหารการกระจายอำนาจให้กับบุคลากร	0.84	0.09	20.12**	0.71
ผู้บริหารเปิดโอกาสส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากร ได้เรียนรู้พัฒนาตนเองให้เป็นคนดี	0.88	0.06	21.38**	0.78
ผู้บริหารส่งเสริมบรรยากาศที่ดีให้กับองค์กร	0.90	0.08	22.35	0.81
ผู้บริหารมีความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งถิ่น ชุมชนและประชาชน	0.84	0.12	20.12	0.71

หมายเหตุ ** $p \leq 0.01$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากภาพที่ 4.3 และตารางที่ 4.16 พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 9 ตัวแปร มีค่าเป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.83-0.90 มีความผันแปรพร้อมกับองค์ประกอบด้านความเป็นผู้นำ (LEA) อยู่ในระหว่างร้อยละ 69-81

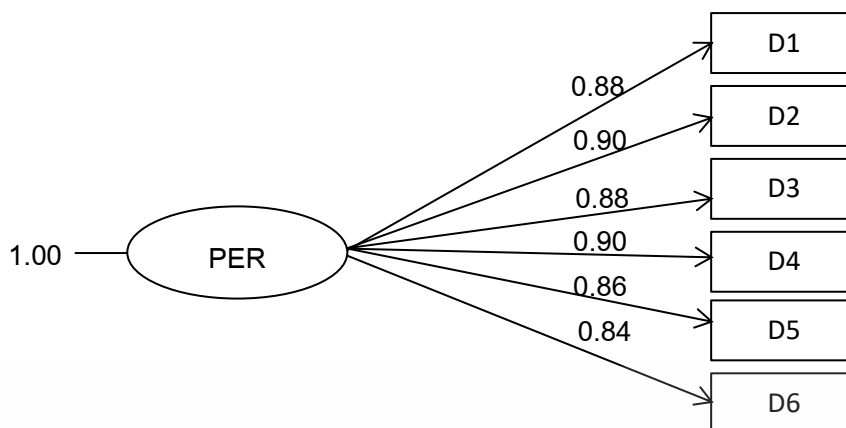
4. องค์ประกอบด้านการพัฒนาบุคลากร

โมเดลการวัดองค์ประกอบด้านการพัฒนาบุคลากร (PER) ประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตได้ 6 ตัวแปร (D1-D6) มีผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน แสดงดังตารางที่ 4.17-4.18 และภาพที่ 4.4

ตารางที่ 4.17 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบด้านการพัฒนาบุคลากร (PER)

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบ	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ค่าที่คำนวณได้
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญ ($p > 0.05$)	8.75
p-value	$p > 0.05$	0.07
χ^2 / df	< 2	1.46
CFI	≥ 0.95	1.00
GFI	> 0.90	0.99
AGFI	> 0.90	0.96
RMSEA	< 0.05	0.03

จากตารางที่ 4.17 ดัชนีความสอดคล้องโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบด้านการพัฒนาบุคลากร (PER) พบว่า ค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 8.75 มีค่า p-value เท่ากับ 0.07 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2 / df) เท่ากับ 1.46 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) เท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.99 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.96 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.03 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงดังภาพที่ 4.4



$\chi^2 = 8.75$, p-value = 0.07, $\chi^2 / df = 1.46$, CFI= 1.00, GFI= 0.99, AGFI= 0.96,
RMSEA= 0.03

ภาพที่ 4.4 โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบด้านการพัฒนาบุคลากร (PER)

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบด้านการพัฒนาบุคลากร (PER)

ตัวแปรสังเกตได้	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ	SE	t	R ²
สถาบันการอาชีวศึกษาเปิดโอกาสให้ บุคลากรแสดงความคิดเห็นและให้ ข้อเสนอแนะในการทำงาน	0.88	0.10	21.48**	0.78
สถาบันการอาชีวศึกษาสร้างขวัญกำลังใจ และจัดสวัสดิการให้กับบุคลากร	0.90	0.08	21.39**	0.82
สถาบันการอาชีวศึกษาสร้างแรงจูงใจให้ บุคลากรเกิดความร่วมมือร่วมใจในการ ทำงานเป็นทีม	0.88	0.09	18.87**	0.78
สถาบันการอาชีวศึกษาส่งเสริมให้บุคลากร ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	0.90	0.06	23.02**	0.81
สถาบันการอาชีวศึกษาสร้างสภาพแวดล้อม ที่ดีและความสามัคคีให้กับบุคลากร	0.86	0.07	20.34**	0.74
สถาบันการอาชีวศึกษามอบรางวัล เกียรติ บัตรยกย่อง ชื่นชม บุคลากร	0.84	0.07	20.10**	0.71

หมายเหตุ **p≤.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากภาพที่ 4.4 และตารางที่ 4.18 พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 6 ตัวแปร มีค่าเป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.84-0.90 และมีความผันแปรร่วมกับองค์ประกอบด้านการพัฒนาบุคลากร (PER) อยู่ระหว่างร้อยละ 71-81

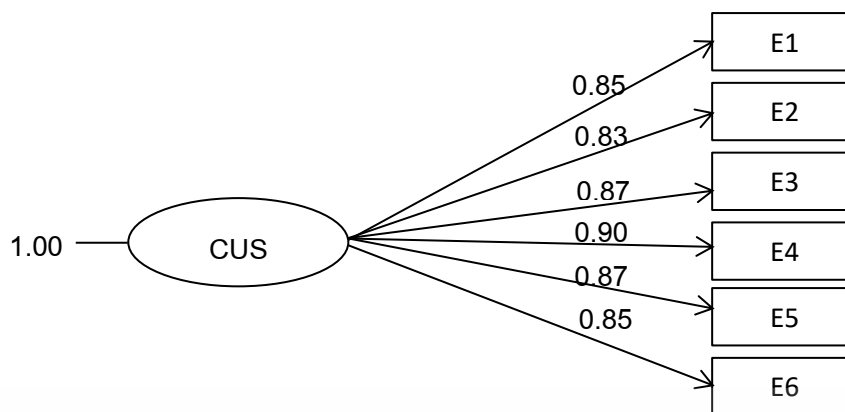
5. องค์ประกอบด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า

โมเดลการวัดองค์ประกอบด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า (CUS) ประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตได้ 6 ตัวแปร (E1-E6) มีผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน แสดงดังตารางที่ 4.19-4.20 และภาพที่ 4.5

ตารางที่ 4.19 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า (CUS)

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบ	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ค่าที่คำนวณได้
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญ ($p > 0.05$)	2.17
p-value	$p > 0.05$	0.34
χ^2 / df	< 2	1.09
CFI	≥ 0.95	1.00
GFI	> 0.90	1.00
AGFI	> 0.90	0.98
RMSEA	< 0.05	0.02

จากตารางที่ 4.19 ดัชนีความสอดคล้องโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า (CUS) พบว่า ค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 2.17 มีค่า p-value เท่ากับ 0.27 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2 / df) เท่ากับ 1.09 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) เท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.98 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.02 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงดังภาพที่ 4.5



$$\chi^2 = 2.17, p\text{-value} = 0.27, \chi^2 / df = 1.09, CFI = 1.00, GFI = 1.00, AGFI = 0.98, RMSEA = 0.02$$

ภาพที่ 4.5 โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า (CUS)

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า (CUS)

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนัก องค์ประกอบ	SE	t	R ²
สถาบันการอาชีวศึกษาจัดกิจกรรมเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรและนักศึกษาในสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา	0.85	0.11	19.61**	0.71
สถาบันการอาชีวศึกษาให้การส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรและนักศึกษาเรียนรู้และสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ	0.83	0.05	19.37**	0.69
สถาบันการอาชีวศึกษาจัดระบบสารสนเทศที่ทันสมัยรวดเร็วเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	0.87	0.06	20.51**	0.76
สถาบันการอาชีวศึกษามีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายสำหรับผู้ปกครองและนักศึกษา รวมถึงประชาชนทั่วไป	0.90	0.08	21.33**	0.82
สถาบันการอาชีวศึกษายอมรับฟังความคิดเห็นจากนักศึกษา และนำข้อมูลข้อเสนอแนะต่างๆ มาปรับปรุงพัฒนา	0.87	0.04	20.92**	0.77
สถาบันการอาชีวศึกษามีระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่ดีและทั่วถึง	0.85	0.05	20.33**	0.72

หมายเหตุ **p<.01
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากภาพที่ 4.5 และตารางที่ 4.20 พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 6 ตัวแปร มีค่าเป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.83-0.90 มีความผันแปรพร้อมกับองค์ประกอบด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า (CUS) อยู่ระหว่างร้อยละ 69-82

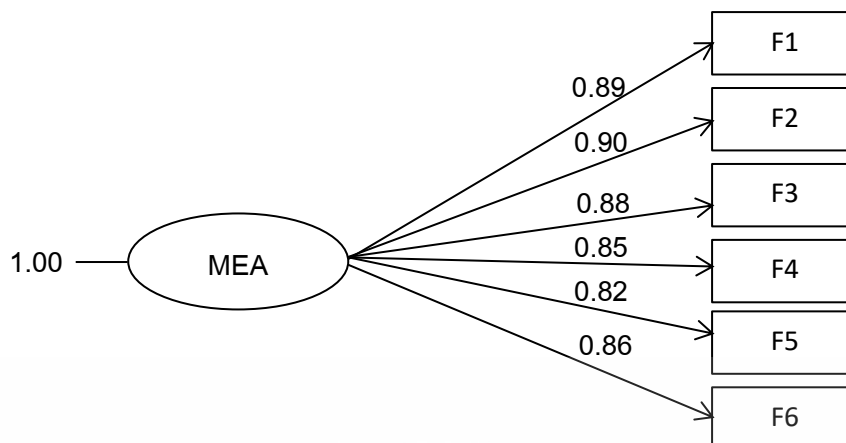
6. องค์ประกอบด้านการวัดและประเมินผล

โมเดลการวัดองค์ประกอบด้านการวัดและประเมินผล (MEA) ประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตได้ 6 ตัวแปร (F1-F6) มีผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน แสดงดังตารางที่ 4.21-4.22 และภาพที่ 4.6

ตารางที่ 4.21 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน องค์ประกอบด้านการวัดและประเมินผล (MEA)

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบ	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ค่าที่คำนวณได้
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญ ($p > 0.05$)	0.38
p-value	$p > 0.05$	0.54
χ^2 / df	< 2	0.38
CFI	≥ 0.95	1.00
GFI	> 0.90	1.00
AGFI	> 0.90	0.99
RMSEA	< 0.05	0.00

จากตารางที่ 4.21 ดัชนีความสอดคล้องโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบด้านการวัดและประเมินผล (MEA) พบว่า ค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 0.38 มีค่า p-value เท่ากับ 0.54 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2 / df) เท่ากับ 0.38 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) เท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.99 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงดังภาพที่ 4.6



$$\chi^2 = 0.38, p\text{-value} = 0.54, \chi^2 / df = 0.38, CFI = 1.00, GFI = 1.00, AGFI = 0.99, RMSEA = 0.00$$

ภาพที่ 4.6 โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบด้านการวัดและประเมินผล (MEA)

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบด้านการวัดและประเมินผล (MEA)

ตัวแปรสังเกตได้	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ	SE	t	R ²
สถาบันการอาชีวศึกษามีการวัดและประเมินผล การปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	0.88	0.05	20.06**	0.79
สถาบันการอาชีวศึกษามีการนำผลการประเมิน มาปรับปรุงและพัฒนางาน	0.90	0.04	21.40**	0.81
สถาบันการอาชีวศึกษามีการปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศเพื่อการวัดและประเมินผลการ ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	0.88	0.06	21.51**	0.77
สถาบันการอาชีวศึกษามีระบบสารสนเทศในการ เก็บและวิเคราะห์ข้อมูลที่ทันสมัย	0.85	0.08	20.57**	0.73
สถาบันการอาชีวศึกษามีการออกแบบระบบ ข้อมูลและสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของ การใช้งาน	0.82	0.05	21.57**	0.68
สถาบันการอาชีวศึกษามีระบบรักษาความ ปลอดภัยของข้อมูล	0.86	0.06	19.83**	0.74

หมายเหตุ **p≤.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากภาพที่ 4.22 และตารางที่ 4.6 พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 6 ตัวแปร มีค่าเป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.82-0.90 มีความผันแปรร่วมกับองค์ประกอบด้านการวัดและประเมินผล (MEA) อยู่ระหว่างร้อยละ 68-81

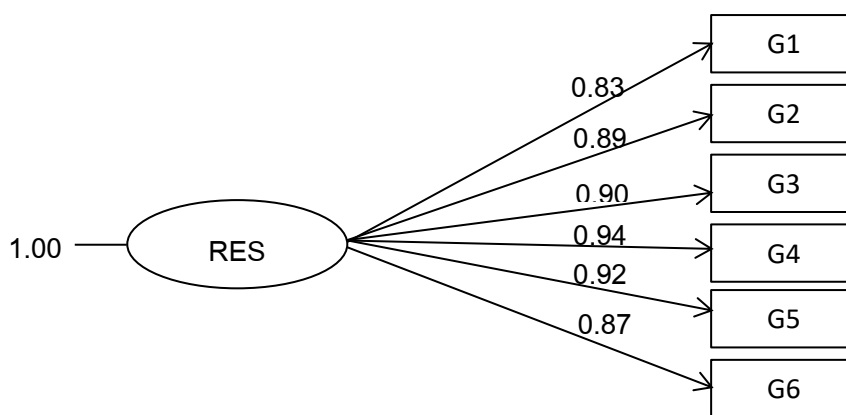
7. องค์ประกอบด้านผลลัพธ์

โมเดลการวัดองค์ประกอบด้านผลลัพธ์ (RES) ประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตได้ 6 ตัวแปร (G1-G6) มีผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน แสดงดังตารางที่ 4.23 - 4.24 และภาพที่ 4.7

ตารางที่ 4.23 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน องค์ประกอบด้านผลลัพธ์ (RES)

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบ	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ค่าที่คำนวณได้
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญ ($p > 0.05$)	4.39
p-value	$p > 0.05$	0.36
χ^2 / df	< 2	1.10
CFI	≥ 0.95	1.00
GFI	> 0.90	1.00
AGFI	> 0.90	0.98
RMSEA	< 0.05	0.02

จากตารางที่ 4.23 ดัชนีความสอดคล้องโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบด้านผลลัพธ์ (RES) พบว่า ค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 4.39 มีค่า p-value เท่ากับ 0.36 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2 / df) เท่ากับ 1.10 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) เท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.98 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.02 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงดังภาพที่ 4.7



$$\chi^2 = 4.39, p\text{-value} = 0.36, \chi^2 / df = 1.10, CFI = 1.00, GFI = 1.00, AGFI = 0.98, RMSEA = 0.02$$

ภาพที่ 4.7 โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบด้านผลลัพธ์ (RES)

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบด้านผลลัพธ์ (RES)

ตัวแปรสังเกตได้	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ	SE	t	R ²
นักศึกษาผู้ปกครองสถานประกอบการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในการให้บริการ	0.83	0.04	19.25**	0.68
สถาบันการอาชีวศึกษามีบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้	0.89	0.06	20.20**	0.78
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความไว้วางใจจากการดำเนินงาน	0.90	0.04	21.03**	0.81
สถาบันการอาชีวศึกษามีบุคลากรที่มีความสุขในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	0.94	0.07	23.00**	0.88
บุคลากรมีกำลังใจมีความกระตือรือร้นมุ่งมั่นมีความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงาน	0.92	0.06	22.14**	0.84
นักศึกษาเกิดความภาคภูมิใจในการสำเร็จการศึกษาอย่างมีคุณภาพ และเป็นส่วนหนึ่งของสถาบันการอาชีวศึกษา	0.87	0.10	20.78**	0.75

หมายเหตุ **p≤.01

จากภาพที่ 4.24 และตารางที่ 4.7 พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 6 ตัวแปร มีค่าเป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.83- 0.94 มีความผันแปรร่วมกับองค์ประกอบด้านผลลัพธ์ (RES) อยู่ระหว่างร้อยละ 68-88

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

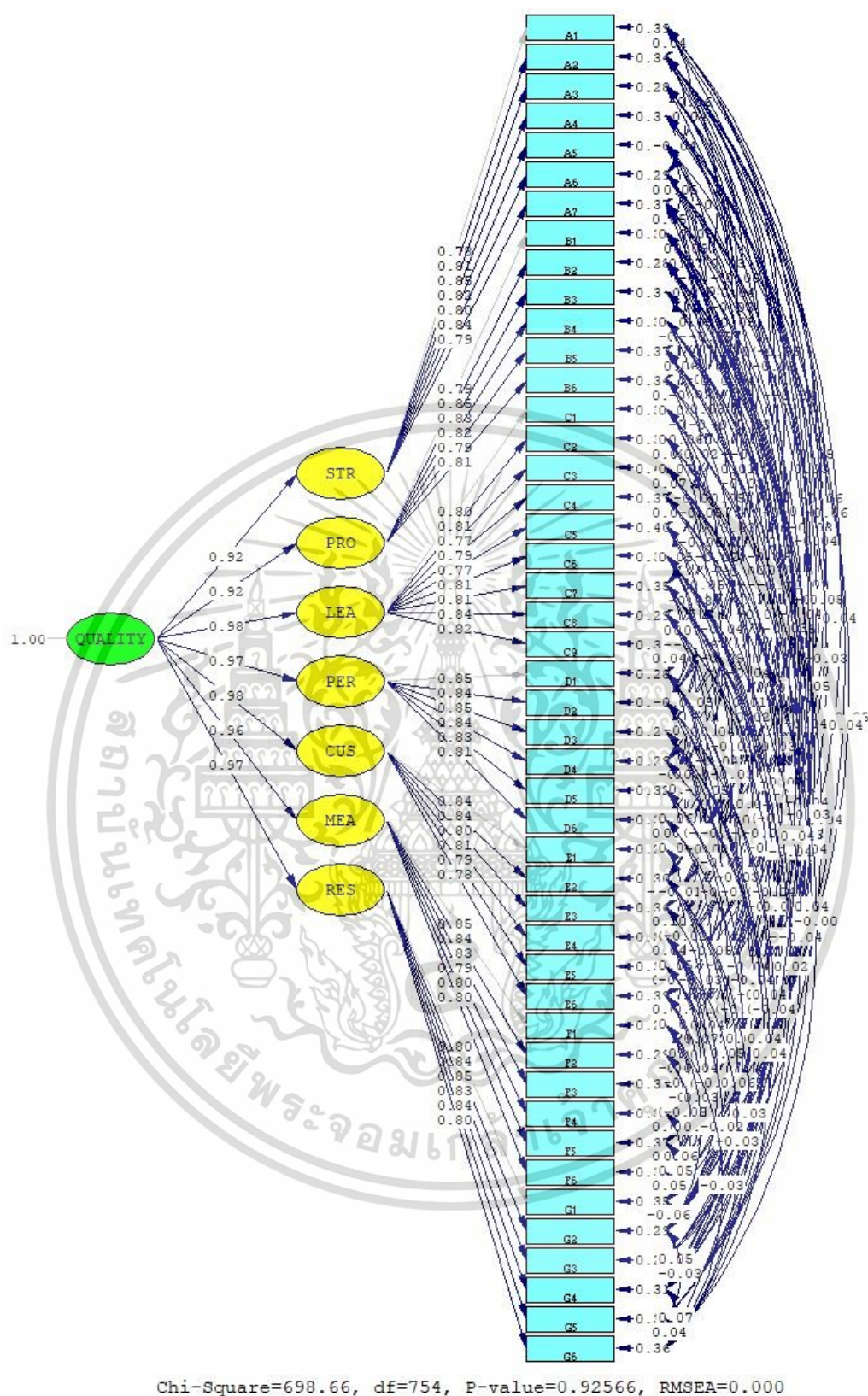
1.3.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง เพื่อตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องของโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และใช้วัดตัวแปรแฝง รวมทั้งยืนยันตัวแปรสังเกตได้ในแต่ละกลุ่ม ขององค์ประกอบหลักทั้ง 7 ด้าน โดยพิจารณาโดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดล (Model Fit Index) และค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Standardized Factor Loading) มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.25-4.26 และภาพที่ 4.8

ตารางที่ 4.25 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสององค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบ	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ค่าที่คำนวณได้
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ > 0.05	698.66
p-value	$p > 0.05$	0.93
χ^2 / df	< 2	0.93
CFI	≥ 0.95	1.00
GFI	> 0.90	0.92
AGFI	> 0.90	1.00
RMSEA	< 0.05	0.00

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ดัชนีความสอดคล้องโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสององค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบ ดังนี้ ค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 698.66 มีค่า p-value เท่ากับ 0.93 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2 / df) เท่ากับ 0.93 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) เท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.92 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 1.00 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงดังภาพที่ 4.8



ภาพที่ 4.8 โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบัน
การอาชีวศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสององค์ประกอบการบริหารคุณภาพ
ของสถาบันการอาชีวศึกษา

องค์ประกอบหลัก	ตัวแปรสังเกตได้	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ	SE	t	R ²
องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่หนึ่ง					
STR	A1	0.78	-	-	0.61
	A2	0.81	0.04	18.36**	0.66
	A3	0.85	0.04	18.22**	0.72
	A4	0.82	0.04	14.71**	0.67
	A5	0.80	0.04	16.87**	0.63
	A6	0.84	0.05	16.72**	0.71
	A7	0.79	0.04	16.78**	0.63
PRO	B1	0.79	-	-	0.63
	B2	0.85	0.04	18.79**	0.72
	B3	0.83	0.04	18.17**	0.69
	B4	0.82	0.04	17.94**	0.67
	B5	0.79	0.04	17.10**	0.63
	B6	0.81	0.04	16.73**	0.66
LEA	C1	0.80	-	-	0.64
	C2	0.81	0.04	17.87**	0.65
	C3	0.77	0.04	17.88**	0.60
	C4	0.79	0.04	17.46**	0.63
	C5	0.77	0.04	16.88**	0.60
	C6	0.81	0.04	18.01**	0.66
	C7	0.81	0.04	16.87**	0.65
	C8	0.84	0.04	17.89**	0.71
	C9	0.82	0.04	18.20**	0.67
PER	D1	0.85	-	-	0.72
	D2	0.84	0.04	21.09**	0.71
	D3	0.85	0.04	20.65**	0.71
	D4	0.84	0.04	21.11**	0.71
	D5	0.83	0.04	19.07**	0.68
	D6	0.81	0.04	19.68**	0.66

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก	ตัวแปรสังเกตได้	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ	SE	t	R ²
CUS	E1	0.84	-	-	0.71
	E2	0.84	0.04	20.58**	0.70
	E3	0.80	0.04	18.89**	0.64
	E4	0.81	0.04	18.95**	0.65
	E5	0.79	0.04	18.42**	0.62
	E6	0.78	0.04	18.26**	0.61
MEA	F1	0.85	-	-	0.73
	F2	0.84	0.04	20.98**	0.71
	F3	0.74	0.04	20.46**	0.69
	F4	0.79	0.05	17.70**	0.63
	F5	0.80	0.04	18.28**	0.63
	F6	0.80	0.04	17.72**	0.64
RES	G1	0.80	-	-	0.65
	G2	0.84	0.04	17.60**	0.71
	G3	0.85	0.04	19.50**	0.73
	G4	0.83	0.04	18.68**	0.69
	G5	0.84	0.04	18.93**	0.70
	G6	0.80	0.04	17.83**	0.64
องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง					
QUALITY	STR	0.92	0.06	16.40**	0.85
	PRO	0.92	0.05	16.77*	0.86
	LEA	0.98	0.05	18.07**	0.97
	PER	0.97	0.05	19.45**	0.94
	CUS	0.98	0.05	19.48**	0.96
	MEA	0.96	0.05	19.22**	0.92
	RES	0.97	0.05	17.94**	0.94

** p<0.01

จากตารางที่ 4.26 และภาพที่ 4.8 พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบหลักทั้ง 7 องค์ประกอบมีค่าเป็นบวก มีค่าตั้งแต่ 0.92– 0.98 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกค่าองค์ประกอบทุกตัวมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากกว่า 0.50 แสดงว่าทุกตัวองค์ประกอบมีความสำคัญในการสนับสนุนองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา (QUALITY) เรียงลำดับจากค่าเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

น้ำหนักองค์ประกอบมากไปหาน้อย คือ องค์ประกอบด้านความเป็นผู้นำ (LEA) และองค์ประกอบด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า (CUS) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากันคือ 0.98 รองลงมาคือ องค์ประกอบด้านการพัฒนาบุคลากร (PER) และองค์ประกอบด้านผลลัพธ์ (RES) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่เท่ากันคือ 0.97 องค์ประกอบด้านการวัดและประเมินผล (RES) มีค่าน้ำหนัก 0.96 และองค์ประกอบด้านการวางแผนยุทธศาสตร์ (STR) กับองค์ประกอบด้านการจัดการกระบวนการ (PRO) มีค่าน้ำหนักเท่ากันคือ 0.92 ตามลำดับ ส่วนค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 46 ตัวบ่งชี้ มีค่าเป็นบวกและมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปคือ มีค่าตั้งแต่ 0.74 - 0.85 ซึ่งเกินเกณฑ์ที่กำหนด คือ 0.30 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกค่า สามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรทั้งหมดขององค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา (QUALITY) มีความน่าเชื่อถือได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง

ตอนที่ 2 ผลการสร้างรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการยกร่างรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำผลการวิจัยในขั้นตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา มาয়กร่างรูปแบบ ปรับปรุงแก้ไขรูปแบบตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม เพื่อนำรูปแบบที่ยกร่างขึ้น ไปตรวจสอบรูปแบบโดยผู้เชี่ยวชาญตามกระบวนการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ต่อไป โดยรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา มีผลดังนี้

2.1 ผลการยกร่างรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา เป็นรูปแบบที่แสดงถึงองค์ประกอบคุณภาพ (PDCA) โดยแสดงองค์ประกอบและแนวทางการบริหารคุณภาพของสถาบันอาชีวศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 1) การวางแผนยุทธศาสตร์ 2) การจัดการกระบวนการ 3) ความเป็นผู้นำ 4) การพัฒนาบุคลากร 5) การมุ่งเน้นลูกค้า 6) การวัดและประเมินผล และ 7) ผลลัพธ์ ซึ่งได้จากกระบวนการศึกษาเอกสารจากแนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารคุณภาพ สอบถามความคิดเห็นระดับการปฏิบัติเพื่อแสดงถึงการบริหาร คุณภาพจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการสถานศึกษาที่สังกัดในสถาบันการอาชีวศึกษา ตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างเพื่อยืนยันข้อมูลเชิงทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 2 (Second Order Confirmatory Factor Analysis: 2nd Order) มีรายละเอียดดังนี้

1. ความเป็นมาของรูปแบบ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ได้กล่าวถึงการปฏิรูปประเทศเพื่อแก้ปัญหาพื้นฐานหลายด้านท่ามกลางสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็วและเชื่อมโยงกันใกล้ชิด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มากขึ้น การแข่งขันด้านเศรษฐกิจจะเข้มข้นมากขึ้นสังคมโลกจะมีความเชื่อมโยงใกล้ชิดกันมากขึ้นเป็นสภาพไร้พรมแดน การพัฒนาเทคโนโลยีจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและจะกระทบชีวิตความเป็นอยู่ในสังคมและการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างมาก นับเป็นจังหวะเวลาที่ท้าทายอย่างมากที่ประเทศไทยต้องปรับตัวโดยจะต้องเร่งพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การวิจัยและพัฒนา และนวัตกรรมให้เป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาในทุกด้านเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ แต่ประเทศไทยมีข้อจำกัดหลายด้าน อาทิคุณภาพคนไทยยังต่ำ แรงงานส่วนใหญ่มีปัญหาทั้งในเรื่ององค์ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ สังคมขาดคุณภาพและมีความเหลื่อมล้ำสูงที่เป็นอุปสรรคต่อการยกระดับศักยภาพการพัฒนา โครงสร้างประชากรเข้าสู่สังคมสูงวัยส่งผลให้ขาดแคลนแรงงาน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2559: 1-2) การแข่งขันแรงงานที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีระดับสูง มีความสามารถเฉพาะทางหรือมีทักษะหลายด้าน (Multi-Skills) ในตลาดแรงงานสูงขึ้น เนื่องจากกระแสการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และความต้องการพัฒนาเทคโนโลยีของประเทศต่างๆ โดยแรงงานทักษะต่ำจะไม่ใช่ที่ต้องการของตลาดแรงงาน เพราะจะถูกแทนที่ด้วยการใช้ระบบอัตโนมัติและหุ่นยนต์ แรงงานจึงต้องมีการปรับตัวพัฒนาศักยภาพของตนให้มีทักษะการใช้เทคโนโลยีระดับสูงมากขึ้น ประกอบกับกำลังแรงงานของกลุ่มประเทศที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุลดลง จะนำไปสู่การเคลื่อนย้ายแรงงานข้ามชาติมากขึ้น ประเทศต่างๆ จึงพยายามใช้ประโยชน์จากการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจในการอำนวยความสะดวก ในการเคลื่อนย้ายแรงงานที่มีทักษะสูงเข้ามาทำงานในประเทศมากขึ้นสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2559: 25) การผลิตกำลังคนให้มีจำนวนเพียงพอและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้ประเทศไทยสามารถพัฒนาไปสู่ “ประเทศไทย 4.0” ได้ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2563: 1)

การศึกษาด้านอาชีวศึกษาจึงนับว่ามีบทบาทสำคัญเพราะเป็นกลไกการพัฒนาตามทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาได้จัดทำแผนพัฒนาการอาชีวศึกษา 2560-2579 ได้กำหนดหลักการจัดการอาชีวศึกษา การจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพต้องเป็นการจัดการศึกษาในด้านวิชาชีพสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนในด้านวิชาชีพระดับฝีมือ ระดับเทคนิค และระดับเทคโนโลยี รวมทั้งเป็นการยกระดับการศึกษาวิชาชีพให้สูงขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยนำความรู้ในทางทฤษฎีอันเป็นสากลและภูมิปัญญาไทยมาพัฒนาผู้รับการศึกษา ให้มีความรู้ความสามารถในทางปฏิบัติและมีสมรรถนะ จนสามารถนำไปประกอบอาชีพในลักษณะผู้ปฏิบัติหรือประกอบอาชีพอิสระ (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2560:1) ผลิตและพัฒนาากำลังคนในการเข้าสู่ตลาดแรงงานเป็นส่วนใหญ่ทั้งในระดับแรงงานฝีมือ (Skilled Labor) และแรงงานกึ่งฝีมือ (Semi – Skilled Labor) ด้วยรูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการฝึกภาคปฏิบัติควบคู่กับการศึกษาภาคทฤษฎี ผู้เรียนในภาคการศึกษาระบบมีความรู้และความเชี่ยวชาญทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพื่อที่จะได้เข้าสู่ตลาดแรงงานและเป็นแรงงานที่มีคุณภาพ และการที่จะพัฒนาแรงงานให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีคุณภาพได้นั้นนอกจากจะพัฒนาทักษะทางด้านความรู้และความเชี่ยวชาญให้มีประสิทธิภาพแล้วนั้น การที่แรงงานไทยจะพัฒนาเพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงานทั้งในระดับประเทศและระดับภูมิภาคนั้นทักษะที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการเพิ่มศักยภาพแรงงานไทยคือทักษะทางด้านความสามารถทางภาษาอังกฤษ ทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีและทักษะความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านรวมถึงทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (เวรดี นามทองดี. 2558:672)

แผนพัฒนาอาชีวศึกษา 2560-2579 ได้กำหนดยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาการบริการ จัดการไว้ในยุทธศาสตร์ที่ 6 การเพิ่มประสิทธิภาพระบบการบริหารจัดการอาชีวศึกษา ให้สถาบัน อาชีวศึกษาพัฒนาระบบการบริหารจัดการอาชีวศึกษาให้ประสิทธิภาพ โดยสำนักงานคณะกรรมการ การอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ได้กำหนดภารกิจและนโยบาย การขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล นโยบายกระทรวงศึกษาธิการ และนโยบาย เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ การผลิตและพัฒนากำลังคน อาชีวศึกษาสู่สากล พ.ศ. 2560-2579 มุ่งผลิตและพัฒนาากำลังคนในสาขาที่เป็นความต้องการของ ตลาดแรงงาน สาขาที่เป็นนโยบายรัฐบาล และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยการจัดอาชีวศึกษาเฉพาะทาง อาทิ ปีโตรเคมี การสร้างเกษตรรุ่นใหม่ ครีวไทยสู่ครัวโลก พลังงาน ทดแทน โลจิสติกส์/รถไฟความเร็วสูง อัญมณี ยานยนต์ ไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ ท่องเที่ยว/โรงแรม ยกระดับคุณภาพการจัดอาชีวศึกษา ระดับสถานศึกษา และระดับห้องเรียน ส่งเสริมคุณภาพและ สร้างความเข้มแข็งในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการจัดอาชีวศึกษา เพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร จัดการ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการได้แก่ Web Portal, E-office และ Data based รวมทั้งการปรับภาพลักษณ์เชิงบวก ใช้แนวทาง Strategic Performance, Based Budgeting: SPBB และ Formula Funding โดยการจัดงบประมาณตามความจำเป็นพื้นฐาน ความ เสมอภาค และตามนโยบาย สร้างเครือข่ายครู/สมาคมวิชาชีพ จัดหาบุคลากร พนักงานราชการให้ เพียงพอ รวมทั้งการพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลของสถาบันการอาชีวศึกษา สร้างความร่วมมือทุก ภาคส่วนทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อพัฒนา การจัดอาชีวศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการ อาชีวศึกษา. 2563: ออนไลน์)

