

การวิเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน  
ในเขตกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มิถุนายน 2559

การวิเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน  
ในเขตกรุงเทพมหานคร



ปริญญานิพนธ์  
ของ  
ฉัตรกุล เอื้อพิพัฒน์กุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มิถุนายน 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การวิเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน  
ในเขตกรุงเทพมหานคร



บทคัดย่อ  
ของ  
ฉัตรกุล เอื้อพิพัฒน์กุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มิถุนายน 2559

จักรกุล เอื้อพิพัฒน์กุล. (2559). การวิเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม:  
อาจารย์ ดร.สมชาย เทพแสง, อาจารย์ ดร.สมบูรณ์ บุรศิริรักษ์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีการดำเนินการวิจัย 2 ขั้นตอน คือ ตอนที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 คน ได้มาโดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตอนที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนที่ปฏิบัติงาน ในปีการศึกษา 2558 ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้ขนาดสถานศึกษาเป็นเกณฑ์ แบ่งเป็น 3 ขนาด ได้แก่ ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำแนกตามสัดส่วนนักศึกษาทั้งหมดของสถานศึกษา การกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางสำเร็จของเครจซี่และมอร์แกน (Morgan. 1970 อ้างใน วีระวุฒิ เอกกุล. 2543: 4) โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น คิดเป็น 50 % จากขนาดของสถานศึกษา ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นครู จำนวน 351 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยผ่านการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่น ( $\alpha$ ) เท่ากับ .98 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจสกัดปัจจัยเพื่อพิจารณาจัดกลุ่มตัวแปร และหมุนแกนแบบตั้งฉาก (Orthogonal Rotation) หองค์ประกอบเฉพาะ (Varimax)

### ผลการวิจัยพบว่า

ผลการศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่ามีองค์ประกอบ 6 ด้าน 66 ตัวบ่งชี้ ดังนี้ 1) ด้านความเป็นผู้นำ 13 ตัวบ่งชี้ 2) ด้านการวางแผนกลยุทธ์ 11 ตัวบ่งชี้ 3) ด้านการติดต่อสื่อสาร 11 ตัวบ่งชี้ 4) ด้านความผูกพันต่อองค์กร 10 ตัวบ่งชี้ 5) ด้านการพัฒนาทรัพยากร 11 ตัวบ่งชี้ และ 6) ด้านการทำงานเป็นทีม 10 ตัวบ่งชี้ และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การ



จัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในแต่ละ  
องค์ประกอบมีค่าน้ำหนักของตัวบ่งชี้ ดังนี้ 1) องค์ประกอบที่ 1 ด้านความเป็นผู้นำ 13 ตัวบ่งชี้  
มีค่าน้ำหนักตั้งแต่ .779 - .635 2) องค์ประกอบที่ 2 ด้านการวางแผนกลยุทธ์ 11 ตัวบ่งชี้ มีค่า  
น้ำหนักตั้งแต่ .789 - .664 3) องค์ประกอบที่ 3 ด้านการติดต่อสื่อสาร 11 ตัวบ่งชี้ มีค่าน้ำหนัก  
ตั้งแต่ .778 - .602 4) องค์ประกอบที่ 4 ด้านความผูกพันต่อองค์กร 10 ตัวบ่งชี้ มีค่าน้ำหนัก  
ตั้งแต่ .792 - .654 5) องค์ประกอบที่ 5 ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 11 ตัวบ่งชี้ มีค่าน้ำหนัก  
ตั้งแต่ .800 - .671 และ 6) องค์ประกอบที่ 6 ด้านการทำงานเป็นทีม 10 ตัวบ่งชี้ มีค่าน้ำหนัก  
ตั้งแต่ .766 - .693



THE ANALYSIS OF COMPONENT AND INDICATORS OF TOTAL QUALITY  
MANAGEMENT OF PRIVATE VOCATIONAL SCHOOL  
IN BANGKOK PROVINCE



Presented in partial Fulfillment of the Requirements for the  
Master of Education Degree in Educational Administration  
at Srinakharinwirot University

June 2016

Chatkul Uapipattanakul. (2016). *The Development of Total Quality Management Components and Indicators of Private Vocational Schools in Bangkok*. Thesis, M.Ed.(Educational Administration). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Dr.Somchai Thepsaeng, Dr.Somboon Burasirak

The purposes of this research were 1) to study total quality management components and indicators of private vocational schools in Bangkok 2) to analyze total quality management components and indicators of private vocational schools in Bangkok. There were two steps to conduct research. First step, the study of total quality management components and indicators of private vocational schools in Bangkok, the researcher had studied the documents, concepts, theories and researches related to total quality management components of private vocational schools in Bangkok by interviewing experts included 5 administrators of private vocational schools in Bangkok. These administrators were derived from purposive sampling. Second step, to analyze total quality management components and indicators of private vocational schools in Bangkok, the samples consisted of 351 teachers in private vocational schools, year 2015, The stratified random sampling was done by using school size as strata to use for calculate the sample size which classified into 3 sizes as follows; small, medium and large. Simple random sampling was done thereafter by distinguish the total students from school proportionally. Identifying sampling by using Krejcie & Morgan (1970 refer to Theerawut Akakul. 2000: page 4) by stratified random sampling, representing 50% of the size of the school. The instruments used for data collection were 5 point-rating scale questionnaires with IOC (Index of Item-Objective Congruence) was between 0.60 to 1.00 and reliability was .98. The data were analyzed by using SPSS for exploratory factor analysis by factor extraction to consider grouping variables and orthogonal rotation by varimax criterion.

The research results of total quality management components and indicators of private vocational schools in Bangkok were concluded that there were 6 components and 66 indicators as follows; 1) 13 indicators in the aspect of leadership 2) 11 indicators in the aspect of strategic planning 3) 11 indicators in the aspect of communication 4) 10 indicators in the aspect of organizational commitment 5) 11 indicators in the aspect of resource development, and 6) 10 indicators in the aspect of team work. The research results of analyzing total quality management components and indicators of private vocational schools in Bangkok. The weight of the indicator for each component was as follows; 1) Component

1, 13 indicators in the aspect of leadership, the weight since .779 - .635. 2) Component 2, 11 indicators in the aspect of strategic planning, the weight since .789 - .664 3) Component 3, 11 indicators in the aspect of communication, the weight since .778 - .602 4) Component 4, 10 indicators in the aspect of organizational commitment, the weight since .792 - .654 5) Component 5, 11 indicators in the aspect of human resource development, the weight since .800 - .671 and 6) Component 6, 10 indicators in the aspect of team work, the weight since .766 - .693.



งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัย  
จาก  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยได้รับความเมตตาเป็นอย่างสูงจาก อาจารย์ ดร.สมชาย เทพแสง ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ และอาจารย์ ดร.สมบูรณ์ บุศิริรักษ์ กรรมการที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา ความเมตตา แนะนำการทำงานวิจัย ตลอดจนแนวทางการปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ เสร็จสมบูรณ์ รวมทั้งทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์ในการทำวิจัยอันทรงคุณค่า ตลอดทั้งคณาจารย์ ประจำภาควิชาการบริหารการศึกษาทุกท่านที่กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ และให้คำปรึกษามาโดยตลอดระยะเวลาขณะศึกษา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ปริญญานิพนธ์นี้ ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยถือเป็นเกียรติอย่างสูง และขอขอบคุณคณะกรรมการทุกท่านที่พิจารณาให้ได้รับทุน

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการพิจารณาเค้าโครงปริญญานิพนธ์ ซึ่งประกอบด้วยผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ อาจารย์ ดร.สมชาย เทพแสง อาจารย์ ดร.สมบูรณ์ บุศิริรักษ์ เรือเอก ดร.อภิสิทธิ์ ทรงบัณฑิตย์ อาจารย์ ดร.ราชันย์ บุญธิมา และอาจารย์ ดร.จันทร์สม ภูติอริยวัฒน์ ที่ให้ข้อเสนอแนะเป็นคุณ ประโยชน์ในการทำงานวิจัย อีกทั้งขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ อาจารย์ ดร.สมชาย เทพแสง อาจารย์ ดร.สมบูรณ์ บุศิริรักษ์ และเรือเอก ดร.อภิสิทธิ์ ทรงบัณฑิตย์ ที่ให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขปริญญานิพนธ์ให้สำเร็จสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุพงษ์ อินฟ้าแสง ดร.พนัส อุณหบัณฑิต ดร.ศรัณยา แสงหิรัญ ดร.ศิริพร สลึงค์ และดร.สมพร คงวิมล ที่กรุณาเสียสละเวลาให้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณะผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนที่ท่านได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้สัมภาษณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย อีกทั้งยังช่วยอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามอย่างดียิ่ง

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบุพการีทั้งสอง คือ ดร.ธนสิทธิ์ เอื้อพิพัฒน์กุล และนางกัณต์สินี เอื้อพิพัฒน์กุล ที่คอยส่งเสริมสนับสนุนและเป็นแรงบันดาลใจในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ตลอดจนขอขอบคุณเพื่อนๆ นิสิตปริญญาโท สาขาการบริหารการศึกษา รุ่น 36 (ภาคปกติ) ทุกคนที่ช่วยเหลือเกื้อกูลและให้กำลังใจกันด้วยดีเสมอมา

ฉัตรกุล เอื้อพิพัฒน์กุล

## สารบัญ

| บทที่                                                                                                                                     | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| <b>1 บทนำ</b> .....                                                                                                                       | 1    |
| ภูมิหลัง.....                                                                                                                             | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....                                                                                                              | 6    |
| ความสำคัญของการวิจัย.....                                                                                                                 | 6    |
| ขอบเขตของการวิจัย.....                                                                                                                    | 6    |
| นิยามศัพท์.....                                                                                                                           | 7    |
| กรอบแนวคิดของการวิจัย.....                                                                                                                | 9    |
| <b>2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....                                                                                            | 12   |
| ประวัติและความเป็นมาของการอาชีวศึกษาเอกชน.....                                                                                            | 13   |
| มาตรฐานการอาชีวศึกษา.....                                                                                                                 | 17   |
| แนวคิด ทฤษฎี และความหมายของการจัดการคุณภาพโดยรวม.....                                                                                     | 35   |
| องค์ประกอบของการจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน.....                                                                        | 53   |
| การวิเคราะห์องค์ประกอบ.....                                                                                                               | 85   |
| แนวคิด ทฤษฎี และความหมายของตัวบ่งชี้ทางการศึกษา.....                                                                                      | 87   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ.....                                                                                             | 95   |
| <b>3 วิธีดำเนินการวิจัย</b> .....                                                                                                         | 106  |
| ตอนที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวม<br>ของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร.....                       | 107  |
| ตอนที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ<br>คุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.....    | 108  |
| <b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b> .....                                                                                                       | 114  |
| ตอนที่ 1 ผลการศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวม<br>ของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร.....                     | 114  |
| ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ<br>คุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร..... | 114  |

## สารบัญ

| บทที่                                                                 | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------|------|
| 5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ.....                                           | 125  |
| สรุปผลการวิจัย.....                                                   | 125  |
| อภิปรายผลการวิจัย.....                                                | 129  |
| ข้อเสนอแนะ.....                                                       | 136  |
| บรรณานุกรม.....                                                       | 138  |
| ภาคผนวก.....                                                          | 151  |
| ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย.....           | 152  |
| ภาคผนวก ข รายชื่อผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน.....               | 154  |
| ภาคผนวก ค รายชื่อสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนในการเก็บข้อมูลงานวิจัย..... | 156  |
| ภาคผนวก ง เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย.....                             | 159  |
| ภาคผนวก จ หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ.....                                | 168  |
| ประวัติย่อผู้วิจัย.....                                               | 179  |



## บัญชีตาราง

| ตาราง                                                                                                                | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 การวิเคราะห์องค์ประกอบการจัดการคุณภาพโดยรวม.....                                                                   | 52   |
| 2 ตัวบ่งชี้ของความเป็นผู้นำ.....                                                                                     | 58   |
| 3 ตัวบ่งชี้ของการวางแผนกลยุทธ์.....                                                                                  | 66   |
| 4 ตัวบ่งชี้ของการติดต่อสื่อสาร.....                                                                                  | 71   |
| 5 ตัวบ่งชี้ของความผูกพันต่อองค์กร.....                                                                               | 73   |
| 6 ตัวบ่งชี้ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....                                                                            | 80   |
| 7 ตัวบ่งชี้ของการทำงานเป็นทีม.....                                                                                   | 85   |
| 8 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามขนาดโรงเรียน.....                                                             | 108  |
| 9 ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....                                                                  | 111  |
| 10 ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของข้อมูลองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการ<br>คุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน..... | 115  |
| 11 ค่าไถ่แทน ค่าร้อยละของความแปรปรวน และค่าร้อยละสะสมของความแปรปรวน<br>และองค์ประกอบ.....                            | 116  |
| 12 ค่าน้ำหนักตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบด้านความเป็นผู้นำ.....                                                            | 116  |
| 13 ค่าน้ำหนักตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบด้านการวางแผนกลยุทธ์.....                                                         | 118  |
| 14 ค่าน้ำหนักตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบด้านการติดต่อสื่อสาร.....                                                         | 119  |
| 15 ค่าน้ำหนักตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบด้านความผูกพันต่อองค์กร.....                                                      | 120  |
| 16 ค่าน้ำหนักตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....                                                   | 121  |
| 17 ค่าน้ำหนักตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบด้านการทำงานเป็นทีม.....                                                          | 122  |
| 18 สรุปค่าน้ำหนักตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบโดยรวมทุกด้าน.....                                                            | 124  |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเทคโนโลยีสารสนเทศที่กำลังก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ทำให้มนุษย์ต้องปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นบริบททางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างประเทศได้เปลี่ยนไปอย่างมาก ประเทศไทยเป็นหนึ่งในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้มีเป้าหมายในการจัดตั้งกลไกสิทธิมนุษยชนอาเซียน เพื่อเป็นหน่วยงานหลักในการสานความร่วมมือระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนกับองค์การระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องและองค์กรภาคประชาสังคมต่างๆ ในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของประชาชนในภูมิภาค ซึ่งนับเป็นความสำเร็จประการหนึ่งที่ไทยได้มีบทบาทสำคัญในการผลักดัน (กรมอาเซียน. 2558: 3) การเตรียมความพร้อมสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของไทย มีเป้าหมายในการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันสูง มีกติกาชัดเจน และมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง ประกอบด้วย 3 เสาหลัก ได้แก่ 1) ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน 2) ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 3) ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (กองยุทธศาสตร์และความร่วมมือ. 2556: 1)

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีเป้าหมายจะเปิดการค้าเสรีและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ และบูรณาการเข้ากับเศรษฐกิจโลก ซึ่งการค้าเสรีที่จะเปิดเกี่ยวกับทางด้านสินค้าและบริการทั้งหมด 12 สาขา คือ สาขาผลิตภัณฑ์เกษตร สาขาประมง สาขาผลิตภัณฑ์ยาง สาขาสัตว์เลี้ยง สาขายานยนต์ สาขาผลิตภัณฑ์ไม้ สาขาอิเล็กทรอนิกส์ สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาสุภาพ สาขาการท่องเที่ยว สาขาการบิน สาขาโลจิสติกส์ (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. 2553: ออนไลน์) จึงทำให้ประเทศในกลุ่มเอเชียใต้หันมามุ่งเน้นธุรกิจภาคอุตสาหกรรมและขยายความร่วมมือด้านเศรษฐกิจการค้าระหว่างกันมากขึ้น ซึ่งที่กล่าวมาประเทศไทยนั้นเป็นหนึ่งในกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจึงได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาประเทศเพื่อยกระดับประเทศให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

ดังนั้น เมื่อประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเข้ามามีอิทธิพลกับความเจริญก้าวหน้าทางด้านเศรษฐกิจของไทยโดยเฉพาะธุรกิจภาคอุตสาหกรรม สถานศึกษาประเภทอาชีวศึกษาได้ชื่อว่าเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิรูปทางการศึกษาให้มีความก้าวหน้าระดับชาติ เนื่องจากอาชีวศึกษาเป็นหน่วยงานหลักในการผลิตกำลังคนด้านวิชาชีพ ระดับฝีมือ ระดับเทคนิค และระดับเทคโนโลยี (สำนักคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2555: 3) เพื่อไปทำงานในสถานประกอบการต่างๆ และประกอบอาชีพอิสระ นั่นคือ ภารกิจของสถานศึกษาอาชีวศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่จะต้องเน้นทักษะการจัดการเรียนการสอนให้มีความหลากหลายเพื่อมีความพร้อมในการรองรับการเปิดการค้าเสรี กล่าวได้ว่าการอาชีวศึกษาเป็นการจัดการวิชาชีพเพื่อพัฒนากำลังคนในระดับต่างๆ ได้แก่ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และระดับปริญญา

ตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ ส่วนการฝึกอบรมวิชาชีพเป็นการฝึกทักษะอาชีพในระยะสั้นหรือระยะยาวที่ไม่ได้รับวุฒิการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.2555: 21) จึงถือได้ว่าสถานศึกษาประเภทอาชีวศึกษาเป็นแม่พิมพ์ในการผลิตบุคลากรของชาติเปรียบเสมือนเป็นกลไกสำคัญในการช่วยยกระดับการพัฒนาประเทศ

การจัดการศึกษาภายในสถานศึกษา เป็นหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษาในกำหนดนโยบาย การวางแผนการปฏิบัติงาน การควบคุมและกำกับดูแลการดำเนินงานทั้งหมดให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ นโยบายและวัตถุประสงค์ของระเบียบสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2552 ข้อ 42 โดยมอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายและบุคลากรที่เกี่ยวข้องเป็นผู้รับผิดชอบ ซึ่ง “ครู” มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการเรียนการสอน การส่งเสริมการเรียนรู้ การพัฒนาผู้เรียน ปฏิบัติงานทางวิชาการของสถานศึกษา พัฒนาตนเองและวิชาชีพ ประสานงานความร่วมมือกับผู้ปกครอง บุคคลในชุมชน และสถานประกอบการเพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียน การบริการสังคมด้านวิชาการและวิชาชีพ (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2552: 25-27) เพื่อให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ตรงจากชุมชนและสถานประกอบการทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ปัจจุบันมีสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนเกิดขึ้นมากมาย จึงทำให้เกิดการแข่งขันกันทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษามากยิ่งขึ้น

มาตรฐานอาชีวศึกษาได้ถูกกำหนดขึ้นโดยคณะกรรมการการอาชีวศึกษาเพื่อใช้เป็นเป้าหมายในการจัดการศึกษาและประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามมาตรา 8 มาตรา 12 และมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2549: 1) คุณภาพทางการศึกษามีมาตรฐานการศึกษาเป็นตัวชี้วัดไม่ว่าจะเป็นด้านผู้เรียน ครู ผู้บริหาร บุคลากรที่เกี่ยวข้อง สถานประกอบการ และชุมชนท้องถิ่น ล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์กับผลของตัวชี้วัดทั้งสิ้น โดยมีหน่วยงานต้นสังกัดเป็นผู้ติดตามดูแล ควบคุม และกำหนดนโยบาย สถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนทุกแห่งจะต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายในจากหน่วยงานต้นสังกัด และต้องให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา เป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษาให้เป็นไปตามเกณฑ์และตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542: 17) การจัดการศึกษาให้มีคุณภาพจะต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นสถานศึกษาอาชีวศึกษาทุกแห่งทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจะต้อง “ผ่านเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษา” ทั้งสิ้น ซึ่งในปัจจุบันก็ยังมีสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนอีกหลายแห่งที่ยังประสบปัญหาไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานทางการศึกษาจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือ สมศ.

จากผลการประเมินการปฏิรูปการศึกษา พบว่า การศึกษาไทยยังมีอีกหลายเรื่องที่มีปัญหาต้องเร่งพัฒนา ปรับปรุง และต่อยอด โดยเฉพาะด้านผู้เรียน ครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา และประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ เพราะมีสถานศึกษาอีกเป็นจำนวนมากที่ไม่ได้มาตรฐาน ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ต่ำ ขาดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ทั้งการคิดวิเคราะห์ ใฝ่เรียนรู้และแสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่อง ด้านครู - คณาจารย์ พบว่า มีปัญหาขาดแคลนครู

คณาจารย์ที่มีคุณภาพมีคุณธรรม ไม่ได้คนเก่งคนดี และมีใจรักมาเป็นครู และด้านการบริหารจัดการ พบว่า ยังไม่มีการกระจายอำนาจการบริหารจัดการสู่สถานศึกษา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามเป้าหมาย รวมทั้งยังขาดการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2552: 9) สภาพปัญหาของการศึกษาไทยยังพบอีกว่า การกระจายโอกาสทางการศึกษา ยังไม่เป็นธรรมและทั่วถึง มาตรฐานและการวัดผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาในทุกระดับไม่สอดคล้องกับสภาพปัจจุบันและความแตกต่างในแต่ละท้องถิ่น การส่งเสริมการศึกษายังไม่เหมาะสมกับการศึกษาในแต่ละประเภท นโยบายการผลิตผู้สำเร็จการศึกษาไม่สอดคล้องกับทิศทางความต้องการของตลาดแรงงาน นโยบายการบริหารจัดการศึกษาขาดความต่อเนื่องและชัดเจน (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. 2558: ออนไลน์)

เพื่อให้การศึกษาไทยมีแนวโน้มการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต้องเริ่มจากการยกระดับคุณภาพของครูที่สอดคล้องกับ “ Spec ครูไทยในศตวรรษที่ 21 ” ให้เหมาะสมกับยุคสมัยโดยเน้นที่ระบบการผลิตครู การพัฒนาครู และกลไกขับเคลื่อนสู่การพัฒนาที่เป็นรูปธรรม ดังนี้ 1) การพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับศตวรรษที่ 21 การคัดสรรครู การสร้างทักษะ กระบวนการจัดการเรียนรู้ปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการเรียนการสอนและการจัดการเรียนรู้ 2) การจำแนกครูเก่า ครูใหม่ พัฒนาครูให้สอดคล้องกันโดยใช้ระบบ Coaching สร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ พัฒนาทักษะ การจัดการเรียนรู้ที่แปลกใหม่ 3) การสร้างเครือข่ายองค์กรวิชาชีพ การระดมทรัพยากรต่างๆ เพื่อการพัฒนาการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ (สำนักงานส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้และคุณภาพเยาวชน. 2557: 24-25) การสร้างเครือข่ายความร่วมมือการพัฒนาบุคลากรทั้งภายในและต่างประเทศ สนับสนุนการสร้างนวัตกรรม งานวิจัย เป็นการพัฒนาองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาอาชีพให้ได้มาตรฐานระดับสากล

การพัฒนาคุณภาพการศึกษานับได้ว่าเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 ได้บัญญัติไว้ใน มาตรา 14 เกี่ยวกับการเสนอ นโยบาย แผน และมาตรฐานการศึกษา เพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามแผน เสนอนโยบายแผนการสนับสนุนทรัพยากรเพื่อการศึกษา และการประเมินผลการจัดการศึกษา (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. 2546: 3) โดยพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 มาตรา 20 สรุปไว้ว่า การจัด การอาชีวศึกษา การฝึกอบรมวิชาชีพ ให้จัดในสถานศึกษาของรัฐ สถานศึกษาเอกชน สถานประกอบการ หรือโดยความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2553: 7) ปัญหาที่พบ คือ ผู้สำเร็จการศึกษาระดับอาชีวศึกษาไม่สามารถถ่ายทอดกระบวนการทักษะความรู้ ประสบการณ์ และสมรรถนะด้านวิชาชีพที่ตนเลือกเรียนตามความถนัดมาใช้นำปฏิบัติงานในสถานประกอบการ หรือประกอบอาชีพอิสระตามความสามารถได้ดังนั้นสถานศึกษาจะต้องมีการปรึกษาร่วมกับคณะกรรมการบริหารศึกษา ครู และบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา และจะต้องกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกสถานประกอบการเกี่ยวกับการส่งตัวนักศึกษาเข้ารับการฝึกประสบการณ์ด้านวิชาชีพ เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางความต้องการของตลาดแรงงาน

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ได้สรุปไว้โดยยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา รวมทั้งสร้างสมดุลการพัฒนาในทุกมิติ การขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาทุกขั้นตอนต้องใช้ความรู้ในการพัฒนาด้านต่างๆ ด้วยความรอบคอบและสอดคล้องกับวิถีชีวิตของสังคมไทย ดังนั้นการกำหนดทิศทางและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศจึงต้องเร่งสร้างภูมิคุ้มกันเพิ่มขึ้น และเสริมรากฐานของประเทศด้านต่างๆ ให้เข้มแข็งควบคู่ไปกับการให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนให้มีคุณภาพก้าวหน้าทันต่อการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจด้วยฐานความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์บนพื้นฐานการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมนำไปสู่การพัฒนาประเทศที่มั่นคงและยั่งยืน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2554: 12-13)

การบริหารจัดการสถานศึกษา มีหลายองค์ประกอบที่ทำให้สถานศึกษาอยู่อย่างมั่นคง และเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป หัวใจหลักสำคัญ นั่นคือ ผู้บริหาร (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2540: 8) สามารถทำให้องค์การบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดได้นั้นตามทฤษฎีองค์การได้แบ่งองค์ประกอบสำคัญไว้ 2 ประการ คือ งาน และคน ซึ่งถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญและเป็นหัวใจต่อการบริหารงาน งานเป็นภารกิจที่ต้องดำเนินการให้สำเร็จ แต่วิธีดำเนินการที่จะให้ภารกิจสำเร็จได้นั้นต้องอาศัยคนที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสม คนจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพ การบริหารองค์การที่มีประสิทธิภาพและการจัดระบบการศึกษาให้มีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์และการบริหารองค์การอย่างชาญฉลาดของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคสถานการณ์ที่แข่งขันเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลง ทางธุรกิจภาคอุตสาหกรรมและความต้องการของตลาดแรงงานที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว เรียกได้ว่า “ผู้บริหารสถานศึกษา” นั้น เปรียบเสมือนหัวใจสำคัญที่จะต้องมีการวางแผนนโยบายการบริหารจัดการที่ดีและการปรับกระบวนการทางด้านการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ สถานศึกษาประเภทอาชีวศึกษาได้ใช้ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา พ.ศ. 2552 หมวด 1 ข้อ 8 ให้สถานศึกษาแบ่งการบริหารงานออกเป็นฝ่ายดังนี้ 1) ฝ่ายบริหารทรัพยากร 2) ฝ่ายแผนงานและความร่วมมือ 3) ฝ่ายพัฒนากิจการนักเรียนนักศึกษา 4) ฝ่ายวิชาการ (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2552: 3) ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องใช้หลักความร่วมมือเพื่อให้บุคลากรและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องร่วมกันกำหนดนโยบายการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ร่วมกันวิเคราะห์วางแผน เพื่อหาแนวทางในการยกระดับมาตรฐานการศึกษาของผู้เรียนระดับด้านวิชาชีพให้มีมาตรฐานสู่สากลการดำเนินการแต่ละขั้นตอนนั้นจะมีตัวบ่งชี้เป็นสาระสำคัญในการพิจารณาประกอบการปฏิบัติการ ซึ่งจะช่วยให้การจัดการศึกษาเป็นไปตามวัตถุประสงค์และนโยบายที่ได้กำหนดไว้โดยสถานศึกษาอาชีวศึกษาแต่ละแห่งจะต้องสามารถปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหาร งานของฝ่ายต่างๆ ได้ตามความเหมาะสมของบริบทแต่ละสถานศึกษาที่ตนสังกัด