จากทิศทางการบริหารจัดการสถาบันอาชีวศึกษา นโยบาย และภารกิจสะท้อนให้เห็นว่า สถาบันอาชีวศึกษาควรเร่งพัฒนาการบริหารจัดการในทุกมิติ เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เป็นผู้ที่มีทักษะและ ความสามารถที่สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาของประเทศ โดยมุ่งสร้างการบริหารจัดการที่มี คุณภาพ เป็นที่ยอมรับ เพื่อตอบสนองความต้องการของภาคสังคม สร้างข้อกำหนดของระบบบริหาร คุณภาพตามมาตรฐาน เพื่อให้มีความสอดคล้องกับระบบบริหารองค์กรที่มีเป้าหมายสร้างความพึง พอใจให้กับผู้เรียน ผู้ปกครองและชุมชน การนำหลักการบริหารคุณภาพมาเป็นแนวทางสำหรับการ พัฒนาระบบการบริหาร และการทำให้องค์กรเป็นที่ยอมรับ คุณภาพจึงเป็นตัวบ่งชี้ผลสำเร็จของ การปฏิบัติงาน และคุณภาพของการศึกษาก็เช่นกัน เป็นสิ่งที่สังคมให้ความสำคัญและคาดหวัง และ คุณภาพของผู้เรียนก็ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารจัดการ โดยการขับเคลื่อนของผู้บริหาร ครูและ บุคลากร ตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง การยกระดับการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาเพื่อมุ่งสู่การ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นสถานศึกษาที่มีคุณภาพ และส่งผลต่อคุณภาพของผู้เรียน ตลอดจนได้รับ การยอมรับในวงกว้าง นั้น จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ (ปาณิสรา สิงหนังษ์. 2555: 10) การที่องค์กรจะได้มาซึ่งคุณภาพตามที่ต้องการจึงต้องมีการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ นโยบายที่ชัดเจน มีการจัดตั้งองค์กร รวมถึงการวางแผน การจัดเตรียมทรัพยากรและกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างคุณภาพได้อย่างถูกต้อง (สมศักดิ์ สินธุระเวชชัย. 2542: 19) การนำหลักการบริหารคุณภาพมาใช้ในการบริหารจัดการด้านการศึกษาจึงเป็นที่ยอมรับ และมีการประยุกต์ใช้หลักการบริหารจัดการคุณภาพกันอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีการกำหนดเป็นรางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (OBECQA) เพื่อสร้างแนวทางการบริหารสถานศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพ ให้ได้รับการยอมรับเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน (สำนักบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย. 2557: 7) การนำแนวทางการบริหารคุณภาพมาใช้ในการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา จึงเป็นกระบวนการสร้างความน่าเชื่อถือ และแสดงให้เห็นถึงแนวปฏิบัติที่สถาบันอาชีวศึกษาต้องพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการองค์กรให้มีคุณภาพ เพื่อนำมาสู่ความสำเร็จและตอบโจทย์กับทิศทาง นโยบาย พันธกิจของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ทำให้เห็นว่าควรมีการนำคุณภาพของการบริหารงานมาใช้ โดยเสนอเป็นรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ที่มีการศึกษาทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้องค์ประกอบและแนวทางการบริหารคุณภาพของสถาบันอาชีวศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษาต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของรูปแบบ

วัตถุประสงค์ของรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ประกอบด้วย

1. เพื่อนำไปใช้เป็นองค์ประกอบสำหรับการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา
2. เพื่อนำไปเป็นสารสนเทศสำหรับการสร้างแผนกลยุทธ์เพื่อการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา
3. เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

3. หลักการของรูปแบบ

หลักการของรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษานี้ สร้างขึ้นจากศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ (ISO 9000: 2005) การบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) ของ Juran (1951) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) ของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2549) รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศไทย (Thailand Quality Award : TQA) ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2547) รางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอมบอลดริจ (The Malcolmbaldrige National Quality Award: MBNQA) ของ Catherine (2015) การจัดการศึกษาเชิงคุณภาพ หรือ SIPPO Model ของช่วงโชติ พันธุเวช (2553) รางวัลคุณภาพแห่งยุโรป (European Quality Award: EQA) ของ Kok,P., Wiele, T., McKenna, R. and Brown, A.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น เมื่อเผยแพร่ให้นำไปใช้โดยไม่ผิดกฎหมาย

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(2001) รางวัลคุณภาพประเทศสิงคโปร์ (Singapore Quality Award:SQA) ของ Tan, K. C. and Khoo, H. H. (2002) และรางวัลความเป็นเลิศทางธุรกิจของประเทศออสเตรเลีย (Australian Business Excellence Awards: ABEA (2000) ซึ่งใช้การสังเคราะห์องค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบของการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

ประกอบด้วย

1. การวางแผนยุทธศาสตร์
2. การจัดการกระบวนการ
3. ความเป็นผู้นำ
4. การพัฒนาบุคลากร
5. การมุ่งเน้นที่ลูกค้า
6. การวัดและประเมินผล
7. ผลลัพธ์

การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบของการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา เพื่อยืนยันความสอดคล้องของข้อมูลเชิงทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็น ผู้บริหารสถานศึกษาของสถานศึกษาที่สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา จำนวน 370 คน ได้มาจากการกำหนดสัดส่วนและใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ เชิงยืนยัน โดยทำการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้น พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงมีค่าอยู่ระหว่าง 0.49-0.75 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกคู่ ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรมีความสัมพันธ์กันไม่น้อยกว่า 0.30 ทุกค่า ถือว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันมากพอสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันได้ (Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2006:114) ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนี Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) มีค่าเท่ากับ 0.98 ซึ่งมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบดีมาก สถิติทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity มีค่า Chi-Square = 16772.88 df = 1035.00 และ $p = 0.00$ แสดงให้เห็นว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์นี้มีความแตกต่างจากเมทริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันมากพอ และเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันได้ (Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2006:114-115)

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง (Second Order Confirmatory Factor Analysis: 2nd Order) ดัชนีความสอดคล้องโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบ ดังนี้ ค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 689.66 มีค่า p-value เท่ากับ 0.93 ค่าค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2 / df) เท่ากับ 0.93 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) เท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.92 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 1.00 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

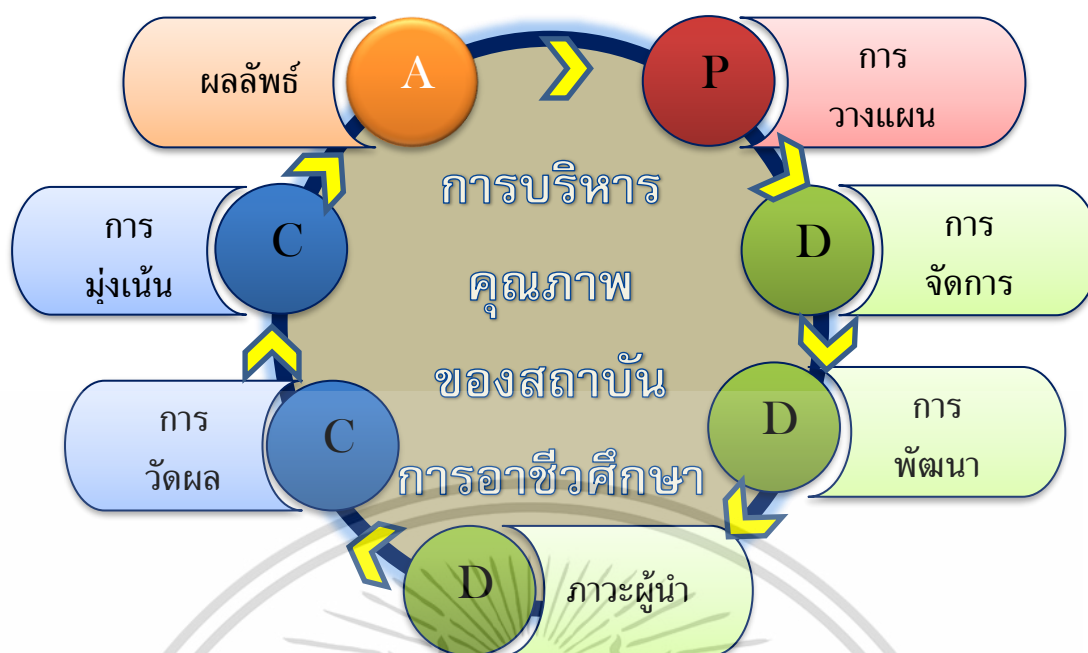
แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบหลักทั้ง 7 องค์ประกอบมีค่าเป็นบวก มีค่าตั้งแต่ 0.92– 0.98 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกค่าองค์ประกอบทุกตัวมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากกว่า 0.50 แสดงว่าทุกตัวองค์ประกอบมีความสำคัญในการสนับสนุนองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา เรียงลำดับจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากไปหาน้อย คือ องค์ประกอบด้านความเป็นผู้นำและองค์ประกอบด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากันคือ 0.98 รองลงมาคือ องค์ประกอบด้านการพัฒนาบุคลากร และองค์ประกอบด้านผลลัพธ์ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่เท่ากันคือ 0.97 องค์ประกอบด้านการวัดและประเมินผล มีค่าน้ำหนัก 0.96 และองค์ประกอบด้านการวางแผนยุทธศาสตร์ กับองค์ประกอบด้านการจัดการกระบวนการ มีค่าน้ำหนักเท่ากันคือ ตามลำดับ ส่วนค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 43 ตัวบ่งชี้ มีค่าเป็นบวก และมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปคือ มีค่าตั้งแต่ 0.74 - 0.85 ซึ่งเกินเกณฑ์ที่กำหนด คือ 0.30 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกค่า สามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรทั้งหมดขององค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา มีความน่าเชื่อถือได้จากการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ประกอบด้วย

1. การวางแผนยุทธศาสตร์ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 7 ตัวแปร
2. การจัดการกระบวนการ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวแปร
3. ความเป็นผู้นำ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 9 ตัวแปร
4. การพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวแปร
- 5.การมุ่งเน้นที่ลูกค้า ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวแปร
6. การวัดและประเมินผล ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวแปร
7. ผลลัพธ์ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวแปร

นอกจากนี้ได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบ การบริหารวงจรคุณภาพเพื่อนำไปสร้างรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา โดยพัฒนารูปแบบที่สร้างขึ้นจากผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถเป็นไปตามเกณฑ์การเจาะจงคุณสมบัติ ให้ข้อคิดเห็นและประเมินผล เพื่อให้ได้รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาที่สมบูรณ์ต่อไป

4. องค์ประกอบของรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา แสดงถึงแนวทางในการดำเนินงานของการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา โดยมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบการบริหารคุณภาพ และกระบวนการบริหารเพื่อพัฒนาคุณภาพงาน ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาสาระและแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้เกิดคุณภาพจากการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 4.9 (ร่าง) รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

จากภาพที่ 4.9 (ร่าง) รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

1. องค์ประกอบด้านการวางแผน (Plan)

1.1 การวางแผนยุทธศาสตร์

การวางแผนยุทธศาสตร์ เป็นวิธีการที่ผู้บริหาร บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบันการอาชีวศึกษาได้ร่วมกันจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ การถ่ายทอดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ การจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอที่จะทำให้แผนปฏิบัติการบรรลุผลสำเร็จ การจะปรับเปลี่ยนแผนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงวิธีการวัดความสำเร็จ และการรักษาความยั่งยืนในระยะยาวของสถาบันการอาชีวศึกษา โดยมีแนวทางในการดำเนินงานดังนี้

1.1.1 ผู้บริหาร บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกันวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เพื่อกำหนดแผนยุทธศาสตร์การบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

1.1.2 ผู้บริหาร บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกันกำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายอย่างชัดเจน

1.1.3 ผู้บริหาร บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกันกำหนดยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับบริบทขององค์กร

1.1.4 ผู้บริหารและบุคลากรกำหนดแผนยุทธศาสตร์ ของสถาบันการอาชีวศึกษาร่วมกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 1.15 บุคลากรสามารถนำแผนยุทธศาสตร์สามารถนำมาสู่การปฏิบัติได้
- 1.16 ผู้บริหารมีการติดตามผลการนำแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ
- 1.17 ผู้บริหารและบุคลากรมีการเผยแพร่วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบทั่วถึงกัน

2. องค์ประกอบด้านการปฏิบัติ (Do)

2.1 การจัดการกระบวนการ

การจัดการกระบวนการ เป็นวิธีการที่สถาบันการอาชีวศึกษาจะนำมาใช้ในการปกป้อง และการใช้ประโยชน์จากความสามารถพิเศษ เพื่อความสำเร็จและความยั่งยืนขององค์กร เป็นผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ ให้บรรลุความสำเร็จตามที่ต้องการอย่างยั่งยืน โดยการออกแบบการจัดการ การปรับปรุงทั้งระบบงาน ตลอดจนกระบวนการทำงานต่าง ๆ ของสถาบันการอาชีวศึกษา โดยมีแนวทางในการดำเนินงานดังนี้

- 2.1.1 ผู้บริหารและบุคลากร มีการออกแบบกระบวนการให้มีการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 2.1.2 ผู้บริหารมีการควบคุมกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
- 2.1.3 ผู้บริหารและบุคลากร มีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
- 2.1.4 ผู้บริหารและบุคลากร มีการทบทวนกระบวนการภายในองค์กรเพื่อการพัฒนา
- 2.1.5 ผู้บริหารและบุคลากร มีการศึกษากระบวนการทำงานที่เป็นเลิศจากหน่วยงานอื่นๆ
- 2.1.6 ผู้บริหารและบุคลากรสร้างกระบวนการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

2.2 การพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากร เป็นวิธีการพัฒนาและการจัดการบุคลากร เพื่อให้มีการใช้ศักยภาพของบุคลากรอย่างเต็มที่ และสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับ พันธกิจ กลยุทธ์และแผนปฏิบัติการโดยรวม รวมถึงการประเมินขีดความสามารถ อัตราค่าจ้าง และการสร้างสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่จะก่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีต่อสถาบันการอาชีวศึกษา โดยมีแนวทางในการดำเนินงานดังนี้

- 2.2.1 สถาบันการอาชีวศึกษาเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความรู้ความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในการทำงาน
- 2.2.2 สถาบันการอาชีวศึกษาสร้างขวัญกำลังใจและจัดสวัสดิการให้กับบุคลากร
- 2.2.3 สถาบันการอาชีวศึกษาสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีม
- 2.2.4 สถาบันการอาชีวศึกษาส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- 2.2.5 สถาบันการอาชีวศึกษาสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีและความสามัคคีให้กับบุคลากร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.6 สถาบันการอาชีวศึกษาอบบางวัล เกียรติบัตรยกย่อง ชื่นชม บุคลากร

2.3 ภาวะผู้นำ

ความเป็นผู้นำ เป็นการบริหารจัดการเกี่ยวกับวิธีการชี้แนะ การกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม ผลการดำเนินการที่คาดหวังของผู้บริหาร การใช้ระบบระบบธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ การดำเนินการเกี่ยวกับจริยธรรม กฎหมายและความรับผิดชอบต่อชุมชน วิธีการสื่อสารกับบุคลากร การพัฒนาผู้นำในอนาคต การวัดผลการดำเนินงานในระดับองค์กร การสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่มีจริยธรรม และวิธีปฏิบัติที่แสดงถึงความเป็นพลเมืองดี โดยมีแนวทางในการดำเนินงานดังนี้

2.3.1 ผู้บริหารกำหนดทิศทางในองค์กรอย่างชัดเจน

2.3.2 ผู้บริหารบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

2.3.3 ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีด้านคุณธรรมจริยธรรม

2.3.4 ผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติในข้อกฎหมายและความรับผิดชอบต่อ

สังคม

2.3.5 ผู้บริหารสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างเข้าใจและชัดเจน

2.3.6 ผู้บริหารการกระจายอำนาจให้กับบุคลากร

2.3.7 ผู้บริหารเปิดโอกาสส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้เรียนรู้พัฒนาตนเองให้เป็น

คนดี

2.3.8 ผู้บริหารส่งเสริมบรรยากาศที่ดีให้กับองค์กร

2.3.9 ผู้บริหารมีความรับผิดชอบต่อสังคม ท้องถิ่น ชุมชนและประชาชน

3. องค์ประกอบด้านการตรวจสอบ (Check)

3.1 การวัดผลประเมินผล

การวัดและประเมินผล เป็นการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศและความรู้ขององค์กร มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการจัดการ มีวิธีการทบทวนตรวจสอบอย่างเป็นระบบ และนำผลที่ได้มาปรับปรุงผลการดำเนินงานของสถาบันการอาชีวศึกษา โดยมีแนวทางในการดำเนินงานดังนี้

3.1.1 สถาบันการอาชีวศึกษามีการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

3.1.2 สถาบันการอาชีวศึกษามีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนา

3.1.3 สถาบันการอาชีวศึกษามีการปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศเพื่อการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

3.1.4 สถาบันการอาชีวศึกษามีระบบสารสนเทศในการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล

ทั้งนี้ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.1.5 สถาบันการอาชีวศึกษามีการออกแบบระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของการใช้งาน

3.1.6 สถาบันการอาชีวศึกษามีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

3.2 การมุ่งเน้นลูกค้า

การมุ่งเน้นลูกค้า เป็นการบริหารจัดการเกี่ยวกับการสร้างความผูกพันกับผู้เรียนเพื่อความสำเร็จด้านการพัฒนาการศึกษา ครอบคลุมวิธีการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียน รวมถึงการรับฟังความคิดเห็น ความต้องการของนักเรียน และใช้สารสนเทศนี้เพื่อปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรมในการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา โดยมีแนวทางในการดำเนินงานดังนี้

3.2.1 สถาบันการอาชีวศึกษาจัดกิจกรรมเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรและนักศึกษาในสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา

3.2.2 สถาบันการอาชีวศึกษาให้การส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรและนักศึกษาเรียนรู้และสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ

3.2.3 สถาบันการอาชีวศึกษาจัดระบบสารสนเทศที่ทันสมัยรวดเร็วเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3.2.4 สถาบันการอาชีวศึกษามีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายสำหรับผู้ปกครองและนักศึกษา รวมถึงประชาชนทั่วไป

3.2.5 สถาบันการอาชีวศึกษายอมรับฟังความคิดเห็นจากนักศึกษา และนำข้อมูลข้อเสนอแนะต่างๆ มาปรับปรุงพัฒนา

3.2.6 สถาบันการอาชีวศึกษามีระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่ดีและทั่วถึง

4. องค์ประกอบด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act)

4.1 ผลลัพธ์

ผลลัพธ์ แสดงถึงการบริหารจัดการเกี่ยวกับวิธีการที่ผู้บริหารจะดำเนินงานและการปรับปรุงในด้านที่สำคัญ ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ผลลัพธ์ด้านการดำเนินงานเป็นกระบวนการ ผลลัพธ์ด้านความเป็นผู้นำ ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ผลลัพธ์ด้านการวัดและประเมินผล นอกจากนั้นยังเป็นการตรวจประเมินระดับผลการดำเนินการเมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันการศึกษาอื่นที่จัดการศึกษาและบริการในลักษณะเดียวกัน เพื่อนำไปสู่การวางแผนตามวงจรการบริหารจัดการคุณภาพต่อไป โดยมีแนวทางในการดำเนินงานดังนี้

4.1.1 นักศึกษาผู้ปกครองสถานประกอบการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในการให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1.2 สถาบันการอาชีวศึกษามีบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

4.1.3 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความไว้วางใจจากการดำเนินงาน

4.1.4 สถาบันการอาชีวศึกษามีบุคลากรที่มีความสุขในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

4.1.5 บุคลากรมีกำลังใจมีความกระตือรือร้นมุ่งมั่นมีความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงาน

4.1.6 นักศึกษาเกิดความภาคภูมิใจในการสำเร็จการศึกษาอย่างมีคุณภาพ และเป็นส่วนหนึ่งของสถาบันการอาชีวศึกษา

5. ข้อเสนอแนะในการนำรูปแบบไปใช้

เนื่องจากรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา เป็นกระบวนการบริหารที่ใช้ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามคุณภาพ โดยมี 4 กระบวนการ ได้แก่ การวางแผน (Plan) การปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุงแก้ไข (Act) มีข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

1. ควรกำหนดองค์ประกอบการบริหารตามขั้นตอนของวงจรคุณภาพ และแนวทางการปฏิบัติการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ตามองค์ประกอบดังนี้

1.1 ด้านการวางแผน (Plan) ได้แก่ การวางแผนยุทธศาสตร์

1.2 การปฏิบัติ (Do) ได้แก่ การจัดการกระบวนการ การพัฒนาบุคลากร และภาวะผู้นำ

1.3 การตรวจสอบ (Check) ได้แก่ การวัดผลและประเมินผล และการมุ่งเน้นลูกค้า

1.4 การปรับปรุงและพัฒนา (Act) ได้แก่ ผลลัพธ์

2. ควรสร้างตัวชี้วัดสำหรับการประเมินองค์ประกอบการดำเนินงานคุณภาพในแต่ละขั้นตอน โดยอาศัยแนวทางการปฏิบัติตามรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบเป็นเครื่องมือ

3. ควรมีการประเมินผลการใช้รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงรูปแบบการบริหารระหว่างการใช้ ซึ่งอาจกำหนดเป็นระยะ เช่น ปีละ 1 ครั้ง หรือไตรมาสละ 1 ครั้ง เป็นต้น

2.2 ผลการตรวจสอบรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยใช้เทคนิคการสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยอาศัยผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ประสบการณ์มาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น เพื่อปรับปรุงแก้ไข รูปแบบที่ผู้วิจัยร่างขึ้น เพื่อให้มีความถูกต้อง สมบูรณ์มากที่สุด โดยมีผลการสนทนากลุ่มเพื่อตรวจสอบรูปแบบคุณภาพการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา ดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 ผลการตรวจสอบรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาโดยใช้
เทคนิคการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ประเด็น	ผลการสนทนากลุ่ม
ความเป็นมาของรูปแบบ วัตถุประสงค์ หลักการของ รูปแบบการบริหารคุณภาพของ สถาบันการอาชีวศึกษา	ด้านความเป็นมา 1. เพิ่มรายละเอียดให้มีเนื้อหาสาระที่ทันสมัยมากขึ้น 2. ควรปรับให้ข้อมูลทันสมัย (Update) เรื่องการอ้างอิงและเนื้อหาที่เป็นเหตุการณ์ปัจจุบันที่เกี่ยวกับ COVID -19 การใช้ IT เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ 3. เพิ่มเนื้อหาใน พรบ.การอาชีวศึกษา 2551 ในมาตรา 17 และที่เกี่ยวกับโครงสร้างของสถาบันอาชีวศึกษา 4. ใส่เนื้อหาการจัดอาชีวศึกษาใหม่ ๆ ทักษะใหม่เช่น S- curve และ New S- Curve เพื่อเพิ่มความทันสมัย ด้านวัตถุประสงค์ 1. เขียนให้เห็นว่ารูปแบบนี้จะนำไปใช้อย่างไร 2. ให้ตัดคำว่าองค์ประกอบในวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 3. ให้พิจารณาว่าพัฒนารูปแบบไปเพื่อเป็นประโยชน์อะไรให้สถาบันการอาชีวศึกษาบ้าง ให้ระบุเป็นภาษาที่เข้าใจชัดเจน ด้านหลักการ 1. ควรเขียนโดยใช้หลักการคุณภาพโดยไม่ต้องกล่าวถึงกรอบแนวคิดการวิจัย และองค์ประกอบที่ได้จากการวิจัย 2. ไม่ควรมีค่าสถิติในเนื้อหา ควรเขียนเป็นความเรียง
องค์ประกอบของรูปแบบการ บริหารคุณภาพของสถาบันการ อาชีวศึกษา	1. รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา (รูปภาพ) ให้ตัดวง PDCA ออก 2. ให้นำตัวแปรสังเกตได้ที่เป็นพฤติกรรมในแต่ละองค์ประกอบมาเขียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ละองค์ประกอบ 3. จัดเรียงลำดับค่าน้ำหนักองค์ประกอบหลักรวมถึงค่าน้ำหนักของตัวแปรสังเกตได้ในแต่ละองค์ประกอบ 4. ควรเพิ่มเนื้อหาของเทคโนโลยีและ IT ในองค์ประกอบการจัดการกระบวนการ หรือองค์ประกอบที่คิดว่าเหมาะสมในการเขียนให้เป็นแนวปฏิบัติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ประเด็น	ผลการสนทนากลุ่ม
ข้อเสนอแนะในการนำรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาไปใช้	1. ควรมีเนื้อหาสาระในเรื่อง การกระจายอำนาจ นวัตกรรม IT สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อ COVID 19 ให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน 2.ให้นำเอาข้อมูลของน้ำหนักค่าของตัวแปรที่มีอิทธิพลมาก ๆ มาเขียนไว้ในข้อเสนอแนะ 3. เขียนรูปแบบการนำรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาไปใช้ โดยแบ่งเป็นระดับนโยบาย และระดับปฏิบัติงาน

จากผลการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ตารางที่ 4.27 ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันอาชีวศึกษา เป็นรูปแบบที่แสดงถึงองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันอาชีวศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 1) การวางแผนยุทธศาสตร์ 2) การจัดการกระบวนการ 3) ความเป็นผู้นำ 4) การพัฒนาบุคลากร 5) การมุ่งเน้นลูกค้า 6) การวัดและประเมินผล และ 7) ผลลัพธ์ ซึ่งได้จากกระบวนการศึกษาเอกสารจากแนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารคุณภาพ สอดถามความคิดเห็นระดับการปฏิบัติเพื่อแสดงถึงการบริหารคุณภาพ จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการสถานศึกษาที่สังกัดในสถาบันการอาชีวศึกษา ตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างเพื่อยืนยันข้อมูลเชิงทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 2 (Second Order Confirmatory Factor Analysis: 2nd Order) มีรายละเอียดดังนี้

1. ความเป็นมาของรูปแบบ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ได้กล่าวถึงการปฏิรูปประเทศเพื่อแก้ปัญหาพื้นฐานหลายด้านท่ามกลางสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็วและเชื่อมโยงกันใกล้ชิดมากขึ้น การแข่งขันด้านเศรษฐกิจจะเข้มข้นมากขึ้นสังคมโลกจะมีความเชื่อมโยงใกล้ชิดกันมากขึ้นเป็นสภาพไร้พรมแดน การพัฒนาเทคโนโลยีจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและจะกระทบชีวิตความเป็นอยู่ในสังคมและการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างมาก นับเป็นจังหวะเวลาที่ทำนายอย่างมากที่ประเทศไทยต้องปรับตัวโดยจะต้องเร่งพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การวิจัยและพัฒนา และเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นวัตกรรมให้เป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาในทุกด้านเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ แต่ประเทศไทยมีข้อจำกัดหลายด้าน อาทิคุณภาพคนไทยยังต่ำ แรงงานส่วนใหญ่มีปัญหาทั้งในเรื่ององค์ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ สังคมขาดคุณภาพและมีความเหลื่อมล้ำสูงที่เป็นอุปสรรคต่อการยกระดับศักยภาพการพัฒนา โครงสร้างประชากรเข้าสู่สังคมสูงวัยส่งผลให้ขาดแคลนแรงงาน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2559: 1-2) การแข่งขันแรงงานที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีระดับสูง มีความสามารถเฉพาะทางหรือมีทักษะหลายด้าน (Multi-Skills) ในตลาดแรงงานสูงขึ้น เนื่องจากกระแสการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และความต้องการพัฒนาเทคโนโลยีของประเทศต่างๆ โดยแรงงานทักษะต่ำจะไม่ใช่ที่ต้องการของตลาดแรงงาน เพราะจะถูกแทนที่ด้วยการใช้ระบบอัตโนมัติและหุ่นยนต์ แรงงานจึงต้องมีการปรับตัวพัฒนาศักยภาพของตนให้มีทักษะการใช้เทคโนโลยีระดับสูงมากขึ้น ประกอบกับกำลังแรงงานของกลุ่มประเทศที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุลดลง จะนำไปสู่การเคลื่อนย้ายแรงงานข้ามชาติมากขึ้น ประเทศต่างๆ จึงพยายามใช้ประโยชน์จากการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจในการอำนวยความสะดวก ในการเคลื่อนย้ายแรงงานที่มีทักษะสูงเข้ามาทำงานในประเทศมากขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2559: 25) การผลิตกำลังคนให้มีจำนวนเพียงพอและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้ประเทศไทยสามารถพัฒนาไปสู่ “ประเทศไทย 4.0” ได้ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2563: 1)

การขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยให้บรรลุเป้าหมายอนาคตของประเทศ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับนี้ จำเป็นต้องมีการกำหนดแนวทางการพัฒนาอุตสาหกรรมทั้งในภาพรวมและรายสาขา ให้สอดคล้องตามการเปลี่ยนแปลงของโลก ซึ่งประกอบด้วยนวัตกรรม องค์ความรู้ เทคโนโลยี ศักยภาพของประเทศในการแข่งขันและยังจำเป็นต้องสร้างสมดุลให้กับทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอันจะนำมาซึ่งการพัฒนาประเทศให้เกิดความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืน (อรยานี คุ่มรักษา. 2561: 4) การพัฒนาอุตสาหกรรมไทยตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ที่มุ่งเน้น การพัฒนาประเทศให้เกิดความมั่งคั่ง เพื่อก้าวสู่การเป็นประเทศพัฒนาแล้วโดยการยกระดับประเทศให้เป็นประเทศที่มีรายได้สูงและมีอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ โดยการขับเคลื่อนนโยบายอุตสาหกรรมเป้าหมาย (S-Curve) เป็นกลไกขับเคลื่อนเพื่ออนาคต (New Engine of Growth) ประเทศไทยสามารถผลักดันการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ (S - Curve) ใน 2 รูปแบบ ได้แก่ 5 อุตสาหกรรมเดิมที่มีศักยภาพ (First S - Curve) ประกอบด้วย อุตสาหกรรมยานยนต์สมัยใหม่ (Next-generation Automotive) อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ (Smart Electronics) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกลุ่มรายได้ดีและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Affluent, Medical and Wellness Tourism) การเกษตรและเทคโนโลยีชีวภาพ (Agriculture and Biotechnology) อุตสาหกรรมการแปรรูปอาหาร (Food for the Future) และ 5 อุตสาหกรรมอนาคต (New S - Curve) ประกอบด้วย อุตสาหกรรมหุ่นยนต์เพื่อการอุตสาหกรรม (Robotics)

อุตสาหกรรมการบินและโลจิสติกส์ (Aviation and Logistics) อุตสาหกรรมดิจิทัล (Digital)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อุตสาหกรรมเชื้อเพลิงชีวภาพและเคมีชีวภาพ (Biofuels and Biochemicals) อุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร (Medical Hub) (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2564 : ออนไลน์)

การศึกษาด้านอาชีวศึกษาจึงนับว่ามีบทบาทสำคัญ เพราะเป็นกลไกการพัฒนาตามทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยเฉพาะการกระจายอำนาจ การบริหารจัดการ ซึ่งสถาบันการอาชีวศึกษาสามารถแบ่งส่วนราชการ ตามพระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2551 ตามความในมาตรา 17 สถาบันอาจแบ่งส่วนราชการ (1) สำนักงานผู้อำนวยการสถาบัน (2) วิทยาลัย (3) สำนัก (4) ศูนย์ สถาบันอาจให้มีส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ที่มีฐานะเทียบเท่าวิทยาลัยเพื่อดำเนินการ เป็นสถาบันอุดมศึกษาด้านวิชาชีพและเทคโนโลยี มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงที่ชำนาญการปฏิบัติการสอน การวิจัย การถ่ายทอดวิทยาการและเทคโนโลยี ทุนบำรุงศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมรวมทั้งให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 125. 2551: 7) สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาได้จัดทำแผนพัฒนาการอาชีวศึกษา 2560-2579 ได้กำหนดหลักการจัดการอาชีวศึกษา การจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพต้องเป็นการจัดการศึกษาในด้านวิชาชีพสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนในด้านวิชาชีพระดับฝีมือ ระดับเทคนิค และระดับเทคโนโลยี รวมทั้งเป็นการยกระดับการศึกษาวิชาชีพให้สูงขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยนำความรู้ในทางทฤษฎีอันเป็นสากลและภูมิปัญญาไทยมาพัฒนาผู้รับการศึกษา ให้มีความรู้ความสามารถในทางปฏิบัติและมีสมรรถนะ จนสามารถนำไปประกอบอาชีพในลักษณะผู้ปฏิบัติหรือประกอบอาชีพอิสระ (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2560:1) ผลิตและพัฒนากำลังคนในการเข้าสู่ตลาดแรงงานเป็นส่วนใหญ่ทั้งในระดับแรงงานฝีมือ (Skilled Labor) และแรงงานกึ่งฝีมือ (Semi – Skilled Labor) ด้วยรูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการฝึกภาคปฏิบัติควบคู่กับการศึกษาภาคทฤษฎี ผู้เรียนในภาคการศึกษาระบบมีความรู้และความเชี่ยวชาญทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพื่อที่จะได้เข้าสู่ตลาดแรงงานและเป็นแรงงานที่มีคุณภาพ และการที่จะพัฒนาแรงงานให้มีคุณภาพได้นั้นนอกจากจะพัฒนาทักษะทางด้านความรู้และความเชี่ยวชาญให้มีประสิทธิภาพแล้วนั้น การที่แรงงานไทยจะพัฒนาเพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงานทั้งในระดับประเทศและระดับภูมิภาคนั้นทักษะที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการเพิ่มศักยภาพแรงงานไทยคือทักษะทางด้านความสามารถทางภาษาอังกฤษ ทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีและทักษะความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านรวมถึงทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (เรวดี นามทองดี. 2558:672)