การดำเนินงานของสถานศึกษาอาจแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร และส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการการทำงานอย่างเป็นระบบสิ่งต่างๆ ในองค์กร (Total) เกี่ยวข้องกับคุณภาพ (Quality) และเกี่ยวข้องกับการบริหาร (Management) (Flood. 1998: 3) ฮาเดสกี (Hradesky. 1996: 2-3) ได้สรุปไว้ว่า การจัดการคุณภาพโดยรวมเป็นปรัชญาเป็นชุดของเครื่องมือและเป็นกระบวนการที่มุ่งการจัดการที่ทำให้บุคลากรพึงพอใจและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง คำว่าปรัชญาและกระบวนการในที่นี้จะต่างจากปรัชญาและกระบวนการทั่วไปที่ว่าทุกคนในองค์กรจะต้องสามารถปฏิบัติได้ TQM เป็นยุทธวิธี (Tactics) เปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมและเทคนิควิธีด้านโครงสร้างที่มุ่งให้เกิดความพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรและบุคลากรผู้รับบริการ โดยผู้บริหารต้องเข้ามามีส่วนร่วมและมีพันธะรับผิดชอบ (Involved and Committed) และจะต้องวางแผนกลยุทธ์การดำเนินงานโดยมีขั้นตอน ดังนี้ (Michael; & Jude. 2005: 23-25) คือ 1) กำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร 2) วิเคราะห์สถานการณ์ 3) กำหนดกลยุทธ์ 4) การกำหนดวิธีการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

การศึกษาของไทยในปัจจุบัน พบว่า การปฏิรูปการศึกษาที่เป็นวาระเร่งด่วนของชาติและเป็นประเด็นสำคัญ คือ เรื่องของการบริหารจัดการศึกษาขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการจัดองค์กรซ้ำซ้อน ไม่มีเอกภาพด้านนโยบาย และมาตรฐานประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรต่ำ ขาดการเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม จึงไม่ได้ค้นคิดคนเก่งมาเป็นครู สังคมขาดศรัทธาและความเชื่อมั่นในวิชาชีพครู ขาดการพัฒนา นโยบายอย่างต่อเนื่อง ขาดแคลนโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ และขาดความเชื่อมโยงกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและชุมชน (เทอดศักดิ์ ไชยสมปาน. 2558: ออนไลน์) ส่วนใหญ่ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนเป็นเจ้าของกิจการเองจึงทำให้การบริหารงานเป็นแบบครอบครัว จนทำให้การบริหารจัดการขาดคุณภาพและไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ซึ่งสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแต่ละแห่งมีความหลากหลาย ในด้านกระบวนการบริหารงาน การจัดการเรียนการสอน การกำหนดแนวทางและทิศทางการดำเนินงาน การพัฒนาคุณภาพการศึกษาและสิ่งที่เป็นกุญแจสำคัญนั้นคือ ขนาดของสถานศึกษาและจำนวนของนักเรียน จากการสำรวจพบว่า 6 ปัญหาสำคัญที่เป็นอุปสรรค ประกอบด้วย 1) ภาระหนักนอกเหนือจากการสอน 2) จำนวนครูไม่เพียงพอและสอนไม่ตรงกับวุฒิ 3) ขาดทักษะด้านไอซีที 4) ครูรุ่นใหม่ขาดจิตวิญญาณ และขณะที่ครูรุ่นเก่าไม่ปรับตัว 5) ครูสอนหนัก ส่งผลให้เด็กเรียนมากขึ้น 6) ขาดอิสระในการจัดการเรียนการสอน (ประชาชาติธุรกิจ. 2556: ออนไลน์) ซึ่งปัญหาเหล่านี้เป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของ ตัวบ่งชี้ในแต่ละประเด็น ถ้าสถานศึกษาสามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาการศึกษาได้อย่างเป็นระบบขั้นตอน จะทำให้การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาเป็นไปอย่างต่อเนื่องและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

จากศึกษาปัญหาของการศึกษาไทย พบว่า การจัดการคุณภาพโดยรวมมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยเฉพาะคุณภาพของบุคลากร ซึ่งการจัดการคุณภาพโดยรวมนั้นในปัจจุบันจะเกี่ยวข้องกับการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement) การควบคุมคุณภาพ (Quality Control Circle) และการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) (Hoy;

Bayne ;& Wood. 2000 : 34) ผู้วิจัยเห็นว่า การนำการจัดการคุณภาพโดยรวมมาใช้ในการศึกษานั้น มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะจะส่งเสริมให้ผู้บริหารสถานศึกษามีความสนใจในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่องเปิดโอกาสให้บุคลากรทั้งในและนอกองค์กรมีส่วนร่วมในการบริหารมากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา เรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพ โดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานครขึ้นมา

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

### ความสำคัญของการวิจัย

ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้มีความสำคัญ ดังนี้

1. สถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครสามารถใช้ผลการศึกษากำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ได้เป็นองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวม
2. ช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษาและครูสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร มองเห็นภาพรวมองค์ประกอบและตัวบ่งชี้รายด้านของการจัดการศึกษาซึ่งมีความสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาและยังสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. คณะผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร นำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดนโยบายการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและวางแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความเหมาะสมกับบริบทและสภาพความเป็นจริง

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครโดยมีขอบเขตของการวิจัย ดังต่อไปนี้

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาวิจัยในครั้งนี้ เป็นข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สัมภาษณ์ผู้รู้ ผู้มีประสบการณ์ หรือผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้าน

ความเป็นผู้นำ 2) ด้านการวางแผนกลยุทธ์ 3) ด้านการติดต่อสื่อสาร 4) ด้านความผูกพันต่อองค์กร 5) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และ 6) ด้านการทำงานเป็นทีม

### ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

แบ่งตามขั้นตอนการดำเนินการวิจัย โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยตอนที่ 1 เป็นผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ได้แก่ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน การได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 5 คน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัย ตอนที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในปีการศึกษา 2558 จากสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน 77 แห่ง จำนวน 3,881 คน การได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้ขนาดสถานศึกษา แบ่งเป็น 3 ขนาด ได้แก่ ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ และใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) การกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางสำเร็จของเครจซี่และมอร์แกน (Morgan, 1970 อ้างอิงจากรีระวุฒิ เอกะกุล, 2543: 4) ได้กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ครูที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน จำนวน 351 คน

### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. ด้านความเป็นผู้นำ
2. ด้านการวางแผนกลยุทธ์
3. ด้านการติดต่อสื่อสาร
4. ด้านความผูกพันต่อองค์กร
5. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
6. ด้านการทำงานเป็นทีม

### นิยามศัพท์

1. **ตัวบ่งชี้** หมายถึง สารสนเทศเชิงปริมาณ หรือสิ่งที่ใช้ในการบ่งบอกคุณลักษณะหรือสะท้อนสภาพการณ์ที่ต้องการศึกษาในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยใช้ในเก็บข้อมูลจากสภาพจริงด้วยเครื่องมือที่กำหนดไว้แล้วนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์ที่กำหนดและสรุปสภาพการณ์ทั่วไป



**2. การวิเคราะห์องค์ประกอบ** หมายถึง การนำเทคนิควิธีทางสถิติในการสร้างองค์ประกอบ โดยการรวมตัวแปรหลายๆ ตัวที่มีความสัมพันธ์ไว้เป็นกลุ่มเดียวกัน ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ ตัวแปรภายในองค์ประกอบเดียวกันจะมีความสัมพันธ์กันสูง ส่วนตัวแปรที่ต่างองค์ประกอบกันจะมีความสัมพันธ์กันน้อยหรือไม่มี สามารถนำมาใช้ในการสร้างทฤษฎีใหม่

**3. การจัดการคุณภาพโดยรวม** หมายถึง ระบบการบริหารจัดการที่ทุกฝ่ายในองค์กรร่วมกันวางแผนกลยุทธ์ มุ่งเน้นให้บุคลากรในองค์กรตระหนักถึงคุณค่าในทุกๆ ด้านและทุกขั้นตอนของกิจกรรม โดยต้องร่วมมือร่วมใจกันปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอันเป็นการสร้างคุณค่าแก่องค์การและสังคมโดยรวม ซึ่งสามารถจำแนกองค์ประกอบได้ 6 ด้าน คือ

**3.1 ด้านความเป็นผู้นำ** หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีศักยภาพในการบังคับบัญชาให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานตามที่ได้มอบหมายเป็นผู้ทำให้บุคคลเกิดความไว้วางใจและให้ความร่วมมือและผู้ที่ได้รับการยอมรับบุคคลทั่วไป ส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์และเกิดผลประสิทธิผลสูงสุด

**3.2 ด้านการวางแผนกลยุทธ์** หมายถึง ความสามารถในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน การกำหนดกลยุทธ์และแผนการปฏิบัติงาน โดยให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วม มีการวางแผนกลยุทธ์การดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กรทั้งภายในและภายนอก มีการรวบรวมผลการดำเนินงานมาสรุปและประเมินผล

**3.3 ด้านการติดต่อสื่อสาร** หมายถึง ความสามารถในการติดต่อรับส่งข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน ใช้ภาษาที่เหมาะสมและเข้าใจง่าย สามารถเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม และรู้จักใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการสื่อสาร

**3.4 ด้านความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง ความสามารถในการสร้างความภาคภูมิใจให้กับสมาชิกขององค์กร ยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความรู้สึกมีคุณค่า ยินดี และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ความรู้สึกมั่นคงและอยากทำงานจนเกษียณอายุงาน และการรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการประสบความสำเร็จ

**3.5 ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์** หมายถึง ความสามารถในการทำให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญและความมั่นคงในการทำงาน มีการตอบแทนคุณค่าและให้ขวัญกำลังใจเพื่อให้บุคลากรมีพลังในการทำงาน ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีการศึกษาความรู้ความเข้าใจประสบการณ์ แล้วสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.6 **ด้านการทำงานเป็นทีม** หมายถึง ความสามารถในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การมีมาตรฐานในการทำงาน การกระจายความรู้ในการทำงาน การแสวงหาวิธีการทำงานที่เหมาะสม เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีโอกาสแสดงความเห็น และสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

4. **ผู้บริหารสถานศึกษา** หมายถึง ผู้รับใบอนุญาตและผู้อำนวยการสถานศึกษา อาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

### กรอบแนวคิดของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์แนวคิดทฤษฎี และศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร บทความทางวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

1. ไฟเกนบาม (Feigenbaum.1991: 835) ได้กล่าวถึง การจัดการคุณภาพโดยรวมคือ ระบบโดยรวมที่มีประสิทธิภาพต่อการพัฒนาคุณลักษณะคุณภาพการรักษาคุณภาพและการปรับปรุงคุณภาพโดยอาศัยความร่วมมือจากทุกองค์การ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้ลูกค้าภายใต้การประหยัดที่สุดโดยเน้นการทำงานเป็นทีม

2. โลโกทีตีส (Logothetis.1992: 3) นิยามว่า การจัดการคุณภาพโดยรวมเป็นความผูกพันทั้งหมดต่อคุณภาพและทัศนคติที่แสดงออกมา โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในกระบวนการ ปรับปรุงสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ที่เป็นนวัตกรรมใหม่

3. มอร์แกน (Morgan. 1993: 65-67) โดยเสนอหลักการจัดการคุณภาพโดยรวม ดังนี้  
1) เปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและเทคโนโลยี 2) การให้ความช่วยเหลือ 3) การให้รางวัล 4) กระจายความคิดและอำนาจไปสู่ทีมงาน 5) พัฒนาการเรียนรู้และมีการฝึกฝนอบรมอย่างสม่ำเสมอ 6) บุคลากรมีความมุ่งมั่นและผูกพันกับงาน 7) การสื่อสารมีความจำเป็นอย่างยิ่งในองค์การ 8) ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4. คروسบี้ (Crosby. 1995: 17-18) กล่าวถึง การจัดการคุณภาพโดยรวมมีหลักการ 7 ประการดังนี้ 1) ให้ความสำคัญกับลูกค้าทั้งภายนอกและลูกค้าภายในองค์การ จึงต้องเรียนรู้ความต้องการของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและแนวโน้มความต้องการในอนาคต 2) ให้ความสำคัญกับกระบวนการภายในองค์การที่ต้องมีการเชื่อมโยงกระบวนการทำงานทั่วทั้งองค์การ 3) ต้องมีกระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้วยการวิจัยเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า 4) การเพิ่มพลังอำนาจและการทำงานเป็นทีม การเพิ่มพลังอำนาจในการตัดสินใจกับบุคลากรในองค์การและเน้นการทำงานเป็นทีม 5) การบริหารงานโดยข้อมูลที่เป็นจริง จัดทำแผนยุทธศาสตร์และเพื่อสร้างโอกาสขององค์การให้บรรลุผลสำเร็จตามจุดหมายขององค์การ การนำมาใช้ในการจัดสรรทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมายขององค์การรวมถึงการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง 6) ความเป็นผู้นำโดยผู้นำต้องกำหนดทิศทางขององค์การที่มีพันธะผูกพันกับคุณภาพ (Commitment to Quality) มีความมุ่งมั่นในผลผลิตบริการที่มีคุณภาพทุกขั้นตอน ทุกกิจกรรมจาก

ทุกคนทั่วทั้งองค์กรให้บุคลากรในองค์การทำงานอย่างมีความสุข 7) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่ใช้ขับเคลื่อนให้เกิดคุณภาพทั่วทั้งองค์กรสามารถนำไปปรับปรุงงานได้อย่างต่อเนื่อง มีการสื่อสารที่ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ไปทั่วทั้งองค์กร เพื่อสร้างความเข้าใจให้ตรงกันเมื่อนำแผนไปสู่การปฏิบัติ

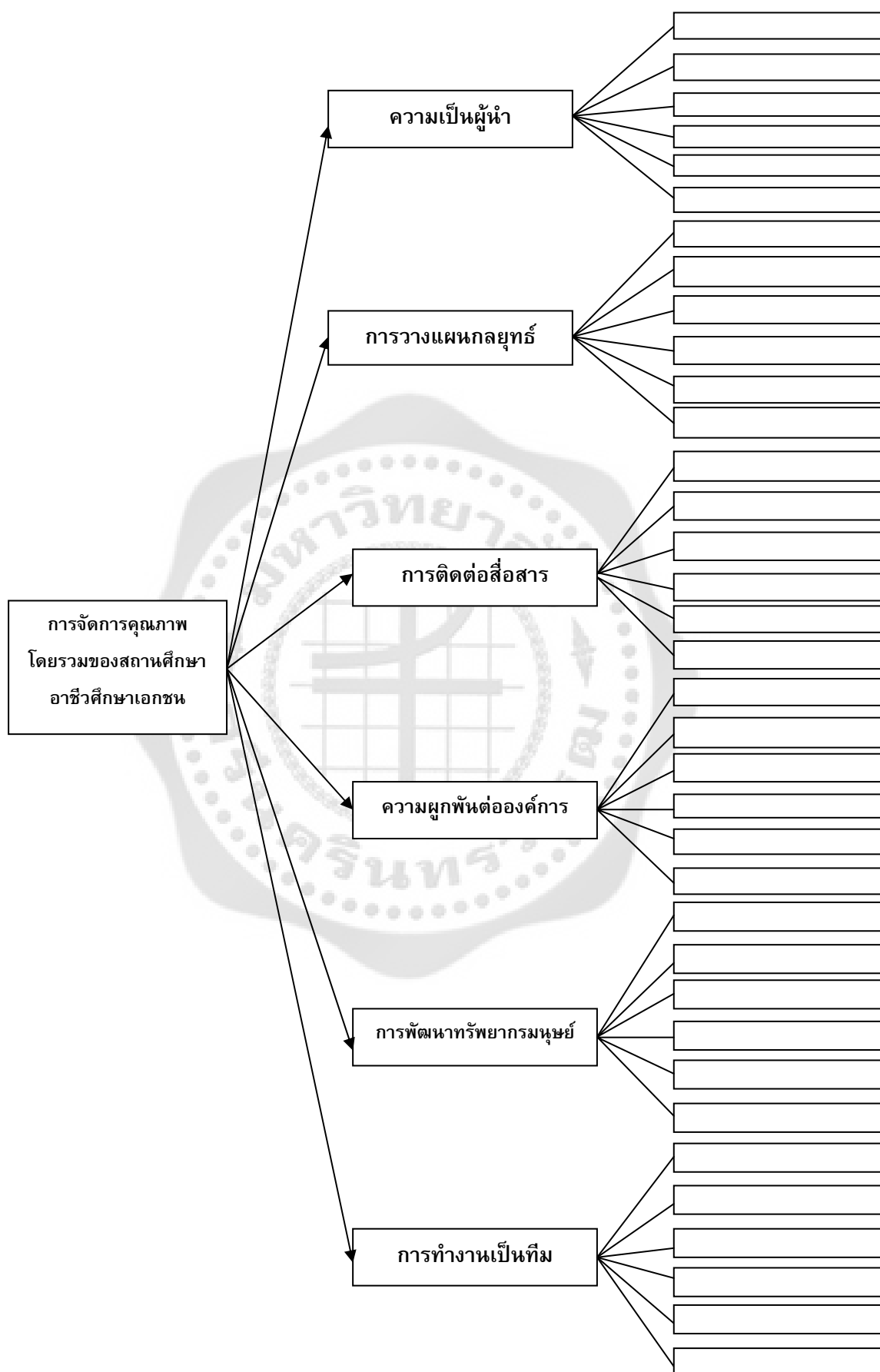
5. ฮาเดสกี (Hradesky.1996: 2-3) นิยามการจัดการคุณภาพโดยรวม เป็นชุดของเครื่องมือและเป็นกระบวนการที่มุ่งการจัดการที่ทำให้บุคลากรพึงพอใจและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง คำว่าปรัชญาและกระบวนการในที่นี้จะต่างจากปรัชญาและกระบวนการทั่วไปที่ว่าทุกคนในองค์การจะต้องสามารถปฏิบัติได้ TQM เป็นยุทธวิธี (tactics) เปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมและเทคนิควิธีด้านโครงสร้างที่มุ่งให้เกิดความพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานภายในองค์การและบุคลากรผู้รับบริการโดยผู้บริหารต้องเข้ามามีส่วนร่วมและมีพันธะรับผิดชอบ (Involved and Committed)

6. แชมโปซ์ (Champoux.1999: 24) นิยามการจัดการคุณภาพโดยรวมเป็นปรัชญาและระบบการจัดการคุณภาพรวมตลอดจนเครื่องมือและเทคนิคต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่ารากฐานของการจัดการคุณภาพจะเกิดขึ้นในโรงงาน แต่ก็ยังเป็นระบบการจัดการที่สามารถนำไปปรับปรุงกับองค์การได้ทุกประเภทและสามารถประยุกต์ใช้กับกระบวนการภายในองค์การหรือกลุ่มได้

จากแนวคิดดังกล่าวนำไปสู่การกำหนดองค์ประกอบของการจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้เป็น 6 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้านความเป็นผู้นำ
2. ด้านการวางแผนกลยุทธ์
3. ด้านการติดต่อสื่อสาร
4. ด้านความผูกพันต่อองค์การ
5. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
6. ด้านการทำงานเป็นทีม

ดังภาพประกอบ 1



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ มีดังนี้

1. ประวัติและความเป็นมาของการอาชีวศึกษาเอกชน
  - 1.1 ความเป็นมา
2. มาตรฐานการอาชีวศึกษา
  - 2.1 ความเป็นมา
  - 2.2 สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
  - 2.3 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11
3. แนวคิด ทฤษฎีและความหมายของการจัดการคุณภาพโดยรวม
  - 3.1 ความเป็นมาของการจัดการคุณภาพโดยรวม
  - 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ
  - 3.3 ความหมายของคุณภาพการศึกษา
  - 3.5 ความหมายของการจัดการคุณภาพโดยรวม
  - 3.6 หลักการและแนวคิดการจัดการคุณภาพโดยรวม
4. องค์ประกอบของการจัดการคุณภาพโดยรวม
  - 4.1 ด้านความเป็นผู้นำ
  - 4.2 ด้านการวางแผนกลยุทธ์
  - 4.3 ด้านการติดต่อสื่อสาร
  - 4.4 ด้านความผูกพันต่อองค์กร
  - 4.5 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
  - 4.6 การทำงานเป็นทีม
5. การวิเคราะห์องค์ประกอบ
  - 5.1 ความหมายขององค์ประกอบ
  - 5.2 วัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์องค์ประกอบ
6. แนวคิด ทฤษฎีและความหมายของตัวบ่งชี้ทางการศึกษา
  - 6.1 ความหมายของตัวบ่งชี้
  - 6.2 ประเภทของตัวบ่งชี้
  - 6.3 ลักษณะของตัวบ่งชี้
  - 6.4 ประโยชน์ของตัวบ่งชี้

## 7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 7.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

### 7.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

## 1. ประวัติและความเป็นมาของการอาชีวศึกษาเอกชน

### 1.1 ความเป็นมา

การจัดการศึกษาอาชีวได้มีตั้งแต่ยุคสมัยที่ประเทศไทยเริ่มมีอาชีพหัตถกรรมมากขึ้น นอกเหนือไปจากกสิกรรม เมื่อปี พ.ศ. 2441 การอาชีวศึกษาได้เริ่มอย่างเป็นระบบโดยมีโครงการศึกษาพิเศษ ซึ่งหมายถึงการเรียนวิชาเฉพาะเพื่อให้เกิดความชำนาญ ต่อมาในปีพ.ศ.2453 ได้มีการจัดตั้งโรงเรียนอาชีวศึกษาแห่งแรก คือ โรงเรียนพาณิชยการที่วัดมหาพฤฒารามและวัดราชบุรณะ หลังจากนั้นมีการจัดตั้งโรงเรียนเพาะช่างขึ้นในปี พ.ศ. 2456 ซึ่งเป็นโรงเรียนสอนเกี่ยวกับวิชาชีพโดยเฉพาะที่เรารู้จักกันในปัจจุบัน

ต่อมาในปี พ.ศ. 2475 แผนการศึกษาแห่งชาติได้มีผลต่อการกำหนดการศึกษาอาชีวให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยจัดให้เหมาะสมกับภูมิประเทศ เช่น กสิกรรม หัตถกรรม และพาณิชยการ เพื่อเป็นความรู้พื้นฐานสำหรับการประกอบการเกษตรกรรมและอุตสาหกรรมต่างๆ จากนั้นไม่นานจึงปรากฏคำว่า “อาชีวศึกษา” ขึ้นเป็นครั้งแรกในระบบการศึกษาของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2549 โดยแบ่งอาชีวศึกษาออกเป็น 3 ชั้น คือ อาชีวศึกษาขั้นต้น กลาง และสูง

เมื่อปีพ.ศ. 2484 ได้มีพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และมีผลบังคับใช้ในราชกิจจานุเบกษา ตั้งแต่วันที่ 19 สิงหาคม 2484 ซึ่งเดิม “กระทรวงศึกษาธิการ” มีชื่อว่า “กระทรวงธรรมการ” โดยอดีตกระทรวงธรรมการมีการจัดตั้งกรม 2 กรม คือ 1) กรมสามัญศึกษา 2) กรมวิชาการ เมื่อพระราชบัญญัติมีการปรับปรุงเป็นเหตุให้กรมวิชาการมีการเปลี่ยนชื่อเป็น “กรมอาชีวศึกษา” ที่เรารู้จักกันในปัจจุบัน

ปี พ.ศ. 2495 ได้มีพระราชกฤษฎีกาการจัดการระเบียบราชการในกรมอาชีวศึกษา แบ่งส่วนราชการออกเป็น 7 กอง คือ 1) สำนักงานเลขานุการกรม 2) กองโรงเรียนการช่าง 3) กองโรงเรียนพาณิชยและอุตสาหกรรม 4) กองวิทยาลัยเทคนิค 5) กองโรงเรียนเกษตรกรรม 6) กองส่งเสริมอาชีพ 7) กองออกแบบและก่อสร้าง และการอาชีวศึกษาได้ถูกพัฒนาขึ้นเป็นลำดับในปี พ.ศ. 2499

### การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการ

ในปี พ.ศ. 2515 ได้มีประกาศการปฏิวัติฉบับที่ 172 แบ่งส่วนราชการในสังกัดกรมอาชีวศึกษาจากเดิม 7 กองเพิ่มเป็น 9 กอง ได้แก่ 1) สำนักงานเลขานุการกรม 2) กองวิทยาลัย 3) กองโรงเรียน 4) กองแผนงาน 5) กองการเจ้าหน้าที่ 6) กองคลัง 7) กองออกแบบและก่อสร้าง 8) กองบริการเครื่องจักรกล 9) หน่วยศึกษานิเทศก์ จากนั้นเกิดการเปลี่ยนแปลงมากมายในปี พ.ศ. 2516 – 2520 อาทิเช่น มีโครงการกู้เงิน ADB เพื่อพัฒนาวิทยาลัยเทคนิค 4 แห่ง เพื่อปรับปรุงเครื่องมืออุปกรณ์ พัฒนาครู และอาคารสถานที่ในสาขาวิชา ปี พ.ศ. 2518 ได้มีพระราชบัญญัติจัดตั้งวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาขึ้นโดยแยกจากวิทยาลัย 28 แห่ง ออกจากกรมอาชีวศึกษา โดยเปิดสอนถึงระดับปริญญาตรี ปี พ.ศ. 2519 รวมโรงเรียนเทคนิค โรงเรียนอาชีวศึกษา โรงเรียนการช่างใน 65 วิทยาเขต และยกฐานะโรงเรียนเกษตรกรรม 12 แห่ง เป็นวิทยาลัย จากนั้นได้จัดตั้งโรงเรียนเกษตรกรรมอีก 10 แห่งในปี พ.ศ. 2520

ช่วงปี พ.ศ. 2522 – 2523 พบว่า มีปัญหาอุปสรรคในการบริหารจัดการดำเนินการแยกวิทยาเขตต่าง ๆ ออกเป็นอิสระ จึงได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2523 ขึ้น ซึ่งกำหนดให้มี 10 หน่วยงาน จากเดิม 9 กอง โดยเปลี่ยนจากกองวิทยาลัย และกองโรงเรียน เป็นกองวิทยาลัยเกษตรกรรม กองวิทยาลัยเทคนิค กองวิทยาลัยอาชีวศึกษา

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพได้ประกาศใช้เมื่อปี พ.ศ. 2524 ส่วนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง และหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิคได้ประกาศใช้ในปี พ.ศ. 2527 จากนั้นแนวคิดการส่งเสริมอาชีวศึกษาเริ่มมีมากยิ่งขึ้น ได้มีการจัดตั้ง “สำนักงานโครงการพิเศษ” ซึ่งเป็นหน่วยงานในการมีหน้าที่ประสานงานเกี่ยวกับสำนักงานโครงการพิเศษและรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงและการพัฒนาชนบทในปี พ.ศ. 2530 ได้มีการจัดตั้ง “วิทยาลัยการอาชีพ” ในพื้นที่จังหวัดมุกดาหาร แม่ฮ่องสอน โดยมีเป้าหมายที่จะจัดการศึกษาทุกประเภทวิชาชีพและทุกหลักสูตร ทั้งในระบบและนอกระบบการศึกษา