แผนพัฒนาอาชีวศึกษา 2560-2579 ได้กำหนดยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาการจัดการไว้ในยุทธศาสตร์ที่ 6 การเพิ่มประสิทธิภาพระบบการบริหารจัดการอาชีวศึกษา ให้สถาบันอาชีวศึกษาพัฒนาระบบการบริหารจัดการอาชีวศึกษาให้ประสิทธิภาพ โดยสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ได้กำหนดภารกิจและนโยบาย การขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล นโยบายกระทรวงศึกษาธิการ และนโยบาย เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ การผลิตและพัฒนากำลังคน

อาชีวศึกษาสู่สากล พ.ศ. 2560-2579 มุ่งผลิตและพัฒนากำลังคนในสาขาที่เป็นความต้องการของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตลาดแรงงาน สาขาที่เป็นนโยบายรัฐบาล และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยการจัดอาชีวศึกษาเฉพาะทาง อาทิ บีโตร์เคมี การสร้างเขตรุ่นใหม่ คริวไทยสู่ครัวโลก พลังงานทดแทน โลจิสติกส์/รถไฟความเร็วสูง อัญมณี ยานยนต์ ไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ ท่องเที่ยว/โรงแรม ยกระดับคุณภาพการจัดอาชีวศึกษา ระดับสถานศึกษา และระดับห้องเรียน ส่งเสริมคุณภาพและสร้างความเข้มแข็งในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการจัดอาชีวศึกษา เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการได้แก่ Web Portal, E-office และ Data based รวมทั้งการปรับภาพลักษณ์เชิงบวก ใช้แนวทาง Strategic Performance, Based Budgeting: SPBB และ Formula Funding โดยการจัดงบประมาณตามความจำเป็นพื้นฐาน ความเสมอภาค และตามนโยบาย สร้างเครือข่ายครู/สมาคมวิชาชีพ จัดหาบุคลากร พนักงานราชการให้เพียงพอ รวมทั้งการพัฒนากระบวนการบริหารงานบุคคลของสถาบันการอาชีวศึกษา สร้างความร่วมมือทุกภาคส่วนทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อพัฒนา การจัดอาชีวศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2563: ออนไลน์)

จากทิศทางการบริหารจัดการสถาบันอาชีวศึกษา นโยบาย และภารกิจสะท้อนให้เห็นว่า สถาบันอาชีวศึกษาควรเร่งพัฒนาการบริหารจัดการในทุกมิติ เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เป็นผู้ที่มีทักษะและความสามารถที่สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาของประเทศ โดยมุ่งสร้างการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับ เพื่อตอบสนองความต้องการของภาคสังคม สร้างข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน เพื่อให้มีความสอดคล้องกับระบบบริหารองค์กรที่มีเป้าหมายสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เรียน ผู้ปกครองและชุมชน การนำหลักการบริหารคุณภาพมาเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนากระบวนการบริหาร และการทำให้องค์กรเป็นที่ยอมรับ คุณภาพจึงเป็นตัวบ่งชี้ผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน และคุณภาพของการศึกษาก็เช่นกัน เป็นสิ่งที่สังคมให้ความสำคัญและคาดหวัง และคุณภาพของผู้เรียนก็ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารจัดการ โดยการขับเคลื่อนของผู้บริหาร ครูและบุคลากร ตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง การยกระดับการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาเพื่อมุ่งสู่การเป็นสถานศึกษาที่มีคุณภาพ และส่งผลต่อคุณภาพของผู้เรียน ตลอดจนได้รับ การยอมรับในวงกว้าง นั้น จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ (ปาณิสรา สิงหนิง. 2555: 10) การที่องค์กรจะได้มาซึ่งคุณภาพตามที่ต้องการจึงต้องมีการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ นโยบายที่ชัดเจน มีการจัดตั้งองค์กร รวมถึงการวางแผน การจัดเตรียมทรัพยากรและกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างคุณภาพได้อย่างถูกต้อง (สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์. 2542: 19) การนำหลักการบริหารคุณภาพมาใช้ในการบริหารจัดการด้านการศึกษาจึงเป็นที่ยอมรับ และมีการประยุกต์ใช้หลักการบริหารจัดการคุณภาพกันอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีการกำหนดเป็นรางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (OBECQA) เพื่อสร้างแนวทางการบริหารสถานศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพ ให้ได้รับการยอมรับเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน (สำนักบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย. 2557: 7) การนำแนวทางการบริหารคุณภาพมาใช้ในการบริหารคุณภาพของสถาบันการ

อาชีวศึกษา จึงเป็นกระบวนการสร้างความน่าเชื่อถือ และแสดงให้เห็นถึงแนวปฏิบัติที่สถาบันสถานเอกอัครราชทูตเป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาชีวศึกษาต้องพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการองค์กรคุณภาพในองค์กร เพื่อนำมาสู่ความสำเร็จและตอบโจทย์กับทิศทาง นโยบาย พันธกิจของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ทำให้เห็นว่าควรมีการนำคุณภาพของการบริหารงานมาใช้ โดยเสนอเป็นรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ที่มีการศึกษาทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้องค์ประกอบและแนวทางการบริหารคุณภาพของสถาบันอาชีวศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของรูปแบบ

วัตถุประสงค์ของรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ประกอบด้วย

1. เพื่อนำไปใช้สำหรับการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา
2. เพื่อนำไปเป็นสารสนเทศสำหรับการสร้างแผนกลยุทธ์เพื่อการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา
3. เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

3. หลักการของรูปแบบ

หลักการของรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษานี้ สร้างขึ้นจากศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ (ISO 9000: 2005) การบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) ของ Juran (1951) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) ของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2549) รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศไทย (Thailand Quality Award : TQA) ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2547) รางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอล์มบอลดริจ (The Malcolmbaldrige National Quality Award: MBNQA) ของ Catherine (2015) การจัดการศึกษาเชิงคุณภาพ หรือ SIPPO Model ของช่วงโชติ พันธุ์เวช (2553) รางวัลคุณภาพแห่งยุโรป (European Quality Award: EQA) ของ Kok,P., Wiele, T., McKenna, R. and Brown, A. (2001) รางวัลคุณภาพประเทศสิงคโปร์ (Singapore Quality Award:SQA) ของ Tan, K. C. and Khoo, H. H. (2002) และรางวัลความเป็นเลิศทางธุรกิจของประเทศออสเตรเลีย (Australian Business Excellence Awards: ABEA (2000) ซึ่งใช้การสังเคราะห์องค์ประกอบ พบว่าองค์ประกอบของการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาประกอบด้วย

1. การวางแผนยุทธศาสตร์
2. การจัดการกระบวนการ
3. ความเป็นผู้นำ
4. การพัฒนาบุคลากร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. การมุ่งเน้นที่ลูกค้า
6. การวัดและประเมินผล
7. ผลลัพธ์

การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบของการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา เพื่อยืนยันความสอดคล้องของข้อมูลเชิงทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยสอบถามความคิดเห็น ผู้บริหารสถานศึกษาของสถานศึกษาที่สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา จำนวน 370 คน มาจากการกำหนดสัดส่วนและใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน โดยทำการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้น พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกคู่ ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนี Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) มีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบดีมาก ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันมากพอ และเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันได้ (Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2006:114-115)

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 2 (Second Order Confirmatory Factor Analysis: 2nd Order) ดัชนีความสอดคล้องโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง โมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบหลักทั้ง 7 องค์ประกอบมีค่าเป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกค่าองค์ประกอบทุกตัวมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากกว่า 0.50 ทุกองค์ประกอบมีความสำคัญในการสนับสนุนองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ประกอบด้วย

1. การวางแผนยุทธศาสตร์ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 7 ตัวแปร
2. การจัดการกระบวนการ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวแปร
3. ความเป็นผู้นำ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 9 ตัวแปร
4. การพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวแปร
5. การมุ่งเน้นที่ลูกค้า ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวแปร
6. การวัดและประเมินผล ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวแปร
7. ผลลัพธ์ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวแปร

นอกจากนี้ได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบ การบริหารวงจรคุณภาพเพื่อนำไปสร้างรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาต่อไป

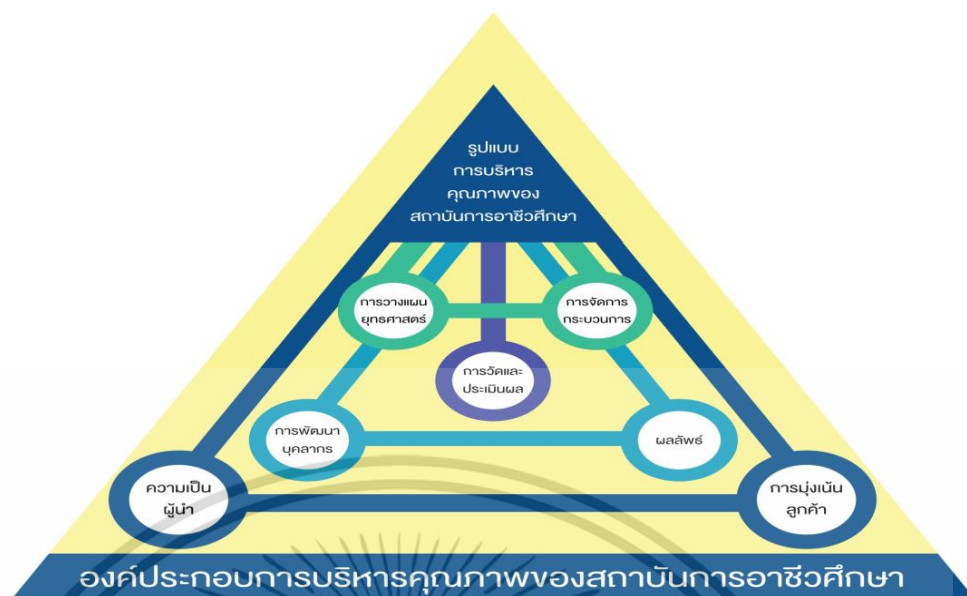
4. องค์ประกอบของรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

ดังภาพที่ 4.10 รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา เป็นการนำเอาองค์ประกอบหลักของการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 1) ความเป็นผู้นำ 2) การมุ่งเน้นลูกค้า 3) การพัฒนาบุคลากร 4) ผลลัพธ์ 5) การวัดและประเมินผล 6) การวางแผนยุทธศาสตร์ 7) การจัดการกระบวนการมาเสนอให้เป็นแนวปฏิบัติ เพื่อให้ได้คุณภาพ

ที่เกิดจากการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ดังภาพที่ 4.10

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 4.10 รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถานประกอบการอาชีวศึกษา

ความเป็นผู้นำ

ความเป็นผู้นำ เป็นการบริหารจัดการเกี่ยวกับวิธีชี้แนะ การกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยมผลการดำเนินการที่คาดหวังของผู้บริหาร การใช้ระบบธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการการดำเนินการเกี่ยวกับจริยธรรม กฎหมายและความรับผิดชอบต่อชุมชน วิธีการสื่อสารกับบุคลากรการพัฒนาผู้นำในอนาคต การวัดผลการดำเนินงานในระดับองค์กร การสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่มีจริยธรรม และวิถีปฏิบัติที่แสดงถึงความเป็นพลเมืองดี โดยมีแนวทางในการดำเนินงานดังนี้

1. ส่งเสริมบรรยากาศที่ดีให้กับองค์กร

มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

1.1 ปรับปรุงภูมิทัศน์ทั้งภายในและภายนอกให้ดูร่มรื่นสวยงาม เช่น จัดหาโต๊ะ เก้าอี้ ที่นั่งพักผ่อน

การทำสวนหย่อม ปรับปรุงสภาพห้องทำงานบุคลากร

1.2 จัดหาและปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ต, วัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ

1.3 ผู้บริหารจัดตารางพบกับบุคลากรตามห้องทำงานเพื่อพูดคุยรับรู้ปัญหา

1.4 จัดกิจกรรมสร้างความสามัคคี เช่น แบ่งกลุ่มเข้าฐานเกม การนันทนาการ เป็นต้น

1.5 สร้างวัฒนธรรมองค์กร เช่น การแต่งกายชุดสีเดียวกันในแต่ละวัน การยิ้มไหว้ทักทายกันเมื่อพบกัน เป็นต้น

2. มีความรับผิดชอบต่อสังคม ท้องถิ่น ชุมชนและประชาชน

มีแนวทางการปฏิบัติดังนี้

2.1 ส่งเสริมสนับสนุน ให้บริการจัดสอนอาชีพ ได้แก่ การสอนวิชาชีพ 108 อาชีพ

การสอนวิชาชีพระยะสั้น ให้กับประชาชน เพื่อเป็นการให้อาชีพพัฒนาคุณภาพชีวิต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 เข้าร่วมกิจกรรมของท้องถิ่นชุมชน โดยสม่ำเสมอ เช่น งานเทศกาลประเพณีต่าง ๆ การประชุม การเป็นกรรมการตัดสินการประกวด เป็นต้น

2.3 ให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามมาตรการการปฏิบัติต่อส่วนรวม ได้แก่ ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทุกขั้นตอนภายในสถานที่ปฏิบัติงาน โดยการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ ตามมาตรการให้ครบเรียบร้อย

2.4 จัดให้มีโครงการอนุรักษ์สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ ได้แก่ การปลูกต้นไม้ พลังงานทดแทน การลดมลภาวะ การเพาะเมล็ดพันธุ์พืช เป็นต้น

2.5 จัดกิจกรรมจิตอาสา การพัฒนาองค์กร เพื่อให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน

3. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

3.1 จัดตั้งคณะกรรมการจัดทำตัวชี้วัดการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า

3.2 จัดทำหลักเกณฑ์ข้อบังคับในสถานศึกษาจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อใช้เป็นองค์ประกอบในการพิจารณา เพื่อสร้างความเข้าใจกับครูและผู้บริหารเพื่อให้เข้าใจ บทบาท หน้าที่ แนวทางปฏิบัติตามกฎระเบียบต่างๆ โดยการจัดกิจกรรมลักษณะจัดอบรมหรือ ประชุมสัมมนา

3.3 ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีด้านคุณธรรมจริยธรรม ใช้หลักการครองตน ครองคน ครองงาน ขจัดความลำเอียง กำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์การมอบหมายอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบให้ชัดเจน

3.4 กำหนดให้มีคณะกรรมการการพิจารณาความดี ความชอบ เพื่อจัดทำแนวทางการประเมินที่ชัดเจน

3.5 ให้บุคลากรในสถาบันการอาชีวศึกษามีส่วนร่วมในการกำหนดหลักเกณฑ์ร่วมกันเพื่อใช้ประกอบ การประเมินพิจารณาความดี ความชอบ หรือการพิจารณานักศึกษาเข้ารับทุนการศึกษา เป็นต้น

3.6 กำหนดนโยบายและระเบียบการปฏิบัติเกี่ยวกับระบบข้อมูลสารสนเทศโดยมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจน และแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาสถานศึกษา

3.7 จัดตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนการบำรุงรักษาครุภัณฑ์และอาคารสถานที่

3.8 ดำเนินการจัดทำทะเบียนซ่อมบำรุงรักษาครุภัณฑ์ทุกรายการ เพื่อใช้ในการควบคุมและตรวจสอบค่าใช้จ่าย เป็นข้อมูลประกอบการประเมินความคุ้มค่า

3.9 จัดประชุมชี้แจงถึงความสำคัญของหลักความคุ้มค่าใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

3.10 จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อประเมินการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่อง

4. การกระจายอำนาจให้กับบุคลากร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

4.1 จัดตั้งคณะกรรมการ ศึกษาข้อมูล แนวทาง การกระจายอำนาจในสถาบันการอาชีวศึกษา เพื่อวางแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานได้บุคลากรที่มีศักยภาพ ความพร้อมรับการกระจายอำนาจ

4.2 นำแผนกลยุทธ์การกระจายอำนาจมาดำเนินการปฏิบัติ เช่น การออกคำสั่งให้มีการกระจายอำนาจการให้ความรู้ด้านการอบรม เป็นต้น

4.3 สร้างสภาพแวดล้อม ที่เอื้อสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ การกระจายอำนาจที่วางไว้

4.4 แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการกระจายอำนาจ เพื่อให้รับทราบผลการประเมิน และนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

4.5 จัดกิจกรรมให้บุคลากรมีส่วนร่วมทุกครั้งที่ปฏิบัติงานตามโครงการโดยอยู่ในรูปคณะกรรมการมีส่วนร่วมในการวางแผนและการตัดสินใจ

5. เปิดโอกาสส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรได้เรียนรู้พัฒนาตัวเองให้เป็นคนดี

มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

5.1 ปรับปรุงพัฒนา ระบบการสื่อสาร สัญญาณอินเทอร์เน็ต อุปกรณ์ครุภัณฑ์ให้ใช้งานได้อย่างดี และสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูล มีจำนวนเพียงพอกับบุคลากร

5.2 จัดอบรมการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมให้กับบุคลากรของสถาบันการอาชีวศึกษา

5.3 จัดหาสื่อการเรียนรู้ที่ทันสมัยด้านคุณธรรมจริยธรรมไว้ที่หน่วยงานเพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้ด้วยตนเอง

5.4 มอบเกียรติบัตรให้กับบุคลากรที่มีคุณธรรมจริยธรรมกับดีเด่น ของสถาบันการอาชีวศึกษา เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่

6. กำหนดทิศทางในองค์กรอย่างชัดเจน

มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

6.1 แต่งตั้งคณะกรรมการวางแผนกำหนดทิศทางของสถาบันการอาชีวศึกษา ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย

6.2 จัดประชุมบุคลากรทุกคนเพื่อชี้แจงรับรู้และแนวปฏิบัติถึงทิศทางของสถาบันการอาชีวศึกษา

6.3 จัดทำป้ายข้อความทิศทางของสถาบันการอาชีวศึกษาที่มีขนาดใหญ่และเห็นได้ชัดเจน ในจุดที่เหมาะสมติดตั้งให้บุคลากร และบุคคลภายนอกมองเห็นได้ง่าย

6.4 ตั้งคณะทำงานชุดประเมินผลการปฏิบัติงานตามทิศทางของสถาบันการอาชีวศึกษา และแจ้งผลให้ทราบโดยไม่มีการปกปิดข้อมูล

7. ผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติในข้อกฎหมาย และมีความรับผิดชอบต่อสังคม

มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 7.1 จัดอบรมให้ความรู้ในเรื่องกฎหมายและระเบียบวินัย ของบุคลากร
- 7.2 ส่งเสริมโครงการเสริมต่างๆ เช่นโครงการสร้างวินัยจราจร, โครงการงานพัสดุ และโครงการต่างๆที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบ เป็นต้น
- 7.3 มอบเกียรติบัตรรางวัลให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติตามกฎหมายและรับผิดชอบต่อสังคม
- 7.4 จัดกิจกรรมจิตอาสาให้กับบุคลากร เช่น การทำความสะอาดวัด, ชุมชน เป็นต้น
- 7.5 ส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนปฏิบัติตามมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ COVID - 2019 ทั้งในหน่วยงานและตามสถานที่นอกหน่วยงานของตนเอง เพื่อรับผิดชอบต่อสังคม โดยการแจกหน้ากากอนามัย เน้นย้ำในระเบียบวาระการประชุม หรือการให้ข้อมูลตามช่องทางการประชาสัมพันธ์
8. ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีด้านคุณธรรมจริยธรรม มีแนวปฏิบัติดังนี้
 - 8.1 ผู้บริหารส่งผลงานการปฏิบัติตน เข้าคัดเลือกเพื่อรับรางวัลการเป็นผู้บริหารผู้มีคุณธรรมจริยธรรมดีเด่นในระดับจังหวัด ระดับภาค และระดับประเทศ
 - 8.2 ผู้บริหารต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต และจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์กับบุคลากรทั่วไป
 - 8.3 มอบเกียรติบัตร โล่รางวัลให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติตนด้าน คุณธรรมจริยธรรมดีเด่น สร้างขวัญและกำลังใจ
 - 8.4 ส่งเสริมสนับสนุนให้มีโครงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากร เช่นโครงการคุณธรรมประจำใจ โครงการอบรมคุณธรรม โครงการใจเขาใจเรา เป็นต้น
 - 8.5 ผู้บริหารต้องเร่งสร้างศรัทธาให้กับตนเองก่อนด้วยการทำความดีละเว้นทำชั่ว และทำจิตใจให้ผ่องใสอยู่เสมอ ให้เป็นแบบอย่างที่ดี
9. ผู้บริหารสื่อสารกับผู้อื่นอย่างเข้าใจและชัดเจน มีแนวปฏิบัติดังนี้
 - 9.1 ให้มีการซักถามโต้ตอบกันด้วยเหตุด้วยผล และมีการแสดงความคิดเห็นของบุคลากรในการประชุม
 - 9.2 ผู้บริหารต้องพูดให้ตรงประเด็น ชัดเจนกระชับไม่ออกนอกเรื่องไปไกลต้องควบคุมตนเองให้ได้
 - 9.3 เพิ่มช่องทางการสื่อสารให้มีมากขึ้น เช่น การประชาสัมพันธ์ด้วยเสียงตามสาย ป้ายไฟ ตัวอักษรวิ่ง ระบบอินเทอร์เน็ต ป้ายไว้นิล เป็นต้น
 - 9.4 ให้มีการประเมินในเรื่องของการสื่อสารของผู้บริหารโดยเปิดใจให้กว้างและยอมรับผลของการประเมิน

การมุ่งเน้นลูกค้า

การมุ่งเน้นลูกค้า เป็นการบริหารจัดการเกี่ยวกับการสร้างความผูกพันกับผู้เรียนเพื่อความสำเร็จด้านการพัฒนาการศึกษา ครอบคลุมวิธีการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียน รวมถึงการรับเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ฟังความคิดเห็น ความต้องการของนักเรียน และใช้สารสนเทศนี้เพื่อปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรมในการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา โดยมีแนวทางในการดำเนินงานดังนี้

1. ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากร และนักศึกษาเรียนรู้และสร้างนวัตกรรมใหม่ มีแนวปฏิบัติดังนี้
 - 1.1 พัฒนาห้องศูนย์เรียนรู้และระบบอินเทอร์เน็ตให้มีสภาพการใช้งานที่ทันสมัย
 - 1.2 จัดอบรมให้ความรู้ให้กับบุคลากรและนักศึกษาในการสร้างนวัตกรรม
 - 1.3 จัดส่งคณะครู,บุคลากรและนักศึกษาเข้าร่วมสังเกตการณ์ หรือศึกษาดูงาน การประกวดสิ่งประดิษฐ์คนรุ่นใหม่ในระดับชาติ

- 1.4 วางแผนจัดงบประมาณอย่างเพียงพอในการดำเนินการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ
 - 1.5 คิดสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ แล้วนำมาใช้ในองค์กรเพื่อให้บุคลากรและบุคคลภายนอก ได้เห็นและได้ใช้ประโยชน์จากตัวนวัตกรรม

2. จัดกิจกรรมเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรและนักศึกษาในสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา มีแนวปฏิบัติดังนี้

- 2.1 จัดการแข่งขันกีฬาของบุคลากรในสถาบันการอาชีวศึกษาและบุคลากรในสถานศึกษา ที่สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา ปีละ 1 ครั้ง

- 2.2 จัดการแข่งขันกีฬาหรือกิจกรรมที่เน้นความสามัคคีของนักศึกษาในระดับปริญญาตรีที่สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษาของแต่ละสถาบันการอาชีวศึกษา

- 2.3 จัดกิจกรรมจิตอาสาของนักศึกษาระดับปริญญาตรีของแต่ละสถาบันการอาชีวศึกษา

- 2.4 จัดอบรมวิชาการให้ผู้ให้กับบุคลากรและนักศึกษาในสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา

3. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายสำหรับผู้ปกครองและนักศึกษา รวมถึงประชาชนทั่วไป มีแนวปฏิบัติดังนี้

- 3.1 จัดให้มีการสื่อสารทุกรูปแบบ เช่น ป้ายไว้นิต, โทรศัพท์มือถือ, การใช้แอปพลิเคชัน, ระบบออนไลน์ การประชาสัมพันธ์ด้วยตัวอักษรป้ายไฟวิ่ง เป็นต้น

- 3.2 จัดทำแบบสอบถามความต้องการเรื่องการสื่อสารกับผู้ปกครองและนักศึกษาประชาชนทั่วไป

- 3.3 จัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบประเมินผล การสื่อสาร

- 3.4 ให้มีการทดสอบทดลองใช้ช่องทางการสื่อสารและประเมินผลการใช้

4. จัดระบบสารสนเทศที่ทันสมัยรวดเร็วเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีแนวปฏิบัติดังนี้

- 4.1 จัดอบรมสัมมนาให้กับบุคลากรในการใช้ระบบสารสนเทศที่ทันสมัยและการใช้บริการที่รวดเร็ว

- 4.2 จัดให้บุคลากรของสถาบันการอาชีวศึกษา ศึกษาดูงานในองค์กรที่มีการจัดระบบสารสนเทศที่ทันสมัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3 จัดหาสถานที่ติดตั้งและจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ ของระบบสารสนเทศ ผู้ดูแลรับผิดชอบหลักและผู้รับผิดชอบรอง รวมถึงการบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่ใช้ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี มีอายุใช้งานยาวนาน

4.4 ส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรในการพัฒนาตนเองเพื่อเข้ารับการอบรมในกรณีที่มีการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆเพื่อเรียนรู้และนำมาถ่ายทอดให้กับบุคลากร

5. ยอมรับฟังความคิดเห็นจากนักศึกษา และนำข้อมูลข้อเสนอแนะต่างๆมาปรับปรุงพัฒนามีแนวปฏิบัติดังนี้

5.1 จัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาในระบบ QR Code ด้านวิชาการ กิจกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่ เป็นต้น

5.2 แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อวิเคราะห์แบบสอบถามแบบสัมภาษณ์ และนำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงพัฒนา

5.3 จัดทำแบบสัมภาษณ์นักศึกษา เพื่อสัมภาษณ์นักศึกษาโดยตรงโดยมีเครื่องบันทึกเสียงประกอบการสัมภาษณ์

5.4 นำผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์มาปรับปรุงพัฒนา

5.5 จัดทำให้มีการประเมินผลการสอนของครูผู้สอน ทางอินเทอร์เน็ตโดยกำหนดช่วงเวลาให้ชัดเจนโดยสร้างเงื่อนไขของการประเมินผู้สอนให้ชัดเจน เช่น กรณีไม่ได้ประเมินผลผู้สอนจะไม่สามารถดูผลการเรียนของรายวิชาทั้งหมดในภาคเรียนนั้น เป็นต้น

6. สถาบันการอาชีวศึกษามีระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่ดีและทั่วถึง มีแนวปฏิบัติดังนี้

6.1 แต่งตั้งคณะกรรมการของสถาบันการอาชีวศึกษา พิจารณามอบทุนการศึกษาให้กับนักศึกษาที่เรียนดีมีความประพฤติดีแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์

6.2 ดำเนินการหาแหล่งทุนการศึกษาจากหน่วยงานภายนอก เช่น บริษัท ร้านค้า สถานประกอบการให้กับนักศึกษา

6.3 ประสานงานกับสถานประกอบการทำข้อตกลงร่วมกันกับสถานประกอบการรับเข้าทำงานและมีรายได้ระหว่างเรียน ประกันการตักงาน

6.4 จัดนักศึกษาในระดับปริญญาตรี เข้ารับการอบรมเสริมความรู้ทักษะในทุกสาขาที่เป็นความรู้และใช้เทคโนโลยีใหม่ๆที่ทันสมัย

การพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากร เป็นวิธีการพัฒนาและการจัดการบุคลากร เพื่อให้มีการใช้ศักยภาพของบุคลากรอย่างเต็มที่ และสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับ พันธกิจ กลยุทธ์และแผนปฏิบัติการโดยรวม รวมถึงการประเมินขีดความสามารถ อัตราค่าจ้าง และการสร้างสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่จะก่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีต่อสถาบันการอาชีวศึกษา โดยมีแนวทางในการดำเนินงานดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. เปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความรู้ความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในการทำงาน มีแนวปฏิบัติดังนี้

1.1 ผู้บริหารต้องใช้เทคนิคในการประชุมโดยตั้งคำถามให้ผู้เข้าร่วมประชุมช่วยกันตอบคำถามและข้อเสนอแนะในที่ประชุม

1.2 จัดกิจกรรม แบ่งกลุ่ม เพื่อให้เกิดการระดมความคิด และให้มีการนำเสนอแนวความคิดจากกลุ่ม

1.3 มีการสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ที่ให้ข้อมูลโดยแจ้งชื่อผู้ให้ข้อมูลและคำตอบข้อเสนอแนะต่างๆให้ทราบ

1.4 นำข้อเสนอแนะต่างๆมาสรุปเป็นแนวทางการดำเนินงานการแก้ไข ลงสู่การปฏิบัติจริง เพื่อให้ผู้แสดงความคิดเห็นได้มองเห็นประโยชน์จริงๆ การนำไปใช้งานจริงจากข้อเสนอแนะ

2. สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเกิดความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม มีแนวปฏิบัติดังนี้

2.1 ผู้บริหารต้องสร้างศรัทธาในตัวเองก่อน โดยการประพฤติตนในสิ่งที่ดีงามเป็นตัวอย่างที่ดี ให้เกิดศรัทธา

2.2 พัฒนาทีมงานด้วยการให้บุคลากรเข้าร่วมการอบรม เพิ่มความรู้และทักษะ แล้วนำมาต่อยอดขยายผล

2.3 จัดกิจกรรม หรือการสัมมนาเข้าปฏิบัติกรให้กับบุคลากรในเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

2.4 ปรับการดำเนินงานทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงานตามโครงการต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปของการมีส่วนร่วมและทำงานเป็นทีม

2.5 มอบเกียรติบัตร รางวัล เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรที่ทำงานเป็นทีมดีเด่น

3 ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีแนวปฏิบัติดังนี้

3.1 จัดส่งบุคลากรกรให้ได้รับสิทธิการพัฒนาศมรรถนะที่เหมาะสมของแต่ละงานในหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน

3.2 วางแผนดูแลบุคลากรในการพัฒนาศมรรถนะที่เอื้อต่อการเลื่อนระดับตำแหน่งในอนาคต

3.3 จัดศึกษาดูงานในหน่วยงานที่ได้รับรางวัลความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ

3.4 แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติหน้าที่ตามโครงสร้างของงานในสถาบันการอาชีวศึกษา

3.5 มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และนำผลจากการประเมินมาปรับปรุงแก้ไข

4. สร้างขวัญกำลังใจและจัดสวัสดิการให้กับบุคลากร มีแนวปฏิบัติดังนี้

4.1 จัดหารางวัลตอบแทนโดยการคัดเลือกบุคลากรดีเด่นจากการปฏิบัติงานประจำปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2 จัดอบรมส่งเสริมทักษะพิเศษเพิ่มเติมให้กับบุคลากร เช่น การอบรมทักษะด้านคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย อบรมทักษะด้านภาษา หรือเป็นการอบรมเพื่อเพิ่มความสามารถอื่น ๆ เช่น การอบรมทำอาหาร การทำน้ายาทำความสะอาด เป็นต้น

4.3 จัดสัมมนานอกสถานที่ โดยนำบุคลากรไปสัมมนานอกสถานที่ในบรรยากาศดี ๆ จะทำให้บรรยากาศในองค์กรมีความผ่อนคลาย มีการเปิดใจคุยกันมากขึ้น

4.4 จัดสวัสดิการดี ๆ ให้บุคลากร เช่น สวัสดิการดูแลสุขภาพเจ็บป่วย สวัสดิการด้านการเดินทาง หรือการจัดห้องโถงทำงานสิ่งอำนวยความสะดวกตู้แช่น้ำเย็น กาต้มน้ำร้อน เครื่องใช้ไฟฟ้าที่จำเป็นรวมถึงการจัดภูมิทัศน์ภายใน หรือจัดสถานที่ออกกำลังกาย สนามกีฬา เป็นต้น

4.5 จัดให้มีการปรับเงินเดือนและเพิ่มค่าครองชีพให้กับบุคลากร

5. สร้างสภาพแวดล้อมที่ดี และความสามัคคีให้กับบุคลากร มีแนวปฏิบัติดังนี้

5.1 จัดสภาพแวดล้อมภายนอกอาคารด้วยการจัดพื้นที่โดยรอบให้ร่มรื่นสวยงามมีมุมจุดที่เป็นแลนด์มาร์คไว้บันทึกภาพ

5.2 ติดป้ายบอกชื่ออาคารป้ายบอกทางไปอาคารตึกต่าง ๆ ให้ชัดเจน

5.3 จัดทำที่จอดรถยนต์ รถจักรยานยนต์ให้เป็นโซนที่สวยงามพร้อมมีหลังคาคลุมรถยนต์ รถจักรยานยนต์

5.4 จัดให้มีห้องรับรองสำหรับผู้ปกครองผู้มาติดต่อราชการได้นั่งพักมีตู้แช่น้ำเย็นไว้บริการ โดยใช้แก้วที่เป็นภาชนะใช้แล้วทิ้ง

5.5 จัดให้มีทัศนศึกษาของบุคลากรในสถาบันการอาชีวศึกษาโดยมีการสอดแทรกกิจกรรมนันทนาการ เล่นเกม แบ่งกลุ่มสร้างความสามัคคี

5.6 จัดกิจกรรมกีฬาพื้นบ้าน และร่วมสังสรรค์ ของบุคลากรในสถาบันการอาชีวศึกษาปีละ 1 ครั้ง หมุนเวียนสลับกันเป็นเจ้าภาพ