ในปี พ.ศ. 2533 – 2535 มีผู้ให้ความสนใจการเรียนอาชีวศึกษามาก จึงมีการจัดตั้งสถานศึกษาเพิ่ม 20 แห่ง ปี พ.ศ. 2535 นั้น ยังมีการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาการแบ่งส่วนราชการกรมอาชีวศึกษามาจนถึงปัจจุบัน โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็น 11 หน่วยงาน หน่วยงานที่เพิ่มเข้ามา คือ สถาบันพัฒนาครูอาชีวศึกษา ซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระระดับกอง จากนั้นมาจนถึงปี พ.ศ. 2539 ได้มีการจัดตั้งวิทยาลัยเพิ่มอีกจำนวน 93 แห่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อขยายโอกาสทางการศึกษาวิชาชีพไปสู่ท้องถิ่น สนับสนุนการพัฒนาชนบท เพื่อผลิตกำลังคนด้านวิชาชีพในระดับช่างฝีมือ ช่างฝีมือ และช่างเทคนิค ให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน และสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจสังคมของประเทศ ต่อมาได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนจากรัฐบาลต่างประเทศเป็นอย่างมากไม่ว่าจะเป็นญี่ปุ่น เบลเยียม ล้วนแล้วแต่ให้การสนับสนุนการผลิตกำลังคนไม่ว่าจะเป็นสาขาวิชาเทคนิค การผลิต และพัฒนาสื่อการเรียนการสอน จนกระทั่ง

ปี พ.ศ. 2540 กรมอาชีวศึกษาได้รับความสนใจเป็นอย่างมากโดยรัฐบาลให้การสนับสนุนจัดตั้งวิทยาลัยการอาชีพ 70 แห่ง วิทยาลัยเทคนิค 19 แห่ง และวิทยาลัยบริหารธุรกิจ 2 แห่ง ในปัจจุบันได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (ฉบับที่ 2) กำหนดให้สถาบันเทคโนโลยีปทุมวันเป็นส่วนราชการของกรมอาชีวศึกษา และกำหนดอำนาจหน้าที่ให้กรมอาชีวศึกษาจัดและส่งเสริมการศึกษาวิชาชีพในระดับปริญญาตรี อนุปริญญา ประกาศนียบัตรหลักสูตรระยะสั้นและหลักสูตรพิเศษ รวมถึงพระราชบัญญัติการจัดการศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน

ปี พ.ศ. 2541 ได้กำหนดให้สถาบันเทคโนโลยีปทุมวันมีอำนาจจัดการศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสถานศึกษาที่จัดหลักสูตรระดับปริญญาหรือเทียบเท่าได้แก่หลักสูตร ประกาศนียบัตรครูวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และปริญญาตรีในการเปิดสอนเป็นไปตามเกณฑ์มหาวิทยาลัยกำหนด

ปี พ.ศ. 2542 ได้รับโครงการเงินยืมจากรัฐบาลเดนมาร์ก เพื่อพัฒนาอาชีวศึกษาเกษตรตามโครงการปรับปรุงรูปแบบ โครงสร้างสถานศึกษาเกษตร โดยมีวัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะปฏิบัติ จัดหาเครื่องมือ-อุปกรณ์ เครื่องจักรกล และเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้นักเรียน นักศึกษา ในการผลิตสินค้าเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตรรวมถึงการขยายผลให้แก่เกษตรกรท้องถิ่น ตลอดจนพัฒนาบุคลากร หลักสูตรการจัดอาชีวศึกษาเกษตร การพัฒนาอาชีวศึกษาได้พัฒนาเป็นลำดับ โดยพิจารณาถึงระบบการประกันคุณภาพอาชีวศึกษา การพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนการเทียบโอนหน่วยกิตสะสม การขยายโอกาสทางการศึกษาให้แก่ประชาชนและการพัฒนาบุคลากร ครู อาจารย์อาชีวศึกษา ตลอดจนการส่งเสริม ความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนรวมถึงต่างประเทศ และในวันที่ 7 กรกฎาคม พ.ศ. 2546 ได้มีการจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาขึ้นในราชกิจจานุเบกษา

### การศึกษาเอกชน

การศึกษาเอกชน หมายถึง กิจกรรมการศึกษาที่เอกชนหรือคณะบุคคลเป็นผู้จัดโดยใช้ทรัพยากรหลักทั้งที่เป็นคน ทุนทรัพย์ และวัสดุอุปกรณ์ของภาคเอกชน และจัดขึ้นด้วยวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์อันจำกัดสำหรับบุคคลเฉพาะกลุ่มเท่านั้น โดยมีองค์ประกอบ 4 ประการคือ ผู้จัด กิจกรรมเป็นเอกชน หรือบุคคล หรือคณะบุคคล ในกรณีที่เป็นข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ จะต้องดำเนินการในฐานะของภาคเอกชน ผู้จัดกิจกรรมดังกล่าวมีชื่อเรียกต่าง ๆ กัน ได้แก่ ผู้จัดการ เจ้าของ หรือผู้รับใบอนุญาตทรัพยากรที่ใช้ในการจัดการศึกษาได้แก่ บุคลากรทางการศึกษา สิ่งก่อสร้าง ที่ดิน วัสดุอุปกรณ์ และเงินทุนจะต้องมาจากภาคเอกชนเป็นหลักวัตถุประสงค์เป็นการจัดการศึกษาเพื่อประโยชน์อันจำกัดสำหรับบุคคลเฉพาะกลุ่มเฉพาะเหล่านี้ได้จัดให้กับบุคคลทั่วไป โดยปกติผู้เรียนจะเป็นบุคคลที่มีพื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจในระดับเดียวกันในการนี้หากมีจำนวนผู้เรียนรวมกันทุกผลัดมากกว่า 7 คนขึ้นไป สถานที่นั้นจะได้ชื่อว่าเป็นสถานศึกษาเอกชน



ตามกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาเอกชน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. 2535: 5) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2535: 9) ได้กำหนดเป้าหมายหลักของการจัดการเรียนการสอนไว้ ดังนี้ จัดทำรายละเอียดหลักสูตรของโรงเรียนหรือที่โรงเรียนใช้ให้มีความเหมาะสมกับสภาพความต้องการของชุมชนและสังคมกิจกรรมการเรียนการสอนทุกกลุ่มประสบการณ์ มีความเหมาะสมกับความต้องการ/ความสนใจของนักเรียนและสภาพความแตกต่างของแต่ละบุคคล จัดการเรียนการสอนที่เหมาะสม โดยเน้นการฝึกฝนให้ผู้เรียนเกิดทักษะกระบวนการ การวัดประเมินผลที่เอื้ออำนวยต่อการปรับปรุงคุณภาพการเรียนการสอนดำเนินการตามเป้าหมายหลักอื่นๆที่โรงเรียนต้องการเน้นโดยเฉพาะ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2535: 3) ได้กล่าวไว้ว่าการพัฒนาคุณภาพการศึกษาต้องมุ่งให้ผู้เรียนมีความสามารถทางปัญญา คุณธรรม จริยธรรม และทักษะในการประกอบอาชีพ การจัดการศึกษาไม่เพียงแต่ผลิตกำลังคนเพื่อตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจเท่านั้นแต่รวมถึงการเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมเป็นผู้รักษาระเบียบวินัย เป็นผู้ที่มีจิตสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะรักษาทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ให้มีความร่วมมือป้องกันแก้ไขมลภาวะและเพื่อให้การจัดการศึกษาเอกชนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### การจัดการศึกษาเอกชน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนเป็นหน่วยงานเดียวของรัฐที่ดูแลการจัดการศึกษาเอกชนในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ตามพระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ.2525 มาตรา15 ได้จำแนกลักษณะของโรงเรียนเอกชนเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้ โรงเรียนที่จัดการศึกษาตามหลักสูตรการศึกษากระทรวงศึกษาธิการ หรือหลักสูตรที่รับการอนุมัติจากกระทรวงศึกษาธิการ และจัดเป็นรูปแบบการศึกษาในระบบโรงเรียนแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทสามัญ (ก่อนประถมศึกษา – มัธยมศึกษา) และประเภทอาชีวศึกษา (ปวช. ปวท. ปวส.) โรงเรียนที่จัดการศึกษาตามหลักสูตรการศึกษากระทรวงศึกษาธิการ หรือหลักสูตรที่รับการอนุมัติและจัดเป็นรูปแบบการศึกษานอกระบบโรงเรียนแบ่งเป็น 7 ประเภท ดังนี้ 1) ประเภทการศึกษานอกโรงเรียน 2) ประเภทเฉพาะกาล 3) ประเภทสอนศาสนา 4) ประเภทส่งคำสอน 5) ประเภทกวดวิชา 6) ประเภทภาคศิลปศึกษา 7) ประเภทอาชีวศึกษา โรงเรียนที่จัดการศึกษาแก่บุคคลที่มีลักษณะพิเศษ หรือผิดปกติทางร่างกาย สติปัญญาหรือจิตใจ ที่จัดเป็นรูปแบบการศึกษาพิเศษ หรือโรงเรียนที่จัดการศึกษาแก่ ผู้ยากไร้ หรือผู้เสียเปรียบทางการศึกษา ที่จัดเป็นรูปแบบการศึกษาสงเคราะห์แนวทางในการจัดการศึกษาเอกชน มีการปรับให้สอดคล้องและทันกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม นโยบายการศึกษา แผนการศึกษาแห่งชาติเป็นระยะๆ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนได้ปรับวิเคราะห์ศึกษาแนวโน้ม ทิศทางการพัฒนาการศึกษาให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มีแนวการจัดการศึกษา การวัดผลประเมินผล การติดตามการจัดการศึกษาเช่นเดียวกับภาครัฐ

นับตั้งแต่ พ.ศ. 2476 เป็นต้นมา การจัดการศึกษาเอกชนต้องดำเนินควบคู่กับการจัดการศึกษาของรัฐบาล และอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลและช่วยเหลือส่งเสริมของกองโรงเรียนราษฎร์ กรมวิสามัญศึกษากระทรวงศึกษาธิการนั้นมีการขยายตัวอย่างกว้างขวาง จึงทำให้กองโรงเรียนราษฎร์ไม่สามารถบริหารงานได้รวดเร็วทันความต้องการของประชาชน สมาคมครูโรงเรียนราษฎร์แห่งประเทศไทย จึงเสนอความเห็นว่าการโรงเรียนราษฎร์ควรได้รับการยกวิทยฐานะเป็นกรมโรงเรียนราษฎร์ หรือกรมการศึกษาเอกชน เพื่อเพิ่มอำนาจในการส่งเสริมและช่วยเหลือโรงเรียนเอกชนอันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารการศึกษามากขึ้น และเป็นการส่งเสริมกำลังใจให้เอกชนจัดการศึกษาได้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น ดังนั้น สภาการศึกษาแห่งชาติจึงได้จัดตั้งคณะกรรมการปรับปรุงโรงเรียนราษฎร์ขึ้นเพื่อพิจารณาให้ความช่วยเหลือกระทรวงศึกษาธิการและโรงเรียนเอกชน เพื่อปรับปรุงคุณภาพทางการศึกษาทั้งด้านวิชาการและด้านบริการ จากนั้นกองโรงเรียนราษฎร์ได้รับการปรับปรุงเป็นสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน โดยใช้ชื่อย่อว่า “สช.” มีฐานะเทียบเท่ากรมหนึ่งของกระทรวงศึกษาธิการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2515 ตามประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 217 ลงวันที่ 29 กันยายน 2515 โดยโอนอำนาจหน้าที่ กิจการ ทรัพย์สิน หนี้สิน ข้าราชการ ลูกจ้าง และเงินงบประมาณของกรมวิสามัญศึกษากระทรวงศึกษาธิการเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับกองโรงเรียนราษฎร์และโอนงานวิทยาลัยเอกชนสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติสำนักนายกรัฐมนตรีไปเป็นของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน

## 2. มาตรฐานการอาชีวศึกษา

### 2.1 ความเป็นมา

มาตรฐานการอาชีวศึกษามีการกำหนดขึ้นโดยคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เพื่อใช้เป็นเป้าหมายในการจัดการศึกษาและการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546 ได้กำหนดมาตรฐานอาชีวศึกษาไว้ 6 มาตรฐาน ดังนี้ 1) มาตรฐานผู้เรียนและผู้สำเร็จการศึกษา 2) มาตรฐานหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน 3) มาตรฐานกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน 4) มาตรฐานการบริการวิชาชีพสู่สังคม 5) มาตรฐานนวัตกรรมและวิจัย 6) มาตรฐานภาวะผู้นำและการจัดการ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการกำกับดูแล ตรวจสอบ และประเมินผล สำหรับการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษาซึ่งอธิบายอยู่ในแต่ละตัวบ่งชี้โดยมาตรฐานอาชีวศึกษา 6 มาตรฐานนี้ ได้ใช้เป็นเกณฑ์ในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 เป็นต้นมา (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2549: 1)

หลักการที่ใช้ในการจัดอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ คือ การพัฒนากำลังคนระดับกึ่งฝีมือระดับฝีมือ ระดับเทคนิค และระดับเทคโนโลยี เพื่อให้เกิดคุณภาพตามสมรรถนะอาชีพที่กำหนดไว้ โดยความร่วมมือของสถานศึกษาทั้งภาครัฐ เอกชน และสถานประกอบการ ทั้งนี้จะต้องสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนการศึกษาชาติ ปรัชญาการอาชีวศึกษา

ภายใต้การสนับสนุนทรัพยากรตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อผลิตกำลังคนที่มีคุณภาพให้มีศักยภาพในการพัฒนาประเทศ

มาตรฐานอาชีวศึกษา หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะ คุณภาพ และมาตรฐานในการจัดการอาชีวศึกษาที่พึงประสงค์ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการส่งเสริม การกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผล และการประกันคุณภาพการจัดการอาชีวศึกษา (คณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2551: 2)

จากนั้นในปี พ.ศ. 2555 สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยสำนักมาตรฐานอาชีวศึกษาและวิชาชีพได้จัดทำเอกสาร “มาตรฐานอาชีวศึกษา พ.ศ.2555” ขึ้นมาใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน โดยให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการส่งเสริม กำกับดูแลการตรวจสอบ ประเมินผล และการจัดการประเมินคุณภาพอาชีวศึกษาต่อไป ประกอบด้วย 8 มาตรฐาน 45 ตัวบ่งชี้ (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2555: ก)

จากที่กล่าวมา “มาตรฐานอาชีวศึกษา พ.ศ.2555” ได้กำหนดไว้ว่าการจัดการอาชีวศึกษา และการฝึกอบรมวิชาชีพต้องเป็นจัดการศึกษาในด้านวิชาชีพที่สอดคล้องกับแผน พัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและแผนการศึกษาแห่งชาติ เพื่อผลิตและพัฒนาากำลังคนด้านวิชาชีพในด้านวิชาชีพระดับฝีมือ ระดับเทคนิคและเทคโนโลยี รวมทั้งยังเป็นการยกระดับการ ศึกษาวิชาชีพให้สูงขึ้นเพื่อสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานโดยนำความรู้ในทางทฤษฎีอันเป็นสากลและภูมิปัญญาไทยมาพัฒนาผู้ที่รับการศึกษาให้มีความรู้ความสามารถในทางปฏิบัติและมีสมรรถนะจนสามารถนำไปประกอบอาชีพในลักษณะผู้ปฏิบัติ หรือประกอบอาชีพ อิสระได้ มาตรฐานนี้ถูกประกาศใช้ เมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม พ.ศ. 2555 (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2555: 1)

### **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ(ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553**

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 ในหมวดที่ 6 ว่าด้วย มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มีสาระดังนี้

มาตรา 47 ให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบประกันคุณภาพภายในและระบบประกันคุณภาพภายนอก ระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามที่กำหนดในกระทรวง

มาตรา 48 ในหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการ ศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษาและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก

มาตรา 49 ให้สำนักรับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษามีฐานะเป็น องค์การมหาชน ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมายและหลักการ และแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้

มาตรา 50 ให้สถานศึกษาให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานศึกษาตลอดจนให้บุคลากรคณะกรรมการของสถานศึกษารวมทั้ง ผู้ปกครองและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษาให้ข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่พิจารณาเห็นว่าเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการกิจของสถานศึกษาตามคำร้องขอของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือบุคคล หรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรองที่ทำการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษานั้น

มาตรา 51 ในกรณีที่ผลการประเมินภายนอกของสถานศึกษาใดไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาจัดทำข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้สถานศึกษาปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด หากมิได้ดำเนินการดังกล่าวให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษารายงานต่อ คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน คณะกรรมการการอาชีวศึกษา หรือคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการให้มีการปรับปรุง (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ(ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553: 17-18) ต่อมากระทรวงศึกษาธิการได้ ประกาศกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ได้กำหนดระบบการประกันคุณภาพภายในเพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการพัฒนา มาตรฐานการศึกษาทุกระดับจะต้องประกอบด้วย (สำนักพัฒนากฎหมายการศึกษา. 2553: 3-4)

การประเมินคุณภาพภายใน หมายถึง การประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาการติดตาม และการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาที่กระทรวงศึกษาธิการ ประกาศกำหนดสำหรับการประกันคุณภาพภายใน ซึ่งกระทำโดยบุคลากรของสถานศึกษานั้น หรือ โดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษา

การประเมินคุณภาพภายนอก หมายความว่า การประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การติดตาม และการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาซึ่งกระทำโดย สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือผู้ประเมินภายนอก

การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา หมายความว่า กระบวนการติดตามตรวจสอบ ความก้าวหน้าของการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และจัดทำรายงานการติดตาม ตรวจสอบคุณภาพการศึกษา พร้อมทั้งเสนอแนะมาตรการเร่งรัดการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

การพัฒนาคุณภาพการศึกษา หมายความว่า กระบวนการพัฒนาการศึกษาเข้าสู่คุณภาพที่สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ โดยมีการกำหนดมาตรฐานการศึกษา การจัดระบบและโครงสร้าง การวางแผน และการดำเนินงานตามแผน รวมทั้งการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าการพัฒนาคุณภาพการศึกษาจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคน

## 2.2 สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

เป็นหน่วยงานที่มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการจัดและส่งเสริมการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพโดยคำนึงถึงคุณภาพและความเป็นเลิศทางวิชาชีพ ทั้งนี้ (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. 2546: 5-6) แบ่งส่วนการราชการภายนอกเป็น 7 สำนัก ได้แก่

### 2.2.1. สำนักอำนวยการ มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยการและงาน

เลขานุการของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา งานเลขานุการของคณะกรรมการการอาชีวศึกษาประสานราชการ ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป กิจกรรมพิเศษ การประชาสัมพันธ์และงานเผยแพร่การอาชีวศึกษาและฝึกอบรมวิชาชีพ และงานอื่นใดที่ได้กำหนด ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการใดในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาพัฒนาระบบงานและการบริหาร งานบุคคลของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน, การบัญชี การพัสดุ งานอาคารสถานที่ บประมาณและสินทรัพย์ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กำหนดและตรวจสอบมาตรฐานอาคารงานออกแบบและก่อสร้าง รวมทั้งการประสานและส่งเสริมการดำเนินงานของสถานศึกษา ดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมวินัยและระบบคุณธรรม กฎหมาย นิติกรรมและสัญญา งานเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางแพ่ง อาญา งานคดีปกครอง และงานคดีอื่นที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

### 2.2.2. สำนักความร่วมมือ มีหน้าที่ในการพัฒนาระบบ รูปแบบ หลักเกณฑ์ และ

วิธีการเกี่ยวกับความร่วมมือกับเอกชนในการจัดการอาชีวศึกษา รวมทั้งติดตามและประเมินผล ส่งเสริมและสนับสนุนเอกชนและสถานประกอบการให้จัดการอาชีวศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตร และมาตรฐานการอาชีวศึกษา รวมทั้งการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี ส่งเสริมและพัฒนาระบบการสนับสนุนทรัพยากรและการจัดให้มีกองทุนอาชีวศึกษา ส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนางานวิจัย กลุ่มอาชีพและสมาคมอาชีพ ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิเทศสัมพันธ์ประสานนโยบายและความร่วมมือ การอาชีวศึกษากับองค์กรและหน่วยงานในและต่างประเทศปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

### 2.2.3. สำนักติดตามและประเมินผลการอาชีวศึกษามีหน้าที่ในการดำเนินการ

เกี่ยวกับการติดตามและประเมินผลการอาชีวศึกษาในภาพรวมของประเทศส่งเสริมและประสาน งาน การติดตามและประเมินผลการอาชีวศึกษาร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องการให้คำปรึกษาแนะนำเพื่อ

ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารและการจัดการอาชีวศึกษาการปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2.2.4. สำนักนโยบายและแผนการอาชีวศึกษามีหน้าที่จัดทำข้อเสนอแนะนโยบายแผนยุทธศาสตร์การอาชีวศึกษาและเป้าหมายการผลิตและพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาการจัดทำข้อเสนอแนะหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการสนับสนุนทรัพยากรและงบประมาณเพื่อการอาชีวศึกษา รวมทั้งติดตามและประเมินผลพัฒนาระบบข้อมูลเครือข่ายสารสนเทศและส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการบริหารจัดการอาชีวศึกษาการปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2.2.5. สำนักพัฒนาสมรรถนะครูและบุคลากรอาชีวศึกษา มีหน้าที่จัดทำและประเมินมาตรฐานครูและบุคลากรอาชีวศึกษาพร้อมทั้งจัดทำข้อเสนอแนะแผนการพัฒนาสมรรถนะครูและบุคลากรอาชีวศึกษาติดตามและประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะครูและบุคลากรอาชีวศึกษาดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมทั้งประสานความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชนในการฝึกอบรมและพัฒนาครู บุคลากรอาชีวศึกษา และครูฝึกในสถานประกอบการด้านอาชีพการวิจัยและพัฒนาสื่อและเทคโนโลยีอาชีวศึกษา และฝึกอบรมวิชาชีพผลิตและบริการเครื่องจักรกลและเทคโนโลยี พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของครูและบุคลากรอาชีวศึกษา การสร้างและพัฒนารูปแบบการฝึกสมรรถนะของครูและบุคลากรทางการศึกษาและสร้างเครือข่ายการฝึกอบรมวิชาเรียน ครูและบุคลากรอาชีวศึกษาการปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2.2.6. สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ มีหน้าที่ในการวิจัยและพัฒนามาตรฐานและหลักสูตรแกนกลางการอาชีวศึกษาทุกระดับ การวิจัยและพัฒนามาตรฐานสื่อด้านแบบและนวัตกรรมการอาชีวศึกษา การส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาระบบมาตรฐาน แนวทางการอาชีวศึกษาและอาชีพ กำหนดคุณวุฒิวิชาชีพมาตรฐานวิชาชีพ เทียบประสบการณ์ และรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ การพัฒนาระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพในสถาบันการอาชีวศึกษา รวมทั้งระบบการเรียนรู้ที่บูรณาการศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรมและการกีฬากับการอาชีวศึกษาการปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2.2.7. สำนักวิจัยและพัฒนาการอาชีวศึกษา มีหน้าที่ในการวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการอาชีวศึกษาเพื่อประกอบการเสนอแนะนโยบาย แผนงานโครงการความต้องการกำลังคนด้านอาชีวศึกษาและฝึกอบรมวิชาชีพ การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีการเรียนการสอนและการบริหารจัดการอาชีวศึกษาของสถานศึกษา รวมทั้งติดตามและประเมินผล การส่งเสริมผลิตพัฒนาและเผยแพร่ นวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ทางการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีการอาชีวศึกษาและคุณภาพของนักเรียนนักศึกษา รวบรวมการศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ จัดทำสารสนเทศงานการวิจัยอาชีวศึกษาการปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาได้ประกาศจัดตั้งหน่วยงานภายในอีก 6 หน่วย ได้แก่ ศูนย์พัฒนาส่งเสริมประสานงานกิจการนักศึกษาและกิจการพิเศษ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและกำลังคนอาชีวศึกษา ศูนย์พัฒนาการศึกษาเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจชายแดนภาคใต้ หน่วยตรวจสอบภายใน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และหน่วยศึกษานิเทศก์

การขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล นโยบายกระทรวงศึกษาธิการ และนโยบายเป้าหมายยุทธศาสตร์ การผลิตและพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาสู่สากล พ.ศ. 2555 – 2569 คณะกรรมการการอาชีวศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ดังนี้ (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2555: 1-3)

1. ด้านการเพิ่มปริมาณผู้เรียนสายอาชีพ กำหนดเป้าหมายของการดำเนินงาน ดังนี้
  - 1.1 รักษาเป้าหมายผู้เรียนในระดับ ปวช. การเพิ่มปริมาณผู้เรียนในระดับ ปวส.
  - 1.2 ลดปัญหาการออกกลางคัน โดยวางเป้าหมายให้ลดลงร้อยละ 5 ด้วยการป้องกัน/ดูแลรายบุคคล การวิจัยพัฒนา แก้ปัญหารายวิทยาลัย/รายสาขาวิชา การวิเคราะห์แก้ปัญหาเชิงระบบ กลุ่มเป้าหมายใน 50 วิทยาลัยที่มีปัญหาการออกกลางคันสูง
  - 1.3 จัดการเรียนการสอนในระดับพื้นที่และภาพรวมตามความต้องการในแต่ละสาขา
  - 1.4 เปิดโอกาสให้นักเรียนเข้าเรียนสายอาชีพด้วยระบบโควตา
  - 1.5 เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายผู้มีส่วนสำคัญต่อการเลือกเรียนอาชีวศึกษาในเชิงรุก ซึ่ง ได้แก่ นักเรียน และผู้ปกครอง
2. ด้านการขยายโอกาสในการเรียนอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ
  - 2.1 จัดอาชีวศึกษาครอบคลุมทุกพื้นที่ สาขาอาชีพ การขยายกลุ่มเป้าหมาย
  - 2.2 จัดตั้งสถาบันการอาชีวศึกษาในรูปแบบกลุ่มจังหวัด 18 กลุ่มจังหวัด และกรุงเทพมหานคร รวม 19 สถาบัน และสถาบันการอาชีวศึกษาเกษตร ภาคละ 1 แห่ง จำนวน 4 แห่ง
  - 2.3 จัดตั้งสถานศึกษาอาชีวะอำเภอในกลุ่มอำเภอชั้นหนึ่ง
  - 2.4 ส่งเสริมการจัดอาชีวะชายแดนใต้สู่สันติสุข ศูนย์ฝึกอบรมอาชีวะ อาชีวะสองระบบ และการจัดหลักสูตรอาชีวะท้องถิ่น และสนับสนุนทุนการศึกษาแก่ผู้ด้อยโอกาส
  - 2.5 มุ่งผลิตและพัฒนากำลังคนในสาขาที่เป็นความต้องการของตลาดแรงงานสาขาที่เป็นนโยบายรัฐบาล และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศโดยการจัดอาชีวศึกษาเฉพาะทาง เช่น ปีโตรเคมี การสร้างเกษตรรุ่นใหม่ คราวไทยสู่ครัวโลก พลังงานทดแทน โลจิสติกส์/รถไฟความเร็วสูง อัญมณี ยานยนต์ ไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ ท่องเที่ยว/โรงแรม ฯลฯ
  - 2.6 ขยายกลุ่มเป้าหมายอาชีวะในโรงเรียนการศึกษาขั้นพื้นฐาน และอาชีวะเพื่อคนพิการ อาชีวะวัยแรงงาน อาชีวะสูงวัย อาชีวะเพื่อสตรี อบรมระยะสั้น/ตลาดนัดอาชีพ ศูนย์ซ่อมสร้างเพื่อชุมชน เทียบโอนความรู้และประสบการณ์ เพื่อต่อยอดและพัฒนาทักษะทั้ง Upgrade Skills และ Re Skills ร่วมจัดอาชีวศึกษาในสถานพินิจ เรือนจำ ค่ายทหาร และ อปท. ฯลฯ

2.7 สนับสนุนให้หน่วยงาน/องค์กร ร่วมจัดอาชีวศึกษา ซึ่งได้แก่ สถานประกอบการ  
อปท. และภาคเอกชนจากสาขาอาชีพต่างๆ ฯลฯ