6. มอบรางวัลเกียรติบัตรยกย่อง ชื่นชม บุคลากร มีแนวปฏิบัติดังนี้

6.1 จัดให้มีการคัดเลือกคนดีศรีสถาบันการอาชีวศึกษา เพื่อรับมอบเกียรติบัตรพร้อมโล่รางวัล

6.2 ตั้งคณะกรรมการคัดเลือกคนดีศรีสถาบันการอาชีวศึกษาดำเนินการคัดเลือกบุคลากรอย่างยุติธรรม

6.3 ประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบหลายช่องทางในการสื่อสารบุคลากรที่ได้รับรางวัลให้สาธารณชนรับรู้

6.4 วางแผนเตรียมการคัดเลือกรางวัลอื่นๆที่ส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรให้หลากหลาย เช่น บุคคลตัวอย่าง มนุษย์สัมพันธ์ดีเด่น เป็นต้น

ผลลัพธ์

ผลลัพธ์ แสดงถึงการบริหารจัดการเกี่ยวกับวิธีการที่ผู้บริหารจะดำเนินงานและการปรับปรุงในด้านที่สำคัญ ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ผลลัพธ์ด้านการดำเนินงานเป็นเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กระบวนการ ผลลัพธ์ด้านความเป็นผู้นำ ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า ผลลัพธ์ด้านการวัดและประเมินผล นอกจากนี้ยังเป็นการตรวจประเมินระดับผลการดำเนินการเมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันการศึกษาอื่นที่จัดการศึกษาและบริการในลักษณะเดียวกัน เพื่อนำไปสู่การวางแผนตามวงจรการบริหารจัดการคุณภาพต่อไป โดยมีแนวทางในการดำเนินงานดังนี้

1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความไว้วางใจจากการดำเนินงาน มีแนวปฏิบัติดังนี้

1.1 ให้การบริการประชาชนอย่างดียิ่งด้วยความจริงใจ ตั้งใจ อธิบายข้อมูลชัดเจนพูดจาไพเราะยิ้มแย้มแจ่มใสด้วยอัธยาศัยที่ดีงาม

1.2 ต้องรักษาสัญญาในสิ่งที่เคยพูดรับปากเอาไว้ให้มีความสำคัญกับสิ่งที่เคยตกลงข้อตกลง คำมั่นสัญญา ไม่พูดจาโกหก เอาตัวรอด เช่น เมื่อรับปากแล้วว่าจะทำงานนี้จนเสร็จไม่ว่ากี่โมงก็ตามแล้วต้องทำตามที่ได้รับปากไว้อย่างเต็มที่ เป็นต้น

1.3 ต้องแสดงความรับผิดชอบ กรณีเกิดผลเสียหายขึ้นมา จะต้องไม่ทิ้งปัญหาให้ผู้อื่นมารับแทน จะต้องพยายามทุกวิถีทางเพื่อแก้ไข บรรเทาชดเชยและป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันจะต้องไม่หนีปัญหา

1.4 มีความคงเส้นคงวา รักษามาตรฐานของการปฏิบัติงานการให้บริการไว้ให้สม่ำเสมอยาวนาน พร้อมทำตามสัญญา และยังรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

1.5 มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่คดโกง เอาเปรียบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้อื่น ต้องรักษาไว้ซึ่งจรรยาบรรณวิชาชีพอย่างเคร่งครัด

2. มีบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ มีแนวปฏิบัติดังนี้

2.1 ผู้บริหารกำหนดนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใสโดยการนำข้อความลงเว็บไซต์

2.2 มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนไม่ปกปิด เช่น แจ้งเอกสารปิดประกาศ

2.3 มีระบบตรวจสอบภายในของสถาบันการอาชีวศึกษาโดยการตั้งคณะกรรมการตรวจสอบของสถาบันการอาชีวศึกษา

2.4 มีการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินตนเองต่อสาธารณะโดยการปิดประกาศแจ้ง

2.5 มีการคัดกรองประวัติการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรอย่างละเอียดโดยการจัดทำแบบฟอร์มการคัดกรอง

2.6 แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเพื่อให้ความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

3. บุคลากรมีกำลังใจมีความกระตือรือร้นมุ่งมั่นมีความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงาน มีแนวปฏิบัติดังนี้

3.1 จัดกิจกรรมวันเกิดของบุคลากรในช่วงเช้าของแต่ละวันที่ตรงกับวันเกิด เช่น มอบดอกไม้ และอวยพร เพื่อสร้างความประทับใจ และเป็นกำลังใจในการปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2 จัดการอบรมการจัดทำแผนพัฒนาสถาบันการอาชีวศึกษา นอกสถานที่เพื่อให้เกิดความมุ่งมั่นพัฒนางานและเป็นการเปลี่ยนบรรยากาศการทำงาน

3.3 ศึกษาดูงานสถาบันการอาชีวศึกษา ที่อื่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ

3.4 จัดกิจกรรมเพื่อระดมความคิดในการให้บุคลากรแต่ละสายงานคิดพัฒนางานของตนเอง แล้วนำเสนอรายกลุ่ม

4. บุคลากรมีความสุขในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน มีแนวปฏิบัติดังนี้

4.1 ผู้บริหารต้องยึดมั่นและประพฤติตนให้มีความยุติธรรมไม่ลำเอียงไปฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ให้ความเสมอภาคทั่วกัน

4.2 จัดกิจกรรมพบกันยามเช้าเดือนละครั้ง โดยจัดเป็นลักษณะทานกาแฟร่วมกันมีเจ้าภาพแต่ละสายงานหมุนเวียนเปลี่ยนกันไปเพื่อพบปะพูดคุยสร้างความสนิทสนม ลดช่องว่างระหว่างกัน

4.3 ผู้บริหารจัดโครงการเยี่ยมบ้านบุคลากรโดยจัดทำเป็นตารางเยี่ยมบ้านบุคลากรเพื่อเห็นสภาพจริงและสอบถามความรู้สึกพูดคุยกับญาติพี่น้องที่พบเจอกันได้ถามทุกข์สุขกัน

4.4 จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากร

5. ผู้ปกครองสถานประกอบการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในการให้บริการ มีแนวปฏิบัติดังนี้

5.1 สร้างแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการนำไปใช้กับผู้ปกครอง นักศึกษา คณะครู สถานประกอบการและผู้มาใช้บริการทั่วไป โดยแบบสอบถามปรับให้เป็นระบบ OR- Code

5.2 จัดให้ใช้ระบบคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมการประเมินผลความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในช่วงหลังจากรับบริการแล้วทันทีเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละงานที่ให้บริการในขณะนั้นทันที

5.3 ติดตั้งกล่องรับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ตามจุดที่เห็นและสังเกตได้ง่าย

5.4 ตั้งคณะกรรมการประเมินผลความพึงพอใจและนำข้อเสนอแนะต่างๆ มาปรับปรุงแก้ไข

6. นักศึกษาเกิดความภาคภูมิใจในการสำเร็จการศึกษาอย่างมีคุณภาพ และเป็นส่วนหนึ่งของสถาบันการอาชีวศึกษา มีแนวปฏิบัติดังนี้

6.1 ประสานงานสถานศึกษาในสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา ในการเตรียมความพร้อมที่จะเปิดสาขาวิชาใหม่ ๆ ที่ทันสมัยที่ต้องการ ด้านอุตสาหกรรมใหม่ในกลุ่ม First S-Curve และ New S-Curve

6.2 จัดกิจกรรมปัจฉิมนิเทศให้กับนักศึกษาที่กำลังจะสำเร็จการศึกษาโดยมีการนำนักศึกษารุ่นพี่ที่สำเร็จการศึกษาไปแล้วมีงานทำมาบรรยายให้ความรู้ นำประสบการณ์ที่ได้รับต่างๆ มาสู่รุ่นน้องที่กำลังจะสำเร็จการศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6.3 สถาบันควรจัดงานแสดงความยินดีกับบัณฑิตทุกคนจัดซุ้มถ่ายรูปปรับพื้นที่ให้สวยงาม และมอบของที่ระลึกให้กับนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาทุกคน

6.4 สถาบันการอาชีวศึกษาจัดทำสื่อ สามารถและมอบให้กับนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษาที่ได้รับเกียรตินิยม เพื่อให้นักศึกษาเกิดความภาคภูมิใจและเป็นตัวอย่างที่ดีกับน้องรุ่นต่อไป

6.5 สถาบันการอาชีวศึกษา ต้องรักษาไว้ซึ่งเครือข่ายของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาไปแล้ว ให้กลับมามีส่วนร่วมในกิจกรรมที่สถาบันการอาชีวศึกษากำหนด เช่น การจัดการเสวนาทางวิชาการ, กิจกรรมเพิ่มทักษะวิชาชีพ, จิตอาสา, การเชิญมาเป็นวิทยากรให้ความรู้ต่าง ๆ เป็นต้น

การวัดและประเมินผล

การวัดและประเมินผล เป็นการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศและความรู้ขององค์กร มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการจัดการ มีวิธีการทบทวนตรวจสอบอย่างเป็นระบบ และนำผลที่ได้มาปรับปรุงผลการดำเนินงานของสถาบันการอาชีวศึกษา โดยมีแนวทางในการดำเนินงานดังนี้

1. การวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีแนวปฏิบัติดังนี้
 - 1.1 จัดทำแผนการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานตลอด 1 ปีการศึกษา
 - 1.2 ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาคเรียนละ 1 ครั้ง
 - 1.3 แต่งตั้งคณะกรรมการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสถาบันการอาชีวศึกษา
2. นำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนางาน มีแนวปฏิบัติดังนี้
 - 2.1 แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามการนำผลการประเมินมาพัฒนางาน
 - 2.2 ทำการแจ้งผลการประเมินในลักษณะเปิดเผยข้อมูลได้ เช่น การปิดประกาศแจ้ง เป็นต้น
 - 2.3 ปรับคำสั่งมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถรวมถึงศักยภาพของแต่ละคน
 - 2.4 สร้างแรงจูงใจความภาคภูมิใจให้บุคลากรด้วยการนำผลการปฏิบัติงานที่ดีเป็นที่ยอมรับมาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน การให้รางวัลต่าง ๆ เป็นต้น

3. มีการออกแบบระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของการใช้งาน มีแนวปฏิบัติดังนี้

3.1 ส่งเสริมสนับสนุนจัดส่งบุคลากรเพื่อเข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในโลกปัจจุบัน

3.2 ศึกษาดูงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยที่มีความเป็นเลิศในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 วางแผนการใช้งบประมาณในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้เพียงพอ

3.4 จัดให้มีการติดต่อการให้บริการใช้งานในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การลงทะเบียน การดูแลการเรียน การสมัครเข้าเรียน การชำระเงินค่าลงทะเบียน หรือการติดต่อสื่อสารอื่น ๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวก ประหยัดเวลา และทำได้รวดเร็วแม่นยำ

3.5 สอบถามความต้องการของผู้ใช้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องการให้สถาบันการอาชีวศึกษาดำเนินการ

4. มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล มีแนวปฏิบัติดังนี้

4.1 จัดส่งบุคลากรผู้รับผิดชอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 2 คน เข้ารับการอบรมเพิ่มทักษะในเรื่องระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อนำความรู้มาใช้ปฏิบัติงาน

4.2 ออกคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบข้อมูลสารสนเทศโดยให้สิทธิ์ผู้ได้รับการแต่งตั้งเข้าถึงเรียกดูข้อมูลได้ และมีการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลหรือการจะเปลี่ยนแปลงข้อมูลจากผู้ไม่มีสิทธิเปลี่ยนแปลงแก้ไข และดูแลระบบควบคุมไม่ให้ระบบล้มเหลวมีสมรรถภาพทำงานต่อเนื่องได้ดี

4.3 ติดตั้งโปรแกรมหรืออุปกรณ์ป้องกันมิให้เกิดการเสียหายกับข้อมูลที่ทันสมัย เช่น การลบข้อมูล หรือข้อมูลเปิดดูไม่ได้ ข้อมูลหาย เป็นต้น

4.4 จัดหาชุดสำรองกระแสไฟฟ้า (UPS) ในกรณีที่กำลังใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ และกระแสไฟฟ้าดับกะทันหัน

4.5 แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ใช้งานได้ดีอยู่เสมอ

5. มีระบบสารสนเทศในการเก็บ และวิเคราะห์ข้อมูลที่ทันสมัย มีแนวปฏิบัติดังนี้

5.1 ติดตั้งโปรแกรมจัดการข้อมูล สำหรับการสร้างจัดการและรวบรวมข้อมูลจากไฟล์ต่าง ๆ โดยมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการสร้างระบบสารสนเทศต่าง ๆ ได้ เพื่อให้ข้อมูลถูกจัดเก็บในรูปแบบเพิ่มข้อมูล

5.2 ติดตั้งโปรแกรมสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลที่ทันสมัย

5.3 อบรมบุคลากรในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.4 จัดหาอุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ เพิ่มประสิทธิภาพระบบอินเตอร์เน็ตให้มีใช้งานอย่างทั่วถึง มีความสะดวก และรวดเร็วต่อการใช้งาน

6. ปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศเพื่อการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีแนวปฏิบัติดังนี้

6.1 มอบหมายงานผู้ดูแลระบบสารสนเทศ โดยให้มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลาในการเรียกใช้งานได้ต่อไป

6.2 จัดทำการแก้ไขตรวจสอบเช็คความถูกต้องของข้อมูลในกรณีที่มีข้อมูลใหม่ ๆ เข้ามา โดยปรับปรุง (Update) ข้อมูลตลอดเวลา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6.3 การแก้ไขข้อมูลให้ทำบันทึกการของปรับปรุงแก้ไขข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษรเสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อจะได้รับทราบและร่วมพิจารณาเนื่องจากเป็นข้อมูลที่อยู่ในสารสนเทศที่มีการรับรู้ต่อสาธารณชนไว้มาก

การวางแผนยุทธศาสตร์

การวางแผนยุทธศาสตร์ เป็นวิธีการที่ผู้บริหาร บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบันการอาชีวศึกษาได้ร่วมกันจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ การถ่ายทอดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ การจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอที่จะทำให้แผนปฏิบัติการบรรลุผลสำเร็จ การจะปรับเปลี่ยนแผนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงวิธีการวัดความสำเร็จ และการรักษาความยั่งยืนในระยะยาวของสถาบันการอาชีวศึกษา โดยมีแนวทางในการดำเนินงานดังนี้

1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกันกำหนดยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับบริบทขององค์กร มีแนวปฏิบัติดังนี้
 - 1.1 จัดเตรียมเนื้อหาที่เป็นบริบทของสถาบันการอาชีวศึกษาไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการกำหนดยุทธศาสตร์
 - 1.2 กำหนดรายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและออกหนังสือเชิญเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการในการกำหนดยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับบริบทของสถาบันการอาชีวศึกษาร่วมกัน
 - 1.3 จัดการประชุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกันกำหนดยุทธศาสตร์สอดคล้องกับบริบทเพื่อกระตุ้นให้เกิดการระดมความคิดเชื่อมโยงประเด็นต่าง ๆ ตลอดจนการสรุปวิเคราะห์ผลที่ได้จากการระดมความคิด
 - 1.4 แจกเอกสารเนื้อหาบริบทของสถาบันการอาชีวศึกษา เพื่อบันทึกข้อมูลประกอบในการระดมความคิดในการกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กร
2. มีการติดตามผลการนำแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ มีแนวปฏิบัติดังนี้
 - 2.1 ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการติดตามผลการนำแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ
 - 2.2 ติดตามข่าวสารข้อมูลของโครงการและกิจกรรมต่างๆของสถาบันการอาชีวศึกษา โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับตัวชี้วัดความสำเร็จต่าง ๆ ที่กำหนดไว้
 - 2.3 ให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ ตลอดจนการคอยติดตามให้การสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานในส่วนงานต่างๆ ทุกด้านให้สามารถปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ให้ได้ผลอย่างมีประสิทธิภาพ
 - 2.4 รายงานผลการดำเนินการติดตามให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
 - 2.5 นำผลการดำเนินการติดตามมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไข
3. กำหนดแผนยุทธศาสตร์ ของสถาบันการอาชีวศึกษาร่วมกันมีแนวปฏิบัติดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.1 จัดการอบรมเชิงปฏิบัติการ การทำแผนยุทธศาสตร์ของสถาบันการอาชีวศึกษาโดยเชิญผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องร่วมอบรม

3.2 มีกิจกรรมในอบรมเน้น การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นมีการระดมความคิดปฏิบัติงานเป็นกลุ่ม และนำเสนอเชื่อมโยงประเด็นต่าง ๆ ได้

3.3 นำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการระดมความคิดมารวบรวมให้เป็นแผนยุทธศาสตร์ของสถาบันการอาชีวศึกษาร่วมกัน

3.4 ประชาสัมพันธ์จัดทำเป็นเอกสารเผยแพร่แผนยุทธศาสตร์ของสถาบันการอาชีวศึกษา

4. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกันกำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย อย่างชัดเจน มีแนวปฏิบัติดังนี้

4.1 ให้มีเนื้อหาสาระในการอบรมการทำแผนยุทธศาสตร์ของสถาบันการอาชีวศึกษามีการระดมความคิดในเรื่องการกำหนดทิศทางของหน่วยงานซึ่งมีการกำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย ของสถาบันการอาชีวศึกษาร่วมกัน

4.2 มีการนำเสนอความคิดจากกลุ่มรวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ จากการระดมความคิด

4.3 รวบรวมสรุปผลจากการระดมความคิดการร่วมกันกำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย

4.4 นำแผนยุทธศาสตร์ของสถาบันการอาชีวศึกษาลงสู่การปฏิบัติโดยการแจ้งเป็นประกาศและออกคำสั่งการปฏิบัติงาน

5. นำแผนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติได้ มีแนวปฏิบัติดังนี้

5.1 จัดการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อให้บุคลากรได้เกิดการเรียนรู้ และนำแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ

5.2 จัดโครงการและงบประมาณรองรับการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ

5.3 วางแผนในการจัดทำแผนการนำแผนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติโดยดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

5.4 มอบเกียรติบัตรให้กับบุคลากรที่ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่การนำแผนยุทธศาสตร์มาสู่การปฏิบัติที่จริง เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

6. เผยแพร่วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบทั่วถึงกัน มีแนวปฏิบัติดังนี้

6.1 ติดตั้งป้ายข้อความลักษณะป้ายแบบถาวรให้อ่านและเห็นชัดเจนระยะอันควรที่ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย ให้บุคลากรและบุคคลภายนอกรับรู้

6.2 ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ลงเว็บไซต์ของสถาบันการอาชีวศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6.3 ทำหนังสือส่งถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้าร่วมสัมมนาเชิงปฏิบัติการแจ้งเนื้อหาสาระ ข้อความของวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายเพื่อยืนยันความถูกต้อง

6.4 นำข้อความเนื้อหาสาระของวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของสถาบันการอาชีวศึกษา จัดลงวารสารของสถาบันการอาชีวศึกษา

7. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกันวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเพื่อกำหนด แผนยุทธศาสตร์การบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา มีแนวปฏิบัติดังนี้

7.1 จัดให้มีการระดมความคิดจากการอบรมเชิงปฏิบัติการในการวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกในการหาจุดแข็งจุดอ่อนโอกาสและอุปสรรค ของสถาบันการอาชีวศึกษา

7.2 นำข้อมูลที่ได้จากการระดมความคิดมานำเสนอในนามกลุ่ม รวมทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากการระดมความคิด

7.3 รวบรวมสรุปผลจากการระดมความคิดร่วมกันในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของสถาบันการอาชีวศึกษา

7.4 นำข้อมูลจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกไปเป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการกำหนดทิศทางของสถาบันการอาชีวศึกษา

การจัดการกระบวนการ

การจัดการกระบวนการ เป็นวิธีการที่สถาบันการอาชีวศึกษาจะนำมาใช้ในการปกป้อง และการใช้ประโยชน์จากความสามารถพิเศษ เพื่อความสำเร็จและความยั่งยืนขององค์กร เป็นผลลัพธ์ที่ องค์กรต้องการ ให้บรรลุความสำเร็จตามที่ต้องการอย่างยั่งยืน โดยการออกแบบการจัดการ การปรับปรุงทั้งระบบงาน ตลอดจนกระบวนการทำงานต่าง ๆ ของสถาบันการอาชีวศึกษา โดยมีแนวทาง ในการดำเนินงานดังนี้

1. ควบคุมกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีแนวปฏิบัติดังนี้

1.1 แต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

1.2 ให้มีการวิเคราะห์จุดควบคุมโดยดูจากวัตถุประสงค์และเป้าหมายของกระบวนการที่ ใช้แล้วกำหนดเป็น คุณลักษณะของการควบคุม เช่น คุณลักษณะของการควบคุม จะต้องใช้เวลาใน การรอคอยต้องไม่เกิน 10 นาที เป็นต้น

1.3 จัดหาเครื่องมือในการวัดค่า และกลไกในการควบคุมเครื่องมือวัดต้องมีคุณสมบัติ ด้านความเที่ยงตรง ใช้งานง่าย มีประสิทธิภาพ มีความคุ้มค่า เช่นอุปกรณ์จับเวลาการให้บริการโดยให้ ผู้รับบริการเป็นคนกดปุ่มจับเวลาตั้งแต่เวลาเริ่มให้บริการเมื่อครบเวลาที่ตั้งไว้จะมีสัญญาณเตือน เป็นต้น

1.4 ต้องกำหนดมาตรฐานวิธีการถึงขั้นตอนการทำงานและรายละเอียดของ ส่วนประกอบของงานทำเป็นเอกสารกำกับมาตรฐานการทำงานและมาตรฐานผลงานโดยคำนึงพื้นฐาน ของความสามารถของกระบวนการ และความพร้อมของทรัพยากร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5 ดำเนินการวัดผล เพื่อนำผลที่ได้ไปเปรียบเทียบกับมาตรฐานของวิธีการและมาตรฐานผลงาน เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

1.6 มีการกำหนดมาตรการการแก้ไขปัญหาในการนำไปปฏิบัติต่อไป

2. ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีแนวปฏิบัติดังนี้

2.1 จัดตั้งทีมงานปรับปรุงกระบวนการ ระบุหน้าที่ และความรับผิดชอบของสมาชิกแต่ละคนให้ชัดเจน ทีมปรับปรุงประกอบด้วย หัวหน้าทีม สมาชิก ที่ปรึกษากลุ่ม และผู้ที่เป็นเจ้าของปัญหา

2.2 จัดทำแผนงาน และโครงการระบุกิจกรรม และกรอบเวลาการดำเนินการพร้อมทั้งเป้าหมายของตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

2.3 นำหลักการวงจรคุณภาพ P-D-C-A มาใช้ในการพัฒนาการปรับปรุงกระบวนการ

2.4 ดำเนินการตามแผนงาน และติดตามประเมินผลตัวชี้วัดเป็นระยะต่อเนื่อง

2.5 มอบรางวัล เกียรติบัตร ให้กับบุคลากรที่ปรับปรุงพัฒนางานดีเด่น

3. ทบทวนกระบวนการภายในองค์กรเพื่อการพัฒนา มีแนวปฏิบัติดังนี้

3.1 แต่งตั้งคณะกรรมการทบทวนกระบวนการเพื่อพัฒนา

3.2 รวบรวมข้อมูล เช่น กฎหมาย ระเบียบวิธีปฏิบัติ พระราชบัญญัติต่างๆ รวมถึงกระบวนการต่างๆ ที่ใช้กันอยู่ในสถาบันการอาชีวศึกษา เพื่อไว้เป็นข้อมูลในการพิจารณาทบทวนกระบวนการ

3.3 ร่วมกันพิจารณาทบทวนกระบวนการภายในองค์กรเพื่อการพัฒนาว่ากระบวนการไหนยังมีความจำเป็นหรือกระบวนการไหนไม่มีความจำเป็นต้องใช้แล้ว

3.4 กำหนดแนวทางการพัฒนากระบวนการที่มีความจำเป็นต้องใช้อยู่ให้ดีขึ้น เพื่อให้มีผลกับการให้บริการกับประชาชน

3.5 รายงานผลการทบทวนกระบวนการภายในองค์กรเพื่อการพัฒนา ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

4. สร้างกระบวนการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน มีแนวปฏิบัติดังนี้

4.1 แต่งตั้งคณะกรรมการสร้างกระบวนการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

4.2 ผู้บริหารกำหนดวิสัยทัศน์ระยะยาวตลอดจนมีพันธกิจที่ชัดเจนในการยึดถือปฏิบัติได้เพื่อไว้เป็นแนวทางหลักในการสร้างกระบวนการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

4.3 ผู้บริหารใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 มาประยุกต์ใช้ในการบริหารสถาบันการอาชีวศึกษา

4.4 ผู้บริหารและบุคลากรของสถาบันการอาชีวศึกษา เข้าร่วมกิจกรรมของสังคม ชุมชน ท้องถิ่น ให้ความช่วยเหลือในด้านการบริการทางวิชาชีพ ใส่ใจในสังคมสร้างความประทับใจให้กับสังคมเนื่องจากสังคมมีผลต่อความยั่งยืนในหลากหลายมิติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.5 จัดกิจกรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม พลังงาน เช่น ปลุกต้นไม้ การเพาะขยายพันธุ์พืช โครงการใช้วัสดุเหลือใช้ที่ทิ้งแล้วมาประดิษฐ์เป็นของใช้โครงการประหยัดพลังงาน การใช้พลังงานทดแทนต่าง ๆ การลดมลภาวะต่าง ๆ เนื่องจากเมื่อสิ่งแวดล้อมมีปัญหาจะไปคุกคามความเป็นอยู่ของมนุษย์ คุกคามสังคมทำให้องค์กรต่างมีปัญหาไปด้วย

4.6 ผู้บริหารให้การสนับสนุนและขับเคลื่อนพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ เช่น การเพิ่มทักษะความรู้ใหม่ๆ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ การเรียนรู้ทักษะด้านภาษาอังกฤษ และอื่นๆ

4.7 สรุปและรายงานผลในลักษณะเป็นรูปแบบกระบวนการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

5. ออกแบบกระบวนการให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีแนวปฏิบัติดังนี้

5.1 แต่งตั้งทีมงานสำหรับออกแบบกระบวนการในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5.2 กำหนดขอบข่ายและความต้องการให้ชัดเจน เช่น ผลผลิตของแต่ละกระบวนการ ความต้องการของผู้รับบริการ ขอบข่ายของระบบงานเจ้าของกระบวนการ ผู้ส่งมอบ และที่มาของทรัพยากรต่าง ๆ เป็นต้น

5.3 ทำการออกแบบกระบวนการและการทบทวน จะเป็นการแปลงข้อกำหนดต่างๆ มาเป็นผลลัพธ์ และตัวชี้วัดภายในกระบวนการโดยมีการทบทวนเพื่อดูว่ามีข้อมูลสำคัญใดที่ขาดหายไปบ้าง

5.4 ทำการทดลอง ทดสอบ เป็นการทดลองการใช้อีก่อนการดำเนินการจริงในกระบวนการที่ได้ออกแบบมา

5.5 มีการควบคุมดูแล และการบูรณาการ เมื่อผ่านการทดลองติดตั้งแล้วให้มีการควบคุมดูแลระบบงานเมื่อนำไปใช้งานจริงรวมทั้งการบูรณาการกับระบบงานเดิม และกระบวนการในส่วนอื่นๆ

6. ศึกษากระบวนการทำงานที่เป็นเลิศจากหน่วยงานอื่น ๆ มีแนวปฏิบัติดังนี้

6.1 เชิญวิทยากรมาให้ความรู้ กับบุคลากรในเรื่อง การทำงานให้เป็นเลิศ

6.2 ศึกษาดูงานในหน่วยงานที่ได้รับการยอมรับ และมีความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน

6.3 ระดมความคิดจากบุคลากรในการสร้าง กระบวนการทำงานที่เป็นเลิศ

6.4 ส่งบุคลากรของสถาบันการอาชีวศึกษาเข้ารับการฝึกประสบการณ์ในหน่วยงานที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นหน่วยงานที่มีการทำงานเป็นเลิศ

6.5 ทำข้อตกลงความร่วมมือให้นักศึกษาเข้ารับการฝึกประสบการณ์ในหน่วยงานที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นหน่วยงานที่มีการทำงานเป็นเลิศเพื่อให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์ตรง

5. ข้อเสนอแนะในการนำรูปแบบไปใช้

เนื่องจากรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา จะประกอบไปด้วย องค์ประกอบหลัก 7 องค์ประกอบสามารถเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ คือ 1. ความเป็นผู้นำ 2. การมุ่งเน้นลูกค้า 3. การพัฒนาบุคลากร 4. ผลลัพธ์ 5. การวัดและประเมินผล 6. การวางแผนยุทธศาสตร์ 7.การจัดการกระบวนการ โดยการนำรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาไปใช้มีข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

1. ควรมีการเสริมหรือสอดคล้องเนื้อหาสาระ กิจกรรม วิธีการบริหารจัดการที่เกี่ยวกับการกระจายอำนาจ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างนวัตกรรมต่างๆ การจัดการเรียนรู้ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
2. นำรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาไปใช้ในระดับนโยบายของสถาบันการอาชีวศึกษาโดยการบรรจุรูปแบบไว้ในแผนพัฒนาสถานศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี เป็นต้น
3. นำรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาไปใช้ในระดับปฏิบัติโดยการให้มีคณะกรรมการติดตามผลการปฏิบัติงาน
4. ผู้บริหารมีความตระหนักให้ความสำคัญในการเป็นผู้นำในการนำรูปแบบไปใช้งาน เนื่องจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าองค์ประกอบความเป็นผู้นำมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลมาก
5. ควรสร้างตัวชี้วัดสำหรับการประเมินองค์ประกอบตามแนวทางการดำเนินงาน และแนวปฏิบัติในแต่ละองค์ประกอบ
6. ควรมีการประเมินผลการใช้รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาเพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ซึ่งอาจกำหนดระยะเวลา เช่น ปีละ 1 ครั้งหรือ ภาคเรียนละ 1 ครั้ง เป็นต้น

ตอนที่ 3 ผลการประเมินรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้นำหลักการประเมินรูปแบบตามแนวทางการประเมินที่เสนอจาก คณะกรรมการพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานประเมินโครงการทางการศึกษา (The Joint Committee on Standards of Educational Evaluation) 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นประโยชน์ ด้านความเป็นไปได้ ด้านความเหมาะสม และด้านความถูกต้องมีผลการประเมินดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และลำดับผลการประเมินผลการประเมินรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

รายการ	ผลการประเมิน			ลำดับ ที่
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการประเมิน	
ความเป็นประโยชน์	4.25	0.53	มาก	1
ความเป็นไปได้	4.17	0.58	มาก	2
ความเหมาะสม	3.89	0.64	มาก	4
ความถูกต้อง	4.04	0.57	มาก	3
รวม	4.09	0.58	มาก	

จากตารางที่ 4.28 ผลการประเมินรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา พบว่า ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.09$, S.D.=0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเป็นประโยชน์ ($\bar{X}=4.25$, S.D.=0.53) รองลงมาคือ ความเป็นไปได้ ($\bar{X}=4.17$, S.D.=0.58) ความถูกต้อง ($\bar{X}=4.04$, S.D.=0.57) และความเหมาะสม ($\bar{X}=3.89$, S.D.=0.64) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และลำดับผลการประเมินผลการประเมินรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ด้านความเป็นประโยชน์

รายการ	ผลการประเมิน			ลำดับ ที่
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเป็นประโยชน์	
รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาสามารถนำไปวางแผนเพื่อการพัฒนาการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา	4.22	0.44	มาก	2
รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา	4.00	0.87	มาก	4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

รายการ	ผลการประเมิน			ลำดับ ที่
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ เป็นประโยชน์	
รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีเนื้อหาสาระตรงตามความต้องการของผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	4.11	0.33	มาก	3
รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาส่งเสริมให้ทุกฝ่ายได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา	4.67	0.50	มากที่สุด	1
รวม	4.25	0.53	มาก	

จากตารางที่ 4.29 ผลการประเมินรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาด้านความเป็นประโยชน์ พบว่า ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.25$, S.D.=0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่า มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาส่งเสริมให้ทุกฝ่ายได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ($\bar{X}=4.67$, S.D.=0.50) รองลงมาคือ รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาสามารถนำไปวางแผนเพื่อการพัฒนาการดำเนินงานของสถาบันการอาชีวศึกษา ($\bar{X}=4.22$, S.D.=0.44) รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีเนื้อหาสาระตรงตามความต้องการของผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ($\bar{X}=4.11$, S.D.=0.33) และรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของสถาบันการอาชีวศึกษา ($\bar{X}=4.00$ S.D.=0.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และลำดับผลการประเมินผลการประเมินรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ด้านความเป็นไปได้

รายการ	ผลการประเมิน			ลำดับ ที่
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ เป็นไปได้	
รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาสามารถนำไปใช้ในสถานการณ์ปัจจุบันของสถาบันการอาชีวศึกษาได้	4.33	0.50	มาก	2
รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาได้รับการยอมรับจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของสถาบันการอาชีวศึกษา	3.67	0.50	มาก	4
ผลที่ได้รับจากการนำรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาสามารถพัฒนาคุณภาพการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษาได้	4.11	0.78	มาก	3
รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีความทันสมัย ตรงตามทิศทางการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษายุคใหม่	4.56	0.53	มากที่สุด	1
รวม	4.17	0.58	มาก	

จากตารางที่ 4.30 ผลการประเมินรูปแบบการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา ด้านความเป็นไปได้ พบว่า ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17$, S.D.=0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่า มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีความทันสมัย ตรงตามทิศทางการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษายุคใหม่ ($\bar{X}=4.56$, S.D.=0.53) รองลงมาคือ รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาสามารถนำไปใช้ในสถานการณ์ปัจจุบันของสถาบันการอาชีวศึกษาได้ ($\bar{X}=4.33$, S.D.=0.50) ผลที่ได้รับจากการนำรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาสามารถพัฒนาการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาได้ ($\bar{X}=4.11$, S.D.=0.78) และรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาได้รับการยอมรับจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของสถาบันการอาชีวศึกษา ($\bar{X}=3.67$, S.D.=0.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และลำดับผลการประเมินผลการประเมินรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ด้านความเหมาะสม

รายการ	ผลการประเมิน			ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม	
รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีความสอดคล้องกับการบริหารงานในสถานการณ์ปัจจุบันของสถาบันการอาชีวศึกษา	4.11	0.60	มาก	2
รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีองค์ประกอบในแต่ละด้านที่มีความเหมาะสมกับคุณภาพการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา	4.56	0.88	มากที่สุด	1
รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีความเหมาะสมกับหลักการบริหารงานให้มีคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา	3.56	0.53	มาก	4
รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีความเหมาะสมกับบทบาทของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของสถาบันการอาชีวศึกษา	3.78	0.67	มาก	3
รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีความเหมาะสมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารของสถาบันการอาชีวศึกษาที่ยั่งยืน	3.44	0.53	ปานกลาง	5
รวม	3.89	0.64	มาก	

จากตารางที่ 4.31 ผลการประเมินรูปแบบการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา ด้านความเหมาะสม พบว่า ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.89$, S.D.=0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่า มีผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง-มากที่สุด โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีองค์ประกอบในแต่ละด้านที่มีความเหมาะสมกับการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ($\bar{X}=4.56$, S.D.=0.88) รองลงมาคือ รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีความสอดคล้องกับการบริหารงานในสถานการณ์ปัจจุบันของสถาบันการอาชีวศึกษา ($\bar{X}=4.11$, S.D.=0.60) รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีความเหมาะสมกับบทบาทของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถาบันการอาชีวศึกษา ($\bar{X}=3.78$, S.D.=0.67) รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีความเหมาะสมกับหลักการบริหารงานให้มีคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ($\bar{X}=3.56$, S.D.=0.53) และรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีความเหมาะสมในการพัฒนาการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาที่ยั่งยืน ($\bar{X}=3.44$, S.D.=0.53) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และลำดับผลการประเมินผลการประเมินรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ด้านความถูกต้อง

รายการ	ผลการประเมิน			ลำดับ ที่
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ถูกต้อง	
รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาผ่านกระบวนการสร้างและพัฒนาตามหลักการสร้างและพัฒนาในรูปแบบ	4.33	0.50	มาก	1
รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีเนื้อหาสาระถูกต้องตามหลักวิชาการ	4.11	0.60	มาก	3
รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีความถูกต้องไม่ขัดต่อการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา	3.44	0.53	ปานกลาง	5
รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีแนวปฏิบัติเพียงพอกับการนำไปใช้บริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา	4.32	0.50	มาก	2
รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีความถูกต้องตามแนวทางการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา	4.00	0.71	มาก	4
รวม	4.04	0.57	มาก	

จากตารางที่ 4.32 ผลการประเมินรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ด้านความถูกต้องพบว่า ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$, S.D.=0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่า มีผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง-มาก โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาผ่านกระบวนการสร้างและพัฒนาตามเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลักการสร้างและพัฒนาแบบ ($\bar{X}=4.33$, S.D.=0.22) รองลงมาคือ รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีแนวปฏิบัติเพียงพอกับการนำไปใช้บริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา ($\bar{X}=4.32$, S.D.=0.50) รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีเนื้อหาสาระถูกต้องตามหลักวิชาการ ($\bar{X}=4.11$, S.D.=0.60) รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีความถูกต้องตามแนวทางการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา ($\bar{X}=4.00$, S.D.=0.71) และรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีความถูกต้องไม่ขัดต่อการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา ($\bar{X}=3.44$, S.D.=0.53) ตามลำดับ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา มีวัตถุประสงค์การวิจัยคือ 1) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา.2) เพื่อสร้างรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา และ3) เพื่อประเมินรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาโดยมีกระบวนการวิจัย 3 ขั้นตอนผู้วิจัยได้ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

การวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ตามรายละเอียดดังนี้

1.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา โดยเครื่องมือได้ผ่านผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถาม และนำไปทดลองใช้เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น ก่อนนำไปใช้จริง

1.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา จากกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารสถานศึกษาของสถานศึกษาที่สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 370 คน ใช้การกำหนดสัดส่วนและใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย ซึ่งกำหนดตามค่า Factor Loading สำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันที่ 0.30 (Hair, et. al. 2010:94-118)

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐานโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้อธิบายหรือบรรยายผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบัน

การอาชีวศึกษาโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้เข้าใช้เห็นประโยชน์ในการนำเอกสารนี้ไปใช้ กรุณาแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่ง (Confirmatory Factor Analysis) และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง (Second Order Confirmatory Factor Analysis: 2nd Order)

ขั้นตอนที่ 2 สร้างรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

การสร้างรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเทคนิคการสนทนากลุ่ม (Focus Group) มีรายละเอียดดังนี้

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบบันทึกการสนทนากลุ่มเพื่อตรวจสอบ (ร่าง) รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากการบันทึกผลการสนทนากลุ่ม จากผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 9 คน โดยคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

การประเมินรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา เป็นขั้นตอนต่อเนื่องจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อตรวจสอบรูปแบบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เมื่อผู้ให้ข้อมูลหลักได้ตรวจสอบครบถ้วนแล้ว จึงได้ประเมินรูปแบบด้วยแบบประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.1 สรุปผลการวิจัย

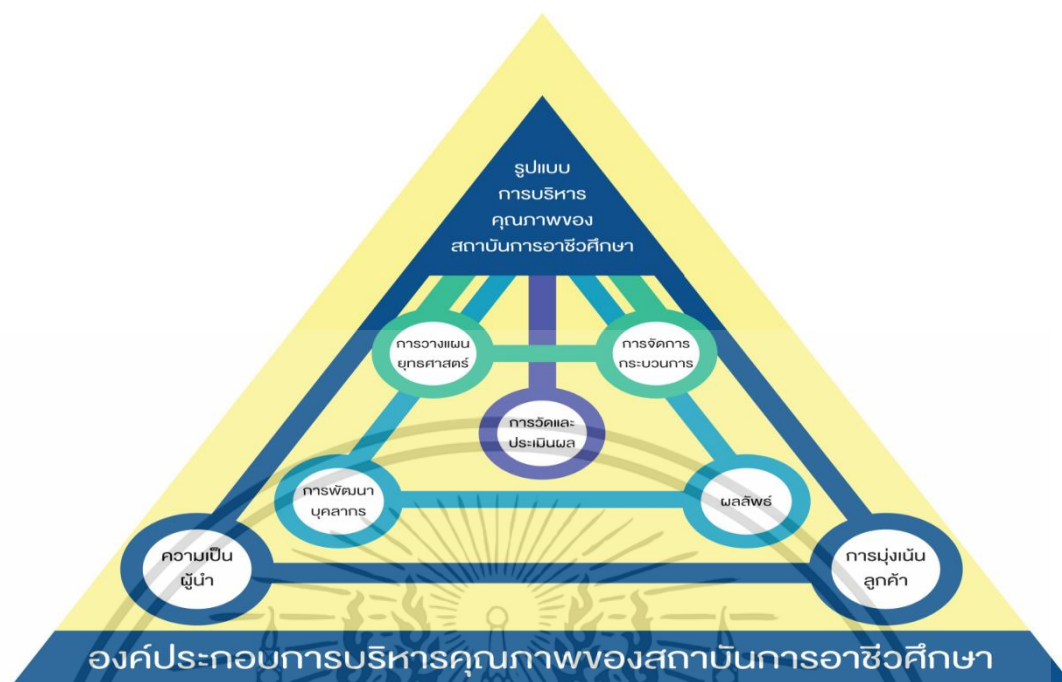
5.1.1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

ผลการวิเคราะห์พบว่า องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่า $\chi^2 = 698.66$, $p\text{-value} = 0.93$, $\chi^2 / df = 0.93$, CFI= 1.00, GFI= 0.92, AGFI= 1.00, RMSEA= 0.00 พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบหลักทั้ง 7 องค์ประกอบมีค่าเป็นบวก โดยมีค่าตั้งแต่ 0.92– 0.98 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ประกอบด้วย 1) การวางแผนยุทธศาสตร์ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 7 ตัวแปร 2) การจัดการกระบวนการ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวแปร 3) ความเป็นผู้นำ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 9 ตัวแปร 4) การพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวแปร 5) การมุ่งเน้นที่ลูกค้า ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวแปร 6) การวัดและประเมินผล ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวแปร และ 7) ผลลัพธ์ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวแปร

5.1.2 ผลการสร้างรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

ผลการสร้างรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา พบว่า รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ความเป็นมาของรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ส่วนที่ 2 วัตถุประสงค์ของรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ส่วนที่ 3 หลักการของรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ส่วนที่ 4 องค์ประกอบของรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา และ ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการนำรูปแบบไปใช้ โดยในส่วนขององค์ประกอบของรูปแบบมี 7 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านความเป็นผู้นำมีตัวแปรสังเกตได้ 9 ตัวแปร มีแนวปฏิบัติ 47 ข้อ 2) ด้านการมุ่งเน้นลูกค้ามีตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวแปร มีแนวปฏิบัติ 26 ข้อ 3) ด้านการพัฒนาบุคลากรมีตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวแปร มีแนวปฏิบัติ 29 ข้อ 4) ด้านผลลัพธ์มีตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวแปร มีแนวปฏิบัติ 28 ข้อ 5) ด้านการวัดและประเมินผลมีตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวแปร มีแนวปฏิบัติ 24 ข้อ 6) ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์มีตัวแปรสังเกตได้ 7 ตัวแปร มีแนวปฏิบัติ 29 ข้อ 7) ด้านการจัดกระบวนการมีตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวแปร มีแนวปฏิบัติ 33 ข้อ โดยรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาแสดงภาพที่ 5.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 5.1 รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถานบริการอาชีวศึกษา

5.1.3 ผลการประเมินรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถานบริการอาชีวศึกษา

ผลการประเมินรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถานบริการอาชีวศึกษา พบว่าผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.09$, S.D.=0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่ามีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเป็นประโยชน์ ($\bar{X}=4.25$, S.D.=0.53) รองลงมาคือ ความเป็นไปได้ ($\bar{X}=4.17$, S.D.=0.58) ความถูกต้อง ($\bar{X}=4.04$, S.D.=0.57) และความเหมาะสม ($\bar{X}=3.89$, S.D.=0.64) ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัย เรื่องการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพของสถานบริการอาชีวศึกษาผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.2.1 อภิปรายผลเกี่ยวกับการวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถานบริการอาชีวศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา พบว่า ความคิดเห็นผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่า อยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งนำมาอภิปรายผล จากมากไปหาน้อยดังนี้

1. ด้านความเป็นผู้นำ เป็นองค์ประกอบที่กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากบทบาทของผู้นำกับการบริหารงานในสถาบันการอาชีวศึกษา ถือเป็นหัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนคุณภาพของการบริหารจัดการให้บรรลุวัตถุประสงค์ ตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่วางไว้ ดังที่ Tan and Khoo (2002: 74) ได้อธิบายไว้ว่า ความเป็นผู้นำเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริหารองค์กร เป็นการตรวจประเมินระบบการนำองค์การว่า ผู้นำระดับสูงขององค์กร มีการพัฒนาวิสัยทัศน์และพันธกิจที่ง่ายต่อการเข้าใจ และนำองค์การไปสู่ความเป็นเลิศ และมีการสื่อสารเป้าหมายและคุณค่าร่วมไปยังพนักงานทุกระดับ ผู้นำระดับสูงเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องในการสร้างความตระหนักให้เกิดกับทีมและพนักงานในการปรับปรุงคุณภาพ นอกจากนี้ องค์ประกอบด้านความเป็นผู้นำยังมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการคุณภาพขององค์กร สอดคล้องกับ วันทิศา โพธิสาร สมคิด สร้อยน้ำ เรวณี ชัยเชาวรัตน์ (2563:334-336) ศึกษาคุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาสู่ความเป็นเลิศ โดยพบว่า คุณลักษณะภาวะผู้นำทางการบริหารจะนำสถานศึกษาก้าวไปสู่ความสำเร็จ ผู้นำจะต้องมีความรอบรู้ทันสมัยในงานวิชาการและการบริหารจัดการสถานศึกษา (Seek Knowledge for Self - Improvement) เป็นคนทันสมัยหรือคนไม่ตกวัน (Information Man) เปิดใจรับรู้ และติดตามข่าวสารความก้าวหน้าในวิทยาการใหม่ ๆ เพื่อให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลง มีความรอบรู้ในงานอาชีพ ด้วยการแสวงหาองค์ความรู้ รักการอ่านการสังเกต การสังเคราะห์ การวิเคราะห์ และศึกษาแนวทางการทำงานของผู้ที่ประสบความสำเร็จนำมาเป็นข้อคิด หรือนำวิธีการมาทดลองประยุกต์ใช้ในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้ อุไรวรรณ เขาวนชื่น และคณะ (2562:77) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสำหรับผู้บริหารวิทยาลัยภายใต้สถาบันการอาชีวศึกษา ผลวิจัยบ่งชี้ว่า องค์ประกอบด้านผู้บริหาร วิทยาลัยภายใต้สถาบันการอาชีวศึกษา จำเป็นต้องมีวิสัยทัศน์ มีทิศทางที่ชัดเจนและสามารถสื่อสารวิสัยทัศน์ และจำเป็นต้องมีการมี ซึ่งเป็นเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจให้ผู้ตามมีความกระตือรือร้น เกิดความเคารพนับถือ จงรักภักดีและไว้วางใจ ดังนั้นการเป็นผู้นำในองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา จะต้องมีการวางแผนการทำงานเป็นระบบ มีการวางแผนการทำงาน ขั้นตอน ชัดเจน มอบหมายงานตามโครงสร้างการบริหาร ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดมีการประสานงาน ทบทวนการมอบหมายงานและการปฏิบัติหน้าที่อย่างละเอียด เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น รับฟังและเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างเป็นการลดความขัดแย้งในการทำงาน ควบคุมไปการกำกับตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน การประเมินผลการดำเนินงาน เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไข สรุปรายงานผลการทำงาน การแก้ไขปัญหาเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ด้านการพัฒนาบุคลากร เป็นองค์ประกอบที่กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นอยู่ในลำดับมาก มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสอง อาจเป็นเพราะการพัฒนาบุคลากรเป็นกลไกพื้นฐานสำหรับการขับเคลื่อนการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา เนื่องจากองค์ประกอบด้านการพัฒนาบุคลากร เป็นงานที่ผู้บริหารควรจัดทำอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ และเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความสามารถ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น ดังที่สมาน รังสิโยภุชฌ์ (2544: 83-84) อธิบายไว้ว่า การพัฒนาบุคคลเป็นสิ่งจำเป็นต่อประสิทธิภาพของงานเป็นอย่างมากกล่าวคือ เมื่อได้มีการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าทำงานแล้ว ก็มิได้หมายความว่าสามารถให้เข้าทำงานได้ทันทีเสมอไป จำเป็นจะต้องมีการอบรมแนะนำเบื้องต้นแก่ผู้เข้าทำงานใหม่ (Orientation) ในบางกรณีอาจต้องมีการอบรมถึงวิธีการทำงาน (in-service training) ให้ด้วย ทั้งนี้เพราะการศึกษาที่ได้มาจากโรงเรียน วิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัยนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นเพียงความรู้พื้นฐาน และมีงานหลายอย่างที่ยังไม่มีสอนในโรงเรียน วิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ทำให้ผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเหล่านั้นไม่สามารถจะทำงานได้ทันที ต้องมีการอบรมกันก่อนจึงจะทำงานได้ บุคลากรนับเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญที่จะนำพาให้องค์การไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกองค์กรควรให้ความสำคัญในการผูกใจผูกพันการพัฒนาการจัดการบุคลากร เพื่อให้มีการใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ และสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับ พันธกิจ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการเพื่อการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

3. ด้านผลลัพธ์ เป็นองค์ประกอบที่กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นอยู่ในลำดับมาก มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสาม เนื่องจากการตรวจสอบผลการดำเนินงาน แนวโน้มด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการพัฒนาของสถานศึกษา นอกจากนั้นยังเป็นการตรวจประเมินระดับผลการดำเนินการเมื่อเปรียบเทียบกับสถานศึกษาและสถาบันการศึกษาอื่น ที่จัดการศึกษาและบริการในลักษณะเดียวกัน ผลลัพธ์ที่ได้จากการตรวจประเมินจะเป็นสารสนเทศ ตัวชี้วัดความก้าวหน้า เพื่อประเมินปรับปรุงกระบวนการจัดการศึกษาและบริการ โดยมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับกลยุทธ์ของสถานศึกษา ดังที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553:15) อธิบายไว้ว่า ผลลัพธ์การบริหารจัดการเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานของโรงเรียนและปรับปรุงในด้านที่สำคัญ ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งบประมาณ และการเงิน การมุ่งเน้นบุคลากร ประสิทธิภาพของกระบวนการและการนำองค์กร ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ถือเป็นภาพความสำเร็จของสถานศึกษา อาจกล่าวได้ว่า ผลลัพธ์เป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จของการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

4. ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์ เป็นองค์ประกอบที่กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการวางแผนยุทธศาสตร์เป็นกระบวนการกำหนดทิศทางของสถานศึกษา โดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเพื่อกำหนดแผนยุทธศาสตร์ การกำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายอย่างชัดเจน สอดคล้องกับบริบทขององค์กร เปิดโอกาสให้บุคลากร กำหนดแผนยุทธศาสตร์ ของสถาบันการอาชีวศึกษาร่วมกัน นอกจากนั้นแผนยุทธศาสตร์สามารถเอกลำดับเป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นำมาสู่การปฏิบัติได้ ซึ่งควรติดตามผลการนำแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ รวมไปถึงการเผยแพร่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ ซึ่งหมายรวมถึงชุมชน ท้องถิ่นด้วย สอดคล้องกับศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ (2553:45) กล่าวการวางแผนยุทธศาสตร์ระดับสถานศึกษา สามารถดำเนินการให้สอดคล้องกับชุมชนและท้องถิ่น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ แว ตา พูลสวัสดิ์และคณะ (2561: 14) ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการการอาชีวศึกษาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันยุคการศึกษาไทย 4.0 ของวิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิก ผลวิจัยยืนยันว่า การกำหนด ซึ่งจะช่วยให้สถานศึกษาบริหารจัดการได้บรรลุตามเป้าประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ จึงสรุปได้ว่าการวางแผนยุทธศาสตร์เป็นองค์ประกอบที่ช่วยให้การบริหารคุณภาพของสถาบันอาชีวศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเนื่องจากลูกค้า ในที่นี้หมายถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้เรียน ผู้ปกครอง และหมายรวมไปถึงผู้ประกอบการ ซึ่งองค์ประกอบด้านนี้จะเป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จของการบริหารงาน หรือการเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาสถาบันอาชีวศึกษา โดยสถาบันการอาชีวศึกษาอาจจัดกิจกรรมเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรและนักศึกษา ให้การส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรและนักศึกษาเรียนรู้และสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ จัดระบบสารสนเทศที่ทันสมัยรวดเร็วเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายสำหรับผู้ปกครองและนักศึกษา รวมถึงประชาชนทั่วไป นอกจากนี้จะต้องยอมรับฟังความคิดเห็นจากนักศึกษา และนำข้อมูลข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาปรับปรุงพัฒนา สร้างระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่ดีและทั่วถึง สอดคล้องกับ ธนภัทร มั่นคง และคณะ (2563:28) ศึกษาเรื่องการบริหารอาชีวศึกษาเอกชนตามแนวคิดคุณภาพมาตรฐานสากล ผลวิจัยพบว่า ด้านการมุ่งเน้นนักเรียน ผู้ปกครอง และผู้เกี่ยวข้อง ต้องมีการร่วมมือกับเครือข่ายทางการศึกษา (ผู้ปกครอง ผู้ใช้ผลผลิต กลุ่มโรงเรียน สมาคม ชุมชน) เพื่อแสวงหาความร่วมมือในการสนับสนุนการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ต้องให้ความสำคัญกับการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้ใช้ผลผลิต นักเรียน ผู้ปกครองและผู้เกี่ยวข้องโดยนำมากำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจน ต้องมีการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ผลผลิต(สถานประกอบการ/มาตรฐานวิชาชีพ) ความคาดหวังและความนิยมของนักเรียน ผู้ปกครองและผู้เกี่ยวข้อง

6. ด้านการจัดกระบวนการเป็นองค์ประกอบที่กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการจัดการด้านกระบวนการ เป็นขั้นตอนที่สำคัญสำหรับการนำนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ลงสู่การปฏิบัติ มีการใช้งบประมาณเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยจะพิจารณาในแง่ของประสิทธิภาพและประสิทธิผล สถาบันการอาชีวศึกษาควรมีการออกแบบกระบวนการให้มีการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีการควบคุมกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน มีการทบทวนกระบวนการภายในองค์กรเพื่อการพัฒนา มีการศึกษากระบวนการทำงานที่เป็นเลิศจากหน่วยงาน อื่น ๆ และมีกระบวนการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะการจัดการกระบวนการที่เน้นบริบท หรือลักษณะของพื้นที่ ตามกรอบทิศทางการพัฒนา

สอดคล้องกับ สาโรจน์ ขจรวัฒน์เตียว (2560 : 179) ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหาร เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถานศึกษาอาชีวศึกษา ประเภทช่างอุตสาหกรรมภายใต้นโยบายประเทศไทย 4.0 ผลวิจัยพบว่า องค์ประกอบด้านกระบวนการเป็นกลไกที่สำคัญที่จะนำนโยบายในภาพกว้างลงสู่การปฏิบัติ ตามแผนการขับเคลื่อนแผนพัฒนาการอาชีวศึกษาสู่สถานศึกษากำหนดแนวทางให้ผู้เรียนมีความรู้ เป็นกำลังคนมีทักษะความสามารถด้านวิชาชีพที่สำคัญจำเป็นในศตวรรษที่ 21 มี สมรรถนะตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ โดยจะต้องพัฒนาระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ ให้สอดคล้องการเปลี่ยนแปลงสู่สังคม เศรษฐกิจฐานนวัตกรรมและมาตรฐานสากล พัฒนาและขยายความร่วมมือกับภาคประกอบการและเครือข่ายทางวิชาการทั้งในและต่างประเทศ เป็นผู้นำในการขับเคลื่อนผลิตและพัฒนาากำลังคนอาชีวศึกษา สนับสนุนการพัฒนาอุตสาหกรรม First s - curve, New S - curve การจัดการกระบวนการจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการขับเคลื่อนการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

7. ด้านการวัดและประเมินผล เป็นองค์ประกอบที่กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากองค์ประกอบด้านการวัดและประเมินผล เป็นขั้นตอนพิจารณาผลที่เกิดจากการดำเนินงาน และถือเป็นสารสนเทศที่สำคัญ สถาบันการอาชีวศึกษาจะต้องมีการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนางาน มีการปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศเพื่อการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีระบบสารสนเทศในการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลที่ทันสมัย มีการออกแบบระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของการใช้งาน มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล อย่างไรก็ตามการวัดและประเมินผลจะช่วยให้สถาบันการอาชีวศึกษามีสารสนเทศสำหรับการนำไปทบทวน การวางแผนพัฒนาได้อย่างเป็นระบบ สิริอร สกุลเดช และคณะ (2559: 340) กล่าวว่า การประเมินเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ สารสนเทศเชิงคุณค่าที่ได้มาจากวิธีวิทยาการประเมินที่เหมาะสม จะมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์ในการพัฒนา นอกจากนี้การใช้กระบวนการวัดผลประเมินที่เป็นระบบจะช่วยส่งเสริมการบริหารจัดการโครงการ กิจกรรม และงานต่าง ๆ ของสถาบันการอาชีวศึกษาบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ตลอดจนการใช้ชุดข้อมูล สารสนเทศ ที่ได้จากการวัดผลประเมินผลจะมีความน่าเชื่อถือสูง และเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการได้อย่างเป็นระบบ

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า โมเดลองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โมเดลการวัดมีความตรงเชิงโครงสร้างตามเกณฑ์ที่กำหนดการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างระหว่างข้อมูลเชิงทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยการสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา จากนั้นเลือกใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ซึ่งข้อมูลผ่านการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น ด้านตัวแปรอยู่ในมาตรฐานอัตราค่า ดังที่ ยุทธ ไกยวรรณ (2556:73) ระบุไว้ว่าตัวแปรที่นำมาวิเคราะห์โดยวิธีวิเคราะห์

องค์ประกอบเชิงยืนยันควรอยู่ในมาตรฐานอัตราค่าเป็นอย่างน้อย มีขนาดตัวอย่างเพียงพอตามเกณฑ์ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อยู่ในระดับดีมาก สอดคล้องตามแนวทางการกำหนดขนาดตัวอย่างของ Tabachnick & Fidell (2012:618) ค่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ขององค์ประกอบผ่านเกณฑ์ที่กำหนด สอดคล้องกับ ยุทธ ไกยวรรณ (2556:73) ที่กำหนดว่า ตัวแปรที่จะรวมกลุ่มกันได้ความสัมพันธ์ต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.30 โดยพิจารณาจากค่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ (Correlation Matrix) นอกจากนี้ข้อมูลผ่านการตรวจสอบความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่ ศุภมาส อังศุโชติ สมถวิล วิจิตรวรรณ และ รัชนิกุล ภิญโญภาณุวัฒน์ (2554:97) ได้กำหนดไว้ ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันมากพอสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้โดยพิจารณาจากค่า Bartlett's Test of Sphericity ต้องมีค่า Chi-square df และค่า p-Value ตามเกณฑ์ระดับความกล่มกลืน (ยุทธ ไกยวรรณ. 2556:74) ตลอดจนตรวจสอบความตรงของโมเดลตามเกณฑ์และสถิติของ Byrne (2001) และ Schumacker & Lomax (2010) โดยการพิจารณาค่าไค-สแควร์ ไค-สแควร์สัมพัทธ์ ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดี ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีที่ปรับแก้แล้ว และดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ มีค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ทุกค่า องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ประกอบด้วย 1) การวางแผนยุทธศาสตร์ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 7 ตัวแปร 2) การจัดการกระบวนการ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวแปร 3) ความเป็นผู้นำ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 9 ตัวแปร 4) การพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวแปร 5) การมุ่งเน้นที่ลูกค้า ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวแปร 6) การวัดและประเมินผล ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวแปร และ 7) ผลลัพธ์ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวแปร

นอกจากนี้ โมเดลการวัดองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบหลักทั้ง 7 องค์ประกอบมีค่าเป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกค่าองค์ประกอบทุกตัวมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานทุกตัวองค์ประกอบมีความสำคัญในการสนับสนุนองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา เรียงลำดับจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากไปหาน้อย คือ องค์ประกอบด้านความเป็นผู้นำ และองค์ประกอบด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากัน รองลงมาคือ องค์ประกอบด้านการพัฒนาบุคลากร และองค์ประกอบด้านผลลัพธ์ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่เท่ากัน องค์ประกอบด้านการวัดและประเมินผล และองค์ประกอบด้านการวางแผนยุทธศาสตร์ กับองค์ประกอบด้านการจัดการกระบวนการ มีค่าน้ำหนักเท่ากันตามลำดับ ส่วนค่าน้ำหนักของตัวแปรสังเกตได้ มีค่าเป็นบวก เกินเกณฑ์ที่กำหนด และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกค่า ดังนั้น ตัวแปรทั้งหมดขององค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา มีความน่าเชื่อถือได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง จากค่าน้ำหนักขององค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา พบว่า ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า มีค่าน้ำหนักสูงสุด (Factor Loading = 0.98) ทั้งสององค์ประกอบมีค่าน้ำหนักที่เท่ากัน แสดงให้เห็นว่าสถาบันการอาชีวศึกษาที่มุ่งเน้นการบริหารและการจัดการโดยยึดหลักคุณภาพ องค์ประกอบด้านความเป็นผู้นำมีความสำคัญมาก

เนื่องจาก ผู้นำหรือผู้บริหารของสถาบันการอาชีวศึกษาต้องสร้างวิสัยทัศน์ มีทิศทางเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ชัดเจนและสามารถสื่อสารวิสัยทัศน์ให้แก่ผู้ตาม และการมีบาร์มีจะเกิดการดึงดูดใจให้ผู้ตามมีความกระตือรือร้น ความเคารพนับถือ และไว้วางใจ สอดคล้องกับ Bass & Avolio (1994: 114) กล่าวว่า ผู้นำประพฤติกรรมเป็นแบบอย่างสำหรับผู้ตาม ผู้นำจะเป็นที่ยกย่อง เคารพนับถือ ศรัทธา ไว้วางใจ และทำให้ผู้ตามเกิดการภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมงานกัน นอกจากนี้ Bass & Riggio (2006: 6) ยังได้กล่าวว่า ผู้นำจะต้องชื่นชมเอาใจใส่ ไว้วางใจแก่ผู้ตาม ผู้นำเป็นแบบอย่างต้องสร้างบาร์มีให้ผู้ตามเกิดความมุ่งมั่นศรัทธา สะท้อนให้เห็นว่าองค์ประกอบด้านความเป็นผู้นำ มีผลสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา นอกจากนี้ องค์ประกอบด้านการมุ่งเน้นลูกค้าก็มีความสำคัญของค่าน้ำหนักที่สูงเช่นกัน เนื่องจากการบริหารจัดการคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษานั้น จำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงลูกค้า ในที่นี้หมายถึงนักเรียน นักศึกษา ผู้ปกครอง สถานประกอบการ ที่เข้ามามีส่วนได้ส่วนเสียกับสถาบัน ซึ่งการมุ่งเน้นลูกค้าทำให้สถาบันคำนึงถึงการให้บริการ ทั้งมิติทางด้านการบริการทางวิชาการ หรือการบริการในด้านอื่น ๆ ที่มุ่งสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ดังที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553:35) ได้อธิบายไว้ว่า การบริหารจัดการเกี่ยวกับผู้เรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง การให้ความสำคัญและเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโรงเรียนมากขึ้น นับเป็นผลดีต่อการพัฒนา ความโปร่งใสการยอมรับ และความร่วมมืออย่างเต็มใจต่อโรงเรียน และผลที่สุดความสำเร็จในด้านการพัฒนาการศึกษาของโรงเรียนก็จะบรรลุสู่เป้าหมายที่วางไว้ วิธีการที่โรงเรียนรับฟังความคิดเห็น ความต้องการของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการใช้สารสนเทศเพื่อปรับปรุงและค้นหาความสำเร็จด้านการพัฒนาการศึกษาของโรงเรียน การให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้เรียน หรือผู้เข้ารับบริการทางการศึกษา รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการจัดการศึกษาของสถาบันการศึกษา ด้วยการมุ่งสร้างความผูกพันกับลูกค้าหรือผู้เรียน ยอมรับฟังเสียงของผู้เรียน และให้ความสำคัญกับผู้เรียนในด้านความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการให้บริการทางการศึกษาที่สถานศึกษาจัดให้ องค์ประกอบเหล่านี้จะช่วยให้เกิดการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาได้

อย่างไรก็ตาม นอกจากองค์ประกอบด้านความเป็นผู้นำ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ที่เป็นองค์ประกอบที่สถาบันการอาชีวศึกษาจำเป็นต้องให้ความสำคัญเพื่อให้เกิดการบริหารคุณภาพแล้ว ยังต้องคำนึงถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ที่ค้นพบในการศึกษารุ่นนี้ด้วยเช่นกัน เนื่องจากค่าน้ำหนักที่วัดได้จากโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง ในส่วนขององค์ประกอบอื่น ๆ ก็มีค่าน้ำหนักอยู่ในเกณฑ์ที่สูงใกล้เคียงกัน ทั้งองค์ประกอบด้านการพัฒนาบุคลากร องค์ประกอบด้านผลลัพธ์ มี องค์ประกอบด้านการวัดและประเมินผล องค์ประกอบด้านการวางแผนยุทธศาสตร์ และองค์ประกอบด้านการจัดการกระบวนการ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ได้รับการยืนยันจากข้อมูลเชิงประจักษ์ว่า เป็นองค์ประกอบของการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาเช่นกัน ดังนั้นการบริหารจัดการจึงต้องกำหนดองค์ประกอบเหล่านี้ให้ครอบคลุม และพิจารณาถึงตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดด้วย เพื่อให้การบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานและเกิด

คุณภาพสูงสุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.2.2 อภิปรายผลเกี่ยวกับสร้างรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา และผลการประเมินรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันอาชีวศึกษา

ในการอภิปรายผลการสร้างรูปแบบและการประเมินรูปแบบจะนำมาอภิปรายผลไว้ในส่วนเดียวกัน เนื่องจากผู้วิจัยต้องการเชื่อมโยงให้เห็นกระบวนการวิจัย และที่มาของผลวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาอย่างเป็นขั้นตอน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ความเป็นมาของรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ส่วนที่ 2 วัตถุประสงค์ของรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ส่วนที่ 3 หลักการของรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ส่วนที่ 4 องค์ประกอบของรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา และส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการนำรูปแบบไปใช้ โดยสร้างขึ้นเป็นรูปแบบเชิงภาษา (Semantic Model) ซึ่งเป็นรูปแบบทางการศึกษา โดยใช้ภาษาเป็นสื่อในการบรรยายหรืออธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษาสอดคล้องตามแนวคิดของ Keeves (1988) ที่ระบุไว้ว่า รูปแบบที่เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับทางการศึกษาและสังคมศาสตร์มักสร้างเป็นรูปแบบเชิงภาษาเพื่อให้เกิดความเข้าใจในรายละเอียดต่อการนำไปใช้ รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา จะแสดงถึงโครงสร้างทางความคิด (Conceptual Framework) ผ่านองค์ประกอบของการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาและแนวปฏิบัติ มีขั้นตอนที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Keeves (1988) เพื่อสร้างรูปแบบผ่านการศึกษาความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรชุดองค์ประกอบ แสดงให้เห็นถึงเหตุผลเป็นแนวปฏิบัติ และนำเสนอผ่านข้อมูล สารสนเทศที่เข้าใจได้ง่าย สอดคล้องกับ ชีรวัดน์ นิเจนตร (2560:81) ที่อธิบายว่า รูปแบบควรให้รายละเอียด มีข้อมูล สารสนเทศที่เพียงพอ เช่นเดียวกันกับ Steiner (1988: 108) ที่กล่าวว่า รูปแบบควรสร้างขึ้นเพื่อใช้อธิบายทฤษฎี สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดที่มีทฤษฎีเป็นพื้นฐาน โดยรูปแบบที่สร้างขึ้นในครั้งนี้ เป็นการสร้างมโนทัศน์ใหม่ เพื่อขยายองค์ความรู้ในด้านการบริหารจัดการ ดังนั้นรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาที่สร้างขึ้นในครั้งนี้ จึงมุ่งอธิบายโดยใช้ข้อมูล สารสนเทศ ผ่านองค์ประกอบและแนวปฏิบัติ โดยรายละเอียดที่สำคัญสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความเป็นผู้นำ

รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ให้ความสำคัญกับความเป็นผู้นำ เนื่องจากความเป็นผู้นำ จะช่วยให้การบริหารจัดการสถาบันการอาชีวศึกษามีทิศทาง และมีเป้าหมายอย่างชัดเจนที่จะบริหารจัดการให้เกิดคุณภาพได้ เนื่องจากความเป็นผู้นำ เป็นการบริหารจัดการเกี่ยวกับวิธีการชี้แนะ การใช้ระบบธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ การดำเนินการเกี่ยวกับจริยธรรม กฎหมายและความรับผิดชอบต่อชุมชน การกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม ผลการดำเนินการที่คาดหวังของผู้บริหาร หรือกลยุทธ์การบริหารงานที่มีเป้าหมายสู่การนำสถานศึกษาสู่คุณภาพและความเป็นเลิศได้ ดังที่ Senge (1990 : 158) อธิบายไว้ว่า ความเป็นผู้นำยุคใหม่ต้องเป็นผู้สร้างวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่จะก้าวไปสู่ความเป็นเลิศ ผู้นำวิสัยทัศน์ส่วนตนหรือมีจุดมุ่งหมาย มีแรงมุ่งมั่น ใฝ่ดี เมื่อมีวิสัยทัศน์แล้วก็ต้องมีแรงมุ่งมั่นที่จะทำให้บรรลุผลสำเร็จ มีความมุ่งมั่นฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ และมีความคิดวิเคราะห์สิ่งใด ๆ ด้วยเหตุด้วยผล นอกจากนี้ลักษณะหนึ่งของความเป็นผู้นำที่จะบริหารคุณภาพขององค์กรได้ จะต้องมียุทธศาสตร์กับบุคลากร มีหลักการพัฒนาผู้นำในอนาคต เข้าใจกระบวนการวัดผลการดำเนินงานในระดับองค์กร มีวิธีการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ โดยผู้นำหรือผู้บริหารสถาบันการอาชีวศึกษา จะต้องส่งเสริมบรรยากาศที่ดีให้กับองค์กร มีความรับผิดชอบต่อสังคม ท้องถิ่น ชุมชนและประชาชน โดยเฉพาะการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน ซึ่งถือเป็นบทบาทที่สำคัญของผู้นำ ดังที่ สมบูรณ์ บุรีศิริรักษ์ (2559: 58) มีค้นพบในงานวิจัยของเขาว่า การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนนั้น เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนซึ่งผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างสถานศึกษา กับ ชุมชน ในลักษณะผลประโยชน์ต่างตอบแทน โดยผู้บริหารสถานศึกษานับสนุนให้ชุมชนได้ร่วมจัดกระบวนการเรียนรู้ร่วมกับสถานศึกษาเพื่อผลประโยชน์ของชุมชน ให้ความร่วมมือกับชุมชนจัดกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกันอย่าง ต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน นอกจากนี้ความเป็นผู้นำยังสะท้อนถึงความคาดหวังที่จะดำเนินงานให้เกิดคุณภาพได้ โดยเฉพาะการสร้างวัฒนธรรมการทำงาน โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาสร้างองค์การเรียนรู้จะเป็นปัจจัยสนับสนุนของการบริหารคุณภาพได้ สอดคล้องกับ ทินกร บัวชู และ ทิพาพร บัวชู (2562: 288) ได้อธิบายไว้ในบทความเรื่องภาวะผู้นำ ดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา โดยกล่าวว่า การสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้แบบโลกยุคดิจิทัล โดยผู้บริหารสถานศึกษา จะต้องใช้เทคโนโลยีนวัตกรรมดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอเป็นปกติ จนเกิดเป็นวัฒนธรรมการเรียนรู้แบบโลกดิจิทัลในองค์กร โดยสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้เรียนทุกคนได้เข้าถึงทรัพยากรการเรียนรู้ดังกล่าวอย่างทั่วถึง จะเป็นตัวบ่งชี้ทางด้านความเป็นผู้นำที่สามารถส่งเสริมระบบคุณภาพของการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การมุ่งเน้นลูกค้า

การมุ่งเน้นลูกค้า เป็นกลไกที่สำคัญมากสำหรับการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา เนื่องจากปัจจัยด้านลูกค้า ซึ่งหมายถึงคุณภาพของนักเรียน นักศึกษา ซึ่งมีความสำคัญที่สุดในการจัดการศึกษา เพราะการมุ่งเน้นลูกค้าในภาคส่วนของการจัดการศึกษานั้น เป็นการบริหารจัดการเกี่ยวกับการสร้างความผูกพันกับผู้เรียนเพื่อความสำเร็จด้านการพัฒนาการศึกษา ครอบคลุมวิธีการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียน รวมถึงการรับฟังความคิดเห็น ความต้องการของนักเรียน สอดคล้องกับ ธนภัทร มั่นคงและคณะ (2563:28) ศึกษาเรื่อง การบริหารอาชีวศึกษาเอกชนตามแนวคิดคุณภาพมาตรฐานสากล ผลงานวิจัยได้ยืนยันว่า สถาบันการอาชีวศึกษาต้องให้ความสำคัญกับองค์ประกอบด้านการมุ่งเน้น นักเรียน ผู้ปกครองและผู้เกี่ยวข้อง ต้องมีการร่วมมือกับเครือข่ายทางการศึกษา (ผู้ปกครอง ผู้ใช้ผลผลิต กลุ่มโรงเรียน สมาคม ชุมชน) เพื่อแสวงหาความร่วมมือในการสนับสนุนการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ต้องให้ความสำคัญกับการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้ใช้ผลผลิต นักเรียน ผู้ปกครองและผู้เกี่ยวข้องโดยนำมากำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจน ต้องมี

การศึกษาวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ผลผลิต (สถานประกอบการ/มาตรฐานวิชาชีพ) ความ
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คาดหวังและความนิยมของนักเรียน ผู้ปกครองและผู้เกี่ยวข้อง นอกจากนี้สถาบันการอาชีวศึกษาจะต้องมีทิศทางการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนที่ชัดเจน ทั้งความรู้ ความสามารถ ทักษะอาชีพ และสมรรถนะที่สำคัญ สอดคล้องกับ กรรณัฏฐ์ พิพัฒน์ผล (2557:355) ศึกษาเรื่อง องค์ประกอบความสำเร็จของการจัดการอาชีวศึกษาในสถานประกอบการขนาดใหญ่ โดยผลการวิจัยค้นพบว่า การมุ่งเน้นนักเรียน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างมากสำหรับการสร้างคุณภาพของสถานศึกษา โดยสถาบันอาชีวศึกษาจะต้องปลูกฝังนักเรียนนักศึกษาให้เห็นความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ ต้องส่งเสริมการผลิตนักเรียนออกมาให้มีวัฒนธรรมองค์กรที่ต้องการในอนาคตรวมถึงมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์เป็นสิ่งที่เรียกว่า การมีจิตอุตสาหกรรม (Industry mind) ด้วยการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนและสภาพแวดล้อมที่ปลูกฝังความเป็นวัฒนธรรมองค์กร นอกจากนี้สถาบันการอาชีวศึกษาจะต้องนำผลการประเมินต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งเน้นลูกค้า มาใช้เป็นสารสนเทศเพื่อปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรมในการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา โดยสถาบันการอาชีวศึกษาจะต้องส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรและนักศึกษาเรียนรู้และสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ จัดกิจกรรมเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรและนักศึกษาในสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายสำหรับผู้ปกครองและนักศึกษา รวมถึงประชาชนทั่วไป จัดระบบสารสนเทศที่ทันสมัยรวดเร็วเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ยอมรับฟังความคิดเห็นจากนักศึกษาและนำข้อมูลข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาปรับปรุงพัฒนา สถาบันการอาชีวศึกษามีระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่ดีและทั่วถึง หากสถาบันการอาชีวศึกษาให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการโดยตั้งเป้าหมายไว้ที่คุณภาพของผู้เรียน หรือการมุ่งเน้นคุณภาพของลูกค้า ใช้กลไกการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น จะเป็นแนวทางที่สำคัญในการขับเคลื่อนการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาได้

3. การพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากร เป็นภารกิจหนึ่งของการบริหารจัดการอาชีวศึกษา หากบุคลากรได้รับการพัฒนาให้มีสมรรถนะที่ตรงตามกรอบมาตรฐานวิชาชีพ ทั้งสมรรถนะหลัก และสมรรถนะประจำสายงาน จะเป็นองค์ประกอบที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดคุณภาพในการบริหารจัดการอาชีวศึกษาได้ เนื่องจากการพัฒนาบุคลากร เป็นวิธีการพัฒนาและการจัดการบุคลากร เพื่อให้มีการใช้ศักยภาพของบุคลากรอย่างเต็มที่ ดังที่ ปรียาภรณ์ ศรีเพชร (2559:100) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานอาชีวศึกษาจังหวัดระยอง กรณีศึกษาวิทยาลัยเทคนิคระยอง จังหวัดระยอง ผลการศึกษาได้อธิบายไว้ว่า การพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาถือเป็นปัจจัยสำคัญของสถานศึกษาในการจัดวางระบบงานหากบุคลากรขาดความรู้ ความเข้าใจ ขาดความสามารถ หรือความชำนาญไม่เพียงพอในการปฏิบัติงานและมีทัศนคติไม่ดีต่อการทำงานหรือหากมีส่วนหนึ่งส่วนใดขาดหายไปการพัฒนาส่งเสริมการศึกษาที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ก็ย่อมกระทำได้อย่าง ดังนั้นเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ทางการศึกษาการพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นและสำคัญโดยแท้จริง นอกจากนี้การพัฒนาบุคลากรจำเป็นจะต้องสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พันธกิจ กลยุทธ์และแผนปฏิบัติการโดยรวม รวมถึงการประเมินขีดความสามารถ อัตรากำลัง และการสร้างสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่จะก่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีต่อสถาบันการอาชีวศึกษา จำเป็นต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความรู้ความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในการทำงาน สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีม เป็นไปตามกรอบการพัฒนาบทบาทครูในการดำเนินงานตามกรอบภารกิจของศูนย์ประสานงานการผลิต และพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษา ส่งเสริมการวิจัยเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน สร้างเครือข่ายการวิจัยเพื่อพัฒนาการศึกษาอาชีวศึกษา สร้างนักวิจัยและนวัตกรรม (สุนันทา พลโภชน.2561:75) นอกจากนี้สถาบันการอาชีวศึกษาควรส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สร้างขวัญกำลังใจและจัดสวัสดิการให้กับบุคลากร สร้างสภาพแวดล้อมที่ดีและความสามัคคีให้กับบุคลากร มอบรางวัล เกียรติบัตร ยกย่อง ชื่นชม บุคลากร สอดคล้องกับการศึกษาของ กรรณิษฐ์ พิพัฒน์ผล (2557:361) ได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ในการศึกษาวิจัย ซึ่งเป็นข้อค้นพบด้านการพัฒนาบุคลากรว่า สถาบันการศึกษามีการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path) สำหรับบุคลากรทั้งใน สายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ อย่างชัดเจน เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการพัฒนา ศักยภาพของบุคลากร ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสคิดค้นหรือสร้างนวัตกรรมในด้านที่ตนเองถนัดหรือรับผิดชอบ ที่เป็นประโยชน์ต่อสถาบันการศึกษาให้มากขึ้น ทั้งในด้านเวลาและงบประมาณและควรให้สถานประกอบการเข้ามามีบทบาทในการช่วยสนับสนุนองค์ความรู้ใหม่ ๆ จากประสบการณ์จริง ในเชิงบูรณาการร่วมกัน เพื่อสร้างสรรค์รูปแบบการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ที่มีความจำเป็นเร่งด่วน หากสถาบันการอาชีวศึกษามุ่งสร้างคุณภาพ พัฒนาบุคลากรทั้งสายวิชาการ และสายสนับสนุนให้เป็นไปตามแนวนโยบาย กลยุทธ์ และวิสัยทัศน์ ก็จะพัฒนาการบริหารคุณภาพสถาบันการอาชีวศึกษาได้

4. ผลลัพธ์

รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา กำหนดให้ภาพของความสำเร็จในกระบวนการบริหารจัดการคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา คือ ผลลัพธ์ เป็นตัวยืนยันภาพรวมของการบริหารจัดการ เนื่องจากผลลัพธ์แสดงถึงการบริหารจัดการเกี่ยวกับวิธีการที่ผู้บริหารจะดำเนินงาน และการปรับปรุงในด้านที่สำคัญ ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ผลลัพธ์ด้านการดำเนินงานเป็นกระบวนการ ผลลัพธ์ด้านความเป็นผู้นำ ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า ผลลัพธ์ด้านการวัดและประเมินผล นอกจากนั้นยังเป็นการตรวจประเมินระดับผลการดำเนินการ เมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันการศึกษาอื่นที่จัดการศึกษาและบริการในลักษณะเดียวกัน เพื่อนำไปสู่การวางแผนตามวงจรการบริหารจัดการคุณภาพต่อไป ดังที่ กาญจนา ศรีผักหอม และคณะ (2559:60) ที่อธิบายไว้ว่า ผลลัพธ์ที่สำคัญของการบริหารจัดการอาชีวศึกษา คือ ผู้ที่จบการศึกษาจะนำพาตนเองไปสู่การมีงานทำ ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมมีเกียรติและศักดิ์ศรีอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขเหล่านี้คือผลสัมฤทธิ์ของ ผู้สำเร็จการอาชีวศึกษาตามกระบวนการทัศน์ของการอาชีวศึกษาสมัยใหม่ ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องผู้บริหารสถานศึกษาที่มีความรู้ความสามารถ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยเฉพาะเป็นผู้กำหนดนโยบายของสถาบันเหล่านั้นได้เล็งเห็นความสำคัญของศักยภาพในการก่อเกิดจากการเป็นผู้นำของตนเองในโลกยุคใหม่ของโลกยุคใหม่ที่ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้องค์การนำไปสู่เป้าหมาย ในการสัมฤทธิ์ผลตามผลผลิต/ผลลัพธ์ของดัชนีตามตัวชี้วัด (Indicator) ผลการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators or KPI) จึงเป็นโอกาสที่วิทยาลัยอาชีวศึกษาจะประสบความสำเร็จในการก้าวไปสู่มาตรฐานสากล (International Standard) นอกจากนี้ผลลัพธ์เป็นตัวบ่งชี้ได้ว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความไว้วางใจจากการดำเนินงาน มีบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ บุคลากรมีกำลังใจมีความกระตือรือร้น มุ่งมั่น มีความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงาน บุคลากรมีความสุขในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ผู้ปกครองสถานประกอบการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในการให้บริการนักศึกษาเกิดความภาคภูมิใจในการสำเร็จการศึกษาอย่างมีคุณภาพ และเป็นส่วนหนึ่งของสถาบันการอาชีวศึกษา โดยผลลัพธ์เหล่านี้เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญที่บ่งชี้การบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

5. การวัดผลประเมินผล

การวัดและประเมินผล ถือเป็นกลไกที่สำคัญอย่างมากที่จะตัดสิน หรือพิจารณาขั้นตอนในการดำเนินงานของสถาบันการอาชีวศึกษา เนื่องจากการวัดผลประเมินผล เป็นการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศและความรู้ขององค์กร มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการจัดการ มีวิธีการทบทวนตรวจสอบอย่างเป็นระบบ และนำผลที่ได้มาปรับปรุงผลการดำเนินงานของสถาบันการอาชีวศึกษา โดยการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2544: 10-11) ที่อธิบายถึงหลักการสำคัญของการวัดผลประเมินผลไว้ว่า การประเมินผลอย่างเหมาะสมจะทำให้ได้ข้อมูลที่มี คุณค่าสำหรับการจัดทำสารสนเทศสำหรับการพัฒนาสถานศึกษาต่อไป นอกจากนี้ควรนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนางาน มีการออกแบบระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของการใช้งาน มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล มีระบบสารสนเทศในการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลที่ทันสมัย ปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศเพื่อการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง สถาบันการอาชีวศึกษาศึกษาควรนำผลการประเมินมาวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนของตนเองในแต่ละมาตรฐาน และพิจารณาว่าเกี่ยวข้องกับบุคลากรที่รับผิดชอบกลุ่มใดหรือคนใดบ้าง สมคิด พรหมจรรย์ (2552:37) ได้อธิบายไว้ว่า การวัดและประเมินผลเป็นการประเมินเพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับให้เห็นผลการดำเนินงานของการจัดการศึกษาขององค์กรทางการศึกษา/สถานศึกษาว่าบรรลุตามเป้าหมายอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดเพียงใด หากสถาบันการอาชีวศึกษามีระบบการวัดผลประเมินผลที่ดี มีสารสนเทศที่เกิดจากการวัดผลประเมินผล โดยเฉพาะผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ จะเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการพัฒนาสถาบันการอาชีวศึกษาให้มีคุณภาพตามเป้าหมายที่วางไว้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. การวางแผนยุทธศาสตร์

การวางแผนยุทธศาสตร์ เป็นพื้นฐานที่สำคัญในการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา เนื่องจากการวางแผนยุทธศาสตร์ เป็นวิธีการที่ผู้บริหาร บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบันการอาชีวศึกษาได้ร่วมกันจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ การถ่ายทอดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ การจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอที่จะทำให้แผนปฏิบัติการบรรลุผลสำเร็จ การจะปรับเปลี่ยนแผนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงวิธีการวัดความสำเร็จและการรักษาความยั่งยืนในระยะยาวของสถาบันการอาชีวศึกษา โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกันกำหนดยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับบริบทขององค์กร มีการติดตามผลการนำแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ กำหนดแผนยุทธศาสตร์ ของสถาบันการอาชีวศึกษาร่วมกัน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกันกำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายอย่างชัดเจน นำแผนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติได้ เผยแพร่วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบทั่วถึงกัน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกันวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเพื่อกำหนดแผนยุทธศาสตร์การบริหารงานสถาบันการอาชีวศึกษา ทั้งนี้สถาบันการอาชีวศึกษาจะต้องวิเคราะห์ความต้องการแนวโน้มการพัฒนาตามแผนการพัฒนาและขับเคลื่อนอาชีวศึกษาของประเทศ สอดคล้องกับ นโยบายของจวนเตี๋ย (2560:119) ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษา ประเภทช่างอุตสาหกรรมภายใต้นโยบายประเทศไทย 4.0 โดยผลการศึกษาในด้านกระบวนการได้อธิบายไว้ว่าการขับเคลื่อนแผนพัฒนาการอาชีวศึกษาสู่สถานศึกษา กำหนดแนวทางให้ผู้เรียนมีความรู้ เป็นกำลังคนมีทักษะความสามารถด้านวิชาชีพที่สำคัญจำเป็นในศตวรรษที่ 21 มี สมรรถนะตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ พัฒนาระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ ยกระดับคุณภาพผู้บริหารสถานศึกษาให้สอดคล้องการเปลี่ยนแปลงสู่สังคม เศรษฐกิจฐานนวัตกรรมและมาตรฐานสากล สร้างการรับรู้ความเข้าใจและปรับทัศนคติของสังคม ให้ตระหนักถึงการผลิตกำลังคนสายอาชีวศึกษาที่มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี มุ่งให้ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถผลักดันวิสัยทัศน์ พัฒนาและขยายความร่วมมือกับภาคประกอบการและเครือข่ายทางวิชาการทั้งในและต่างประเทศ เป็นผู้นำในการขับเคลื่อนผลิตและพัฒนาากำลังคนอาชีวศึกษา สนับสนุนการพัฒนาอุตสาหกรรม First s - curve, New S - curve หากสถาบันการอาชีวศึกษามีดำเนินงานอย่างมีแผนยุทธศาสตร์ โดยมุ่งเน้นคุณภาพการบริหารจัดการตามกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจที่วางไว้จะก่อให้เกิดคุณภาพในการพัฒนางานได้ครอบคลุมเป้าหมายของสถาบัน

7. การจัดการกระบวนการ

รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา กำหนดให้การจัดการกระบวนการเป็นขั้นตอนหนึ่งในการบริหารจัดการคุณภาพ เป็นวิธีการที่สถาบันการอาชีวศึกษาจะนำมาใช้ในการปกป้องและการใช้ประโยชน์จากความสามารถพิเศษ เพื่อความสำเร็จและความยั่งยืนขององค์กร เป็นผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ ให้บรรลุความสำเร็จตามที่ต้องการอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับ นันทิตา โพธิ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สาร (2563: 131-132) ที่ค้นพบว่า กระบวนการบริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษา ในด้านการจัดการกระบวนการ ที่นำระบบควบคุมคุณภาพที่หลากหลายมาบริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาพร้อมกัน และดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน ผู้บริหารมีการกำกับติดตามความก้าวหน้าของงานเป็นระยะ ด้วยวิธีการที่หลากหลายต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มีการนิเทศ สังเกต และรับฟังภาพปัญหา มีการกำกับติดตามการทำงาน มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ ทันทีด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายไลน์ ประเมินผลการทำงานในรูปของคณะกรรมการ และรายงานตามลำดับชั้น ด้วยเครื่องมือ KPI (Key Performance Indicator) ที่มีคุณภาพ ตรวจสอบผลการปฏิบัติงานสอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ของสถานศึกษา ยึดหลักคุณธรรม ความเที่ยงตรงตามกรอบ และมาตรฐานชัดเจน การปรับปรุงคุณภาพ เน้นความต่อเนื่องชัดเจน โดยใช้กระบวนการวิจัย นำผลสรุปกำหนดเป็นมาตรฐานให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับสุจิตรา นภาคนาพร (2554:15) ที่กล่าวว่า ในการที่องค์กรจะประสบผลสำเร็จนั้นจะต้องอาศัย การจัดการกระบวนการที่ดี และจะต้องมีความสัมพันธ์กันเป็นระบบ ซึ่งนักบริหารไม่สามารถที่จะประสบผลสำเร็จในการทำหน้าที่ตามกระบวนการของการจัดการได้ หากปราศจากการทำหน้าที่ต่อเนื่องกัน นอกจากนี้สถาบันการอาชีวศึกษาต้องออกแบบการจัดการ การปรับปรุงทั้งระบบงาน ตลอดจนกระบวนการทำงานต่าง ๆ จะต้องควบคุมกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ทบทวนกระบวนการภายในองค์กรเพื่อการพัฒนา สร้างกระบวนการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน ออกแบบกระบวนการให้มีการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ศึกษากระบวนการทำงานที่เป็นเลิศจากหน่วยงานอื่นๆ หากสถาบันการอาชีวศึกษามีระบบการจัดการกระบวนการที่ดี มีระบบงานที่สามารถตรวจสอบและพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง จะเป็นองค์ประกอบที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพในการบริหารจัดการตามเป้าหมายที่วางไว้

นอกจากนี้ ผลการประเมินรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา พบว่า ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากรูปแบบที่สร้างขึ้นครั้งนี้ในกระบวนการวิจัยเป็นฐานสำคัญในการสร้างรูปแบบ โดยนำผลวิจัยที่ยืนยันโดยใช้สถิติขั้นสูง ทั้งนี้มีการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างรูปแบบและการพัฒนารูปแบบมาเป็นข้อมูลเชิงทฤษฎี อย่างไรก็ตามรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาที่สร้างขึ้น เป็นรูปแบบเชิงภาษา ซึ่งเป็นที่นิยมในเชิงการศึกษา สามารถนำไปใช้ได้ง่าย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของการประเมินสามารถอภิปรายผลเพิ่มเติมดังนี้

ด้านความเป็นประโยชน์ มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก เนื่องจากรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาส่งเสริมให้ทุกฝ่ายได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา สามารถนำไปวางแผนเพื่อการพัฒนาการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา โดยมีเนื้อหาสาระตรงตามความต้องการของผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อ

พัฒนาการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านความเป็นไปได้ มีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีความทันสมัย ตรงตามทิศทางการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษายุคใหม่ สามารถนำไปใช้ในสถานการณ์ปัจจุบันของสถาบันการอาชีวศึกษาได้ ผลที่ได้รับจากการนำรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา สามารถพัฒนาการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาได้ และรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาได้รับการยอมรับจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของสถาบันการอาชีวศึกษา

ด้านความถูกต้อง มีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาผ่านกระบวนการสร้างและพัฒนาตามหลักการสร้างและพัฒนา รูปแบบ มีแนวปฏิบัติเพียงพอกับการนำไปใช้บริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา มีเนื้อหาสาระถูกต้องตามหลักวิชาการ มีความถูกต้องตามแนวทางการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา และรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีความถูกต้องไม่ขัดต่อการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา

ด้านความเหมาะสม มีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีองค์ประกอบในแต่ละด้านที่มีความเหมาะสมกับการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา มีความสอดคล้องกับการบริหารงานในสถานการณ์ปัจจุบัน มีความเหมาะสมกับบทบาทของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมกับหลักการบริหารงานให้มีคุณภาพ และรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา มีความเหมาะสมในการพัฒนาการบริหารคุณภาพสถาบันการอาชีวศึกษาที่ยั่งยืน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. สถาบันการอาชีวศึกษาควรนำองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ไปใช้เป็นองค์ประกอบในการบริหารจัดการสถาบัน โดยให้ความสำคัญกับองค์ประกอบด้านความเป็นผู้นำ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านผลลัพธ์ ด้านการวัดผล ประเมินผล ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์ และด้านการจัดการกระบวนการ

2. สถาบันการอาชีวศึกษาควรนำรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ไปกำหนดเป็นกลยุทธ์ของสถาบัน โดยอาศัยการมีส่วนร่วมจากภาคประกอบการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. สถาบันการอาชีวศึกษาควรนำรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาไปเป็นต้นแบบในการพัฒนางานตามโครงสร้างของสถาบันการอาชีวศึกษา โดยให้หน่วยงานในสถาบันการอาชีวศึกษาดำเนินการพัฒนางานด้วยการสร้างรูปแบบการบริหารคุณภาพของงานที่รับผิดชอบ เช่น สำนักพัฒนายุทธศาสตร์และความร่วมมืออาชีวศึกษา สำนักงานพัฒนากิจการนักเรียนนักศึกษา

และกิจการพิเศษ อาชีวศึกษาบัณฑิต เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. สถาบันการอาชีวศึกษาควรกำหนดค่าเป้าหมายของการบริหารคุณภาพ โดยกำหนดตามองค์ประกอบของ การบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา เพื่อให้มีกระบวนการติดตามประเมินผล เพื่อให้เกิดคุณภาพในมิติของการบริหารจัดการ

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา
2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการสร้างตัวชี้วัดองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา
3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการศึกษาอื่น ๆ เช่น มหาวิทยาลัยของภาครัฐและเอกชน
4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารคุณภาพการจัดการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาในสถานการณ์ไม่เป็นปกติ เช่นการเกิดโรคระบาด การเกิดภัยธรรมชาติ เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กรมสามัญศึกษา. 2545:67 **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542** และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545. กรุงเทพฯ : องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.).
- กรรณิ์น พิพัฒนผล. 2557:355 “องค์ประกอบความสำเร็จของการจัดการอาชีวศึกษา
ในสถานประกอบการขนาดใหญ่.” วิทยานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กระทรวงศึกษาธิการ. 2546:8 **พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546**. หน้า 8. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.).
- กาญจนา นาคสกุล. 2554. **ราชบัณฑิตยสถาน** [Online]. Available :
<http://www.royin.go.th/th/knowledge/detail.php?ID=12>.
วันที่สืบค้นข้อมูล 20 ธันวาคม 2560
- กาญจนา นาคสกุล. 2556. **บริบท-บริบท**. [Online]. Available : <http://www.royin.go.th/th/knowledge/detail.php?ID=67>. วันที่สืบค้นข้อมูล 22 กันยายน 2558.
- กาญจนา อรุณสุขจุ. 2546. “ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์
การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่.” คณะเกษตรศาสตร์.
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติ ตยัคคานนท์. 2543. **เทคนิคการสร้างภาวะผู้นำ**. หน้า 18-24 กรุงเทพฯ : เพลออักษร.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. 2546. **ภาพอนาคตและคุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์**. หน้า 2-3.
กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. 2560. **การจัดการกระบวนการที่ดี นำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดี**.
[Online]. Available : http://www.thailandindustry.com/indust_newweb/articles_preview.php?cid=14635. ค้นเมื่อ ธันวาคม 2560.
- กิติมา ปรีดีดิolk. 2532. **การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : อักษรพัฒนา.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. 2547. **ความแตกต่างระหว่างการจัดการสารสนเทศกับการจัดการ
ความรู้**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ขวัญชัย พานิชการ. 2544. “การพัฒนารูปแบบการบริหารที่เหมาะสมสำหรับสถาบัน
การอาชีวศึกษา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต. ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต,
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- คอลัมน์นิสต์. 2560. “แนวทางการแก้ไขปัญา การบริหารจัดการสถาบันการอาชีวศึกษา”
โดยคณะอนุกรมมาธิการการอาชีวศึกษา คณะกรรมการธิการการศึกษาและการกีฬา
สภานิติบัญญัติแห่งชาติ [Online]. Available : https://www.matichon.co.th/columnists/news_517891. 5 เมษายน 2560. 12.00 น.
- ช่วงโชติ พันธุเวช. 2553. “การจัดการศึกษาเชิงคุณภาพ SIPPO.” วิทยานิพนธ์ปริญญา. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ช่วงโชติ พันธุเวช. 2555. “การจัดการศึกษาเชิงคุณภาพ SIPPO.” วิทยานิพนธ์ปริญญา. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ชินวรณ์ บุญยเกียรติ. 2554. ทิศทางการศึกษาไทยกับการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน. [Online].
Available : <http://www.chinaworn.com/index.php?lay=show&ac=article&ld=539164212&Ntype=1>. (วันที่สืบค้นข้อมูล : 20 ตุลาคม 2555).
- จิรวัดน์ นิเจนตร. 2560. การวางแผนการศึกษาภูเก็ต. หน้า 81. ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา
คณะครุศาสตร์, สถาบันราชภัฏภูเก็ต.
- ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย. 2556. ทฤษฎีความพึงพอใจ. [Online]. Available :
<http://www.research.doae.go.th/Textboo>. (2528). (วันที่สืบค้นข้อมูล 3 มีนาคม 2556).
- ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ และวราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ. 2548. เอกสารการสอนชุดวิชาการคลังและ
งบประมาณ. หน่วยที่ 9 รายงานรัฐบาล. นนทบุรี : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์. 2551. ปัจจัยแวดล้อมทางสังคมที่มีอิทธิพลต่อการบริหารราชการไทย
ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารราชการไทย. หน่วยที่ 1-8 พิมพ์ครั้งที่ 5 นนทบุรี :
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. 2543. การบริหารผลการดำเนินงาน (Performance Management).
ภาควิชารัฐประศาสตร์คณะรัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทินกร บัวชู และทิพภาพร บัวชู. 2562. ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา. หน้า 288.
วารสารครุศาสตร์สาร.
- ทิตนา แคมณี. 2545. ศาสตร์การสอน. หน้า 218. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ธนิต คุณเมธิกุล. 2552. “การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารการศึกษา เพื่อความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชน.” วิทยานิพนธ์ ค.ด. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธงชัย สมบูรณ์. 2549. **การบริหารและจัดการมนุษย์ในองค์กร**. หน้า 265-273. กรุงเทพฯ : ปราณชัยสยาม.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2539. **การบริหารงานบุคคล**. หน้า 86. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550. **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. หน้า 77. กรุงเทพฯ : วีอินเตอร์พรีนทร์.
- ธีระ รุญเจริญ. 2550. **ความเป็นมืออาชีพในการจัดและบริหารการศึกษายุคปฏิรูปการศึกษา**. หน้า 142. กรุงเทพฯ : ข้าวฟ่าง.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2546. **การตัดสินผลการเรียนรู้ : เกณฑ์และการตัดเกรด ในการประเมินผลการเรียนรู้แนวใหม่**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นภารัตน์ เสือจงพรู. 2544. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานประจำสำนักงานบริการโทรศัพท์.” การศึกษาค้นคว้าอิสระ. สารานิพนธ์ปริญญา. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นารถ จันทวงศ์. 2554 **กระบวนการและเทคนิคในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน หมวด 6 การจัดการกระบวนการ**. [Online]. Available : home.dsd.go.th/msdu/node/195. วันที่สืบค้นข้อมูล ธันวาคม 2560.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. 2542. **ทฤษฎีองค์การ : แนวทางการศึกษาเชิงบูรณาการ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. 2555. **การบริหารคุณภาพ**. หน้า 229-230. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บงการ ไวโสภา. 2555. “การพัฒนารูปแบบการบริหารองค์การคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต. ดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- บุญเกียรติ ชีวะตระกูลกิจ. 2548. **การจัดการเชิงยุทธศาสตร์สำหรับ CEO = STRATEGIC MANAGEMENT**. หน้า 10. พิมพ์ครั้งที่ 4. มิถุนายน. กรุงเทพฯ : สุขุมและบุตร.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2540. **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 7.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม (ต่อ)