2.8 จัดอาชีวะทางเลือกอาชีวะทายาท วิทยาลัยอาชีวศึกษารฐานวิทยาศาสตร์  
อาชีวะอินเตอร์ และอาชีวะเทียบโอนประสบการณ์

2.9 เพิ่มช่องทางการเรียนอาชีวศึกษาด้วยอาชีวะทางไกล และเครือข่ายวิทยุเพื่อ  
การศึกษา และพัฒนาอาชีพ (R-radio network)

### 3 ยกระดับคุณภาพการจัดอาชีวศึกษา

3.1 ระดับสถานศึกษาและระดับห้องเรียน ส่งเสริมคุณภาพ และสร้างความ  
เข้มแข็งในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการจัดอาชีวศึกษาโดย

3.1.1 พัฒนาการจัดการเรียนรู้ตามแนวทาง Constructionism, Project Based  
Learning Authentic Assessment, การเพิ่มพูนทักษะประสบการณ์จากการเรียนในสถานที่จริง/  
สถานการณ์จริง อาทิ Fix It Center และกรณีภัยพิบัติ

3.1.2 พัฒนาระบบนิเทศ การจัดการความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์จากครู  
รุ่นพี่ สู่ครูรุ่นใหม่ (นิเทศภายใน) และการนิเทศทางไกล

3.1.3 สร้างความเข้มแข็งการประกันคุณภาพภายใน สนับสนุนให้ทุกวิทยาลัย  
ผ่านการประเมินคุณภาพภายนอกในระดับดีมาก และเตรียมพร้อมรับการประเมินระดับสากล

3.1.4 ยกระดับคุณภาพสถานศึกษาขนาดเล็ก ให้เป็นตามวัตถุประสงค์ของการ  
จัดตั้งตามความต้องการของพื้นที่ และการให้บริการกลุ่มเป้าหมายพิเศษ อาทิ คนพิการ,  
วัยทำงาน, สูงวัย, สตรี ฯลฯ

3.1.5 ใช้ ICT เพื่อการเรียนการสอน สนับสนุนความพร้อมในด้าน Hardware  
สื่อการเรียนการสอน ส่งเสริมการประกวดสื่อ/สื่อออนไลน์ และจัดตั้งวิทยาลัยต้นแบบการใช้ ICT  
เพื่อการเรียนการสอน

3.1.6 พัฒนาครู สร้างเครือข่ายครู Social Media และ Network สนับสนุนให้  
ครูทำวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพ

3.1.7 จัดหาสื่อ/หนังสือ วัสดุฝึก อุปกรณ์การเรียนการสอนที่ทันสมัยและเพียงพอ

3.2 ระดับผู้เรียน ยกระดับความสามารถของผู้เรียนเพื่อให้ผู้สำเร็จอาชีวศึกษา มีขีด  
ความสามารถในการแข่งขันทั้งสมรรถนะหลัก (Core Competency) และสมรรถนะการทำงานตาม  
ตำแหน่งหน้าที่ (Function Competency) โดยใช้ V-NET การประเมินด้านมาตรฐานวิชาชีพและ  
การประเมินระดับห้องเรียน สร้างเสริมทักษะอาชีพในอนาคตด้วยกิจกรรมองค์การวิชาชีพ ปลูกฝัง  
คุณธรรมจริยธรรม วิถีประชาธิปไตย ความมีวินัย เสริมสร้างทักษะชีวิต ความสามารถด้าน  
นวัตกรรม/สิ่งประดิษฐ์ การเป็นผู้ประกอบการ พัฒนาทักษะการคิดบนพื้นฐาน Competency Based  
Technology Based Green Technology และCreative Economy รวมทั้งการแก้ปัญหาด้าน  
พฤติกรรมและการใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ อาทิ สุภาพบุรุษอาชีวะ ลูกเสือ กีฬา และการป้องกัน/  
แก้ไขการทะเลาะวิวาท



3.3 เตรียมผู้เรียนสู่การเป็นประชาคม ASEAN โดยการเพิ่มจำนวนสถานศึกษา English Program (EP) Mini English Program (MEP) ทุกจังหวัด ใช้หลักสูตร/สื่อต่างประเทศ สนับสนุนการฝึกงานต่างประเทศ/บริษัทต่างประเทศและในประเทศ ยกย่องทักษะด้านภาษาอังกฤษในงานอาชีพ ส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาประเทศคู่ค้า จัดระบบ Sister School ทุกประเทศใน ASEAN

#### 4. ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ

4.1 ด้านบริหารทั่วไป ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ ได้แก่ Web Portal, E-office และ Data based รวมทั้งการปรับภาพลักษณ์เชิงบวก

4.2 ด้านงบประมาณ ใช้แนวทาง Strategic Performance, Based Budgeting: SPBB และ Formula Funding โดยการจัดงบประมาณตามความจำเป็นพื้นฐาน ความเสมอภาคและตามนโยบาย การกระจายอำนาจจัดซื้อจัดจ้าง จัดหางบประมาณค่าสาธารณูปโภคและค่าจ้างครูให้เพียงพอ

4.3 ด้านบริหารงานบุคคล สร้างเครือข่ายครู/สมาคมวิชาชีพ จัดหาลูกจ้าง พนักงานราชการให้เพียงพอ รวมทั้งการพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลของสถาบันการอาชีวศึกษา

4.4 ด้านการสร้างความร่วมมือทุกภาคส่วน ทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อพัฒนาการจัดอาชีวศึกษา ดังนี้

4.4.1 องค์การ/สมาคมวิชาชีพ สมาคมอุตสาหกรรม สภาหอการค้า กระทรวงแรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม สถานประกอบการ ในการจัดอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี การฝึกงาน ฯลฯ

4.4.2 ประเทศเพื่อนบ้าน ประเทศในกลุ่มอาเซียน

4.2.3 องค์การระหว่างประเทศ ได้แก่ VOCTECH, CPSC /APACC, SEARCA และ UNIVOC ฯลฯ

4.2.4 ประเทศต่างๆในภูมิภาคของโลก ได้แก่ สาธารณรัฐประชาชนจีน อิสราเอล ญี่ปุ่น เดนมาร์ก เยอรมัน ฯลฯ

### 2.3 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับนี้ กระทรวงศึกษาธิการมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพการศึกษาและสร้างโอกาสทางการศึกษาให้คนไทยได้เรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อให้คนไทยทุกกลุ่มอายุมีคุณภาพ มีความพร้อมทั้งทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา มีจิตสำนึกของความเป็นไทย มีความเป็นพลเมืองที่ดี ตระหนักและรู้คุณค่าของขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรมที่ดีงามมีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงและตอบสนองต่อทิศทางการพัฒนาประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2554: 16-17)

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาและคุณภาพคนไทยให้มีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาประเทศในอนาคต
2. เพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนรองรับการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพ การแข่งขันของประเทศ
3. เพื่อสร้างองค์ความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรม สนับสนุนการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน
4. เพื่อให้คนไทยได้เรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต
5. เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการการศึกษาให้มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล โดยมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

### เป้าหมายหลัก

1. ผู้เรียนได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ มาตรฐาน และมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น
2. สถานศึกษาทุกระดับทุกประเภทผ่านการรับรองมาตรฐานทางการศึกษา
3. คนไทยทุกกลุ่มทุกวัยมีโอกาสได้รับการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างทั่วถึง และเป็นธรรม
4. ผลงานวิจัยและนวัตกรรมมีคุณภาพ ได้รับการเผยแพร่ นำไปใช้ประโยชน์ เพื่อการพัฒนาสังคม ประเทศ หรือต่อยอดในเชิงพาณิชย์
5. ผู้เรียนและกำลังแรงงานได้รับการเตรียมความพร้อมเชื่อมโยงสู่สังคม และประชาคมอาเซียน
6. ภาคีเครือข่ายมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการการศึกษา และส่งเสริมสนับสนุนการศึกษา

### แนวโน้มการอาชีวศึกษา

1. การปฏิรูปการศึกษาทศวรรษที่สอง (2552 – 2561) ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพ ค่านิยมและมาตรฐานการอาชีวศึกษา เนื่องจากการอาชีวศึกษาเป็นหน่วยงานหลักในการผลิตและพัฒนากำลังคนในด้านวิชาชีพ ระดับฝีมือ ระดับเทคนิค และระดับเทคโนโลยี ไปทำงานในสถานประกอบการ และประกอบอาชีพอิสระ
2. พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2551 มาตรา 8 การจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรม วิชาชีพให้จัดได้โดยรูปแบบ ดังต่อไปนี้

2.1 การศึกษาในระบบ เป็นการจัดการศึกษาวิชาชีพที่เน้นการศึกษาในสถานศึกษา อาชีวศึกษาหรือสถาบันเป็นหลัก โดยมีการกำหนดจุดมุ่งหมาย วิธีการศึกษา หลักสูตร ระยะเวลา การวัด และการประเมินผลที่เป็นเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษาที่แน่นอน

2.2 การศึกษานอกระบบ เป็นการจัดการศึกษาวิชาชีพที่มีความยืดหยุ่นในการกำหนด จุดมุ่งหมาย รูปแบบ วิธีการศึกษา ระยะเวลา การวัดและการประเมินผลที่เป็นเงื่อนไขของการ

สำเร็จการศึกษาโดยเนื้อหาและหลักสูตรจะต้องมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของบุคคลแต่ละกลุ่ม

2.3 การศึกษาระบบทวิภาคี เป็นการจัดการศึกษาวิชาชีพที่เกิดจากข้อตกลงระหว่างสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันกับสถานประกอบการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานของรัฐในเรื่องการจัดหลักสูตรการเรียนการสอน การวัดและการประเมินผลโดยผู้เรียนใช้เวลาส่วนหนึ่งในสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบัน และเรียนภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ รัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานของรัฐเพื่อประโยชน์ในการผลิตและพัฒนากำลังคน สถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันสามารถจัดการศึกษาตามวรรคหนึ่งในหลายรูปแบบรวมกันก็ได้ ทั้งนี้สถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันนั้นต้องมุ่งเน้นการจัดการศึกษาระบบทวิภาคีเป็นสำคัญ

3. การกิจของสถานศึกษาอาชีวศึกษามีภารกิจในการผลิตกำลังคนระดับช่างฝีมือ ระดับช่างเทคนิค และระดับเทคโนโลยี โดยเน้นให้มีทักษะที่หลากหลาย (Multi Skill) เปลี่ยนแปลงไปสู่สังคมฐานความรู้ (Social Knowledge Based) เพื่อการพัฒนาประเทศ ตระหนักในความสำคัญของการสร้างคุณภาพ โอกาส ความร่วมมือ และขับเคลื่อนให้การอาชีวศึกษามีความพร้อมรองรับการเปิดเสรีทางการศึกษา พ.ศ.2558 มุ่งเน้นการผลิตผู้สำเร็จการศึกษาทั้งปริมาณและคุณภาพ มีสมรรถนะ ทักษะฝีมือเป็นที่ยอมรับของสถานประกอบการ สอดคล้องกับความต้องการกำลังคนด้านอาชีวศึกษาทั้งในระดับพื้นที่ ระดับประเทศ และระดับนานาชาติ เน้นการ ศึกษาในระบบนอกระบบ การศึกษาระบบทวิภาคี ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) พัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะร่วมกับสถานประกอบการ ตอบสนองความต้องการกำลังคนในประเภทวิชาอุตสาหกรรม ประเภทวิชาพาณิชยกรรม / บริหารธุรกิจ ประเภทวิชาคหกรรม ประเภทวิชาศิลปกรรม ประเภทวิชาเกษตรกรรม ประเภทวิชาประมง ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ประเภทวิชาอุตสาหกรรมสิ่งทอ และประเภทวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีรูปแบบเชิงระบบในการจัดการอาชีวศึกษาเพื่อพัฒนาผู้เรียน

#### **การพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะและการจัดการเรียนรู้**

หลักสูตรการอาชีวศึกษาในปัจจุบัน ประกอบด้วย (พิมพ์ ศรีจันทร์. 2550: ออนไลน์)

1. หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2545 (ปรับปรุง พ.ศ. 2546)
2. หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2546
3. หลักสูตรระยะสั้น พุทธศักราช 2551

เมื่อพิจารณาแนวโน้มสภาพตลาดแรงงานในปัจจุบัน จำนวนแรงงานอาชีวศึกษามีความขาดแคลนและไม่ตรงสาขาในแต่ละอุตสาหกรรมในภาพรวมทั้งประเทศควรพิจารณาดังนี้เนื่องจากหลักสูตรไม่สอดคล้องสภาพความต้องการแรงงานตามสาขาวิชาชีพสถานศึกษาอาชีวศึกษาควรดำเนินการจัดทำหลักสูตรระดับสถานศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น สังคม และสถานประกอบการ โดยจัดทำความร่วมมือกับสถานประกอบการเพื่อพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะของแต่ละอาชีพ โดยเชิญตัวแทนผู้เชี่ยวชาญในอาชีพแต่ละกลุ่มอาชีพและ

ครูผู้สอนที่มีความเชี่ยวชาญสาขาอาชีพมาร่วมดำเนินการ ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ การสอดคล้องกับงานอาชีพที่มีอยู่จริงในปัจจุบัน สามารถพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาได้ง่าย สอดคล้องกับการประกันคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก

### การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี

นวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อการบริหารจัดการเทคโนโลยีการบริหารจัดการการ อาชีวศึกษาควรพิจารณาดังนี้ (นิคม ทองแดง. 2549: ออนไลน์)

1. ใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (พ.ศ. 2553 - 2556)
2. สนับสนุนการจัดการอาชีวศึกษาทั้งการเรียนการสอน การฝึกอบรม และการบริหารจัดการ อาทิ การจัดหาและพัฒนาระบบ Virtual Classroom การจัดการระบบ Learning System Management : LMS โดยการจัดการเรียนการสอน Cyber Community ผ่านเครือข่ายระบบ อินเทอร์เน็ต จัดการเรียนการสอน e-Learning การเรียนการสอนบนเว็บ (WBI) การฝึกอบรมบน เว็บ (WBT) การส่งเสริมการเรียนการสอนบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ การจัดตั้งห้อง ปฏิบัติการ Cyber ปลายทางในสถานศึกษาและแหล่งเรียนรู้เครือข่ายจัดหาและพัฒนาสื่อ ICT เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ ให้ครอบคลุมสาขาวิชาชีพหลักและหลักสูตรแกนวิชาชีพ รวมทั้งวิชาเลือกจัดหาและพัฒนาเพื่อ เผยแพร่ความรู้ e-Book, e-Library, Self Access Learning, Internet Mobile, e-Office, VDO Conference และ Social Media

2.1 พัฒนาคุณภาพการอาชีวศึกษาเพื่อการแข่งขันของประเทศจัดหาและพัฒนา เครื่องมืออุปกรณ์และชุดฝึกทันสมัยในสาขาวิชาที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ จัดหาและพัฒนาห้องเรียนจำลองและห้องปฏิบัติการทันสมัย จัดหาครุภัณฑ์ยานพาหนะสนับสนุน การจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีและการส่งเสริมการพัฒนาอาชีพแก่ประชาชนในท้องถิ่นพัฒนา สถานศึกษาที่มีความเป็นเลิศเฉพาะทาง เพื่อสนับสนุนขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ พัฒนาระบบบริหารจัดการอาชีวศึกษาแบบมีส่วนร่วมและเน้นหลักการบูรณาการ

2.2 พัฒนาองค์ความรู้เทคโนโลยีวิชาชีพเชื่อมโยงภูมิปัญญาท้องถิ่นพัฒนาขีดความ สามารถด้านการวิจัยและพัฒนาการสร้างสิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม และสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ด้าน วิชาชีพเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ส่งเสริมความเป็นเลิศในการสร้างสรรค์นวัตกรรมและองค์ ความรู้นำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาวิชาชีพและประเทศชาติ

### การกำหนดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

การกำหนดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนอาชีวศึกษาให้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ (Smart; & Smile) มีสมรรถนะตรงตามความต้องการของสถานประกอบการและสังคมควรพิจารณา ดังนี้ (สมทรง ลิมาลัย. 2549: ออนไลน์)

## 1. คุณลักษณะของผู้เรียนอาชีวศึกษา

### 1.1 Smart ได้แก่

1.1.1 เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในด้านวิชาชีพ ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

1.1.2 เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตในสังคม ปัจจุบัน ได้แก่ มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ มีความสนใจด้านวัฒนธรรมไทยหรือศิลปะและ วรรณกรรมมีความสามารถในการเล่นกีฬา มีความรู้พื้นฐานภาษาต่างประเทศมีความรู้ ทักษะ ด้าน กระบวนการคิดและกระบวนการกลุ่ม

1.1.3 มีความรู้ความสามารถในด้านการจัดการ

### 1.2 Smile ได้แก่

1.2.1 เป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม สามารถดำรงตนอยู่ในทุกสังคมที่ดีได้อย่างเต็ม ภาควุมิ

1.2.2 มีเอกลักษณ์ความเป็นคนไทย

1.2.3 มีค่านิยมที่พึงประสงค์ของสังคม ได้แก่ รับผิดชอบ มีวินัย มีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ มีจิตสาธารณะ นิยมประชาธิปไตย การทำงานเป็นทีม จงรักภักดีต่อองค์กร

1.2.4 ดำรงตนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2. กิจกรรมพัฒนาผู้เรียนอาชีวศึกษา ควรพิจารณาดำเนินการ ดังนี้ กิจกรรมนอกหลักสูตร (Extra Curricular Activities) กิจกรรมร่วมหลักสูตร (Co – Curricular Activities) กิจกรรม กึ่ง หลักสูตร (Semi Curricular Activities) กิจกรรมพิเศษ (Extra Activities) กิจกรรมสถานศึกษา (School Activities) กิจกรรมกลุ่ม (Group Activities) กิจกรรมริเริ่ม (Initiate Activities) กิจกรรม ครูและนักเรียน (Teacher – Student Activities) กิจกรรมชีวิตในสถานศึกษา (School – Life Activities) กิจกรรมพัฒนา (Developmental Activities) กิจกรรมสถานศึกษาเชิงสร้างสรรค์ (Creative School Activities) กิจกรรมไม่เป็นทางการ (Informal Activities)

## 3. แนวทางดำเนินการกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

แนวทางการดำเนินงานกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนอาชีวศึกษาควรพิจารณา ดังนี้

3.1 กิจกรรมพัฒนามาตรฐานการอาชีวศึกษาและการเรียนรู้ด้านวิชาชีพตลอดชีวิต พัฒนามาตรฐานอาชีพ

3.2 พัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะหลักสูตรวิชาชีพเฉพาะทาง หลักสูตรวิชาชีพทั้งใน และนอกระบบให้มีความหลากหลาย เชื่อมโยงกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและการพัฒนาคุณภาพ อาชีวศึกษาบ่มเพาะให้ผู้เรียนเฝ้าหาความรู้ มีค่านิยมให้มุ่งสู่การเรียนรู้อาชีวศึกษาเพิ่มมากขึ้น เสริมสร้างให้มีสมรรถนะด้านการสื่อสาร ภาษา IT การคิดวิเคราะห์ ทักษะอาชีพ รองรับการ แข่งขันด้านเศรษฐกิจของประเทศ มีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสาธารณะ (Public Mind) และวุฒิ ภาวะทางอารมณ์

3.3 กิจกรรมพัฒนาศักยภาพในการเรียนรู้ด้านวิชาชีพ สร้างระบบการเรียนรู้อาชีวศึกษา ส่งเสริมโอกาสการเรียนรู้วิชาชีพตลอดชีวิต วัฒนธรรมการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อการมีงานทำ การสร้างผู้ประกอบการใหม่ให้สอดคล้องกับภูมิสังคมอาชีพ

3.4 กิจกรรมสร้างเครือข่ายชุมชนความรู้ด้านวิชาชีพ พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาองค์ความรู้ด้านวิชาชีพในชุมชนร่วมกับสถานประกอบการ ชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บ้าน สถาบันศาสนา สถาบันทางการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ

### **การพัฒนาการวัดและประเมินผล**

แนวทางการวัดและประเมินผลผู้เรียนอาชีวศึกษาควรพิจารณา ดังนี้ ควรใช้รูปแบบการประเมินผลตามสภาพจริง (Authentic Assessment) โดยประเมินตามสมรรถนะงาน สมรรถนะรายวิชา และสมรรถนะผู้เรียนที่กำหนดในหลักสูตรฐานสมรรถนะ (Competency Curriculum) และใช้ข้อสอบ V- net ( Vocational National Education Test ) ซึ่งเป็นการทดสอบวัดความรู้มาตรฐานทางวิชาการ และวิชาชีพตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ตามโครงสร้างหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) พุทธศักราช 2545 ปรับปรุง พ.ศ. 2546 โดยใช้คุณวุฒิวิชาชีพ (Vocational Qualification) เป็นฐานเปรียบเทียบในการวัดและประเมิน

### **ความคาดหวัง (Expectations)**

กระบวนการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาผู้เรียนอาชีวศึกษา โดยการสร้างคุณภาพ โอกาส และความร่วมมือ จะส่งผลให้เกิดผลผลิต (Output) ได้แก่ ผู้สำเร็จการศึกษาอาชีวศึกษาระดับฝีมือ ระดับเทคนิค ระดับเทคโนโลยี มีคุณภาพและสมรรถนะเป็นที่พึงพอใจของสถานประกอบการ และมีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการกำลังคน เพื่อขับเคลื่อนให้เกิดสังคมแห่งปัญญา (Wisdom Society) สร้างความมั่นคงมั่งคั่งในสังคมอุดมปัญญาสนับสนุนสถานศึกษาให้ผลิตกำลัง คนที่เพียงพอเพื่อเพิ่มความเข้มแข็งของชุมชนจากการพัฒนาอาชีพตามภูมิสังคมอาชีพเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

นายจาตุรงค์ ฉายแสง สมัยดำรงตำแหน่งรัฐมนตรีกระทรวงศึกษาธิการ ปี 2556 ได้เห็นความสำคัญการปฏิรูปการศึกษาและการจัดการศึกษาไทย จึงประกาศให้ปีการศึกษา 2556 เป็นปีแห่ง “ การรวมพลังยกระดับคุณภาพการศึกษา ” อีกทั้งยังกำหนดเป้าหมายมุ่งพัฒนาผู้เรียนให้สามารถคิด วิเคราะห์ เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และทักษะที่จำเป็นสำหรับทศวรรษที่ 21 (นายจาตุรงค์ ฉายแสง. 2556: ออนไลน์) ดังนั้น จึงมีนโยบายพัฒนาการศึกษา 8 ข้อ 5 กลไกขับเคลื่อนและ 2 แนวทางการบริหารจัดการ ดังต่อไปนี้

ผลการศึกษาแนวโน้มการอาชีวศึกษาภายใน 10 ปีข้างหน้าทั้ง 8 ด้าน ควรมีแนวโน้มในการพัฒนาดังต่อไปนี้ (ดวงนภา มกรานุรักษ์. 2554: บทคัดย่อ)

1. ด้านคุณลักษณะผู้สำเร็จการศึกษา จะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถทางทักษะวิชาชีพ มีความรู้ ทักษะชีวิต นิสสัยอุตสาหกรรมและทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน
  2. ด้านการจัดการเรียนการสอน หลักสูตรต้องสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน มีความหลากหลายทั้งในและนอกระบบ ทวิภาคี เทียบโอนประสบการณ์ และระบบทางไกล วิธีการเรียนการสอนต้องยืดหยุ่นตามเทคโนโลยี ผู้เรียน สถานประกอบการรวมไปถึงบริษัทที่เปลี่ยนแปลงไป
  3. ด้านครูผู้สอนต้องรู้ศักยภาพของนักเรียนเป็นรายบุคคล มีประสบการณ์วิชาชีพเก่งปฏิบัติ รู้ลักษณะงานและอาชีพในสาขาวิชาที่สอนอย่างแท้จริง สามารถผลิตตำราเอง
  4. ด้านความร่วมมือ ต้องได้รับความร่วมมือจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะกับ สถานประกอบการรวมไปถึง รวมไปถึงการมีส่วนร่วมในระดับท้องถิ่นและภูมิภาค
  5. ด้านมาตรฐาน ต้องมีการจัดตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพเพื่อกำหนดมาตรฐานวิชาชีพที่จะเป็นบันไดก้าวหน้าในแต่ละสาขาอาชีพให้มีความสอดคล้องของค่าจ้างและทักษะฝีมือ
  6. ด้านการสนับสนุนของรัฐบาล รัฐต้องให้ความสำคัญการอาชีวศึกษาอย่างจริงจัง มีนโยบายที่แน่นอนชัดเจน
  7. ด้านค่านิยมในการเรียนอาชีวศึกษา สื่อมวลชนรัฐบาลสถานประกอบการ ต้องร่วมกัน สร้างและผลักดันให้เกิดค่านิยมการเรียนอาชีวศึกษา
  8. ด้านการบริหารจัดการ ต้องมีความเป็นอิสระและมีการจัดตั้งสถาบันอาชีวศึกษาในการ ผลิตปริญญาตรีสายเทคโนโลยี หรือสายปฏิบัติการ
- จะเห็นได้ว่า ความเชื่อมโยงร่วมมือกันในทุกภาคส่วนและทุกด้านที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจังและ ต่อเนื่อง จะส่งผลให้อนาคตของการอาชีวศึกษาไทยเกิดการพัฒนากำลังแรงงานของชาติให้มี ฝีมือ คุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของสถานประกอบการทั้งในและต่างประเทศ สามารถแข่งขันได้แม้จะมีการขยายเขตการค้าเสรีในระดับใดก็ตาม และภาพของการอาชีวศึกษาไทย จะมีความชัดเจนและพึงประสงค์ได้ไม่เพียงแต่ในทศวรรษนี้เท่านั้น แต่จะเป็นการปูพื้นฐานของการ พัฒนาและยังก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิต คุณภาพครอบครัว คุณภาพสังคม และคุณภาพคน ไทยทั้งประเทศ

### นโยบายพัฒนาการศึกษา 8 ข้อ

1. เร่งปฏิรูปการเรียนรู้ทั้งระบบให้สัมพันธ์เชื่อมโยงกัน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถคิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาและเรียนรู้ได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยปฏิรูปให้มีความเชื่อมโยงกันทั้งหลักสูตรและ การเรียนการสอนให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงและสอดคล้องกับการเรียนรู้ยุคใหม่ การพัฒนาครู และการพัฒนาระบบการทดสอบการวัดและประเมินผลที่ได้มาตรฐาน และเชื่อมโยงกับหลักสูตรและการ เรียนการสอน และการพัฒนาผู้เรียน

การใช้คำว่า " ทั้งระบบให้สัมพันธ์เชื่อมโยงกัน " ก็คือ เรื่องปฏิรูปหลักสูตรการเรียนการสอนต้องมีการทดสอบประเมินผล ซึ่งการทดสอบประเมินผลต้องคำนึงถึงหลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอนไม่ใช่เป็นการทดสอบที่ไม่สัมพันธ์กันหรือไม่คำนึงถึงการเรียนการสอน นอกจากนี้การทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ซึ่งโยงไปถึงระบบการรับบุคคลเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาปัจจุบันยังส่งผลกระทบต่อการปฏิรูปการศึกษาขั้นพื้นฐาน กล่าวคือ หากจัดการทดสอบเหมือนที่ผ่านมาจะทำให้คนในวงการศึกษาระดับพื้นฐานทั้งระบบไม่ให้ความสำคัญกับการปฏิรูปการศึกษาของตนเอง เนื่องจากผู้เกี่ยวข้อง คือ นักเรียน ครู ผู้ปกครอง เห็นความสำคัญของการสอบเข้ามหาวิทยาลัยมากกว่าการเรียนในระบบ ความพยายามในการปฏิรูปการศึกษาจึงไม่สัมฤทธิ์ผล เพราะผู้เกี่ยวข้องดังกล่าวไม่ให้ความสำคัญ