- บุญเลิศ เย็นคงคา และคณะ. 2549. “การจัดการเชิงกลยุทธ์.” หน้า 9. กรุงเทพฯ : BK การพิมพ์.
เอกสารอัดสำเนา.
- ประยงค์ เนาวบุตร. 2551. **ภารกิจบทบาทและหน้าที่ของสถานศึกษา.** การจัดการสถานศึกษา.
หน่วยที่ 1–7. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประยงค์ เนาวบุตร. 2552. **การพัฒนาคุณภาพการศึกษา.** ในประมวลสาระชุดวิชาฉบับเพิ่มเติม
นโยบายการวางแผนและการพัฒนาคุณภาพการศึกษา. หน่วยที่ 6. หน้า 1-11.
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์. นนทบุรี. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประสิทธิ์ เขียวศรี. 2544. “การนำเสนอแบบจำลองการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนที่
บริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน.” วิทยานิพนธ์ ค.ด.การบริหารการศึกษา.
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรียาภัทร ศรีเพชร. 2558. “แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงาน
อาชีวศึกษาจังหวัดระยอง กรณีศึกษาวิทยาลัยเทคนิคระยอง จังหวัดระยอง.”
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารธุรกิจ.
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- ปรียาดี ฝอลเนก. 2556. **การจัดการคุณภาพ.** หน้า 201-202. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปาณิสรา สิงห์พงษ์ . 2555. “การบริหารตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ส่งผลต่อการเป็น
โรงเรียนมาตรฐานสากลในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 4.”
หน้า 10. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม.
สาขาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พงษ์เทพ สันติพันธ์. 2546. “ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้าน
พร้อมที่ดินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการตลาด. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. 2546. หน้า 73. กรุงเทพฯ: นานมี บุ๊คส์พับลิเคชั่นส์
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. 2554. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์,
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. 2559. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์,
- พดด้วงพิศ โนรี. 2556. “การพัฒนารูปแบบการบริหารงานเทคโนโลยีสารสนเทศในสถาบันการ
อาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.” หน้า 7. วิทยานิพนธ์
การศึกษา. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. ดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา. 2551. ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 125. ตอนที่ 43ก. หน้า 24.
- พวงรัตน์ เกสรแพทย์. 2543. การวางแผนกลยุทธ์ของนักศึกษา. หน้า 25. กรุงเทพฯ :
สุวีริยาสาส์น.
- พัทตร์ผจง วัฒนสินธุ์ และพสุ เดชะรินทร์. 2542. การจัดการเชิงกลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ.
หน้า 89. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชัย เสี่ยมจิตต์. 2542. การบริหารงานเฉพาะด้านในสถาบันการศึกษา. หน้า 153.
อุบลราชธานี : สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- พิเชษฐ์ บัญญัติ. 2549. การจัดการความรู้ในองค์กร. วารสารห้องสมุด. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พีไฉวรรณ อินทรักษา. 2550. การดำเนินงานในส่วนงานการฝึกอบรม. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.
บริหารธุรกิจ. ชลบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภิญโญ สาร. 2526. หลักการบริหารการศึกษา. หน้า 259. กรุงเทพฯ : ศูรสภา.
- ยุทธ ไกยวรรณ. 2556. หลักสถิติวิจัยและการใช้โปรแกรม SPSS. หน้า 73. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เยาวดี วิบูลย์ศรี. 2548. การวัดผลและการสร้างแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์. หน้า 5. พิมพ์ครั้งที่ 4.
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รังสรรค์ มณีเล็ก. 2545. การวางแผนเชิงกลยุทธ์ในสถานศึกษา. หน้า 19-20. กรุงเทพฯ.
- รัตนะ บัวสนธ์. 2550. “รายงานวิจัย เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางวัฒนธรรม
โรงเรียนกับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษาพิษณุโลก.” หน้า 240-244. มหาวิทยาลัยนเรศวรพิษณุโลก
- ราชกิจจานุเบกษา. 2545. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ. หน้า 24. 19 ธันวาคม 2545.
ราชกิจจานุเบกษา.
- ราชกิจจานุเบกษา. 2551. พระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551
หน้า 7. 24 กันยายน.
- ราชกิจจานุเบกษา. 2553. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการเรื่องการแบ่งส่วนราชการภายใน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พ.ศ. 2553. เล่มที่ 127. ตอนพิเศษ 109 ง.
14 กันยายน 2553. เอกสารอัดสำเนา.
- ราชกิจจานุเบกษา. 2555. พระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555.
8 กุมภาพันธ์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม (ต่อ)

ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. หน้า 629.

กรุงเทพฯ : นานมี

рінจิตต์ ตรีนุรักษ์. 2545. “การบริหารโรงเรียนอนุบาลเอกชนเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในจังหวัดนครปฐม.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รุ่ง พูลสวัสดิ์. ม.ป.ป. หลักการบริหารการศึกษาในโรงเรียน. หน้า 26-27.

ภาควิชาการบริหารการศึกษา. คณะศึกษาศาสตร์. เชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

รุ่งชัชดาพร เวหะชาติ. 2548. “การพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน.” วิทยานิพนธ์ ศศ.ด.การบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย, ชลบุรี.

มหาวิทยาลัยบูรพา.

เรวดี นามทองดี. 2558. “การคิดอย่างมีเหตุผลของนักเรียนช่วงชั้นที่ 4 โรงเรียนในสังกัด.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 9 อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม.”

หน้า 672. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.จิตวิทยาชุมชน. บัณฑิตวิทยาลัย, นครปฐม.

มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ว. วชิรเมธี. (นามแฝง). 2552. ธรรมะติดปีกชุดธรรมประยุกต์สำหรับคนรุ่นใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 29.

กรุงเทพฯ : อมรินทร์.

ว. วชิรเมธี. (นามแฝง). 2552. ธรรมะศักดิ์สิทธิ์ชุดธรรมประยุกต์สำหรับคนรุ่นใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 6.

กรุงเทพฯ : อมรินทร์.

ว. วชิรเมธี. (นามแฝง). 2552. ธรรมะสบายใจชุดธรรมประยุกต์สำหรับคนรุ่นใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 22.

กรุงเทพฯ : อมรินทร์.

วรรณดี แสงประทีปทอง. 2544. เจตคติ : แนวคิด วิธีการวัดและมาตรวัด. หน้า 5.

คณะศึกษาศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วรรณดี แสงประทีปทอง. 2556. การวัดและการประเมินผลการจัดการเรียนในรูปประมวลสารชุดวิชาการพัฒนาระบบการจัดการเรียนรู้หน่วยที่ 10. สาขาวิชาศึกษาศาสตร์. นนทบุรี.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคณะ. 2546. การวางแผนกลยุทธ์ : ศิลปะการกำหนดแผนองค์กร

สู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : บริษัทอินโนกราฟฟิกส์ จำกัด.

วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ 2548. การวางแผนกลยุทธ์ : ศิลปะการกำหนดแผนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ.

หน้า 79. พิมพ์ครั้งที่ 3. สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

วันทนา เมืองจันทร์. 2542. วิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษา. หน้า 45. กรุงเทพฯ :

สยามมิตรการพิมพ์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วันทิตา โพธิสาร, สมคิด สร้อยน้ำ และเรวณี ชัยเชาวรัตน์. 2563. การบริหารสถานศึกษา
อาชีวศึกษาสู่ความเป็นเลิศ : การศึกษาทฤษฎีฐานราก. หน้า 334-336.
- วัลลภา จันทรเพ็ญ. 2544. การพัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาจริยธรรมของนักศึกษา.
- วิราพร พงศ์อาจารย์. 2542. **วิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้.** หน้า 2. กรุงเทพฯ :
 กองวิจัยทางการศึกษา.
- วิรุฬ พรหมเทวี. 2542. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน
 กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษา
 ศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีรพงษ์ เณลิมจิรวัฒน์. 2538. **คุณภาพในงานบริการ.** กรุงเทพฯ : บริษัทดวงกมลสมัย จำกัด.
- วีรพงษ์ เณลิมจิรวัฒน์. 2539. **คุณภาพในการบริการ QUALITY IN SERVICES** สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี ไทย - ญี่ปุ่น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ประชาชน.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. 2545. **ทฤษฎีการประเมิน.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. 2553. **การยกระดับคุณภาพผู้บริหารสถานศึกษาและครูทั้งระบบ.** หน้า 45.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. 2554. **ทฤษฎีการประเมิน.** หน้า 21-22. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ :
 สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2540. **การโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด.** หน้า 444. กรุงเทพฯ :
 ไทมอนด์อินบิสซิเนสเวิร์ด.
- ศุภลักษณ์ เศษระพานิช. 2550. “การพัฒนาระบบการบริหารที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศของสถานศึกษา
 เอกชน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท บัณฑิต. สาขาวิชาบริหารการศึกษา. คณะครุศาสตร์.
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สงวน ช้างฉัตร. 2541. “พฤติกรรมองค์กร.” วิทยานิพนธ์ ค.ด.บริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย,
 พิษณุโลก. สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2547. **การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ.** กรุงเทพฯ :
 บ.ซีเอ็ดยูเคชั่นจำกัด.
- สุกมาส อังสุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชนิกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. 2554. **สถิติวิเคราะห์
 สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ : เทคนิคการใช้โปรแกรม.**
 หน้า 97. พิมพ์ครั้งที่ 3. ฉบับปรับปรุง. กรุงเทพฯ : เจริญดีมั่นคงการพิมพ์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สมควร ทรัพย์บำรุง. 2553. **ธรรมะกับการทำงาน**. หน้า 1. [Online]. Available
<https://somkuansub.files.wordpress.com>. วันที่สืบค้นข้อมูล 12 พฤศจิกายน 2559
- สมคิด พรหมจ้อย. 2552. **เทคนิคการประเมินโครงการ**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : จตุพรดีไซน์.
- สมชาย เทพแสง. 2547. **E-Leadership : ผู้นำการศึกษาในยุคดิจิทัล**.
 วารสารวิชาการ. 7(1) : 16-17.
- สมบูรณ์ บุรีศิริรักษ์. 2559. “การศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหาร
 สถานศึกษาที่สามารถพยากรณ์การบริหารจัดการสถานศึกษานอกโรงเรียนโดยใช้ชุมชน
 เป็นฐาน.” วารสารบริหารการศึกษา มศว. 58
- สมยศ นาวิการ. 2533. **การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ**. หน้า 182. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- สมฤดี ศิริชัยเอกวัฒน์. 2546. **ยุทธศาสตร์การจัดการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศของ
 โรงเรียนเอกชนชั้นนำ**. หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักรภาครัฐร่วมเอกชน.
 วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์. 2542. **มุ่งสู่คุณภาพการศึกษา**. หน้า 19. กรุงเทพฯ : ไทยพัฒนาพานิช.
- สมหญิง ลมูลพัทธ์. 2545. **ตัวชี้วัดวัฒนธรรมคุณภาพ**. วิทยานิพนธ์ พ.ย.ม.การพยาบาล.
 กลุ่มงานพยาบาล. โรงพยาบาลศูนย์. บัณฑิตวิทยาลัย, กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2540. **วิธีการประเมินทางการศึกษา**. หน้า 113-114. กรุงเทพฯ :
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2541. “รวมบทความทางการประเมินโครงการ.” หน้า 19-21. กรุงเทพฯ :
 จุฬาลงกร มหาวิทยาลัย. 19-21.
- สมาน รังสิโยภักดิ์. 2544. **ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารบุคคล**. หน้า 83-84. กรุงเทพฯ :
 สวัสดิการ
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2552. **พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2552**.
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2558. **แผนภูมิบริหารสถานศึกษา**. [Online].
 Available : <http://www.vec.go.th/>. วันที่สืบค้นข้อมูล 25 มิถุนายน 2558.
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2560. **แนวทางการจัดการศึกษาเรียนร่วมหลักสูตร
 อาชีวศึกษาและมัธยมศึกษาตอนปลาย (ทวิศึกษา)**. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2560. **เอกสารประกอบการการปฏิบัติงานการจัด
 การศึกษาเรียนร่วมหลักสูตรอาชีวศึกษามัธยมตอนปลาย (ทวิศึกษา)**. หน้า 5.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2563. หลักการทฤษฎีและนโยบายการปฏิรูปการอาชีวศึกษา. [Online]. Available : <http://www.vec.go.th/>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2559. **สรุปสาระสำคัญแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 -2564**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สาโรจน์ ขจรจันต์. 2557. “กลยุทธ์การบริหารการประกันคุณภาพของวิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.” ปรชญาดุษฐ์บัณฑิต. สาขาวิชาบริหารการศึกษา. วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สำนักบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย. 2553. **แนวทางการดำเนินงานโรงเรียนมาตรฐานสากล**. กรุงเทพฯ.
- สำนักบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย. 2557. “แนวทางการดำเนินงานโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการโรงเรียนมาตรฐานสากล.” หน้า 7. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. กระทรวงศึกษาธิการ. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. 2545. “เอกสารประกอบการอบรมหลักสูตรผู้บริหารสถานศึกษา.” หน้า 4. คู่มือปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียน. คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. 2553. **คู่มือการบริหารจัดการระบบคุณภาพ**. หน้า 35.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2544. **คู่มือการประเมินผลภายในของสถานศึกษา ตามมาตรฐานการศึกษา การออกแบบระบบการประเมินผลภายใน**. หน้า 10-11. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2549. **คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2549**. หน้า 29-97.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2549. **โครงการสร้างต้นแบบการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยม I AM READY: ฉันพร้อมทำเพื่อประชาชน**. กรุงเทพฯ.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. ก.พ.ร. 2549. **การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ : เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2550**. กรุงเทพฯ : วิชั่นพรีนซ์ แอนิเมเดีย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2559. **สรุปสาระสำคัญแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564.** กรุงเทพฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. 2547. **การพัฒนาการบริหารสถาบันการศึกษา.** หน้า 355-356.
- สำนักงานปฏิรูปการศึกษา. 2545. **แนวทางการบริหารและการจัดการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2.** กรุงเทพฯ.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2553. **สมรรถนะการศึกษาไทยในเวทีสากล พ.ศ. 2552.**
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2560. **แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579.** พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : พริกหวานกราฟฟิค.
- สำนักงานสถาบันราชภัฏ. 2540. **รายงานผลการอบรม TQM มหาวิทยาลัย Northumbria.**
- สุจิตรา นภาคณาพร. 2554. “กระบวนการจัดการภาวะผู้นำและทักษะของผู้ประกอบการที่มีต่อความสำเร็จในการประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทย.” **ปริญาบริหารธุรกิจ.**
- สุทิวรรณ ตันตริจนาวงศ์. 2555. “**การบริหารทรัพยากรการศึกษา**” ในประมวลสาระชุดวิชาการ จัดและบริหารองค์การทางการศึกษา. หน่วยที่ 9. หน้า 23-24. สาขาวิชาศึกษาศาสตร์. นนทบุรี. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุทิวรรณ ตันตริจนาวงษ์. 2535. **การพัฒนาทีมงาน.** กรุงเทพฯ : ม.ป.ท..
- สุนันทา พลโภชน. 2547. “ผลของการฝึกการคิดแบบหมวกหกใบที่มีต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.” **สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยา. การศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.**
- สุพรรณิ ไพรัชเวทย์. 2543. **เอกสารประกอบการบรรยาย การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์.** กรุงเทพฯ.
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. 2552. **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ แนวคิดและทฤษฎี. พิมพ์ครั้งที่ 7.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภาส อังศุโชติ และรัชนีกุล ภิญญานวนวัฒน์. 2551. **สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์. เทคนิคการใช้โปรแกรม. LISREL.** กรุงเทพฯ : บริษัทมิสชั่นมีเดีย จำกัด.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุริยา มนตรีภักดิ์. 2550. “บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของข้อบังคับคุรุสภา 2548. ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา เพชรบุรีเขต 1.” สารนิพนธ์กศ.ม.การบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย, กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- เสรี พงศ์พิศ. 2548. **ฐานคิด : จากแผนแม่บทสู่วิสาหกิจชุมชน**. หน้า 15. กรุงเทพฯ : พลังปัญญา.
- อรรยานี คัมรักษา. 2561. **กระบวนการเรียนรู้ใหม่ของการศึกษาไทย**. หน้า 4. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว).
- อรุณ รักธรรม. 2522. **การพัฒนาองค์การเพื่อการเปลี่ยนแปลง**. หน้า 205-204. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- อุทัย บุญประเสริฐ. 2545. **การบริหารจัดการสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน**. หน้า 42. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุทัย บุญประเสริฐ. 2546. **การบริหารจัดการสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน**. กรุงเทพฯ : ศูนย์ตำรา.
- อุไรพรรณ เจนวาณิชยานนท์. 2546. “การพัฒนาด้านสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการของคณะพยาบาล ศาสตร์สถาบันอุดมศึกษาเอกชน.” หน้า 15. วิทยานิพนธ์ดุขภักดิ์บัณฑิต. ภาควิชา อุดมศึกษา. คณะครุศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุไรวรรณ เขาวนขึ้น และคณะ. 2562. **การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ การวิเคราะห์ เปรียบเทียบตัวชี้วัด**. หน้า 77. กรุงเทพฯ.
- Australian Business Excellence Awards. 2000. **Australian Business Excellence Framework**. Australian Quality Council: Sydney, Australia.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994:114). **Transformational Leadership Development**. Pola Alto, California: Consulting Psychologists.
- Bass, Bernard M. & Riggio, Ronald E. (2006:6). **Transformational Leadership**. (2 nd ed). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Bohlander, G., Snell, S. & Sherman, A. 2000. **Managing Human Resources**. Ohio, South-Western College.
- Bohlander, G., Snell, S. & Sherman, A. **Managing Human Resources**. New York: South- Western College. 2001.

Catherine E. Giunta. 2015:59 **Journal of Higher Education Theory and Practice**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Chatchapas Fuinlong. 2000. **The Use of Quality Assurance Models in Thai Colledges And Universities**. Dissertation, Ed.D.. The University of Pittsburgh.
- Coulter. Mary.2005:5 **Strategic Management in Action**. New Jersey : Pearson.
- Cronbach, L. J. 1970:672 **Essentials of Psychological Test** (5th ed.). New York: Harper Collins.
- Crosby, P. B. 1979. **Quality is Free**. New York: New: American Library.
- Crosby, P.B.(1979) **Quality is Free. The Art of Making Quality Certain**. New American Library, New York.
- Daft, 1991:1 L. Richard. (1991) **Management**. 2 nd ed. Chicago : The Dryden Press
- Daft, R. L. (2002). **The Leadership Experience**. (2nd ed). Florida : Harcourt College.
- Dale, E . **Audio Visual Methods in Teaching**. 3rd. ed ., New York, Holt Rinehatr and Winston,1969. 719p
- Deming, E.W. (1986). **Out of the crisis**. Cambridge, MA : Massachusetts Institute of Technology, Centre for advanced study.
- Deming, W.E. 1985. **Out of the Riis (Voe 1). Combings** : MS : Massachusetts Institute of Technology.
- Detert, James R, Schrocder, Roger G, & Cuderk , Robert 2002. **The Measurement of Quality Management Culture in School**. Boston: Harvard University Press.
- Drucker, P. 1954. **The Practice of Management**. New York: Harper & Row.
- Dubrin .J. 1998. **Leadership Research Finding : Practice and Skills**. Boston Houghton : Mifflin Company.
- Eisner, 1976 **Education Connoisseurship and Criticism: Their form and Function in Education Evaluation**. Journal of Aesthetic Education.
- Evan, 1996:2 , J. R., & Lindsay, W. M. (1996). **The Management and Control of Quality**. Minneapolis: West
- Fonseca, L. 2015. **ISO 9001 Quality Management Systems Through The Leans of Organization Culture**. Quality Management. 16(148), 54-59.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม (ต่อ)

- French, Wendell and Bell, Cecil. 1984:17 **Organization Development : Behavioral Science Intervention for Organization Improvement**. Englewood cliffs : Prentice-Hall.
- Fritz, Susan Marie. 1993. **A Quality assessment Using The Baldrige Criteria : Non-Academic Service Units in a Large University**. Dissertation, Ph.D. the University of Nebraska-Lincoln. [online]. Available : <http://www.lib.com/dissertations/fullcit/9333964>.
- Goetsch, D.L. and Davis, S. (1994) **In-Troduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness**. Macmillian College Pub-lishing Co., New York.
- Hacker, M. E., & Kleiner, B. M. 2000. **12 Steps to Better Benchmarking**. Industrial Management, 42(2), 20- 23.
- Hair, J., et al. (2010). **Miltiariate Data Analysis (7th en)**. Upper Saddle River, New Jersey : Pearson. Education International.
- Halpin, Andrew W. 1966:43 **Theory and Research in Administrators**. New York : Macmillan.
- Hill and others .1998:3 **Human Resource Management**. 3 rd ed. New York : John Wiley & Sons.
- Hoitash, Rani. 2002. **Earning Quality and Price Quality Massachusetts Bentley**. University Press.
- Howard, Nancy Lee. 1996, Winter. “**Pros and Cons of TQM for Student Affair.**”
- Ishikawa, K. (1985). **What is Total Quality Control: The Japanese way**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- ISO. (2015). **ISO 9000: 2005. International Standard, Quality Management System.**
- Joseph M.Juran, 1951: **Juran on Leadership for Quality**. New York : Free Press.
- Juran, Joseph, M. 1951. **Quality Control Handbook**. (5th ed.). New York : Mc-Graw-Hill.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Ka-ho-Mok. 2002. **Dceentraliqation and Marketization of Education in Singapore : A Case Study of The Excellence Model.** Journal of Educational Administration volume 41 , November 4.
- Keeves 1997. **Educational Research Methodology and Measurement : An International Handbook.** Oxford : Pergamum Press.
- Kerlinger, F.N. 1986. **Foundations of Behavioral Research.** Holt, Rinehart and Winston Publishers, Orlando.
- Kok, P., Wiele, T., McKenna, R. and Brown, A. 2001. **A Corporate Social Responsibility Audit within a Quality Management Framework.** Journal of Business Ethics, 31: 285–297.
- Kotler, P. 2000. **Marketing Management: Analyzing Consumer Marketing and Buyer Behavior (The Millennium).** New Jersey : Prentice Hall.
- Lafeur, Wendolyn C. 1996. **The Impact of Total Quality Management on Higher Education Faculty in the Delivery of Academic Services : Perceptions of Worker Awareness, Morale, and Job Satisfaction.** Dissertation, Ed.D. The University of Alabama.
- Luther Gulick and Lyndall Urwick. (1936). **Papers on the Science of Administration.** New York: Institute of Public Administration Columbia University.
- Madaus,G.,Scriven, M.s., & Stufflebeam,D.L. (1983). **Evalustion Models Viewpoints on Educational and Human Services Evaluation.** 8th ed. Boston:Khuwer-Nijhoff Publishing
- Miller, Stephen Eugene. 1993. **The Applicability of the Malcolm Baldrige National**
- Minzberg. 1994:12 **The Rise and Fall of Strategic Planning.** New York : Prentice Hall,.
- Neufeldt,V.,& Guralnik,D.B . 1988:1324 **Webster’s New World Dictionary.** 3 rd.ed. New York : Simon&Schuster. New Directions for Student Services.
- Newby, Earl F. 1998. **Total Quality Unagment and the Elementary School.** Virginia State University.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. 1991. **“Refinement and Reassessment of the Servqual Scale.”** Journal of Retailing 67 : 420-450. Quality Award Criteria to Assessing the Quality of Student Affairs in Colleges and Universities. Dissertation, Ph.D.. The Ohio University.
- Senge, P. 1990 : 158 **The leader’s new work: Building learning Organization.** Sloan Management Review, Fall, pp. 7-23.
- Smith, R.H. and others. 1980:6-8 **Management : Organization Perform.** New York : Macmillan.
- Smrekar, c.et.al.2001. **Merck Travel Excellence School Success and Minority Student Achievement in Department of Defense schools.** A report to the National Education Goals Panel.
- Steiner E. 1988. **Methodology of Theory Construction.** Sydney: Educology Research Associates.
- Stufflebeam, Daniel L., and others. 1971:205 **Educational evaluation and Decision Making.** Illinois : F. E. Peacock Publishing.
- Tabachnick, B.G. and Fidell, L.S. (2012) **Using Multivariate Statistics.** 6h Edition, Person Education, Boston.
- Tan, K. C. and Khoo, H. H.. 2002:74 **The Relevance of Confucianism to National** Vol. 15(4).
- Webster. 1968. **Advantages and Disadvantages of Methods of Assessing Quality.**



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ศธ ๐๕๒๔.๐๔/ 1549



คณะกรรมการอุดมศึกษาและเทคโนโลยี
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง
กรุงเทพฯ ๑๐๕๒๐

๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ฉบับ
๒. แบบสอบถาม

ด้วย นายอำนาจ ปานศิริญ นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรครุศาสตรอุดมศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนารูปแบบคุณภาพการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา” โดยมี ผศ.ดร.บุญจันทร์ สีสันต์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ รศ.ดร.ปรียาภรณ์ ตั้งคุณานันต์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๖๑ คณะครุศาสตรอุดมศึกษาและเทคโนโลยี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านให้ นายอำนาจ ปานศิริญ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับผู้อำนวยความสะดวกและรองผู้อำนวยการ ภายในสถานศึกษาของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ราตรี ศิริพันธุ์)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านวิชาการและบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติการแทนคณบดี

ส่วนสนับสนุนวิชาการ

โทร. ๐๒-๓๒๔-๘๐๐๐ ต่อ ๓๖๔๒

โทรสาร. ๐๒- ๓๒๔-๘๔๓๖

ติดต่อนักศึกษา โทร.๐๘๔-๗๕๖-๗๓๒๓

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ อว 7004 / 0370

คณะกรรมการอุดมศึกษาและเทคโนโลยี
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง
กรุงเทพฯ 10520

25 มีนาคม 2564

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการร่วมสนทนากลุ่ม

ที่ ศธ ๐๕๒๔.๐๔ / ๑๕๕๖



คณะกรรมการอุดมศึกษาและเทคโนโลยี
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง
กรุงเทพฯ ๑๐๕๒๐

๑๙ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัย

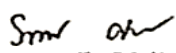
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

ด้วย นายอำนาจ ปานศิริ นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรครุศาสตรอุดมศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา” โดยมี ผศ.ดร.บุญจันทร์ สีสันต์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ รศ.ดร.ปริยาภรณ์ ตั้งคุณานันต์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการอุดมศึกษาและเทคโนโลยี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านให้ นายอำนาจ ปานศิริ ทดลองโดยใช้แบบสอบถามกับผู้อำนวยความสะดวกและรองผู้อำนวยความสะดวก ภายในสถานศึกษาของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ


(ดร.ราตรี ศิริพันธุ์)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านวิชาการ และบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติการแทนคณบดี

ส่วนสนับสนุนวิชาการ

โทร. ๐๒-๓๒๔-๘๐๐๐ ต่อ ๓๖๕๖
โทรสาร. ๐๒- ๓๒๔-๘๔๓๖
ไม่ว่าการเปิดรับเงิน อื่นๆทั้งทางไปติดต่อและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
ติดต่อนักศึกษา โทร.๐๘๔-๗๕๖-๘๖๕๖

ที่ ศธ ๐๕๒๔.๐๔/ 1515



คณะกรรมการอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง
กรุงเทพฯ ๑๐๕๒๐

๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

ด้วย นายอำนาจ บานศิริ นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรครุศาสตรอุตสาหกรรมดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนารูปแบบคุณภาพการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา" โดยมี ผศ.ดร.บุญจันทร์ สีสันต์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ รศ.ดร.ปริยาภรณ์ ตั้งคุณานันต์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านให้ นายอำนาจ บานศิริ ทดลองโดยใช้แบบสอบถามกับผู้ดำเนินการและรองผู้ดำเนินการ ภายในสถานศึกษาของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ


(ดร.ราตรี ศิริพันธ์)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านวิชาการและบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติการแทนคณบดี

ส่วนสนับสนุนวิชาการ

โทร. ๐๒-๓๒๔-๘๐๐๐ ต่อ ๓๖๔๒

โทรสาร. ๐๒-๓๒๔-๘๔๓๖

ติดต่อนักศึกษา โทร.๐๘๔-๗๕๖-๗๗๒๒๓

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ศธ 0524.04/ 1426



คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง
กรุงเทพฯ 10520

๑ พฤษภาคม 2561

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจและประเมินแบบตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

ด้วย นายอำนาจ ปานศิริญ นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนารูปแบบคุณภาพการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา” โดยมี ผศ.ดร.บุญจันทร์ สีสันต์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ รศ.ดร.ปริยาภรณ์ ตั้งคุณานันต์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจและประเมินแบบตรวจสอบคุณภาพ แบบสอบถามนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจและประเมินของท่านจะช่วย ให้งานวิจัย ของ นายอำนาจ ปานศิริญ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ราตรี ศิริพันธุ์)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านวิชาการและบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ส่วนสนับสนุนวิชาการ

โทร. 02-329-8000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 329-8436

ติดต่อนักศึกษา โทร. 081-756-7323

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ข
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจและประเมินแบบตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

1. รศ.ดร.บรรจบ บุญจันทร์	อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา
2. ดร.สุเมธี จันทร์หอม	ศึกษาธิการจังหวัดสิงห์บุรี
3. ดร.ปัญญา แก้วเหล็ก	ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ลพบุรี เขต 1
4. ดร.อรพิน ดวงแก้ว	ผู้อำนวยการวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย
5. ดร.ชนะคมสร คงเย็น	ผู้อำนวยการวิทยาลัยการอาชีพบำเหน็จณรงค์



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการร่วมสนทนากลุ่ม (Focus Group)
วันจันทร์ที่ 5 เมษายน 2564 เวลา 10.-12.00 ณ ห้องประชุมแก้วเจ้าจอม ชั้น 4
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง

1. รศ.ดร.อัคพงศ์ สุขมาตย์
 อาจารย์ประจำภาควิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี
 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2. ผศ.ดร.จารุวรรณ พลอยดวงรัตน์
 อาจารย์ประจำวิทยาลัยวิจัยและนวัตกรรมทางการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
 เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
3. นายสมคิด บุญเทวี
 ผู้อำนวยการสถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 4
4. ดร.วีระ ทองประสิทธิ์
 ผู้อำนวยการวิทยาลัยการอาชีพบางแก้วฟ้า
5. ดร.สมพร ชูทอง
 ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคสมุทรปราการ
6. ดร.ธีระพงษ์ วงศ์ประเสริฐ
 ผู้อำนวยการวิทยาลัยอาชีวศึกษา สิงห์บุรี
7. ดร.เสถียร อุตวัต
 ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคราชสีหราชาราม
8. ดร.สุกัญญา สุขสถาน
 ผู้อำนวยการวิทยาลัยการอาชีพปรางค์บุรี
9. ดร.สมชาติ บุญศรี
 หัวหน้าสาขาวิชาเทคโนโลยียานยนต์ วิทยาลัยเทคนิคอุตสาหกรรมยานยนต์



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่องการพัฒนาแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา
Model Development of Quality Management Under the Vocational
Education Institute

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา โดย แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 2 ข้อได้แก่ เพศ และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น เกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา เป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับจำนวน 46 ข้อ

คำตอบของท่านทุกข้อมีความสำคัญยิ่งต่อความสมบูรณ์ของการวิจัย และจะไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาต่อไป ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความอนุเคราะห์ของท่าน

นายอำนาจ ปานศิริณู

นักศึกษาปริญญาเอกสาขาวิชาการบริหารการศึกษา

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลง ☐ ตรงกับความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. ประสบการณ์ในการทำงาน

☐ ต่ำกว่า 15 ปี

☐ 16-20 ปี

☐ มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบัน
การอาชีวศึกษา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านโดย