2. ปฏิรูประบบผลิตและพัฒนาครู ให้มีจำนวนการผลิตที่สอดคล้องกับความต้องการมีความรู้ความสามารถในการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรปัจจุบัน รองรับหลักสูตรใหม่ และการเรียนรู้ในโลกยุคใหม่ รวมทั้งพัฒนาระบบประเมินวิทยฐานะครูให้เชื่อมโยงกับผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน ดูแลระบบสวัสดิการ และลดปัญหาที่บั่นทอนขวัญกำลังใจของครูให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการเรียนการสอนและคุณภาพผู้เรียน

3. เร่งนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการปฏิรูปการเรียนรู้ สร้างมาตรฐานการเรียนการสอนด้วยคอมพิวเตอร์แบบพกพา (แท็บเล็ต) และพัฒนาเนื้อหาสาระพัฒนาครูและการวัดประเมินผลที่ได้มาตรฐาน รวมทั้งเพื่อเป็นเครื่องมือให้เกิดระบบการเรียนรู้ตลอดชีวิตในสังคมไทย

4. พัฒนาคุณภาพการอาชีวศึกษาให้มีมาตรฐานเทียบได้กับระดับสากลให้สอดคล้องกับความต้องการของประเทศ โดยผลักดันให้เกิดการใช้กรอบคุณวุฒิวิชาชีพตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ มาใช้กำหนดทักษะความรู้ความสามารถที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ผู้มีงานทำ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้า ได้รับค่าตอบแทนตามสมรรถนะที่เพิ่มขึ้น โดยไม่ขึ้นกับวุฒิการศึกษาทั้งแบบอนุปริญญาหรือปริญญา ความหมายคือ อาชีพนี้ ระดับนี้ มีความสามารถทางสมรรถนะมากเพียงใด อันจะช่วยทำให้สถานประกอบการหรือกิจการต่าง ๆ เพิ่มผลผลิตได้มากขึ้นเพียงใดและจะแปรกลับมาเป็นรายได้ค่าตอบแทน ทั้งนี้คุณวุฒิวิชาชีพบางประเภทแม้ผู้ได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพประเภทนั้นไม่จบปริญญาตรี แต่อาจจะมียาได้หรือเงินเดือนสูงกว่าผู้จบปริญญาตรีก็ได้ ส่งผลถึงเส้นทางความก้าวหน้าทางอาชีพและรายได้ และทำให้คนต้องการเข้ามาเรียนสายอาชีวศึกษามากขึ้นซึ่งนำไปสู่การเพิ่มสัดส่วนผู้เรียนอาชีวศึกษาต่อสามัญเป็น 50 : 50 เพราะเป็นความก้าวหน้ามีรายได้สูงมีสมรรถนะ ทั้งยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของการอาชีวศึกษาด้วย

5. ส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาเร่งพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานมากกว่าการขยายเชิงปริมาณ ส่งเสริมการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี โดยให้มีการจัดอันดับสถาบันอุดมศึกษาของไทย เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพมาตรฐานและจัดสรรทรัพยากรอย่างมี



ประสิทธิภาพ รวมทั้งพัฒนาสู่การเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลก (World Class University) ให้มากขึ้น

6. ส่งเสริมให้เอกชนและทุกภาคส่วนเข้ามาร่วมจัดและสนับสนุนการศึกษามากขึ้น สนับสนุนความร่วมมือแบบเป็นหุ้นส่วนทางการศึกษารัฐและเอกชน (Public Private Partnership) ตลอดจนเปิดโอกาสให้เอกชนมีส่วนร่วมในการออกแบบหลักสูตรเป็นวิทยากร สนับสนุนการฝึกงาน และเรียนรู้การทำงานจริงในสถานที่ทำงานโดยในส่วนของ การอาชีวศึกษานั้น การที่ภาค เอกชนเข้ามาร่วมจัดการศึกษาแบบทวิภาคีก็ยังไม่เพียงพอ แต่ต้องร่วมจัดการศึกษาตลอดกระบวนการ คือ ต้องการหลักสูตรหรือกระบวนการแบบใดต้องมากำหนดหลักสูตรร่วมกันรัฐมีหน้าที่สนับสนุน ส่งเสริมและอาศัยภาคเอกชนให้มามีบทบาทในการจัดการศึกษาให้มากขึ้น โดยรัฐควรมีหน้าที่ในการ กำกับควบคุมเท่าที่จำเป็น เพื่อรักษาคุณภาพมาตรฐานการจัดการศึกษาเท่านั้น ไม่ควรมุ่งกำกับ ควบคุมหรือห้ามเอกชน

7. เพิ่มและกระจายโอกาสทางการศึกษาอย่างมีคุณภาพ เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มอายุได้ รับบริการการศึกษาอย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาส และการพัฒนากองทุนเงินกู้ยืมที่ผูกกับ รายได้ในอนาคต (ICL) ให้สามารถเป็นกลไกในการพัฒนาคุณภาพ เพิ่มโอกาสและผลิตบัณฑิตให้ สอดคล้องกับความต้องการของประเทศ โดยขอให้ดำเนินการให้เป็นไปตามแนวคิดของกองทุน ICL ตามที่ได้ก่อตั้งหรือริเริ่มขึ้นมา ซึ่งต้องอาศัยผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้สนใจที่เคยดำเนินการเข้ามาช่วย ดำเนินการอย่างจริงจัง

8. พัฒนาการศึกษานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้วยการสนับสนุนและพัฒนาศึกษา และสถานศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ให้สอดคล้องกับเศรษฐกิจ สังคม อัตลักษณ์ และ ความ ต้องการประชาชนในท้องถิ่น โดยให้ความสำคัญกับความปลอดภัย การสร้างขวัญกำลังใจให้กับ นักเรียน ครู และบุคลากรทางการศึกษา เพื่อให้บรรลุผลตามนโยบายและบรรลุผลตามเป้าหมายที่ กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ (จาตุรนต์ ฉายแสง. 2556: 5-10)

### กลไกในการขับเคลื่อน 5 ประการ

1. เร่งรัดจัดตั้งสถาบันเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายกำหนด ซึ่งนายพงศ์เทพ เทพกาญจนา ได้ดำเนินการใกล้จะเสร็จแล้ว กฎหมายดังกล่าวเพื่อเปิดโอกาสในการใช้ทรัพยากรให้ มากขึ้น และประการสำคัญคือจะทำให้เราสามารถพัฒนาเทคโนโลยีทางการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น

2. จัดตั้งสถาบันเพื่อวิจัยหลักสูตรและพัฒนาศึกษาการเรียนการสอน เพื่อพัฒนาองค์ความรู้และ นวัตกรรมการเรียนการสอนให้มีคุณภาพมาตรฐาน การจัดทำหลักสูตรซึ่งมีการปรับปรุงเป็นระยะมา ตั้งแต่ปี พ.ศ.2551 ทั้งนี้เรื่องสำคัญของการศึกษาประเทศไทยเกี่ยวกับหลักสูตร ก็คือ เราใช้วิธีเชิญ ผู้เชี่ยวชาญมาช่วยกันจัดทำเมื่อจัดทำเสร็จแล้วก็ตีพิมพ์ จากนั้นผู้เชี่ยวชาญก็จะแยกย้ายไปทำหน้าที่ ของตนเอง และอาจจะนัดพบกันอีกครั้งในอีก 5-6 ปี แต่สิ่งที่ขาดไปก็ คือ ควรมีองค์กรหรือกลไกที่

จะทำการวิจัยพัฒนาเรื่องหลักสูตรการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง มีเจ้าภาพที่ชัดเจนมีการประเมินได้ว่าองค์กรต่างๆ ทำงานก้าวหน้าไปแล้วอย่างไร หลักสูตรเป็นอย่างไรครูนักเรียนมีความเห็นอย่างไรเมื่อเปรียบเทียบกับ การจัดทำหลักสูตรของต่างประเทศ จึงพบว่าหลักสูตรเล่มหนึ่งมีขนาดเล็ก แต่อ้างผลการวิจัยเต็มไปหมดทุกหน้าว่าเหตุใดจึงบอกว่าเด็กชั้นนี้ควรเรียนอะไร และในหลายประเทศที่ประสบความสำเร็จก็มีองค์กรที่ดำเนินการเรื่องนี้อย่างต่อเนื่องโดยไม่ใช้วิธีเชิญผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งบางครั้งก็หลงลืมไม่ได้ติดตามการศึกษา จึงมีความจำเป็นที่จะต้องจัดตั้งสถาบันเพื่อวิจัยหลักสูตรและพัฒนาการเรียนการสอน

3. สร้างความเข้มแข็งของกลไกการวัดผล ตรวจสอบ ติดตามและประเมินผล พัฒนาให้มีตัวชี้วัดคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของประเทศที่เทียบเคียงได้ในระดับสากล เพื่อประเมินผลสำเร็จของระบบการศึกษาไทยในภาพรวม ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการต้องหารือกับองค์กรต่างๆ เช่น สำนักทดสอบทางการศึกษาและสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อที่จะทำงานร่วมกัน

4. เร่งรัดให้มีพระราชบัญญัติอุดมศึกษา เพื่อเป็นหลักประกันความเป็นอิสระและความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันอุดมศึกษา

5. เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงานองค์กรและกลไกที่เกี่ยวข้อง (จาตุรนต์ ฉายแสง, 2556: 10-12)

การบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายและกลไกดังกล่าวข้างต้น จะดำเนินการเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อขับเคลื่อนเรื่องสำคัญต่างๆ เช่น ผลการทดสอบ PISA ของไทย เมื่อได้ตั้งเป้าหมายให้ผลการจัดอันดับการศึกษาไทยอยู่ในอันดับที่ดีขึ้น ก็จะตั้งคณะทำงานขึ้นมาเพื่อผลักดันเรื่องนี้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยระดมผู้ที่เกี่ยวข้องและภาคส่วนต่างๆ เข้ามาร่วมขับเคลื่อนอย่างเป็นรูปธรรม โดยเริ่มต้นจากคณะกรรมการเพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์จากการทดสอบ PISA

2. จัดประชุมปฏิบัติการ (Workshop) อย่างเป็นระบบ โดยจะระดมความคิดและการมีส่วนร่วมจากผู้เกี่ยวข้อง เพื่อขับเคลื่อนให้เป็นไปตามนโยบายต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนของกระทรวง ศึกษาธิการและทั้งสังคมเพื่อร่วมกันยกเครื่องการศึกษาไทย

ต่อมาในสมัยของ นายชินวรณ์ บุญเกียรติ เข้าเป็นรัฐมนตรีกระทรวงศึกษาธิการ เคยบรรยายพิเศษ เรื่อง “ การเตรียมความพร้อมด้านการศึกษาไทย เพื่อก้าวสู่ประชาคมอาเซียน ” โดยกำหนดจุดมุ่งหมายในการเตรียมความพร้อมด้านการศึกษาไทย ดังนี้ (ชินวรณ์ บุญเกียรติ, 2556: ออนไลน์)

1. การสร้างประชาคมอาเซียนด้วยการศึกษาให้ประเทศไทยเป็น Education Hub มีการเตรียมความพร้อมในด้านกรอบความคิด คือ แผนการศึกษาแห่งชาติที่จะมุ่งสร้างความตระหนักรู้ของคนไทยในการจัดการศึกษาเพื่อสร้างคนไทยให้เป็นคนของประชาคมอาเซียน พัฒนาสมรรถนะให้พร้อมจะอยู่ร่วมกันและส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศด้านการศึกษา โดยให้มีการร่วมมือ

กัน 3 ด้าน คือ ด้านพัฒนาคุณภาพการศึกษา การขยายโอกาสทางการศึกษา และส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการบริการและจัดการศึกษา

2. ขับเคลื่อนประชาคมอาเซียนด้วยการศึกษาดูการสร้างความสำเร็จในเรื่องเกี่ยวกับเพื่อนบ้านในกลุ่มประเทศอาเซียน ความแตกต่างทางด้านชาติพันธุ์ หลักสิทธิมนุษยชน การส่งเสริมการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศเพื่อพัฒนาการติดต่อสื่อสารระหว่างกันในประเทศอาเซียน มีการเพิ่มครูที่จบการศึกษาด้านภาษาอังกฤษเข้าไปในทุกๆระดับชั้นการศึกษา เพื่อให้นักเรียนไทยสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างสร้างสรรค์ นอกจากนี้ยังมีการร่วมมือกับภาค เอกชนในการรับอาสาสมัครเข้ามาสอนภาษาต่างประเทศ รวมถึงวัฒนธรรมของประเทศต่างๆ เพื่อการอยู่ร่วมกันด้วยความเข้าใจกันของประเทศในประชาคม ส่วนด้านเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาจะพัฒนาตามหลัก 3N ได้แก่ NedNet (National Education Network) โครงข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ NEIS (National Education Information System) ศูนย์กลางรวบรวม จัดเก็บ และเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา NLC (National Learning Center) ศูนย์การเรียนรู้แห่งชาติ เพื่อให้ผู้เรียนได้มีการเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดเวลา มีการพัฒนาผู้เรียนสู่การเป็นพลเมืองอาเซียน การอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข ความเอื้ออาทร โดยใช้การศึกษาเป็นกลไกในการสร้างวัฒนธรรมใหม่ นักศึกษาที่จบจากอาชีวศึกษาจะต้องเป็นแรงงานที่มีคุณภาพมีทักษะการทำงานร่วมกันในประชาคมอาเซียน

นอกจากนี้ยังต้องส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านอาเซียนศึกษาเป็นศูนย์การเรียนรู้ด้านศาสนาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาไปสู่ประชาคมอาเซียนและสากลต่อไป กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดกรอบและแนวทางในการปฏิบัติด้านการศึกษาของไทยเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี 2558 ที่จะถึงนี้ โดยกำหนดกรอบอาเซียนแนวทางการ ศึกษาไทยดังนี้

1. สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (สป.) ดำเนินงานภายใต้กรอบรัฐมนตรีศึกษาอาเซียนรอบประเทศอาเซียนกับประเทศคู่เจรจา เสริมสร้างความตระหนักเกี่ยวกับอาเซียนและการจัดตั้งสถาบันนานาชาติเพื่อพัฒนาผู้บริหารการศึกษา

2. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) มีโครงการ Education Hub School และอยู่ระหว่างดำเนินโครงการ Spirit of ASEAN (Sister/Partner School และ Buffer School) สำหรับกิจกรรมที่ได้ดำเนินการไปแล้วในปี 2554 คือการพัฒนาหลักสูตรและสื่อเกี่ยวกับอาเซียน รวมทั้งกิจกรรมค่ายเยาวชนเพื่อการเรียนรู้สู่ประชาคมอาเซียน

3. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) มีโครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษามาเลเซีย-อินโดนีเซีย-ไทย การประชุมอย่างไม่เป็นทางการระหว่างผู้บริหารระดับสูงด้านการอุดมศึกษา และการจัดทำยุทธศาสตร์ด้านการอุดมศึกษาอาเซียน

4. สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) โครงการเวทีแลกเปลี่ยนความรู้เกะตือรนาานาชาติ จัดการเรียนการสอนบริการสังคมร่วมกับนักศึกษาสิงคโปร์ โครงการแลกเปลี่ยนกับ Institute Of Technical Education Collage East, Singapore โครงการพัฒนาโรงเรียนเทคนิคลาว

แลกเปลี่ยนนักศึกษาทวิภาคีระดับปวส.กับบรูไนฯ โรงเรียนพระราชทานฯ วิทยาลัยกำปงเจมอเตียล  
กัมพูชาร่วมมือกับ SEAMEO SEAMOLEC ประเทศอินโดนีเซียจัดการศึกษาจังหวัดชายแดนภาคใต้

5. สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา (สกศ.) จัดโครงการสัมมนาการวิจัยการศึกษา  
ไทย-มาเลเซีย บรรยายทางวิชาการเรื่องความตระหนักเรื่องการก้าวสู่อาเซียน บรรยายเรื่องการจัด  
การศึกษาเพื่อปวงชนและคนด้อยโอกาสให้กับผู้แทนมาเลเซีย โครงการพัฒนานโยบายการศึกษาสู่  
อาเซียน : กรณีศึกษาไทย-ลาว-เวียดนาม โครงการความร่วมมือไทย-ลาว โครงการความร่วมมือ  
ไทย-เวียดนาม

6. สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (สำนักงาน กศน.)  
จัดศูนย์การเรียนรู้ชุมชนให้ประเทศเพื่อนบ้าน อบรมเทคนิคการจัดนิทรรศการ การนำเสนอข้อมูล  
ส่งเสริมความรู้เรื่องความหลากหลายทางชีวภาพชุมชนในศูนย์วิทยาศาสตร์ของประเทศเพื่อนบ้าน

7. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (สช.) เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้  
เรื่องอาเซียนแก่บุคลากรใน สช.และโรงเรียนเอกชน สนับสนุนโรงเรียนเข้าแข่งขันกีฬาระดับการศึกษา  
อาเซียนครั้งที่ 3 ที่ประเทศอินโดนีเซีย โครงการแลกเปลี่ยนนักเรียนมัธยมศึกษาปี 2552 กับ  
สิงคโปร์ ร่วมสัมมนาวิชาการและนิทรรศการการศึกษาไทยที่ประเทศเวียดนาม

8. สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา คุรุสภาได้เข้าร่วมเป็นภาคีองค์กรสมาชิกสภาครูอาเซียน  
โดยร่วมกับองค์กรครูในกลุ่มประเทศอาเซียน 5 ประเทศ ได้แก่ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์  
สิงคโปร์ และไทย ก่อตั้งขึ้นในปี 2521 ปัจจุบันมีภาคีสมาชิก 23 องค์กรจาก 9 ประเทศ

9. เครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน (AUN-ASEAN University Network) ได้จัดกิจกรรม  
แลกเปลี่ยนนักศึกษาภายในอาเซียน มีการพัฒนาหลักสูตร และการประเมินหลักสูตรในสาขาวิชา  
ต่างๆ เช่น เคมี คอมพิวเตอร์ วิศวกรรมศาสตร์ ฯลฯ

### 3. แนวคิด ทฤษฎีและความหมายของการจัดการคุณภาพโดยรวม

การจัดการคุณภาพโดยรวม เป็นแนวความคิดในการบริหารองค์กรที่ยึดถือคุณภาพ  
เป็นสิ่งสำคัญ และอาศัยความร่วมมือร่วมของสมาชิกทุกคนที่เกี่ยวข้อง โดยผลสัมฤทธิ์ คือ การที่องค์กร  
บรรลุจุดมุ่งหมายตามที่กำหนด จึงทำให้ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

#### 3.1 ความเป็นมาของการจัดการคุณภาพโดยรวม

การจัดการคุณภาพโดยรวม(Total Quality Management, TQM) เริ่มขึ้นในปี  
พ.ศ. 2493 โดยไฟเกนบาม (Feigenbaum.1991: 7) ได้เสนอแนวคิดเรื่อง การควบคุมคุณภาพ  
โดยรวม (Total Quality Control, TQC) ซึ่งมุ่งเน้นที่คุณภาพสำหรับการผลิตสินค้าและบริการที่มีผล  
มาจากปัจจัย 9 ประการ(9 M's) คือ 1) การตลาด (Markets) 2) การเงิน (Money) 3) การบริหาร  
(Management) 4) คน (Man and Woman) 5) แรงจูงใจ (Motivation) 6) วัตถุดิบ (Materials)  
7) เครื่องจักร (Machines and Mechanization) 8) ความทันสมัยของวิธีการสื่อสาร (Modern  
Information Methods) และ 9) สินค้าอยู่ในความต้องการ (Mounting Product Requirements)

จากความหมายของคำว่า “คุณภาพ” ที่หมายถึงการทำได้ตามข้อกำหนดอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยทำให้ลูกค้าพอใจ (Satisfy) ทำให้ลูกค้าสุขใจ (Delight) และทำให้มากกว่าที่ลูกค้าพอใจเกินความคาดหวังของลูกค้า (Over Expectation) ดังนั้น “คุณภาพโดยรวม” (Total Quality) จึงหมายถึง การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มระดับความพอใจของลูกค้าให้สูงขึ้นสามารถเพิ่มปริมาณการขายในเวลาเดียวกัน (Bounds; & Others.1994: 78-79) ส่วนคำว่า “การจัดการ” (Management) หมายถึง การแสดงความยึดมั่นผูกพันอย่างจริงจังต่อเรื่องคุณภาพของผู้บริหาร ดังนั้น การจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management, TQM) จึงหมายถึง การบรรลุถึงคุณภาพโดยการที่ทุกคนในองค์กรยึดมั่นผูกพันและปฏิบัติตามอย่างจริงจัง (Charles; & Margarct. 2000: 121) การจัดการคุณภาพโดยรวมจึงครอบคลุมกิจกรรมแนวทางปฏิบัติและเทคนิคอันหลากหลาย จึงอาจกล่าวได้ว่า ความหมายของการจัดการคุณภาพโดยรวมไม่สามารถระบุให้ชัดเจนลงไปได้อย่างแน่ชัด ทั้งนี้เนื่องจากการจัดการคุณภาพโดยรวมรวมถึงแนวทางปฏิบัติงานที่หลากหลาย และกิจกรรมมากมายที่มุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นภายในองค์กรในภาพรวมในทุกจุดทั่วทั้งองค์กรที่จะต้องมุ่งเน้นการทำงานที่มีคุณภาพ และพร้อมที่จะผลักดันให้องค์กรก้าวไปสู่ความมีคุณภาพ (Corredor; & Goñi. 2011: Online)

การจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM) มีวิวัฒนาการในด้านความคิดมาจากการผลิตทางด้านอุตสาหกรรม ซึ่งแนวคิดเดิมถือว่าการผลิตจะมีคุณภาพได้จะต้องมีการตรวจสอบ (Inspection) หรือจะต้องผ่านการตรวจสอบส่วนใหญ่จะเป็นการตรวจสอบเมื่อเสร็จสิ้นการผลิตแล้ว ต่อมาแนวคิดได้เปลี่ยนไปสู่การควบคุมคุณภาพ (Total Control หรือ QC) ซึ่งจะเน้นที่กระบวนการทำงานหรือที่กิจกรรมการผลิตเป็นกิจกรรมที่เน้นการค้นหาหรือตรวจสอบข้อผิดพลาดในการทำงาน (Detection) เพื่อหาทางแก้ไขแนวคิดนี้เริ่มเปลี่ยนไปเมื่อผู้ผลิตเริ่มมองเห็นว่าจะต้องผลิตบริการให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการของบุคลากรและคุณภาพที่ได้มาตรฐานเป็นที่พอใจ โดยมีระบบการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) ซึ่งมุ่งเน้นการป้องกัน (Prevention) ไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดจากการบริการหรือให้เกิดน้อยที่สุดมุ่งสู่สิ่งที่เรียกว่า Zero Defect มากกว่าเป็นการตรวจสอบหาความผิดพลาด (Dale; & Cooper. 1993: 23)

ในช่วงทศวรรษ 1980 ได้มีแนวคิดที่ก้าวหน้ายิ่งขึ้นเกี่ยวกับการผลิตสินค้าให้ได้คุณภาพและให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า โดยเน้นการบริหารที่มีคุณภาพในทุกๆด้าน ซึ่งเป็นการจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) หรือ Total Quality Management ระบบดังกล่าวนี้ที่ประเทศญี่ปุ่น เรียกว่า การควบคุมคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Control: TQC) พฤติกรรมที่สำคัญของระบบนี้ คือ เน้นการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) แนวคิด TQM นี้ ได้มีความชัดเจนมากขึ้นเมื่อองค์การมาตรฐานสากล (International Organization for Standardization) ได้ประกาศใช้ระบบคุณภาพ หรือเรียกว่า มาตรฐานคุณภาพ ซึ่งจะอยู่รอดและแข่งขันกับนาๆประเทศได้ (Hodgettsd. 1996: 90-92)

หลักสำคัญของการจัดการคุณภาพโดยรวม TQM ก็คือ การมีระบบการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานในทุกๆด้านมีคุณภาพและผลจากการทำงานที่มีคุณภาพจะได้ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการในภาคปฏิบัติมุ่งเน้นที่บุคลิภาพหรือลักษณะพิเศษของผู้ให้บริการ หรือมุ่งเน้นที่หน่วยวัดอื่นๆ เช่น ความรวดเร็ว ความสะอาด เป็นต้น ปัจจัยที่บุคลากรมักอ้างถึงคุณภาพบริการมี 10 ปัจจัยคือ (Besterfield. 1999: 89-90)

1. ความน่าเชื่อถือได้ในมาตรฐานการให้บริการ
2. สามารถตอบสนองความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. มีความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ถูกต้องเหมาะสมและเชี่ยวชาญจริง
4. การเข้าถึงง่ายและไม่ยุ่งยากในการใช้บริการ
5. ความมีมารยาทดีและสุภาพอ่อนน้อมของผู้ให้บริการ
6. มีความสามารถในการสื่อความและทำให้ลูกค้ามีความเข้าใจได้ชัดเจน
7. มีความน่าเชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ
8. มีความมั่นคงปลอดภัยและทำให้ลูกค้าอบอุ่นสบายใจในขณะที่ใช้บริการ
9. มีความเข้าอกเข้าใจในลูกค้าและเอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
10. สามารถสัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของการให้บริการ

การควบคุมคุณภาพ (Quality Control หรือ QC) เป็นการนำเทคนิคหรือกิจกรรมไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดคุณภาพของสินค้าหรือบริการตามที่กำหนดไว้ มีความหมายรวมถึงกิจกรรมภายในกระบวนการผลิต ตรวจสอบติดตาม และการใช้ระเบียบข้อกำหนดต่างๆ ในการดูแลของเสียที่เกิดจากการผลิตหรือให้บริการ

### 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ

จากแนวคิดและหลักการของการจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) มีพื้นฐานมาจากวิวัฒนาการของการผลิตและบริการที่มุ่งทำให้เกิด “ คุณภาพ ” ดังนั้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจในแนวคิดนี้ ขอคำอธิบายของนักวิชาการที่กล่าวถึงความหมายของคำว่า “คุณภาพ” ให้เกิดความเข้าใจ ดังนี้

วันชัย ศิริชนะ (2537: 36) สรุปว่า คุณภาพ หมายถึง ผลของการดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดและเป็นผลของการจัดการศึกษาซึ่งบรรลุถึงเป้าหมายที่สำคัญ

สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์ (2539: 17) ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพ หมายถึง ระดับมาตรฐานในการผลิต หรือระดับมาตรฐานของผลงานตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่ต้องการและคาดหวังไว้ และมีคุณสมบัติตามข้อกำหนดเหมาะกับการนำไปใช้ประโยชน์และถูกต้องตามวัตถุประสงค์

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541: 2-4) สรุปว่า คุณภาพ หมายถึง

1. สินค้าหรือบริการที่มีความเป็นเลิศในทุกด้าน
2. สินค้าหรือบริการที่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือมาตรฐาน
3. สินค้าหรือบริการที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า
4. สินค้าหรือบริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า
5. สินค้าหรือบริการที่ปราศจากการชำรุดหรือข้อบกพร่อง
6. คุณภาพมีความหมายต่างกันไปตามความรู้สึกหรือความต้องการของผู้ใช้หรือลูกค้า

อมรวิชช์ นาครทรรพ (2541: 34-36) สรุปว่า คุณภาพ หมายถึง การมีขีดความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง เป็นความสามารถหรือศักยภาพในการตรวจสอบข้อผิดพลาดของตนและแก้ไขปรับปรุงเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ มีความสามารถในการสร้างและสะสมทุนทางปัญญา

ประเวศ ยอดยิ่ง (2542: 12) สรุปว่า คุณภาพ คือ คุณลักษณะและคุณสมบัติหรือบริการที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจ

เพิ่มพูน วาริรัตน์ (2542: 57-58) สรุปว่า คุณภาพ คือสิ่งที่มองเห็นด้วยสายตาและจับต้องได้ ดังนั้นคุณภาพที่สูงย่อมหมายถึงสมรรถนะที่ดีกว่ารูปแบบที่สวยกว่าหรือคุณลักษณะที่โดดเด่นกว่า

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2550: 41) ให้นิยามความหมายไว้ว่า คุณภาพ คือ การทำตามที่ถูกคาดหวัง การจะตรงตามถึงความต้องการของลูกค้าต้องระวังไม่ให้ห่วงโซ่คุณภาพ (Quality Chain) หลุดจากกัน คุณภาพเกิดได้ก็ต่อเมื่อองค์การและบุคลากรสามารถกำหนดลูกค้าเป้าหมายได้ชัดเจน สนใจรับฟังปัญหาความต้องการของลูกค้า และนำมาปรับปรุงแก้ไข

คروشปี (Crosby. 1979: 14) ได้อธิบาย คุณภาพ ซึ่งมีลักษณะ 5 ประการ คือ

1. ตรงกับความคาดหวังและเป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า
2. เป็นการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นไม่มีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
3. ต้องไม่มีข้อบกพร่องหรือข้อบกพร่องต้องเป็นศูนย์ หรือ ZD : Zero defects

ถ้าทำให้ ถูกต้องตั้งแต่ต้นแล้ว และจะไม่เกิดปัญหาใดๆ

4. ต้องมีคุณค่าและมีราคาในตัวของมันเอง
5. คุณภาพต้องไม่มีค่าใช้จ่ายหรือที่รู้จักกันทั่วไปว่า “Quality is Free”

เดมมิง (Deming.1982: 44) ให้แนวคิดว่าคุณภาพ คือ คุณค่าและเกณฑ์ที่ผู้บริโภคเป็นผู้กำหนดขึ้นไม่ใช่ผู้ผลิตหรือของผู้ประกอบการเป็นผู้กำหนดขึ้นการจัดการคุณภาพแม้จะดีเลิศอย่างไรถ้าไม่เป็นไปตามความต้องการและไม่ได้สร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรผลการจัดการนั้นไม่มีคุณค่า ดังนั้น ผลการจัดการและการให้บริการต้องประเมินจากความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับผลประโยชน์หลังการบริการต้องติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์ของผลการจัดการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากคุณค่าของการจัดการจะเปลี่ยนแปลงไปจากความต้องการของ

บุคลากรปรับปรุงกระบวนการ เพื่อช่วยเพิ่มคุณภาพให้ผลการจัดการอย่างสม่ำเสมอลดความผิดพลาดลดการแก้ไขทำให้สามารถเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพได้และงบประมาณน้อยลง

จูรัน (Juran. 1989: 23) ให้แนวคิดว่าคุณภาพ คือ สิ่งที่ตรงและเหมาะสมกับการใช้งาน และเป็นที่พึงพอใจต่อลูกค้าเป็นคุณสมบัติของผลผลิตที่ได้ตามความต้องการและเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าจะส่งผลทำให้ลูกค้านิยมเพิ่มขึ้นและจะต้องไม่มีข้อบกพร่อง ลดการสูญเสีย ลดการตรวจสอบ และลดการร้องเรียนของลูกค้า

โอ๊คแลนด์ (Oakland. 1990: 2-3) ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพ คือ ความเป็นเลิศของผลผลิตหรือการให้บริการ (Quality is Often Used to Signify “ Excellence of a Product or Service ”) ซึ่งสอดคล้องกับแซลลิส (Sallis. 2002: 22-24) สรุปว่าคุณภาพตามความเข้าใจของคนทั่วไปในปัจจุบัน หมายถึง ความสมบูรณ์แบบซึ่งใกล้เคียงกับความดี ความงาม และความจริง ซึ่งแสดงถึงควมมีมาตรฐานสูงสุด ลิสตัน (Liston.1999: 11) สรุปว่า ปัจจัยหลักของคุณภาพ มีดังนี้ การจำแนกความพึงพอใจของลูกค้า การพัฒนาความสามารถของบุคลากรและการปรับปรุงกระบวนการให้ดียิ่งขึ้น

ไฟเกนบาม (Feigenbaum. 1991: 7) อธิบายว่าคุณภาพ คือ การตัดสินใจของบุคลากรผู้ให้บริการทั่วไปเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพหรือบริการ ซึ่งวัดจากความต้องการหรือความรู้สึกคุณภาพมุ่งไปที่ความพอใจของบุคลากรและแนวคิดหลักต้องมีการควบคุมคุณภาพ

โกสท์และเดวิส (Goetsch; & Davis.1994: 4) สรุปว่าคุณภาพเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ขึ้นอยู่กับการผลิตการบริการบุคคลกระบวนการ และสิ่งแวดล้อมที่คาดว่าจะดีและเหมาะสมกว่าเดิมเมื่อปัจจัยเหล่านี้เปลี่ยนไปคุณภาพก็จะเปลี่ยนไปโดยมุ่งการปรับปรุงหรือพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

เบสเตอร์ฟิลด์และคนอื่นๆ (Besterfield and Others. 1995: 5-6) ได้อธิบายว่า คุณภาพเป็นสัดส่วนของการปฏิบัติกับความคาดหวังเขียนเป็นสมการได้ว่า  $Q = P/E$  เมื่อ  $Q$  = คุณภาพ (Quality)  $P$  = ผลการปฏิบัติงาน (Performance)  $E$  = ความคาดหวัง (Expectation)

แซลลิส (Sallis. 2002: 22-24) สรุปว่าคุณภาพตามความเข้าใจของคนทั่วไปในปัจจุบัน หมายถึง ความสมบูรณ์แบบ ซึ่งใกล้เคียงกับความดี ความงามและความจริง ซึ่งแสดงถึงควมมีมาตรฐานสูงสุดตามแนวคิดของนักวิชาการไทยที่ได้จัดแบ่งแนวคิดคุณภาพ ออกเป็น 2 แนวคิด คือ แนวคิดสมัยเก่ากับแนวคิดสมัยใหม่ ซึ่งแต่เดิมคุณภาพมีความหมายเพียงคุณสมบัติทางกายภาพของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับมาตรฐานเท่านั้น แต่แนวคิดสมัยใหม่คุณภาพมีความหมายโดยยึดความต้องการหรือความคาดหวังหรือความพึงพอใจของลูกค้า (วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. 2540: 81)

โดยสรุปคุณภาพ หมายถึง ผลของการจัดการที่มีผลสัมฤทธิ์เป็นเลิศทำให้เกิดผลผลิตหรือการบริการที่ลูกค้าและผู้รับบริการพึงพอใจ ตลอดจนการปรับปรุงกระบวนการให้มีมาตรฐานในการผลิตและการบริการสูงสุด



### 3.3 ความหมายของคุณภาพการศึกษา

มีนักวิชาการหลายท่านได้พยายามนิยามความหมายของคำว่า “คุณภาพการศึกษา” ไว้ ดังเช่น Baumgart (1987: 81-85) ได้กล่าวถึง ความหมายของคุณภาพการศึกษาว่าขึ้นอยู่กับมุมมองในการให้คำนิยามหากเป็นมุมมองทางเศรษฐศาสตร์ก็ต้องมองว่า คือ ผลผลิตบัณฑิตที่จบการศึกษาออกไปเป็นความต้องการของตลาดมากน้อยเพียงใด หากไม่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดก็นับว่าไม่คุ้มค่ากับการลงทุน ซึ่งถือว่ามีคุณภาพต่ำส่วนมุมมองทางด้านสังคมวิทยาจะพิจารณาว่า สถาบันการศึกษาได้ตอบสนองให้กับสังคมได้ดีเพียงใดสถาบันที่มีชื่อเสียงจึงเป็นสถาบันที่มีคุณภาพสำหรับในมุมมองของนักการศึกษาจะพิจารณาจากความสามารถของผู้จบการศึกษาในการแก้ปัญหาและการวิเคราะห์วิจารณ์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เกิดจากกระบวนการเรียนการสอนที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับ Whatmough (1994: 94-95) สรุปว่าคุณภาพการศึกษาเป็นการพิจารณาคุณภาพจากทัศนะของบุคคล 2 กลุ่ม นั่นคือ ผู้มารับบริการและนักการศึกษาหากการจัดการของโรงเรียนสามารถทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจก็หมายความว่ามีความีคุณภาพ นอกจากนั้นการจัดการศึกษาต้องสอดคล้อง เป็นไปตามหลักการและวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษาอีกด้วย ซึ่งในประเด็นหลังนี้จะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจตามทัศนะของนักการศึกษา ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า คุณภาพการศึกษา หมายถึง คุณลักษณะของผู้เรียนและวิธีการจัดการศึกษาของโรงเรียนที่ทำให้ผู้ปกครองและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหลายมีความเชื่อมั่นหรือพึงพอใจนั่นเอง

### 3.4 การจัดการคุณภาพโดยรวม

ในยุครูปฏิรูปการศึกษาที่มุ่งคุณภาพการศึกษาเป็นสำคัญรวมทั้งเพื่อปรับปรุงการบริหารให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกและให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและเพิ่มศักยภาพของนักเรียนให้ทันกับการแข่งขันบนเวทีโลกจึงมีความจำเป็นที่การบริหารและการจัดการต้องเน้นคุณภาพ (The Institute of Public Service International. 2002: Online)การจัดการคุณภาพโดยรวมจึงเป็นที่นิยมและแพร่หลายมากขึ้นและมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยเฉพาะคุณภาพของบุคลากรซึ่งการจัดการคุณภาพโดยรวมนั้นในปัจจุบันจะเกี่ยวข้องกับเรื่องของ ISO 9000 การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement)รวมถึงการควบคุมคุณภาพ (Quality Control Circle) และการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) (Hoy; Bayne; & Wood. 2000: 34) โดยผู้บริหารจะใช้ภาวะผู้นำในการขับเคลื่อนไปสู่ความสำเร็จและจัดว่าเป็นพื้นฐานสำคัญของการบริหารและการจัดการที่เน้นคุณภาพเป็นสำคัญ (Westgard. 2000: Online) การจัดการคุณภาพโดยรวมจะเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องการเน้นลูกค้าเป็นสำคัญการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การวางแผนกลยุทธ์และถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้การจัดการคุณภาพโดยรวมประสบผลสำเร็จ (Cotton. 1994: Online) ซึ่งการจัดการคุณภาพโดยรวมจะรวมถึงการ

ควบคุมคุณภาพที่มุ่งผลผลิต (Producer-Oriented Quality Control) กับการประกันคุณภาพที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer-Oriented Quality Assurance) (Loffler. 2003: Online)

### 3.5 ความหมายของการจัดการคุณภาพโดยรวม

การจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) มีนักวิชาการที่มีชื่อเสียงหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

วีระพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2540: 126) ให้ความหมายของ การจัดการคุณภาพโดยรวม คือ ปรัชญาแห่งชีวิตขององค์การธุรกิจ เป็นระบบบริหารที่บุคลากรในองค์การทุกระดับ ในทุกฝ่าย ทุกแผนก ทุกขั้นตอนการผลิต การดำเนินกิจกรรมกลุ่มปรับปรุงคุณภาพของสินค้าบริการและมาตรฐานการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยใช้วิธีคิดและวิธีการอย่างเป็นระบบแบบ PDCA เชิงสถิติใช้เครื่องมือคุณภาพควบคู่กับการส่งเสริมการศึกษาหาความรู้และพัฒนาจิตสำนึกต่อคุณภาพในหมู่บุคลากร ตลอดจนการวิจัยพัฒนาเทคโนโลยีที่ใช้อยู่ในปัจจุบันให้มีความก้าวหน้าอยู่เสมอ

อนุวัฒน์ ศุภชุตikul (2541: 22) ได้ให้ความหมายของ การจัดการคุณภาพโดยรวมไว้ 5 ประการ ดังนี้ 1) เป็นระบบบริหารจัดการที่เน้นการบริหารกระบวนการบริการลูกค้าการลดความสูญเปล่าและการให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงาน 2) เป็นการผสมผสานวิธีการปฏิบัติแนวคิดและความเชื่อทางด้านคุณภาพและการบริหารจัดการเข้าเป็นวัฒนธรรมขององค์การ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างไม่หยุดยั้ง 3) เป็นการทำธุรกิจซึ่งอาศัยภูมิปัญญาและความสามารถของผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหารร่วมกัน เพื่อปรับปรุงคุณภาพและผลผลิตอย่างต่อเนื่องโดยการทำงานร่วมกันเป็นทีม 4) เป็นการประยุกต์ใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ในการปรับปรุงระบบงานในองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงานอย่างต่อเนื่อง

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2545: 16) ให้ความหมาย การจัดการคุณภาพว่าเป็นปรัชญาและแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องซึ่งครอบคลุมทั่วทั้งองค์การ โดยมุ่งเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ โดยใช้เทคนิคและเครื่องมือในการจัดการคุณภาพต่าง ๆ

สมชาย เทพแสง (2548: 20) ให้ความหมาย การจัดการคุณภาพโดยรวมว่าจะเกี่ยวข้องกับกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องที่เน้นลูกค้าเป็นสำคัญโดยมีการสำรวจความต้องการความพึงพอใจของลูกค้าโดยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าตลอดจนใช้ยุทธศาสตร์ต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในการผลิตและการบริการ

วิฑูรย์ สิมะโชติ (2550: 93) ให้ความหมาย TQM คือ ปรัชญา แนวความคิด และเทคนิควิธีการในการบริหารจัดการองค์การสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งยึดความต้องการของลูกค้าและคุณภาพเป็นศูนย์กลางในทุกกิจกรรมที่ดำเนินการโดยให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมปรับปรุงกระบวนการและสภาพแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการสร้างความประทับใจแก่

ลูกค้าและมีผลประโยชน์ที่เป็นเลิศ โดยมีความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยอันเป็นการสร้างคุณค่าแก่องค์กรและสังคมโดยรวม

กฤติกา ลิ้มลาวัลย์ (2551: 160) ให้ความหมายการจัดการคุณภาพโดยรวมไว้ว่าการจัดการคุณภาพโดยรวมเป็นการควบคุมคุณภาพตลอดทั่วทั้งองค์กร กล่าวคือ บุคลากรทุกคนในทุกระดับขององค์กรมีส่วนร่วมในการควบคุมคุณภาพโดยทั่วกันทั้งนี้ผู้บริหารระดับสูงจะเป็นจุดรวมของบุคลากรทุกระดับ บุคลากรทั้งหมดต้องรับผิดชอบต่อปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้สินค้าหรือบริการที่ลูกค้าพอใจ บุคลากรทุกคนให้ถือปฏิบัติเสมือนเป็นนโยบายขององค์กรมิใช่เป็นหน้าที่ของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเท่านั้น

สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น (2554: 10) ให้ความหมายไว้ว่า TQM หมายถึงระบบบริหารจัดการในทุกกระบวนการที่เน้นคุณภาพ โดยทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันสูง มีการเติบโตและมีผลกำไร มีนโยบายการจัดการที่ชัดเจน มีการกระจายนโยบาย มีกลยุทธ์ในการผลิต การบริการ มีแผนยุทธศาสตร์ที่ติดตามผลได้ โดย บูรณาการจากผลลัพธ์ของการจัดการในด้านต่าง ๆ จากความพอใจของผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีแผนในอนาคตด้วย

อิชิกาวา (Ishikawa. 1985: 15) ให้ความหมาย การจัดการคุณภาพโดยรวมว่า เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพในการที่จะพัฒนาคุณภาพรักษาระดับคุณภาพและปรับปรุงให้ดีขึ้นด้วยแรงสนับสนุนในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทุกคนในองค์กร เพื่อให้ได้ผลเลิศและบริการที่มีคุณภาพในระดับที่ต้นทุนต่ำและผู้ให้บริการพึงพอใจ

เดมมิง (Deming. 1986: 34-35) ให้นิยามการจัดการคุณภาพโดยรวมว่าการจัดการคุณภาพเป็นกิจกรรมขององค์กรทั้งหมด ไม่ใช่แค่งานตรวจสอบคุณภาพตามที่กำหนดหรือเป็นงานของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในการประกันคุณภาพเท่านั้น

โอกแลนด์ (Oakland. 1989: 14-15) นิยามการจัดการคุณภาพโดยรวมเป็นแนวคิดที่เกี่ยวกับการปรับปรุงให้เกิดประสิทธิผลมีความยืดหยุ่นทางด้านการจัดการคุณภาพโดยรวม และการจัดกิจกรรมเป็นความพยายามที่จะใช้กระบวนการปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

ไฟเกนบาม (Feigenbaum. 1991: 835) ได้กล่าวถึง การจัดการคุณภาพโดยรวมคือระบบโดยรวมที่มีประสิทธิภาพต่อการพัฒนาคุณลักษณะคุณภาพการรักษาคุณภาพ และการปรับปรุงคุณภาพโดยอาศัยความร่วมมือจากทุกองค์กร เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้ลูกค้าภายใต้การประหยัดที่สุดโดยเน้นการทำงานเป็นทีม

แบงค์ (Bank. 1992: 1.23) นิยามการจัดการคุณภาพโดยรวม เป็นแนวคิดมุ่งไปที่ความต้องการของบุคลากรผู้รับบริการ (The Requirement of the Customer) โดยมีหลักการสำคัญคือ การให้ความมั่นใจว่าการทำงานสามารถป้องกันข้อผิดพลาดได้ (to Achieve Defect-Free Work Most of the Time) ด้วยการทำให้ถูกต้องตั้งแต่การทำงานครั้งแรก (Right First Time)

แมคคอมมาซค์ (McCormack. 1992: 45) นิยามการจัดการคุณภาพโดยรวม เป็นปรัชญาที่มุ่งทำให้บุคลากรผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดมีเป้าหมาย เพื่อขจัดความไม่สอดคล้องกับความคาดหวังและการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในการให้บริการ

เทนเนอร์และดีโทโต (Tenner and Detoto. 1992: 1) ให้ความหมายว่า การจัดการคุณภาพโดยรวม คือ การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับต้นที่ได้เลือกและดำเนินการกระบวนการที่จะทำให้องค์การมีกระบวนการและวิสัยทัศน์เดียวกัน ซึ่งหลักการที่สำคัญของการจัดการคุณภาพโดยรวมประกอบด้วย การให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นสิ่งแรก

โรดิส (Rhodes. 1992: 80) นิยามการจัดการคุณภาพโดยรวมว่า เป็นคุณค่าพื้นฐานเป็นความรู้ในการนำกระบวนการบริหารของบุคคลต่าง ๆ ที่มีความสามารถไปใช้ในการบริหารโดยการประยุกต์และสร้างสรรค์ให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในองค์การ

ทอร์บิน (Trobin. 1993: 9) นิยามการจัดการคุณภาพโดยรวม หมายถึง การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในทุกมิติของวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งเป็นการประมวลความพยายามทั้งองค์การที่จะทำให้เกิดความสามารถเชิงได้เปรียบในการแข่งขัน การจัดการคุณภาพโดยรวมถือเป็นระบบคุณภาพที่ต้องมีการเชื่อมโยงกับการพิจารณาทางการเงิน มีการนำไปประยุกต์ใช้ในรูปแบบของกระบวนการที่ชัดเจนโดยมุ่งเน้นเรื่องคุณภาพ

โจนและแมทไทล์ (Jones; & Mathias. 1994: 124) ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการคุณภาพโดยรวมเป็นยุทธศาสตร์การวางแผนอย่างต่อเนื่องโดยใช้วงจรพัฒนาทั้งการวางแผนการฝึกอบรม การควบคุม และการปฏิบัติและทบทวน

แม็คกาทรอยและมอร์แกน (Murgalroyd; & Morgan. 1994: 64) ได้นิยามความหมายของการจัดการคุณภาพโดยรวมในบริบทของการศึกษาว่า เป็นระบบการจัดการขององค์การความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า – ผู้ที่จัดการศึกษาและการปรับปรุงคุณภาพ 5 ขั้นตอน คือ 1) การจัดองค์การให้เป็นไปในทางเดียวกันมอบหมายหน้าที่และมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน 2) ความเข้าใจของลูกค้าและกระบวนการของคุณภาพและกลยุทธ์ 3) รูปแบบองค์การต้องทำงานเป็นทีม พัฒนาทีมงานและการเปลี่ยนแปลงการจัดการที่งานอย่างเป็นระบบเป็นพื้นฐานกิจกรรมขององค์การ 4) มีเป้าหมายเฉพาะขององค์การในการเพิ่มผลผลิต 5) ระบบการจัดการในองค์การเกิดจากการใช้เครื่องมือในการวัดและผลย้อนกลับ (Feedback)

วิลเลียม (Williams. 1995: 1-2) นิยามการจัดการคุณภาพโดยรวม เป็นกระบวนการสร้างสภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นการบริหารจัดการที่มุ่งให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพอย่างถาวร (Create Constantly Improving Quality) เป็นลักษณะ (Style) ของการมุ่งบรรลุเป้าหมายที่เป็นไปได้มากที่สุดของคุณภาพและบริการ

ฮาเดสกี (Hradesky. 1996: 2-3) นิยามการจัดการคุณภาพโดยรวมเป็นปรัชญา เป็นชุดของเครื่องมือและเป็นกระบวนการที่มุ่งการจัดการที่ทำให้บุคลากรพึงพอใจและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง คำว่าปรัชญาและกระบวนการในที่นี้จะต่างจากปรัชญาและกระบวนการทั่วไปที่ว่าทุกคนในองค์การจะต้องสามารถปฏิบัติได้ TQM เป็นยุทธวิธี (tactics) เปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมและเทคนิควิธีด้านโครงสร้างที่มุ่งให้เกิดความพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานภายในองค์การและบุคลากรผู้รับบริการโดยผู้บริหารต้องเข้ามามีส่วนร่วมและมีพันธะรับผิดชอบ (Involved and Committed)

ฟlood (Flood. 1998: 3) นิยามการจัดการคุณภาพโดยรวมคือ การทำงานอย่างเป็นระบบ สิ่งต่าง ๆ ในองค์กร (Total) เกี่ยวข้องกับคุณภาพ (Quality) และเกี่ยวข้องกับการบริหาร (Management)

โรส (Ross. 1998: 12) นิยามการจัดการคุณภาพโดยรวม คือ การผสมผสานหน้าที่ (functions) และกระบวนการทั้งหมดในองค์กรภายใต้ผลสัมฤทธิ์ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของการจัดการและบริการโดยมีเป้าหมายคือความพึงพอใจของบุคลากร

โกสท์ (Goetsch. 1999: 14) นิยามการจัดการคุณภาพโดยรวมว่า เป็นกิจกรรมที่มุ่งการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องโดยที่ทุกคนในองค์กรเกี่ยวข้องทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติงานมุ่งการปรับปรุงการปฏิบัติงานในทุกๆระดับ ซึ่งโกสท์เชื่อว่าการปรับปรุงการปฏิบัติงานเป็นแนวทางที่ทำให้เกิดความพึงพอใจอันเป็นเป้าหมายของการจัดการและการบริการที่มีคุณภาพ

บาวด์และคณะ (Bounds and Others. 1999: 61-79) นิยามการจัดการคุณภาพโดยรวม หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการคุณภาพ (The Quality Process) ที่เป็นคุณภาพของการจัดการและคุณภาพของการบริการ เป็นระบบการบริหารที่มุ่งเพิ่มความพอใจของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

แชมโปซ์ (Champoux. 1999: 24) นิยามการจัดการคุณภาพโดยรวม เป็นปรัชญาและระบบการจัดการคุณภาพรวมถึงเครื่องมือและเทคนิคต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่ารากฐานของการจัดการคุณภาพจะเกิดขึ้นในโรงงาน แต่ก็ยังเป็นระบบการจัดการที่สามารถนำไปปรับปรุงกับองค์กรได้ทุกประเภทและสามารถประยุกต์ใช้กับกระบวนการภายในองค์กรหรือกลุ่มได้

เจฟฟรีส์ (Jeffries. 1999: 67) อธิบายว่า TQM คือ ความเข้าใจและวิธีการผสมผสานวิธีการบริหารแบบต่างๆภายใต้ความต้องการของบุคลากรและเกิดผลสัมฤทธิ์ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในทุก ๆ ลักษณะของกิจกรรมคุณภาพและถูกกำหนดโดยบุคลากร

ฟิตซ์เจอร์อัลด์ (Fitzgerald. 1999: 2-3) ให้ความหมายว่า การจัดการคุณภาพโดยรวมเป็น ปรัชญาและระบบสำหรับการพัฒนาการบริการและผลิตภัณฑ์ที่สนองต่อความต้องการของลูกค้า ในปัจจุบันเทคโนโลยีการขนส่งและการสื่อสารเปลี่ยนจากระบบเศรษฐกิจของชาติไปสู่ระบบเศรษฐกิจโลก ประเทศและองค์กรธุรกิจที่ไม่ได้ดำเนินการจัดการคุณภาพโดยรวมจะขาดความสามารถในการแข่งขัน สิ่งนี้เป็นปัจจัยที่บ่งบอกว่าถ้าบุคลากรในองค์กรร่วมกันพัฒนาการจัดการคุณภาพโดยรวมให้เกิดขึ้นแล้วผลประโยชน์ที่พึงจะได้จากการพัฒนาการจัดการคุณภาพโดยรวมย่อมให้ผลคุ้มค่า

แซลลิส (Sallis. 1999: 26) นิยามการจัดการคุณภาพโดยรวมว่า เป็นการสร้างวัฒนธรรมเกี่ยวกับคุณภาพมุ่งให้บุคลากร (บุคลากร) ทุกคนทำให้ลูกค้าพึงพอใจ บุคลากรเป็นผู้มีอำนาจสูงสุดในการกำหนดคุณภาพของความต้องการ(The Customer is Sovereign) นิยามการจัดการคุณภาพโดยรวมจะรวมถึงแนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) การขยายและพัฒนาแนวคิด (Extends and Develops)

เบสเตอร์ฟราย (Besterfile. 2004: 23) นิยามการจัดการคุณภาพโดยรวม เป็นการยกระดับการเพิ่มคุณค่า (Enhancement) กับประเพณีที่สืบทอดมาในทางธุรกิจโดย TQM มีคำที่มีความสำคัญ 3 คำ คือ Total เป็นการทั้งหมด (Made Up of the Whole) Quality เป็นระดับของความเป็นเลิศที่จะผลิตหรือจัดเตรียมให้บริการ และ Management เป็นการกระทำ (การแสดง) ศิลปะหรือกิริยาท่าทาง (วิธีการกระทำ) ของการจัดการ การควบคุมการอำนวยความสะดวก การจัดการคุณภาพโดยรวมเป็นหัวใจที่สำคัญที่สุดที่จะใช้พัฒนาหรือรักษาระบบกับมาตรฐานและใช้กลไกหรือระบบการปฏิบัติงานสอดคล้องกลมกลืนกันโดยเชื่อมโยงกับคุณภาพผลิตภัณฑ์สินค้าหรือบริการขององค์กร การจัดการคุณภาพโดยรวมออกแบบให้มีการพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าอย่างมั่นคง โดยคำนึงถึงลูกค้า ระบบงาน กระบวนการและคุณภาพผลิตภัณฑ์และการบริหารเป็นสำคัญ