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ที่	องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	การวางแผนยุทธศาสตร์ท่านมีความคิดเห็นต่อประเด็นการวางแผนยุทธศาสตร์เหล่านี้อย่างไรกับการเป็นองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา					
1.	การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเพื่อกำหนดแผนยุทธศาสตร์ การบริหารงานสถาบันการอาชีวศึกษา					
2.	การกำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายอย่างชัดเจน					
3.	การกำหนดยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับบริบทขององค์กร					
4.	บุคลากรกำหนดแผนยุทธศาสตร์ ของสถาบันการอาชีวศึกษา ร่วมกัน					
5.	แผนยุทธศาสตร์สามารถนำมาสู่การปฏิบัติได้					
6.	การติดตามผลการนำแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ					
7.	การเผยแพร่วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ					
	การจัดการกระบวนการท่านมีความคิดเห็นต่อประเด็นการจัดกระบวนการเหล่านี้อย่างไรกับการเป็นองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา					
8.	สถาบันการอาชีวศึกษามีการออกแบบกระบวนการให้มีการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9.	สถาบันการอาชีวศึกษามีการควบคุมกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง					
ที่	องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
10.	สถาบันการอาชีวศึกษามีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง					
11.	สถาบันการอาชีวศึกษามีการทบทวนกระบวนการภายในองค์กรเพื่อการพัฒนา					
12.	สถาบันการอาชีวศึกษามีการศึกษากระบวนการทำงานที่เป็นเลิศจากหน่วยงานอื่นๆ					
13.	สถาบันการอาชีวศึกษามีกระบวนการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน					
	ความเป็นผู้นำท่านมีความคิดเห็นต่อประเด็นความเป็นผู้นำเหล่านี้ อย่างไรกับการเป็นองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบัน การอาชีวศึกษา					
14.	ผู้บริหารกำหนดทิศทางในองค์กรอย่างชัดเจน					
15.	ผู้บริหารบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล					
16.	ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีด้านคุณธรรมจริยธรรม					
17.	ผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติในข้อกฎหมายและมีความ รับผิดชอบต่อสังคม					
18.	ผู้บริหารสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างเข้าใจและชัดเจน					
19.	ผู้บริหารการกระจายอำนาจให้กับบุคลากร					
20.	ผู้บริหารเปิดโอกาสส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้เรียนรู้พัฒนา ตนเองให้เป็นคนดี					
21.	ผู้บริหารส่งเสริมบรรยากาศที่ดีให้กับองค์กร					
22.	ผู้บริหารมีความรับผิดชอบต่อสังคม ท้องถิ่น ชุมชนและประชาชน					
	การพัฒนาบุคลากรท่านมีความคิดเห็นต่อประเด็นการพัฒนา บุคลากรเหล่านี้เกี่ยวกับการเป็นองค์ประกอบการบริหาร คุณภาพของสถาบันอาชีวศึกษา					
23.	สถาบันการอาชีวศึกษาเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความรู้ความ คิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในการทำงาน					
24.	สถาบันการอาชีวศึกษาสร้างขวัญกำลังใจและจัดสวัสดิการให้กับ บุคลากร					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

25.	สถาบันการอาชีวศึกษาสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีม					
26. ที่	สถาบันการอาชีวศึกษาส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่าง องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา ต่อเนื่อง	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
27.	สถาบันการอาชีวศึกษาสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีและความสามัคคีให้กับบุคลากร					
28.	สถาบันการอาชีวศึกษามอบรางวัล เกียรติบัตรยกย่อง ชื่นชมบุคลากร					
	การมุ่งเน้นลูกค้าท่านมีความคิดเห็นต่อประเด็นการมุ่งเน้นลูกค้า เหล่านี้อย่างไรกับการเป็นองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของ สถาบันการอาชีวศึกษา					
29.	สถาบันการอาชีวศึกษาจัดกิจกรรมเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรและนักศึกษาในสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา					
30.	สถาบันการอาชีวศึกษาให้การส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรและ นักศึกษาเรียนรู้และสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ					
31.	สถาบันการอาชีวศึกษาจัดระบบสารสนเทศที่ทันสมัยรวดเร็วเพื่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					
32.	สถาบันการอาชีวศึกษามีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย สำหรับผู้ปกครองและนักศึกษา รวมถึงประชาชนทั่วไป					
33.	สถาบันการอาชีวศึกษายอมรับฟังความคิดเห็นจากนักศึกษา และ นำข้อมูลข้อเสนอแนะต่างๆ มาปรับปรุงพัฒนา					
34.	สถาบันการอาชีวศึกษามีระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่ดีและ ทั่วถึง					
	การวัดและประเมินผลท่านมีความคิดเห็นต่อประเด็นการวัดและ ประเมินผลเหล่านี้อย่างไรกับการเป็นองค์ประกอบการบริหาร คุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา					
35.	สถาบันการอาชีวศึกษามีการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงาน อย่างต่อเนื่อง					
36.	สถาบันการอาชีวศึกษามีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงและ พัฒนางาน					
37.	สถาบันการอาชีวศึกษามีการปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศเพื่อการวัด และประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่	องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
38.	สถาบันการอาชีวศึกษามีระบบสารสนเทศในการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลที่ทันสมัย					
39.	สถาบันการอาชีวศึกษามีการออกแบบระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของการใช้งาน					
40.	สถาบันการอาชีวศึกษามีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล					
	ผลลัพธ์ท่านมีความคิดเห็นต่อประเด็นผลลัพธ์เหล่านี้เกี่ยวกับการเป็นองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา					
41.	นักศึกษาผู้ปกครองสถานประกอบการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในการให้บริการ					
42.	สถาบันการอาชีวศึกษามีบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้					
43.	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความไว้วางใจจากการดำเนินงาน					
44.	สถาบันการอาชีวศึกษามีบุคลากรที่มีความสุขในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน					
45.	บุคลากรมีกำลังใจมีความกระตือรือร้นมุ่งมั่นมีความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงาน					
46.	นักศึกษาเกิดความภาคภูมิใจในการสำเร็จการศึกษาอย่างมีคุณภาพ และเป็นส่วนหนึ่งของสถาบันการอาชีวศึกษา					

ขอขอบพระคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ในการกรอกแบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



แบบประเมินเพื่อการวิจัย

เรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา

Model Development of Quality Management Under The Vocational Education Institute

คำชี้แจง

แบบประเมินฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลในขั้นตอน “การประเมินรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา” ด้วยการพิจารณาโดยเกณฑ์มาตรฐาน 4 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านความเป็นประโยชน์
2. ด้านความเป็นไปได้
3. ด้านความเหมาะสม
4. ด้านความถูกต้อง

คำตอบของท่านทุกข้อมีความสำคัญยิ่งต่อความสมบูรณ์ของการวิจัย และจะไม่มีผลกระทบต่อปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่าน ได้โปรดประเมินตามความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาต่อไป ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความอนุเคราะห์ของท่าน

นายอำนาจ ปานหิรัญ

นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านโดยระดับความคิดเห็นดังนี้

- 5 หมายถึง เป็นประโยชน์/เป็นไปได้/เหมาะสม/ถูกต้องมากที่สุด
- 4 หมายถึง เป็นประโยชน์/เป็นไปได้/เหมาะสม/ถูกต้องมาก
- 3 หมายถึง เป็นประโยชน์/เป็นไปได้/เหมาะสม/ถูกต้องปานกลาง
- 2 หมายถึง เป็นประโยชน์/เป็นไปได้/เหมาะสม/ถูกต้องน้อย
- 1 หมายถึง เป็นประโยชน์/เป็นไปได้/เหมาะสม/ถูกต้องน้อยที่สุด

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านความเป็นประโยชน์						
	1. รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาสามารถนำไปวางแผนเพื่อพัฒนาการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา					
	2. รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา					
	3. รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีเนื้อหาสาระตรงตามความต้องการของผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง					
	4. รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาส่งเสริมให้ทุกฝ่ายได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา					
ด้านความเป็นไปได้						
	5. รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาสามารถนำไปใช้ในสถานการณ์ปัจจุบันของสถาบันการอาชีวศึกษาได้					
	6. รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาได้รับการยอมรับจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของสถาบันการอาชีวศึกษา					
	7. ผลที่ได้รับจากการนำรูปแบบคุณภาพการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษาสามารถพัฒนาการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาได้					
	8. รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีความทันสมัย ตรงตามทิศทางการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษายุคใหม่					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านความเหมาะสม						
	9. รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีความสอดคล้องกับการบริหารงานในสถานการณ์ปัจจุบันของสถาบันการอาชีวศึกษา					
	10. รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีองค์ประกอบในแต่ละด้านที่มีความเหมาะสมกับคุณภาพการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา					
	11. รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีความเหมาะสมกับหลักการบริหารงานให้มีคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษา					
	12. รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีความเหมาะสมกับบทบาทของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของสถาบันการอาชีวศึกษา					
	13. รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีความเหมาะสมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารของสถาบันการอาชีวศึกษาที่ยั่งยืน					
ด้านความถูกต้อง						
	14. รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษาผ่านกระบวนการสร้างและพัฒนาตามหลักการสร้างและพัฒนาแบบ					
	15. รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีเนื้อหาสาระถูกต้องตามหลักวิชาการ					
	16. รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีความถูกต้องไม่ขัดต่อการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา					
	17. รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีแนวปฏิบัติเพียงพอกับการนำไปใช้บริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา					
	18. รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถาบันการอาชีวศึกษามีความถูกต้องตามแนวทางการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษา					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ง
คำสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	B1	B2	B3	B4	B5	B6	C1	C2	C3
A1	1															
A2	0.67**	1														
A3	0.67**	0.71**	1													
A4	0.61**	0.66**	0.69**	1												
A5	0.64**	0.66**	0.68**	0.65**	1											
A6	0.61**	0.64**	0.69**	0.66**	0.69**	1										
A7	0.64**	0.63**	0.68**	0.65**	0.66**	0.70**	1									
B1	0.59**	0.62**	0.65**	0.64**	0.67**	0.67**	0.65**	1								
B2	0.61**	0.64**	0.64**	0.66**	0.65**	0.70**	0.70**	0.68**	1							
B3	0.57**	0.59**	0.61**	0.64**	0.62**	0.67**	0.68**	0.68**	0.73**	1						
B4	0.58**	0.60**	0.61**	0.62**	0.64**	0.72**	0.66**	0.64**	0.72**	0.71**	1					
B5	0.58**	0.54**	0.62**	0.60**	0.57**	0.63**	0.61**	0.59**	0.66**	0.69**	0.65**	1				
B6	0.58**	0.58**	0.61**	0.63**	0.62**	0.63**	0.61**	0.66**	0.69**	0.65**	0.68**	0.64**	1			
C1	0.58**	0.59**	0.62**	0.64**	0.63**	0.67**	0.61**	0.65**	0.69**	0.67**	0.67**	0.63**	0.68**	1		
C2	0.57**	0.62**	0.64**	0.59**	0.55**	0.60**	0.59**	0.56**	0.64**	0.62**	0.61**	0.59**	0.68**	0.64**	1	
C3	0.53**	0.58**	0.57**	0.59**	0.55**	0.56**	0.50**	0.56**	0.58**	0.61**	0.51**	0.59**	0.57**	0.64**	0.71**	1

** p<0.01

(ต่อ)

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	B1	B2	B3	B4	B5	B6	C1	C2	C3
C4	0.57**	0.05**	0.65**	0.57**	0.58**	0.57**	0.58**	0.57**	0.58**	0.58**	0.58**	0.54**	0.64**	0.61**	0.71**	0.68**
C5	0.53**	0.59**	0.59**	0.65**	0.58**	0.61**	0.58**	0.61**	0.60**	0.62**	0.58**	0.56**	0.59**	0.64**	0.63**	0.63**
C6	0.54**	0.60**	0.63**	0.64**	0.58**	0.62**	0.58**	0.59**	0.64**	0.61**	0.59**	0.64**	0.64**	0.63**	0.67**	0.63**
C7	0.55**	0.60**	0.61**	0.62**	0.56**	0.65**	0.57**	0.55**	0.60**	0.59**	0.59**	0.59**	0.60**	0.59**	0.65**	0.65**
C8	0.58**	0.62**	0.65**	0.64**	0.57**	0.61**	0.57**	0.56**	0.62**	0.61**	0.61**	0.59**	0.60**	0.61**	0.69**	0.64**
C9	0.56**	0.63**	0.62**	0.62**	0.57**	0.62**	0.57**	0.61**	0.61**	0.62**	0.58**	0.59**	0.59**	0.62**	0.59**	0.61**
D1	0.53**	0.58**	0.62**	0.63**	0.55**	0.64**	0.56**	0.54**	0.63**	0.59**	0.64**	0.61**	0.60**	0.64**	0.67**	0.61**
D2	0.56**	0.59**	0.62**	0.61**	0.56**	0.60**	0.54**	0.60**	0.58**	0.57**	0.57**	0.57**	0.58**	0.61**	0.63**	0.67**
D3	0.58**	0.57**	0.60**	0.63**	0.59**	0.64**	0.57**	0.57**	0.61**	0.59**	0.62**	0.58**	0.58**	0.63**	0.65**	0.64**
D4	0.53**	0.61**	0.61**	0.61**	0.55**	0.59**	0.54**	0.55**	0.60**	0.59**	0.58**	0.59**	0.56**	0.62**	0.65**	0.64**
D5	0.57**	0.57**	0.59**	0.61**	0.55**	0.60**	0.57**	0.60**	0.64**	0.60**	0.61**	0.56**	0.62**	0.61**	0.61**	0.56**
D6	0.56**	0.61**	0.60**	0.60**	0.54**	0.58**	0.54**	0.58**	0.57**	0.56**	0.57**	0.55**	0.59**	0.62**	0.64**	0.61**
E1	0.58**	0.60**	0.63**	0.62**	0.60**	0.60**	0.59**	0.60**	0.57**	0.60**	0.56**	0.60**	0.63**	0.63**	0.63**	0.64**
E2	0.63**	0.65**	0.64**	0.62**	0.58**	0.62**	0.63**	0.58**	0.65**	0.55**	0.62**	0.57**	0.62**	0.63**	0.65**	0.61**
E3	0.54**	0.59**	0.61**	0.63**	0.60**	0.61**	0.58**	0.62**	0.59**	0.59**	0.56**	0.59**	0.60**	0.61**	0.57**	0.61**
E4	0.56**	0.53**	0.62**	0.58**	0.57**	0.63**	0.58**	0.60**	0.62**	0.58**	0.58**	0.61**	0.61**	0.61**	0.59**	0.60**

** p<0.01

(ต่อ)

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	B1	B2	B3	B4	B5	B6	C1	C2	C3
E5	0.55**	0.52**	0.59**	0.56**	0.55**	0.60**	0.58**	0.55**	0.61**	0.55**	0.56**	0.57**	0.57**	0.58**	0.61**	0.60**
E6	0.50**	0.52**	0.56**	0.58**	0.52**	0.60**	0.51**	0.53**	0.55**	0.57**	0.57**	0.58**	0.59**	0.60**	0.57**	0.59**
F1	0.55**	0.63**	0.65**	0.65**	0.57**	0.62**	0.59**	0.59**	0.65**	0.62**	0.59**	0.60**	0.60**	0.63**	0.64**	0.62**
F2	0.59**	0.63**	0.66**	0.65**	0.63**	0.62**	0.60**	0.62**	0.65**	0.61**	0.65**	0.63**	0.61**	0.64**	0.58**	0.58**
F3	0.57**	0.60**	0.62**	0.61**	0.55**	0.65**	0.58**	0.58**	0.64**	0.62**	0.59**	0.62**	0.60**	0.64**	0.61**	0.61**
F4	0.56**	0.53**	0.54**	0.55**	0.50**	0.59**	0.49**	0.54**	0.55**	0.55**	0.54**	0.53**	0.53**	0.57**	0.54**	0.60**
F5	0.54**	0.56**	0.56**	0.59**	0.57**	0.61**	0.54**	0.56**	0.61**	0.56**	0.59**	0.58**	0.57**	0.63**	0.56**	0.54**
F6	0.55**	0.56**	0.59**	0.53**	0.51**	0.58**	0.56**	0.55**	0.63**	0.59**	0.59**	0.59**	0.61**	0.60**	0.59**	0.60**
G1	0.57**	0.56**	0.60**	0.55**	0.53**	0.59**	0.53**	0.57**	0.59**	0.56**	0.56**	0.59**	0.59**	0.58**	0.59**	0.57**
G2	0.57**	0.60**	0.63**	0.62**	0.57**	0.61**	0.54**	0.54**	0.63**	0.61**	0.56**	0.58**	0.59**	0.59**	0.67**	0.67**
G3	0.55**	0.62**	0.62**	0.63**	0.58**	0.61**	0.59**	0.56**	0.66**	0.59**	0.61**	0.60**	0.58**	0.66**	0.67**	0.63**
G4	0.55**	0.61**	0.62**	0.60**	0.56**	0.63**	0.57**	0.56**	0.65**	0.56**	0.54**	0.54**	0.60**	0.64**	0.64**	0.62**
G5	0.56**	0.59**	0.61**	0.59**	0.57**	0.59**	0.57**	0.55**	0.61**	0.58**	0.56**	0.55**	0.56**	0.61**	0.62**	0.62**
G6	0.60**	0.64**	0.65**	0.64**	0.60**	0.60**	0.61**	0.59**	0.60**	0.58**	0.54**	0.58**	0.57**	0.60**	0.60**	0.62**

** p<0.01

(ต่อ)

	C4	C5	C6	C7	C8	C9	D1	D2	D3	D4	D5	D6	E1	E2	E3	E4
A1	0.57**	0.53**	0.54**	0.55**	0.58**	0.56**	0.53**	0.56**	0.58**	0.53**	0.57**	0.56**	0.58**	0.63**	0.54**	0.56**
A2	0.65**	0.59**	0.60**	0.60**	0.62**	0.63**	0.58**	0.59**	0.57**	0.61**	0.57**	0.61**	0.60**	0.65**	0.59**	0.53**
A3	0.65**	0.59**	0.63**	0.61**	0.65**	0.62**	0.62**	0.62**	0.60**	0.61**	0.59**	0.60**	0.63**	0.64**	0.61**	0.62**
A4	0.57**	0.65**	0.64**	0.62**	0.64**	0.62**	0.63**	0.61**	0.63**	0.61**	0.61**	0.60**	0.62**	0.62**	0.63**	0.58**
A5	0.58**	0.58**	0.58**	0.56**	0.57**	0.57**	0.55**	0.56**	0.59**	0.55**	0.55**	0.54**	0.60**	0.58**	0.60**	0.57**
A6	0.57**	0.61**	0.62**	0.65**	0.61**	0.62**	0.64**	0.60**	0.64**	0.59**	0.60**	0.58**	0.60**	0.62**	0.61**	0.63**
A7	0.58**	0.58**	0.58**	0.57**	0.57**	0.57**	0.56**	0.54**	0.57**	0.54**	0.57**	0.54**	0.59**	0.63**	0.58**	0.58**
B1	0.57**	0.61**	0.59**	0.55**	0.56**	0.61**	0.54**	0.60**	0.57**	0.55**	0.60**	0.58**	0.60**	0.58**	0.62**	0.60**
B2	0.58**	0.60**	0.64**	0.60**	0.62**	0.61**	0.63**	0.58**	0.61**	0.60**	0.64**	0.57**	0.57**	0.65**	0.59**	0.62**
B3	0.58**	0.62**	0.61**	0.59**	0.61**	0.62**	0.59**	0.57**	0.59**	0.59**	0.60**	0.56**	0.60**	0.55**	0.59**	0.58**
B4	0.58**	0.58**	0.59**	0.59**	0.61**	0.58**	0.64**	0.57**	0.62**	0.58**	0.61**	0.57**	0.56**	0.62**	0.56**	0.58**
B5	0.54**	0.56**	0.64**	0.59**	0.59**	0.59**	0.61**	0.57**	0.58**	0.59**	0.56**	0.55**	0.60**	0.57**	0.59**	0.61**
B6	0.64**	0.59**	0.64**	0.60**	0.60**	0.59**	0.60**	0.58**	0.58**	0.56**	0.62**	0.59**	0.63**	0.62**	0.60**	0.61**
C1	0.61**	0.64**	0.63**	0.59**	0.61**	0.62**	0.64**	0.61**	0.63**	0.62**	0.61**	0.62**	0.63**	0.63**	0.61**	0.61**
C2	0.71**	0.63**	0.67**	0.65**	0.69**	0.59**	0.67**	0.63**	0.65**	0.65**	0.61**	0.64**	0.63**	0.65**	0.57**	0.59**
C3	0.68**	0.63**	0.63**	0.65**	0.64**	0.61**	0.61**	0.67**	0.64**	0.64**	0.56**	0.61**	0.64**	0.61**	0.61**	0.60**

** p<0.01

(ต่อ)

	C4	C5	C6	C7	C8	C9	D1	D2	D3	D4	D5	D6	E1	E2	E3	E4
C4	-															
C5	0.66**	-														
C6	0.64**	0.63**	-													
C7	0.63**	0.67**	0.68**	-												
C8	0.69**	0.64**	0.69**	0.70**	-											
C9	0.63**	0.64**	0.64**	0.68**	0.70**	-										
D1	0.64**	0.60**	0.69**	0.70**	0.71**	0.71**	-									
D2	0.64**	0.63**	0.72**	0.63**	0.70**	0.69**	0.71**	-								
D3	0.64**	0.65**	0.61**	0.67**	0.71**	0.70**	0.71**	0.73**	-							
D4	0.65**	0.62**	0.68**	0.66**	0.68**	0.69**	0.73**	0.73**	0.69**	-						
D5	0.63**	0.62**	0.64**	0.66**	0.72**	0.69**	0.68**	0.70**	0.71**	0.69**	-					
D6	0.56**	0.61**	0.63**	0.66**	0.64**	0.67**	0.69**	0.66**	0.65**	0.71**	0.67**	-				
E1	0.64**	0.63**	0.68**	0.67**	0.71**	0.69**	0.71**	0.73**	0.73**	0.67**	0.71**	0.70**	-			
E2	0.67**	0.60**	0.64**	0.69**	0.67**	0.65**	0.71**	0.70**	0.68**	0.68**	0.70**	0.71**	0.72**	-		
E3	0.58**	0.57**	0.63**	0.58**	0.59**	0.62**	0.58**	0.65**	0.63**	0.61**	0.62**	0.63**	0.66**	0.64**	-	
E4	0.58**	0.59**	0.59**	0.58**	0.63**	0.61**	0.62**	0.67**	0.68**	0.62**	0.64**	0.63**	0.67**	0.67**	0.75**	-

** p<0.01

(ต่อ)

	C4	C5	C6	C7	C8	C9	D1	D2	D3	D4	D5	D6	E1	E2	E3	E4
E5	0.57**	0.54**	0.60**	0.56**	0.61**	0.61**	0.63**	0.60**	0.60**	0.60**	0.62**	0.60**	0.65**	0.65**	0.68**	0.68**
E6	0.59**	0.55**	0.63**	0.59**	0.61**	0.61**	0.59**	0.65**	0.64**	0.62**	0.60**	0.60**	0.66**	0.62**	0.63**	0.68**
F1	0.64**	0.63**	0.63**	0.66**	0.69**	0.66**	0.67**	0.62**	0.65**	0.68**	0.64**	0.65**	0.68**	0.67**	0.66**	0.63**
F2	0.60**	0.62**	0.66**	0.60**	0.65**	0.65**	0.62**	0.65**	0.62**	0.67**	0.63**	0.64**	0.65**	0.64**	0.65**	0.65**
F3	0.59**	0.60**	0.65**	0.58**	0.65**	0.65**	0.62**	0.64**	0.64**	0.66**	0.60**	0.58**	0.66**	0.62**	0.64**	0.69**
F4	0.55**	0.60**	0.54**	0.56**	0.59**	0.60**	0.56**	0.63**	0.58**	0.61**	0.58**	0.61**	0.63**	0.62**	0.61**	0.66**
F5	0.51**	0.55**	0.57**	0.58**	0.61**	0.59**	0.62**	0.64**	0.62**	0.60**	0.57**	0.60**	0.62**	0.61**	0.66**	0.68**
F6	0.59**	0.56**	0.58**	0.59**	0.63**	0.60**	0.60**	0.60**	0.60**	0.59**	0.60**	0.58**	0.61**	0.64**	0.63**	0.67**
G1	0.61**	0.59**	0.61**	0.56**	0.60**	0.59**	0.61**	0.64**	0.59**	0.64**	0.62**	0.60**	0.65**	0.65**	0.63**	0.64**
G2	0.66**	0.60**	0.64**	0.68**	0.67**	0.67**	0.68**	0.66**	0.61**	0.65**	0.61**	0.64**	0.67**	0.72**	0.64**	0.61**
G3	0.67**	0.64**	0.66**	0.67**	0.69**	0.65**	0.70**	0.65**	0.65**	0.69**	0.66**	0.69**	0.67**	0.69**	0.66**	0.65**
G4	0.63**	0.61**	0.62**	0.59**	0.68**	0.62**	0.64**	0.69**	0.65**	0.66**	0.64**	0.63**	0.65**	0.72**	0.64**	0.65**
G5	0.67**	0.62**	0.60**	0.63**	0.69**	0.64**	0.69**	0.63**	0.68**	0.71**	0.67**	0.66**	0.67**	0.67**	0.62**	0.64**
G6	0.62**	0.59**	0.63**	0.63**	0.63**	0.66**	0.64**	0.63**	0.62**	0.67**	0.63**	0.64**	0.66**	0.68**	0.64**	0.59**

** p<0.01

(ต่อ)

	E5	E6	F1	F2	F3	F4	F5	F6	G1	G2	G3	G4	G5	G6
A1	0.56**	0.55**	0.50**	0.55**	0.59**	0.57**	0.56**	0.54**	0.55**	0.57**	0.57**	0.55**	0.55**	0.56**
A2	0.53**	0.52**	0.52**	0.63**	0.63**	0.60**	0.53**	0.56**	0.56**	0.56**	0.60**	0.62**	0.61**	0.59**
A3	0.62**	0.59**	0.56**	0.65**	0.66**	0.62**	0.54**	0.56**	0.59**	0.60**	0.63**	0.62**	0.62**	0.61**
A4	0.58**	0.56**	0.58**	0.65**	0.65**	0.61**	0.55**	0.59**	0.53**	0.55**	0.62**	0.63**	0.60**	0.59**
A5	0.57**	0.55**	0.52**	0.57**	0.63**	0.55**	0.50**	0.57**	0.51**	0.53**	0.57**	0.58**	0.56**	0.57**
A6	0.63**	0.60**	0.60**	0.62**	0.62**	0.65**	0.59**	0.61**	0.58**	0.59**	0.61**	0.61**	0.63**	0.59**
A7	0.58**	0.58**	0.51**	0.59**	0.60**	0.58**	0.49**	0.54**	0.56**	0.53**	0.54**	0.59**	0.57**	0.57**
B1	0.60**	0.55**	0.53**	0.59**	0.62**	0.58**	0.54**	0.56**	0.55**	0.57**	0.54**	0.56**	0.56**	0.55**
B2	0.62**	0.61**	0.55**	0.65**	0.65**	0.64**	0.55**	0.61**	0.63**	0.59**	0.63**	0.66**	0.65**	0.61**
B3	0.58**	0.55**	0.57**	0.62**	0.61**	0.62**	0.55**	0.56**	0.59**	0.56**	0.61**	0.59**	0.56**	0.58**
B4	0.58**	0.56**	0.57**	0.59**	0.65**	0.59**	0.54**	0.59**	0.59**	0.56**	0.56**	0.61**	0.54**	0.56**
B5	0.61**	0.57**	0.58**	0.60**	0.63**	0.62**	0.53**	0.58**	0.59**	0.59**	0.58**	0.60**	0.54**	0.55**
B6	0.61**	0.57**	0.59**	0.60**	0.61**	0.60**	0.53**	0.57**	0.61**	0.59**	0.59**	0.58**	0.60**	0.56**
C1	0.61**	0.58**	0.60**	0.63**	0.64**	0.64**	0.57**	0.63**	0.60**	0.58**	0.59**	0.66**	0.64**	0.61**
C2	0.59**	0.61**	0.57**	0.64**	0.58**	0.61**	0.54**	0.56**	0.59**	0.59**	0.67**	0.67**	0.64**	0.62**
C3	0.60**	0.60**	0.59**	0.62**	0.58**	0.61**	0.60**	0.54**	0.60**	0.57**	0.67**	0.63**	0.62**	0.62**

** p<0.01

(ต่อ)

	E5	E6	F1	F2	F3	F4	F5	F6	G1	G2	G3	G4	G5	G6
C5	0.54**	0.55**	0.63**	0.62**	0.60**	0.60**	0.55**	0.56**	0.59**	0.60**	0.64**	0.61**	0.62**	0.59**
C6	0.60**	0.63**	0.63**	0.66**	0.65**	0.54**	0.57**	0.58**	0.61**	0.64**	0.66**	0.62**	0.60**	0.63**
C7	0.56**	0.59**	0.66**	0.60**	0.58**	0.56**	0.58**	0.59**	0.56**	0.68**	0.67**	0.59**	0.63**	0.63**
C8	0.61**	0.61**	0.69**	0.65**	0.65**	0.59**	0.61**	0.63**	0.60**	0.67**	0.69**	0.68**	0.69**	0.63**
C9	0.61**	0.61**	0.66**	0.65**	0.65**	0.60**	0.59**	0.60**	0.59**	0.67**	0.65**	0.62**	0.64**	0.66**
D1	0.63**	0.59**	0.67**	0.62**	0.62**	0.56**	0.62**	0.60**	0.61**	0.68**	0.70**	0.64**	0.69**	0.64**
D2	0.60**	0.65**	0.62**	0.65**	0.64**	0.63**	0.64**	0.60**	0.64**	0.66**	0.65**	0.69**	0.63**	0.63**
D3	0.60**	0.64**	0.65**	0.62**	0.64**	0.58**	0.62**	0.60**	0.59**	0.61**	0.65**	0.65**	0.68**	0.62**
D4	0.60**	0.62**	0.68**	0.67**	0.66**	0.61**	0.60**	0.59**	0.64**	0.65**	0.69**	0.66**	0.71**	0.67**
D5	0.62**	0.60**	0.64**	0.63**	0.60**	0.58**	0.57**	0.60**	0.62**	0.61**	0.66**	0.64**	0.67**	0.63**
D6	0.60**	0.60**	0.65**	0.64**	0.58**	0.61**	0.60**	0.58**	0.60**	0.64**	0.69**	0.63**	0.66**	0.64**
E1	0.65**	0.66**	0.68**	0.65**	0.66**	0.63**	0.62**	0.61**	0.65**	0.67**	0.67**	0.65**	0.67**	0.66**
E2	0.65**	0.62**	0.67**	0.64**	0.62**	0.62**	0.61**	0.64**	0.65**	0.72**	0.69**	0.72**	0.67**	0.68**
E3	0.68**	0.63**	0.66**	0.65**	0.64**	0.61**	0.66**	0.63**	0.63**	0.64**	0.66**	0.64**	0.62**	0.64**
E4	0.68**	0.68**	0.63**	0.65**	0.69**	0.66**	0.68**	0.67**	0.64**	0.61**	0.65**	0.65**	0.64**	0.59**

** p<0.01

(ต่อ)

	E5	E6	F1	F2	F3	F4	F5	F6	G1	G2	G3	G4	G5	G6
E5	1													
E6	0.67**	1												
F1	0.66**	0.68**	1											
F2	0.65**	0.66**	0.71**	1										
F3	0.65**	0.64**	0.70**	0.71**	1									
F4	0.63**	0.64**	0.63**	0.69**	0.67**	1								
F5	0.62**	0.66**	0.66**	0.67**	0.71**	0.69**	1							
F6	0.65**	0.60**	0.64**	0.63**	0.67**	0.65**	0.68**	1						
G1	0.66**	0.64**	0.65**	0.68**	0.64**	0.67**	0.65**	0.65**	1					
G2	0.63**	0.60**	0.72**	0.65**	0.65**	0.63**	0.63**	0.66**	0.63**	1				
G3	0.66**	0.61**	0.71**	0.65**	0.66**	0.64**	0.65**	0.65**	0.67**	0.72**	1			
G4	0.60**	0.62**	0.66**	0.67**	0.62**	0.61**	0.65**	0.64**	0.69**	0.74**	0.70**	1		
G5	0.65**	0.62**	0.68**	0.65**	0.65**	0.60**	0.61**	0.62**	0.68**	0.67**	0.73**	0.70**	1	
G6	0.59**	0.59**	0.62**	0.65**	0.60**	0.57**	0.61**	0.58**	0.63**	0.68**	0.68**	0.73**	0.71**	1

** p<0.01

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายอำนาจ ปานศิริณู
วัน เดือน ปี เกิด	26 พฤศจิกายน 2503
สถานที่เกิด	กรุงเทพฯ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 52/10 หมู่ที่ 2 ตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี 15000
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2525 สำเร็จการศึกษา ครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต (ค.อ.บ.) สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ ปีการศึกษา 2535 สำเร็จการศึกษาครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาบัณฑิต (ค.อ.ม.) สาขาเทคโนโลยีเทคนิคศึกษา สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้า พระนครเหนือ ปีการศึกษา 2563 สำเร็จการศึกษาครุศาสตร์อุตสาหกรรมดุษฎีบัณฑิต (ค.อ.ด.) สาขาวิชาการบริหารการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ประวัติการทำงาน	อาจารย์แผนกช่างไฟฟ้ากำลัง วิทยาลัยเทคนิคลพบุรี พ.ศ. 2526-2541 รองผู้อำนวยการ วิทยาลัยการอาชีพโพธิ์ทอง, วิทยาลัยการอาชีพสระบุรี วิทยาลัยอาชีวศึกษาลพบุรี และวิทยาลัยเทคนิคลพบุรี พ.ศ. 2541-2560 ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคสิงห์บุรี แห่งที่ 2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้