อีแวนและลินเซ (Evans; & Lindsay. 2008: 19) ให้ความหมายการจัดการคุณภาพโดยรวมไว้ 3 ประการ คือ การมุ่งเน้นไปที่ตัวลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์กร การมีส่วนร่วมการทำงานเป็นทีมและการมุ่งเน้นไปที่กระบวนการ เพื่อสนับสนุนการปรับปรุงคุณภาพโดยรวมและการเรียนรู้ภายในองค์กร

สรุปได้ว่า การจัดการคุณภาพโดยรวม หมายถึง ระบบการบริหารจัดการที่ทุกฝ่ายในองค์กรร่วมกันวางแผนกลยุทธ์ มุ่งเน้นให้บุคลากรในองค์กรตระหนักถึงคุณค่าในทุกๆ ด้านและทุกขั้นตอนของกิจกรรม โดยต้องร่วมมือร่วมใจกันปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอันเป็นการสร้างคุณค่าแก่องค์กรและสังคมโดยรวม

### ความสำคัญในการนำการจัดการคุณภาพโดยรวมมาใช้ในการศึกษา

การนำการจัดการคุณภาพโดยรวมมาใช้ในการศึกษานับว่ามีประโยชน์และมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพราะจะส่งเสริมให้ผู้บริหารมีความรับผิดชอบมากขึ้นมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง เปิดโอกาสให้บุคลากรทั้งในและนอกองค์กรมีส่วนร่วมในการบริหารมากยิ่งขึ้นรวมทั้งเพิ่มศักยภาพในการทำงานแก่บุคลากรเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน (Institutional Model 2. 2003: Online) ขณะเดียวกันสามารถป้องกันการย้ายหนีของบุคลากรและการเคลื่อนย้ายไปองค์กรอื่นป้องกันความผิดพลาดในการจัดกิจกรรม การศึกษาสร้างความมั่นใจในมาตรฐานและการเปรียบเทียบลดการสูญเสียเรื่องเวลาปฏิบัติงานให้ทันเวลาและตรงเวลา ยกกระทันมืออาชีพ สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร ลดช่องว่างระหว่างบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และผู้นำที่สำคัญเน้นความพอใจของผู้รับบริการ (Murgatroyd; & Morgan. 1993: 122-123) รวมทั้งเพิ่มความมั่นใจในการทำงานแก่บุคลากรมีการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนทำให้บุคลากรยอมรับนับถือตนเองมากขึ้น (Weller. 2000: 64) ในทำนองเดียวกันร่วมมือกับบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กรพัฒนางานไปสู่เป้าหมายส่งเสริมการทำงานเป็นทีม โดยร่วมมือกันแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพใช้สถิติและการวิจัยเป็นพื้นฐานในการกำหนดนโยบายและการปฏิบัติงาน (St.Edward University. 2003: Online) และช่วยปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรโดยเน้นการทำงาน

แบบมีส่วนร่วมมีการเพิ่มพลังอำนาจแก่บุคลากรการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และงบประมาณสามารถควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามคุณภาพมาตรฐานและมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Ministry of Education Hungary. 2003: Online)

นอกจากนี้การจัดการคุณภาพโดยรวมยังมีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์การดังคำย่อที่ว่า “ P-R-O-F-I-T-A-B-L-E ” ดังนี้ (Hodgetts. 1996: 11-13)

**P-Practical** เป็นการนำทฤษฎีคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในองค์การทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติ

**R -Result Oriented** การดำเนินงานมุ่งเน้นผลผลิตที่ได้เป็นหลัก

**O – Original** เริ่มต้นด้วยการออกแบบตามความต้องการของลูกค้า

**F-Focused** มีการกำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะและชัดเจน

**I-Implementable** การปฏิบัติงานตามเวลาและต้นทุนที่กำหนด

**T-Timely** มุ่งการทำงานให้ทันเวลา Just in time

**A-Adaptable** มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงานอย่างเหมาะสม

**B-Broadly-Based** ทุกคนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและทำงานร่วมกัน

**L-Long-term** มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นการวางแผนทำงานในระยะยาว

**E-Efficient** การทำงานมีประสิทธิภาพเน้นดีกว่าเร็วกว่าเป็นไปตามความต้องการของ

ลูกค้า

ขณะเดียวกันการจัดการคุณภาพโดยรวมทำให้ผู้ร่วมงานเกิดทัศนคติและแนวคิดในทางที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง ช่วยพัฒนาผลสัมฤทธิ์ของงานและปรับปรุงระบบการทำงาน (Rodgers. 1998: 3703) รวมทั้งยังสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานพัฒนาคนทำงานให้เกิดคุณภาพและทำให้องค์การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Dean.1997: 1512) ยกย่องการบริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน (Swiderski.1998: Online)ทำให้เกิดความพึงพอใจมีบรรยากาศในการทำงานที่ สนุกสนาน และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างแพร่หลาย (Kilmer.1999: 3705) นอกจากนี้ยังช่วยให้มีการพัฒนามาตรฐานการทำงานอย่างต่อเนื่อง และช่วยปรับปรุงยุทธศาสตร์การทำงาน ซึ่งนับว่าสอดคล้องกับการปฏิรูปการศึกษาเป็นอย่างยิ่ง ในทำนองเดียวกันการจัดการคุณภาพโดยรวมช่วยกระจายอำนาจไปยังบุคคลต่าง ๆ ปรับปรุงระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้อย่างเหมาะสมที่ทีมงานสามารถทำงานช่วยเหลือและแบ่งหน้าที่กันทำงานสามารถทำงานหลากหลายหน้าที่ยิ่งขึ้นให้การศึกษาและอบรมแก่บุคลากรอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง ใช้แรงจูงใจในการกระตุ้นให้เกิดงานใหม่ทุกคนแสดงศักยภาพอย่างเต็มที่เพื่อพัฒนางานให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น

### 3.6 หลักการและแนวคิดการจัดการคุณภาพโดยรวม

การจัดการคุณภาพโดยรวม เป็นปรัชญาเป็นเครื่องมือและกระบวนการปฏิบัติงาน ซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การจัดการคุณภาพโดยรวมประกอบไปด้วยกลยุทธ์ในการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร และจัดโครงสร้างทางเทคนิคโดยมุ่งเน้นที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก การนำการจัดการคุณภาพโดยรวมไปปฏิบัติจะต้องให้ผู้บริหารเข้ามาเกี่ยวข้องซึ่งต้องไม่เพียงแต่ให้ความสนใจเท่านั้น แต่ต้องสนับสนุนทางด้านทรัพยากรเพื่อมุ่งไปสู่การนำไปปฏิบัติอย่างจริงจังด้วยกระบวนการจัดการคุณภาพโดยรวม รวมถึงกระบวนการทำงานที่ปราศจากข้อผิดพลาด การบริการที่มีประสิทธิภาพ ตรงเวลา ต้องตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับ บริการหรือลูกค้า และรักษาลูกค้านั้นให้ภักดีต่อองค์กรนั้นต่อไป จะต้องปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในเพื่อลดการสูญเสียต้องสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ ออกสู่ตลาด เมื่อการจัดการคุณภาพโดยรวม TQM ถูกนำไปปฏิบัติอย่างเหมาะสมแล้วจะหลอมรวมเข้าเป็นเอกลักษณ์ขององค์กรที่ทุกหน้าที่สำนึกในความสำคัญของคุณภาพ นับตั้งแต่การวางแผนไปจนถึงการออกแบบและการบริการสูตรแห่งความสำเร็จของการนำการจัดการคุณภาพโดยรวมไปปฏิบัติ ได้แก่การฝึกอบรมและการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการสนับสนุนอย่างจริงจังของผู้บริหาร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผลผลิตและบริการมีคุณภาพสูง อันจะนำไปสู่ความเป็นเลิศขององค์กรที่ลูกค้าให้การยอมรับ (Hradesky, 1995: 2-3)

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีนักวิชาการได้กล่าวถึงหลักการและแนวคิดการจัดการคุณภาพโดยรวมไว้ดังนี้

สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์ (2539: 33) กล่าวถึง วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการจัดการคุณภาพโดยรวมว่าเป็นการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานในทุกๆ ด้านมีคุณภาพ ผลจากการทำงานที่มีคุณภาพจะได้ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และได้สรุปหลักการสำคัญไว้ 3 ประการคือ

1. การมุ่งให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ (Customer Focus)
2. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Process Improvement)
3. ทุกคนมีส่วนร่วม (Total Involvement)

วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2540: 145) ได้เสนอแนวคิดและหลักการการจัดการคุณภาพโดยรวมไว้ดังนี้ คือ

1. สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ
2. มีจริยธรรมและรับผิดชอบต่อสังคม
3. ให้การศึกษาและพัฒนาบุคลากรตลอดเวลา
4. ให้ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการสร้างคุณภาพ
5. ให้ความสำคัญแก่กระบวนการทำงาน



6. ให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ
7. บริหารด้วยข้อมูลจริง ของจริง ในสถานที่จริง
8. แก้ปัญหาที่สาเหตุ เน้นการป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ
9. ใช้กรรมวิธีทางสถิติ
10. ให้ความสำคัญกับทุก ๆ เรื่อง
11. ดำเนินการบริหารแบบ PDCA (Plan-Do-Check-Act)
12. สร้างระบบมาตรฐานที่มีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ

อนันต์ ศุภชิตกุล (2541: 25) ได้เสนอ หลักการของการจัดการคุณภาพโดยรวม สรุปความหมายและหลักการเป็นคำคล้องจองกันเพื่อให้จำต่อการจดจำ ดังนี้

1. ลูกค้าสำคัญที่สุด (Customer Focus) เพราะลูกค้าหรือผู้รับผลงานเป็นเป้าหมายหรือเหตุผลที่ต้องมีองค์กรขึ้นมา ดังนั้นระดับคุณภาพอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับผลงาน
2. จุดความฝันร่วมกัน (Common Vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันและมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว
3. ทีมงานสัมพันธ์ (Teamwork; & Empowerment) ทุกคนต่างพึ่งกันในการทำงานคุณภาพไม่ได้เกิดจากผลงานของใครคนใดคนหนึ่งแต่เกิดจากการประสานความพยายามของผู้เกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูล และโอกาส เพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้เต็มที่
4. มุ่งมั่นกระบวนการ (Process Focus) เป็นการมองว่า ปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากระบบงานที่ไม่รัดกุม การพัฒนาคุณภาพ คือ การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความรัดกุมง่ายในการปฏิบัติเป็นการสร้างระบบเพื่อป้องกันคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานให้ดีที่สุด
5. สานด้วยอริยสัจสี่ (Problem Solving Process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ หรืออริยสัจสี่ มาใช้ปรับปรุงกระบวนการเริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การวิเคราะห์สาเหตุ การวิเคราะห์หนทางในการแก้ปัญหา การทดสอบทางเลือก และนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน
6. ดีที่ผู้นำ (Leadership Support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเป็นการนำโดยใช้อุดมการณ์ร่วมกัน ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการมาเป็นผู้ให้คำปรึกษา
7. ทำดีไม่หยุดยั้ง (Continuous Improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ณัฐพันธ์ เชนันท์และคณะ (2545: 193) สรุปหลักของการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management หรือ TQM) ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ

1. การให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Customer Oriented) การมุ่งเน้นคุณภาพที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต้องทำการวิจัยตลาดให้รู้ก่อนว่าผู้รับบริการต้องการอะไรแล้วยึดความต้องการนั้นเป็นศูนย์กลางในการบริหารและดำเนินการขององค์กรต่อไป

2. การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ปรับปรุงกระบวนการทั้งหมดตั้งแต่ต้นจนจบวงจรอย่างต่อเนื่อง โดยเอาใจใส่ผู้รับบริการภายใน (Internal Customer) ตลอดจนถึงผู้รับบริการภายนอก (External Customer) คือ บุคลากรทุกคนต้องถือว่ากระบวนการผลิตถัดไปเป็นผู้รับบริการภายในที่มีความต้องการชิ้นงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นจึงต้องทำงานอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นและทำได้ถูกต้องทุกครั้ง ซึ่งการทำงานได้อย่างถูกต้องจะต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพ ประกอบกับการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องด้วยจึงสามารถลดความผิดพลาดต่างๆ ในการผลิตให้เหลือน้อยที่สุดได้

3. บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม (Employees Involvements) ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร เพื่อปรับปรุงให้เป็นองค์กรคุณภาพ (Quality Organization) โดยผู้ที่ลงมือปฏิบัติจะเป็นผู้ที่รู้ปัญหา และช่วยเสนอแนะวิธีการแก้ปัญหาได้ดีที่สุด

เดมมิง (Deming. 1988: 34-35) สรุปหลักการจัดการคุณภาพโดยรวมไว้ 14 ประการ คือ

1. มุ่งมั่นในการปรับปรุงสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่องโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สามารถแข่งขันได้ ดำเนินอยู่ในธุรกิจและเพื่อการสร้างงาน

2. ปรับเปลี่ยนปรัชญาการทำงานใหม่ให้ทันยุคทันสมัย

3. สร้างคุณภาพตั้งแต่ขั้นเริ่มต้น มิใช่อาศัยการตรวจสอบขั้นสุดท้ายเมื่อสินค้าผลิตเสร็จเรียบร้อยแล้ว

4. ราคาขายเพียงประการเดียวมิใช่ผลตอบแทนของธุรกิจ

5. มุ่งมั่นปรับปรุงระบบการผลิตและการให้บริการ

6. จัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานที่ทำ

7. สร้างภาวะผู้นำในการช่วยเหลือดูแลจัดการและผลผลิตของพนักงาน

8. ขจัดความกลัวที่มีผลจากงานในองค์กร

9. ขจัดอุปสรรคระหว่างแผนกกลุ่มฝ่ายที่เป็นปัญหาในการผลิต

10. ขจัดการตั้งเป้าหมายเชิงปริมาณ

11. ขจัดอุปสรรคที่บั่นทอนความภาคภูมิใจในงาน

12. จัดให้มีโครงการอย่างหลากหลายเพื่อการศึกษาและพัฒนาบุคลากร

13. จัดให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงองค์กร เพราะการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเป็นหน้าที่ของทุกคน

14. ขจัดกาตั้งคำขวัญที่มุ่งเน้นเป้าหมายเชิงปริมาณ แต่ให้ตั้งคำขวัญที่มุ่งแก้ไขข้อบกพร่องจากกระบวนการแทน เช่น “ข้อบกพร่องเป็นศูนย์” “ยกระดับผลผลิต” “ลดความซ้ำซ้อน”

ไฟเกนบาม (Feigenbaum. 1991: 835) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของการจัดการคุณภาพโดยรวมประกอบด้วย การประกันคุณภาพโดยอาศัยความร่วมมือจากทุกองค์การ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้ลูกค้าภายใต้การประหยัดที่สุดการสื่อสาร การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การ โดยเน้นการทำงานเป็นทีม

มอร์แกน (Morgan. 1993: 65-67) โดยเสนอหลักการจัดการคุณภาพโดยรวม ดังนี้  
1) เปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและเทคโนโลยี 2) การให้ความช่วยเหลือ 3) การให้รางวัล 4) กระจายความคิดและอำนาจไปสู่ทีมงาน 5) พัฒนาการเรียนรู้และมีการฝึกฝนอบรมอย่างสม่ำเสมอ 6) บุคลากรมีความมุ่งมั่นและผูกพันกับงาน 7) การสื่อสารมีความจำเป็นอย่างยิ่งในองค์การ 8) ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

โอ๊คแลนด์ (Oakland. 1993: 22-23) เสนอหลักการจัดการคุณภาพโดยรวมไว้ 6 ประการ คือ 1) ขจัดกากระทำสิ่งต่างๆ ที่สิ้นเปลือง 2) การวางแผนและจัดองค์การ 3) กระบวนการปรับปรุงคุณภาพ 4) ปรับปรุงประสิทธิภาพและความยืดหยุ่นขององค์การ 5) ปรับปรุงความสามารถในการแข่งขัน 6) ทุกส่วนขององค์การต้องทำด้วยกันอย่างเหมาะสม

ดอนนีและปีเตอร์ (Downey; & Peter. 1994: 12-13) นำเสนอหลักการจัดการคุณภาพโดยรวม ดังนี้

1. มีการกำหนดจุดประสงค์ของโรงเรียนร่วมกัน
2. ใช้ความเที่ยงตรงของคุณภาพในการรวมการจัดการและผู้บริหารเป็นผู้นำระบบโรงเรียน
3. หยุดการพึ่งพาการตรวจสอบโดยรวมของนักเรียนและผู้ร่วมงาน
4. พัฒนาความสัมพันธ์ของบุคลากรในโรงเรียนและเน้นในเรื่องราคาให้ต่ำที่สุด
5. ปรับปรุงกระบวนการในโรงเรียนอย่างมั่นคงและต่อเนื่อง
6. ให้ผู้ร่วมงานพัฒนาโอกาสที่จะตรงกับความต้องการ
7. ผู้นำต้องเป็นผู้เริ่มในการเปลี่ยนแปลง
8. ขจัดโครงสร้างด้านความกลัวที่เกี่ยวกับนักเรียนและผู้ร่วมงานให้หมดไป
9. มีการพึ่งพาในการทำงานกำจัดอุปสรรคในการทำงานในโรงเรียนและองค์การอื่น
10. กำจัดคำขวัญที่กระตุ้นให้ปฏิบัติโดยหันมาใช้สถิติและตัวเลขแทน
11. ทำงานเป็นกระบวนการและทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน
12. กำจัดอุปสรรคการขัดขวางความภูมิใจของนักเรียนและผู้ร่วมงาน
13. ทุกคนในโรงเรียนให้ความช่วยเหลือในการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องในระบบโรงเรียน
14. กระจายอำนาจให้ทุกคนในการเปลี่ยนแปลงระบบโรงเรียนในการทำงาน

ครอสบี (Crosby. 1995: 17-18) กล่าวถึง การจัดการคุณภาพโดยรวม มีหลักการ 7 ประการดังนี้

1. ให้ความสำคัญกับลูกค้าทั้งภายนอกและลูกค้าภายในองค์กร จึงต้องเรียนรู้ความต้องการของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและแนวโน้มความต้องการในอนาคต
2. ให้ความสำคัญกับกระบวนการภายในองค์กรที่ต้องมีการเชื่อมโยงกระบวนการทำงานทั่วทั้งองค์กร
3. ต้องมีกระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ด้วยการวิจัยเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า
4. การเพิ่มพลังอำนาจและการทำงานเป็นทีม การเพิ่มพลังอำนาจในการตัดสินใจกับบุคลากรในองค์กรและเน้นการทำงานเป็นทีม
5. การบริหารงานโดยข้อมูลที่เป็นจริง จัดทำแผนยุทธศาสตร์และเพื่อสร้างโอกาสขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามจุดหมายขององค์กร การนำมาใช้ในการจัดสรรทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรรวมถึงการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง
6. ความเป็นผู้นำโดยผู้นำต้องกำหนดทิศทางขององค์กรที่มีพันธะผูกพันกับคุณภาพ (Commitment to Quality) มีความมุ่งมั่นในผลผลิตบริการที่มีคุณภาพทุกขั้นตอน ทุกกิจกรรมจากทุกคนทั่วทั้งองค์กร ให้บุคลากรในองค์กรทำงานอย่างมีความสุข
7. การวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่ใช้ขับเคลื่อนให้เกิดคุณภาพทั่วทั้งองค์กรสามารถนำไปปรับปรุงงานได้อย่างต่อเนื่อง มีการสื่อสารที่ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ไปทั่วทั้งองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจให้ตรงกันเมื่อนำแผนไปสู่การปฏิบัติ

ปีเตอร์ (Peter. 2002: 46-47) กล่าวถึง หลักการจัดการคุณภาพโดยรวมไว้ 12 ประการ ดังนี้ 1) การจัดการคุณภาพที่ยากลำบาก การฝึกปฏิบัติที่เป็นตัวแทนของความรู้สึก 2) ความโกรธเป็นความล้มเหลวที่เกิดขึ้นที่ปราศจากระบบ 3) การวัดคุณภาพเป็นลักษณะของการเริ่มต้นการประกาศผลที่ได้ 4) คุณภาพเป็นสิ่งที่ยอมรับคุณภาพความสำเร็จเป็นสิ่งกระตุ้นในการพัฒนาทัศนคติ 5) การฝึกอบรมคุณภาพในบริษัทการวิเคราะห์เหตุและผลกระบวนการควบคุมและกลุ่มสัมพันธ์ 6) ทีมที่มีความหลากหลายหน้าที่ โครงสร้าง วงจรคุณภาพ การเสนอแนะความผิด พลาดหรือการแก้ไขกิจกรรมของทีม 7) ความสำคัญของทุกสิ่งที่ไม่เปลี่ยนแปลงไม่ใช่สิ่งที่ปรับปรุงเพียงเล็กน้อย 8) ความคิดสร้างสรรค์ที่ไม่มีขอบเขตเหตุการณ์ใหม่เหมือนกับยาต้านพิษความเฉื่อยชาความเอาใจใส่ในคุณภาพ 9) การปรับปรุงคุณภาพเป็นความใส่ใจในโครงสร้างขององค์กร 10) กระบวนการคุณภาพเป็นการรวบรวมการหยั่งรู้ของผู้จัดหาหรือผู้ขาย 11) การปรับปรุงคุณภาพเป็นสิ่งแรกที่ทำให้ต้นทุนลดลง 12) การปรับปรุงคุณภาพเป็นสิ่งที่ไม่มีจบสิ้น เพราะคุณภาพเป็นสิ่งที่สัมพันธ์กันทั้งหมด

แซลลิส (Sallis. 2002: 40-41) เสนอหลักการจัดการคุณภาพโดยรวมไว้ 14 ประการ คือ 1) สร้างความตระหนัก ความจำเป็น และโอกาสในการปรับปรุง 2) จัดเป้าหมายในการปรับปรุง 3) ไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (แต่งตั้งทีมงานคณะกรรมการควบคุม จำแนกปัญหาคัดเลือก

โครงการ) 4) จัดให้มีการฝึกอบรม 5) ทำโครงการให้เสร็จเป็นการแก้ปัญหา 6) รายงานความก้าวหน้า 7) ให้การยอมรับ 8) ให้ความรู้บอกแจ้งผลที่ได้ 9) รักษาคะแนน 10) ให้แรงกระตุ้นจากแรงปรับปรุงที่ผ่านมาอย่างเป็นระบบและเป็นกระบวนการ

โกทซ์และเดวิส (Goetsch; & David. 2010: 7) นำเสนอคุณลักษณะของการจัดการคุณภาพโดยรวมให้ประสบผลสำเร็จ ดังนี้ 1) การวางแผนกลยุทธ์ 2) การเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ 3) มีจริยธรรมและรับผิดชอบ 4) ใช้วิธีวิทยาศาสตร์ในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ 5) นวัตกรรมและเทคโนโลยี 6) บริหารด้วยข้อมูลจริง 7) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง 8) กระบวนการทำงาน 9) มีความยืดหยุ่น

แมกกี (Macky. 2011: Online) เสนอ หลักการของการจัดการคุณภาพโดยรวม ประกอบด้วย 1) บรรยากาศในการแก้ปัญหาแบบเปิด 2) การให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 3) ใช้วิธีทางสถิติ 4) บริหารด้วยข้อมูลจริง 5) การเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ 6) การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง 7) นวัตกรรมและเทคโนโลยี 8) การพัฒนาบุคลากร

จากแนวคิดของนักวิชาการ ผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์แนวคิดที่มีความสอดคล้องกับองค์ประกอบการจัดการคุณภาพโดยรวมและนำเสนอเป็นรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมใน 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความเป็นผู้นำ 2) ด้านการวางแผนกลยุทธ์ 3) ด้านการติดต่อสื่อสาร 4) ด้านความผูกพันต่อองค์กร 5) ด้านการพัฒนาทรัพยากร และ 6) ด้านการทำงานเป็นทีม ดังตาราง

ตาราง 1 การวิเคราะห์องค์ประกอบการจัดการคุณภาพโดยรวม

| นักวิชาการ<br>องค์ประกอบการจัดการ<br>คุณภาพโดยรวม | ริฟพจน์ ลือประสิทธิ์กุล. (2540) | อนันต์ คุภชุตกุล. (2541) | Deming. (1988) | Feigenbaum. (1991) | Morgan. (1993) | Oakland. (1993) | Downey & Peter. (1994) | Crosby. (1995) | Kurtus. (2001) | Sallis. (2002) | Peter. (2002) | Goetsch & David. (2010) | Macky. (2011) | ผลการ<br>สังเคราะห์<br>ของผู้วิจัย |
|---------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------|----------------|--------------------|----------------|-----------------|------------------------|----------------|----------------|----------------|---------------|-------------------------|---------------|------------------------------------|
| 1. ความเป็นผู้นำ                                  | ✓                               | ✓                        | ✓              |                    | ✓              | ✓               | ✓                      | ✓              | ✓              |                |               | ✓                       | ✓             | 10                                 |
| 2. การวางแผนกลยุทธ์                               | ✓                               | ✓                        |                | ✓                  | ✓              | ✓               | ✓                      | ✓              |                |                |               | ✓                       |               | 8                                  |
| 3. การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง                | ✓                               |                          |                |                    |                | ✓               |                        |                | ✓              |                |               | ✓                       | ✓             | 5                                  |
| 4. นวัตกรรมและเทคโนโลยี                           |                                 |                          |                |                    | ✓              | ✓               |                        |                | ✓              |                |               | ✓                       |               | 4                                  |
| 5. การบริหารด้วยข้อมูลจริง                        | ✓                               |                          |                |                    |                |                 |                        |                |                |                |               |                         | ✓             | 2                                  |
| 6. การใช้สถิติในงานวิจัย                          | ✓                               |                          |                | ✓                  |                |                 |                        |                | ✓              |                |               |                         |               | 3                                  |
| 7. การติดต่อสื่อสาร                               | ✓                               |                          | ✓              | ✓                  | ✓              |                 |                        | ✓              | ✓              |                |               |                         | ✓             | 7                                  |

ตาราง 1 (ต่อ)

| องค์ประกอบการจัดการ<br>คุณภาพโดยรวม | นักวิชาการ                      |                          |                |                    |                |                 |                        |                |                |                |               |                          | ผลการ<br>สังเคราะห์<br>ของผู้วิจัย |               |
|-------------------------------------|---------------------------------|--------------------------|----------------|--------------------|----------------|-----------------|------------------------|----------------|----------------|----------------|---------------|--------------------------|------------------------------------|---------------|
|                                     | วีรพจน์ ลือประสิทธิ์กุล. (2540) | อนันต์ ตุกชิตกุล. (2541) | Deming. (1988) | Feigenbaum. (1991) | Morgan. (1993) | Oakland. (1993) | Downey & Peter. (1994) | Crosby. (1995) | Kurtus. (2001) | Sallis. (2002) | Peter. (2002) | Goetsch & David. ( 20100 |                                    | Macky. (2011) |
| 8. ความผูกพันต่อองค์กร              |                                 |                          | ✓              |                    | ✓              |                 | ✓                      |                | ✓              | ✓              | ✓             |                          | ✓                                  | 7             |
| 9. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์           | ✓                               |                          | ✓              |                    | ✓              |                 |                        | ✓              | ✓              | ✓              |               | ✓                        | ✓                                  | 8             |
| 10. การทำงานเป็นทีม                 | ✓                               | ✓                        |                | ✓                  | ✓              | ✓               | ✓                      | ✓              |                |                |               | ✓                        | ✓                                  | 9             |

ผลการวิเคราะห์ความถี่ตั้งแต่ 7 ขึ้นไป สามารถนำมาใช้ในการกำหนดองค์ประกอบของ  
การจัดการคุณภาพโดยรวม

#### 4. องค์ประกอบของการจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษา

##### เอกชน

จากการวิเคราะห์แนวคิดของนักการศึกษา รวมทั้งข้อค้นพบจากงานวิจัยที่มีความ  
สอดคล้องกับตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบของการจัดการคุณภาพโดยรวมผู้วิจัยเห็นว่า  
องค์ประกอบของการจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนเป็นประโยชน์ใน  
การพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนจึงขอสรุป  
องค์ประกอบของการจัดการคุณภาพโดยรวมไว้ 6 ประการ ดังนี้ 1) ด้านความเป็นผู้นำ  
2) ด้านการวางแผนกลยุทธ์ 3) ด้านการติดต่อสื่อสาร 4) ด้านความผูกพันต่อองค์กร 5) ด้านการ  
พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 6) ด้านการทำงานเป็นทีม ดังนี้

##### 4.1 ด้านความเป็นผู้นำ

ผู้นำ (Leader) เป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งต่อความสำเร็จขององค์กรทั้งนี้  
เพราะผู้นำมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงที่ จะต้องวางแผนสั่งการดูแลและควบคุมให้  
บุคลากรขององค์กรปฏิบัติงานต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้  
ความหมายตามพจนานุกรม ระบุว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ตำแหน่งของผู้นำ หน้าที่ของผู้นำ หรือการ  
ชี้นำของผู้นำ และความสามารถในการนำของผู้นำ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของ  
ผู้นำไว้ ดังนี้

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2540: 10) ให้ความหมายของภาวะผู้นำ หมายถึง การใช้ อิทธิพลของบุคคลหรือตำแหน่งให้ผู้อื่นยินยอมปฏิบัติตาม เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

วิเชียร วิทยอุดม (2550: 3) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำว่า ภาวะผู้นำหรือความเป็นผู้นำจะต้องมีบุคลิกภาพพิเศษหลายอย่าง สามารถที่จะบังคับบัญชาผู้อื่นได้ โดยอาศัยอำนาจหน้าที่ (Authority) จากตำแหน่งและอำนาจการมี (Power) ที่ได้จากตัวของเขาเองเป็นเครื่องมือ และสามารถจะสร้างอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีความเชื่อถือ ยอมรับร่วมมือ หรือยอมรับในตัวของเขาได้ไม่ว่า จะเป็นบุคลิกภาพลักษณะของความเป็นผู้นำ ความสามารถ ความคิดริเริ่ม การตัดสินใจ ฯลฯ เพื่อให้บรรลุถึงจุดหมายของกลุ่มหรือขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสามารถในการใช้อิทธิพลกำหนดพฤติกรรมบุคคลอื่นแต่ละคน ซึ่งพฤติกรรมแต่ละคนก็จะส่งผลกระทบไปยังพฤติกรรมกลุ่ม โดยผ่านกระบวนการติดต่อสื่อสาร

ประคอง รัตมีแก้ว (2551: 78-79) ได้ให้ทัศนะคติเกี่ยวกับลักษณะของผู้นำที่ดี ซึ่งเกี่ยวกับตัวของผู้บริหารเองว่า มีดังนี้ 1) ต้องมีความเข้าใจตนเอง และสามารถประเมินค่าตนเองได้อย่างถูกต้อง 2) ต้องยอมรับฟังและเคารพความคิดของผู้อื่น 3) ต้องมีความเข้าใจสถานภาพของผู้ร่วมงานเป็นอย่างดี 4) ต้องมีความคิดสร้างสรรค์ ต้องสามารถนำความคิดของผู้ร่วมงานไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานของตน

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2552: 1) ได้ให้ความหมายภาวะผู้นำว่า ความสามารถในการใช้อิทธิพลต่อกลุ่ม เพื่อความสำเร็จของเป้าหมายแหล่งของอิทธิพลอาจจะเป็นทางการ เช่น อำนาจตามตำแหน่งที่ผู้บริหารดำรงอยู่ หรือไม่เป็นทางการ คือ ได้รับการยอมรับอย่างเป็นนัยจากบุคลากรโดยไม่ต้องแต่งตั้ง ซึ่งบางทีก็มีอิทธิพลมากกว่าตำแหน่งที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นทางการตามโครงสร้างองค์การ

กิบสันและดอนเนลลี (Gibson; & Donnelly. 1982: 234) ได้ให้ความหมายผู้นำว่า เป็นบุคคลที่มีความสามารถในการบังคับบัญชา และได้รับการยอมรับและยกย่องจากบุคคลอื่น เป็นผู้ทำให้บุคคลเกิดความไว้วางใจและให้ความร่วมมือ ความเป็นผู้นำ เป็นผู้มีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกหรือสั่งการบังคับบัญชา ประสานงานโดยอาศัยหน้าที่ (Authority) เพื่อให้กิจการงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการ

روبินส์ (Robbins. 1994: 135) สรุปว่า ภาวะผู้นำมีการนำกระบวนการที่ผู้นำใช้อิทธิพลชักจูงให้บุคคลดำเนินการให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

ยูกิ (Yuki. 1998: 2) สรุปว่า ภาวะผู้นำเป็นความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลระหว่างผู้นำและผู้ตาม ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้บรรลุจุดหมายร่วมกัน

### ประเภทของทฤษฎีภาวะผู้นำ

ความเชื่อของทฤษฎีภาวะผู้นำในแต่ละช่วง เป็นผลให้เกิดแนวความคิดมาพัฒนาทฤษฎีภาวะผู้นำ และนำมาใช้ในการพัฒนาผู้นำกลุ่มและองค์การ มีดังนี้

1. ทฤษฎีคุณลักษณะ (Trait Theory) การศึกษาเกี่ยวกับผู้นำขึ้นอยู่กับความเชื่อที่ว่าภาวะผู้นำเป็นคุณสมบัติประจำตัวของปัจเจกบุคคล คุณสมบัติที่ทำให้เขากลายเป็นลักษณะผู้นำ เป็นสิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด (Bateman; & Zaitaml. 1990: 485) ทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนฐานที่ว่า บุคคลถูกกำหนดให้เป็นผู้นำนั้น ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะทางบุคลิกภาพที่แยกผู้นำออกจากคนอื่น ๆ หรือผู้ตามของเขา (Gordon; & Others. 1990: 555) ซึ่งพบคุณลักษณะต่างๆมากมาย เช่น พบว่า 5 คุณลักษณะที่มีแนวโน้มจะแยกผู้นำออกจากผู้ตามคือ 1) สถิติปัญญา 2) การมีอำนาจ 3) ความมั่นใจในตนเอง 4) ความกระตือรือร้น 5) ความรู้เกี่ยวกับภาระงาน (Kreitner; & Kinicki. 1992: 518) แต่ไม่สามารถค้นหาคุณลักษณะที่จะรับประกันความสำเร็จของผู้นำได้ เพราะไม่ได้ศึกษาว่าคุณลักษณะจะมีผลระยะยาว (Yukl. 1994: 7) ด้วยเหตุผลดังกล่าว การศึกษาวิจัยต่อมาจึงได้พัฒนาไปสู่การค้นหาคุณลักษณะผู้นำที่สัมพันธ์กับพฤติกรรม บุคคล และประสิทธิภาพ

2. ทฤษฎีพฤติกรรมผู้นำ (Behavioral Theory) ในช่วงปลายทศวรรษ 1940 นักวิจัยส่วนใหญ่หันเหการศึกษาภาวะผู้นำที่มุ่งเน้นด้านคุณลักษณะไปสู่การศึกษาภาวะผู้นำในเชิงกระบวนการและกิจกรรมของผู้นำจึงสามารถมองเห็นได้ชัดเจน ซึ่งเรียกว่า การศึกษาภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรมโดยพิจารณาว่า มีพฤติกรรมใดบ้างที่ผู้นำที่ประสบความสำเร็จแตกต่างจากผู้นำที่ไม่ประสบความสำเร็จ ได้แก่ การศึกษาภาวะผู้นำที่มหาวิทยาลัยโอไฮโอสเตท (Ohio State Studies) การศึกษาภาวะผู้นำที่มหาวิทยาลัยมิชิแกน (University of Michigan Studies) และทฤษฎีตาข่ายภาวะผู้นำ (Leadership Grid) รวมทั้งทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับบุคลากร

3. ทฤษฎีภาวะผู้นำตามสถานการณ์ (Situation or Contingency Theory) ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการที่มีความสลับซับซ้อนที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ทางสังคม โดยมีผลกระทบมาจากปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ซึ่งรวมเรียกว่า สถานการณ์ (Situation) ที่ประกอบด้วยลักษณะของผู้ใต้บังคับบัญชา ลักษณะของงานที่ต้องปฏิบัติ และธรรมชาติขององค์การ มีทฤษฎีซึ่งให้ความสำคัญของสถานการณ์ ได้แก่ ทฤษฎีสถานการณ์ของฟีดเลอร์ (Fiedler Contingency Theory)

4. ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership Theory) แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่มีการศึกษาวิจัยมากในช่วงตั้งแต่ทศวรรษ 1980 เป็นต้นมา ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) จากชื่อของทฤษฎีนี้ได้บ่งบอกถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงหรือการแปรสภาพในตัวบุคคล โดยผู้นำจะมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงเรื่องค่านิยม คุณธรรม มาตรฐาน และการมองการณ์ไกลไปในอนาคต ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะให้ความสำคัญต่อการประเมินเพื่อทราบถึงระดับแรงจูงใจของผู้ตาม แล้วพยายามหาแนวทางตอบสนองความต้องการและปฏิบัติต่อผู้ตามด้วยคุณค่าความเป็นมนุษย์ โดยสาระของทฤษฎีแล้วภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะกว้างขวางครอบคลุมแนวคิดของภาวะผู้นำโดยเสน่ห์ (Charismatic Leadership) ภาวะผู้นำเชิง



วิสัยทัศน์ (Visionary leadership) รวมทั้งภาวะผู้นำเชิงวัฒนธรรม (Cultural Leadership) มีรายละเอียด ดังนี้

4.1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตาม โดยเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานและผู้ตามให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวังพัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามไปสู่ระดับสูงขึ้นและมีศักยภาพมากขึ้นทำให้เกิดการตระหนักรู้ในการกิจและวิสัยทัศน์ของทีมและองค์การ จูงใจให้ผู้ร่วมงานและผู้ตามมองให้ไกลเกินความสนใจไปสู่ประโยชน์ของกลุ่มองค์การหรือสังคม ซึ่งกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานหรือผู้ตามจะกระทำโดยผ่านองค์ประกอบพฤติกรรมเฉพาะ 4 ประการ หรือ เรียกว่า “4I” (Four I’s) คือ 1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence or Charisma Leadership: II or C) หมายถึง การที่ผู้นำประพฤติตัวเป็นแบบอย่างทำให้ผู้ตามเกิดความไว้วางใจ และเกิดเลียนแบบผู้นำ ผู้นำต้องมีวิสัยทัศน์สามารถควบคุมอารมณ์ได้ในสถานการณ์วิกฤต เป็นที่ไว้วางใจได้ว่าทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นผู้มีศีลธรรมและมีจริยธรรมสูง หลีกเลี่ยงการใช้อำนาจเพื่อประโยชน์ส่วนตัว แต่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่นและกลุ่มผู้นำจะต้องแสดงความมั่นใจช่วยสร้างความรู้สึกร่วมกันเป็นหนึ่งเดียวกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ผู้ตามจะเลียนแบบผู้นำ และพฤติกรรมของผู้นำ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงต้องแสดงให้เห็นถึงเป้าหมายและวิสัยทัศน์ขององค์การ 2) แรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation: IM) หมายถึง การที่ผู้นำแสดงออกในทางที่จูงใจและดลใจผู้ตามด้วยการเสริมสร้างแรงจูงใจภายในให้กับผู้ตาม ด้วยการให้ความหมายและให้ความท้าทายในเรื่องราวของผู้ตามในทีม ผู้ตามแสดงออกถึงการกระตือรือร้นความรู้สึกทางบวกและมองโลกในแง่ดีผู้นำจะสร้างและสื่อความหวังและวิสัยทัศน์ร่วมกันกับผู้ตามและช่วยให้ผู้ตามมองข้ามผลประโยชน์ส่วนตน เพื่อพัฒนาความผูกพันต่อเป้าหมายระยะยาว ผู้นำแบบนี้จะมีลักษณะการติดต่อสื่อสารที่ดึงดูดใจให้สามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ 3) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation : IS) หมายถึง การที่ผู้นำกระตุ้นผู้ตามให้ตระหนักถึงปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์การ ทำให้ผู้ตามต้องการหาแนวทางใหม่ ๆ มาแก้ปัญหาเพื่อหาข้อสรุปใหม่ ๆ ที่ดีกว่าเดิม โดยผู้นำมีการคิดและแก้ปัญหาอย่างมีระบบ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการจูงใจและสนับสนุนความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ในการพิจารณาปัญหา และกระตุ้นให้ผู้ตามแสดงความคิดและเหตุผล ผู้นำจะต้องแสดงให้เห็นว่าสามารถเอาชนะอุปสรรคทุกอย่างได้จากความร่วมมือกันในการแก้ปัญหาของผู้ร่วมงานทุกคน เพื่อให้ผู้ตามเกิดความตระหนัก เข้าใจและแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง 4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration : IC) ผู้นำจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลในฐานะเป็นผู้นำให้การเอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคลทำให้ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ ผู้นำจะเป็นโค้ช (Coach) และเป็นที่ปรึกษา (Advisor) เพื่อการพัฒนาศักยภาพของผู้ตามและเพื่อนร่วมงานให้สูงขึ้น โดยผู้นำมีการส่งเสริมการสื่อสารสองทาง มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ตามเป็นส่วนตัว และเห็นปัจเจกบุคคล ผู้นำจะมีการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) เปิดโอกาสให้ผู้ตามได้ใช้ความสามารถพิเศษอย่างเต็มที่และเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่ท้าทายความสามารถ

ผู้นำจะดูแลผู้ตามว่าต้องการคำแนะนำ การสนับสนุน และการช่วยให้ก้าวหน้าในการทำงานที่รับผิดชอบอยู่หรือไม่ โดยผู้ตามจะไม่รู้สึกรู้ว่าเขากำลังถูกตรวจสอบ

4.2 ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) เป็นกระบวนการที่ผู้นำให้รางวัลหรือลงโทษขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของผู้ตาม ผู้นำใช้ผู้ตามบรรลุเป้าหมายมีความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงานตามบทบาท ซึ่งผู้นำต้องรู้ถึงสิ่งที่ผู้ตามจะต้องปฏิบัติเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ ผู้นำจูงใจโดยเชื่อมโยงความต้องการและรางวัลกับความสำเร็จตามเป้าหมาย รางวัลส่วนใหญ่เป็นรางวัลภายนอก รวมทั้งผู้นำจะตระหนักถึงความต้องการของผู้ตาม ผู้นำจะรับรู้ว่าผู้ตามต้องทำอะไรเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมาย ผู้นำจะระบุบทบาทเหล่านี้และข้อกำหนดงานที่ชัดเจนและเข้าใจความต้องการหรือรางวัลที่ผู้ตามต้องการจะเชื่อมโยงกับความสำเร็จตามเป้าหมาย ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ประกอบด้วย 1) การให้รางวัลตามสถานการณ์ (Contingent Reward) ผู้นำจะทำให้ผู้ตามเข้าใจชัดเจนว่าต้องการให้ผู้ตามทำอะไรหรือคาดหวังอะไรจากผู้ตาม และจัดการแลกเปลี่ยนรางวัลเป็นการตอบแทน และมักจูงใจด้วยแรงจูงใจขั้นพื้นฐานหรือแรงจูงใจภายนอก 2) การบริหารแบบวางเฉย (Management - by Exception) เป็นการบริหารงานที่ปล่อยให้ไปตามสภาพเดิม (Status Quo) ผู้นำจะเข้าไปแทรกต่อเมื่อมีอะไรเกิดผิดพลาด หรือการทำงานต่ำกว่ามาตรฐาน และการเสริมแรงมักจะเป็นทางลบ หรือให้ข้อมูลย้อนกลับทางลบ การบริหารแบบวางเฉย (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์.2536:59) แบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ การบริหารแบบวางเฉยเชิงรุก (Active Management - by Exception) การบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ (Passive Management - by Exception)

4.3 ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย (Laissez-Faire Leadership) หรือพฤติกรรมความไม่มีภาวะผู้นำ (Non Leadership Behavior) เป็นภาวะผู้นำที่ไม่มีความหมาย ขาดความรับผิดชอบ ไม่มีการตัดสินใจ เมื่อผู้ตามต้องการผู้นำ ผู้นำจะไม่อยู่ไม่มีวิสัยทัศน์เกี่ยวกับภารกิจขององค์กรไม่มีความชัดเจนในเป้าหมาย

จากการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ความเป็นผู้นำ หมายถึงความสามารถของบุคคลที่มีศักยภาพในการบังคับบัญชาให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานตามที่ได้มอบหมาย เป็นผู้ทำให้บุคคลเกิดความไว้วางใจและให้ความร่วมมือ และผู้ที่ได้รับการยอมรับบุคคลทั่วไปส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์และเกิดผลประสิทธิภาพสูงสุด

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเป็นผู้นำที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปเป็นตัวบ่งชี้เกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังตาราง

ตาราง 2 ตัวบ่งชี้ของความเป็นผู้นำ

| ตัวบ่งชี้                                                 | ที่มา                                                     |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 1. ความสามารถในการใช้อิทธิพลสั่งการ                       | เนตร์พัฒนา ยาวีราช. 2552, เสริมศักดิ์<br>วิศาลาภรณ์. 2540 |
| 2. เป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับและยกย่องของบุคคลใน<br>องค์กร | วิเชียร วิทยอดม. 2550, Gibson & Donnelly.<br>1982         |
| 3. เป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจ                           | Gibson & Donnelly. 1982                                   |
| 4. เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่หลากหลาย                       | วิเชียร วิทยอดม. 2550                                     |
| 5. ความสามารถในการใช้กระบวนการในการดำเนินงาน              | Robbins. 1994                                             |

#### 4.2 การวางแผนกลยุทธ์

การวางแผนกลยุทธ์ เป็นการดำเนินการเพื่อให้ได้แนวทางหลักที่ช่วยชี้นำการตัดสินใจและการปฏิบัติแก่องค์กรเพื่อพัฒนาโอกาสและกลยุทธ์ที่เหมาะสมต่อสภาพแวดล้อมอย่างมีเหตุผล และสามารถปฏิบัติให้บรรลุเป้าประสงค์ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารจัดการขององค์กรเป็นกระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดทิศทางในอนาคตขององค์กร ดังนั้นการที่จะดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายนั้นจะต้องการวางแผนกระบวนการดำเนินงานเป็นขั้นตอนตามที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

สมิตร สุวรรณ (2554: 223) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารขององค์กรการกำหนดกระบวนการวางแผนกลยุทธ์สามารถดำเนินการได้ 3 ขั้นตอนดังนี้

1. การตรวจสอบสภาพแวดล้อมและวิเคราะห์องค์กร เพื่อดูว่าปัจจุบันองค์กรอยู่ ณ จุดใดสิ่งใดที่เป็นสิ่งจุดแข็งให้องค์กรอยู่กับที่หรือถอยหลัง และสิ่งใดที่สนับสนุนให้องค์กรก้าวไปข้างหน้าที่ยอมรับใช้กัน คือ การวิเคราะห์ SWOT ดังนี้

วิเคราะห์ปัจจัยภายในขององค์กร ได้แก่ จุดแข็ง (Strengths) ซึ่งเป็นลักษณะองค์ประกอบ หรือสิ่งที่องค์กรทำได้ดีเหนือกว่าองค์กรอื่น เช่น จุดแข็งด้านความรู้ความสามารถของทรัพยากรบุคคล ฯลฯ และจุดอ่อนหรือจุดด้อย (Weakness) ซึ่งเป็นลักษณะองค์ประกอบ หรือสิ่งที่องค์กรทำได้ด้อยกว่าองค์กรอื่น เช่น อาคารสถานที่คับแคบไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการที่มีมาก ฯลฯ

วิเคราะห์ปัจจัยภายนอกองค์กร ได้แก่ โอกาส (Opportunities) และภัยคุกคามหรืออุปสรรค (Threats) ซึ่งปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อองค์กร ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี หากสภาพแวดล้อมดังกล่าวเป็นสิ่งที่ส่งเสริมหรือเป็นประโยชน์ต่อองค์กรถือว่าเป็นโอกาส เช่น ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีทำให้หอสมุดสามารถ

นำมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการสารสนเทศออนไลน์ได้ดียิ่งขึ้น หอสมุดเป็นองค์กรของรัฐที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับของประชาชนจึงมีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก ฯลฯ หากสภาพแวดล้อมดังกล่าวทำให้องค์กรเสียหายหรือกระทบต่อการดำเนินงานในทางลบ ถือว่าเป็นอุปสรรค เช่น ถูกตัดลดงบประมาณอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศสูงขึ้นทำให้ราคาสื่อ การศึกษาที่จัดซื้อจากต่างประเทศสูงขึ้นทำให้จัดซื้อได้ในปริมาณที่ลดลง ฯลฯ

2. การกำหนดทิศทางขององค์กร โดยการกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) ซึ่งจะเป็นการบ่งบอกถึงภาพหรือสิ่งที่องค์กรต้องการบรรลุผลหรืออยากจะเป็นในอนาคต ภารกิจหรือพันธกิจ (Mission) เป็นสิ่งที่บอกถึงจุดมุ่งหมายขององค์กรสิ่งที่องค์กรต้องการจะทำให้ประสบความสำเร็จและเป้าหมาย (Goals) คือ สถานะในอนาคตที่ปรารถนาให้บรรลุความสำเร็จ เช่น ยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2552 - พ.ศ. 2556 ของ ก.พ. กำหนดวิสัยทัศน์ คือ ในปี พ.ศ. 2556 ข้าราชการพลเรือนต้องมีสมรรถนะในการปฏิบัติราชการอย่าง มีอาชีพเป็นที่เชื่อถือศรัทธาของประชาชน พันธกิจ คือ เสริมสร้างพัฒนาผู้นำและข้าราชการ พลเรือนทุกระดับตามสมรรถนะและใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เป้าหมาย คือ เพื่อพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และสมรรถนะของข้าราชการทุกระดับให้ปฏิบัติงานอย่างมีอาชีพ เกิดผลสัมฤทธิ์คุ้มค่า เป็นที่เชื่อถือศรัทธาของประชาชน

3. การกำหนดยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ กลุ่มบุคคลในระดับผู้บริหารขององค์กรจะต้องกำหนดและเลือกกลยุทธ์ที่ดี และเหมาะสมที่สุดภายใต้ข้อจำกัดหรือข้อได้เปรียบขององค์กรในแต่ละกลยุทธ์จะต้องระบุแนวทางหรือมาตรการในการดำเนินการไว้ด้วย ถึงแม้ว่าแผนยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ต่างๆ จะกำหนดโดยผู้บริหาร แต่การขับเคลื่อนและดำเนินการต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์เป็นเรื่องที่บุคลากรทุกคนต้องมีส่วนร่วม ดังนั้นบุคลากร ทุกคนต้องทำความเข้าใจและร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้องค์กรบรรลุผลเหมือนลงเรือลำเดียวกันแล้วก็ต้องช่วยกันพาย เพื่อให้ถึงจุดหมายปลายทางพร้อมกัน

เดสส์ และมิลเลอร์ (Dess; & Miller.1993: 1) สรุปว่ากระบวนการวางแผนกลยุทธ์ประกอบด้วย การวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Analysis) ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการย่อยๆ อีก 3 ส่วน คือ

1. เป้าหมาย (Goal) เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Goal) เป็นการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายในการใช้ความพยายามขององค์กรเพื่อให้เป็นเป้าหมายเชิงกลยุทธ์นำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์

2. การวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis) ที่ประสบผลสำเร็จขึ้นอยู่กับจุดแข็ง (Strengths) และอุปสรรค (Threats) จากสภาพแวดล้อมภายนอกประกอบด้วยวิเคราะห์โอกาสและอุปสรรค สภาพแวดล้อมภายในประกอบด้วยจุดแข็งและจุดอ่อนซึ่งมีวิธีการวิเคราะห์ดังนี้ โอกาสและอุปสรรคและภายนอก (External Opportunities and Threats) คือ โอกาสและอุปสรรคจากภายนอก เช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านวัฒนธรรมประเพณี ด้านประชากรศาสตร์ ด้านสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ ด้านการเมืองและรัฐบาล แนวโน้มทางการแข่งขันและเหตุการณ์

สามารถสร้างประโยชน์และอันตรายให้กับองค์กรได้ในอนาคต โอกาสและอุปสรรคที่อยู่เบื้องหลัง การควบคุมของโรงเรียนไม่สามารถควบคุมได้ จุดแข็งและจุดอ่อนภายใน (Internal Strengths and Weaknesses) เป็นกิจกรรมที่สามารถควบคุมได้ภายในองค์การทำให้มีลักษณะดีและไม่ดี ประกอบด้วย การจัดการศึกษา การเงิน การบัญชี กระบวนการเรียนการสอน การปฏิบัติตาม แผนการวิจัย การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์ มีจุดแข็งหรือจุดอ่อนเกิดขึ้น องค์การสามารถใช้จุดแข็งกำหนดเป็นกลยุทธ์และในขณะเดียวกันก็ปรับปรุงจุดอ่อนและจะต้อง เปรียบเทียบจุดแข็งกับคู่แข่ง

3. การกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Formulation) กลยุทธ์ (Strategy) เป็นวิธีการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ระยะยาว การวิเคราะห์กลยุทธ์ที่สมเหตุสมผลถือเกณฑ์ 3 ระดับ คือ

3.1 กลยุทธ์ระดับองค์การ (Co-operate Level Strategy) เป็นกระบวนการ กำหนดลักษณะทั้งหมดและจุดมุ่งหมายขององค์การ ประกอบด้วย การลงทุน การดำเนินการ การ พัฒนาปรับปรุงองค์การกลยุทธ์ระดับธุรกิจ (Business Level Strategy) เป็นกลยุทธ์ที่พยายามหา วิธีการแข่งขันในแต่ละองค์การที่พยายามจะสร้างกลยุทธ์ระดับหน้าที่ (Function Level Strategy) เป็นการสร้างข้อได้เปรียบสำหรับการแข่งขัน ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้้องค์การประสบผลสำเร็จขึ้นอยู่กับคุณค่า (Value Chain) โดยคำนึงถึงคุณภาพ (Quality) ประสิทธิภาพ (Efficiency) และการส่งมอบคุณค่า (Value Delivery) ให้กับผู้บริโภค

3.2 การปฏิบัติตามกลยุทธ์ (Strategy Implementation) และการควบคุมเชิงกล ยุทธ์(Strategic Control) เป็นกระบวนการของการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ให้เป็นกลยุทธ์ที่ เป็นจริงประกอบด้วย การประสานประสาน (Integration) หมายถึง การที่บุคคลในหน่วยงานทำงาน ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพโครงสร้างองค์การ (Organization Structure) การปฏิบัติตามกลยุทธ์ ต้องการช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ผู้บริหารจะกำหนดโครงสร้างและจุดแข็งของ องค์การ

3.3 การควบคุมเชิงกลยุทธ์ (Strategic Control) เพื่อติดตามการปฏิบัติงาน ตามแผนและการปรับปรุงแผนการพัฒนาสภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน

ภาวะผู้นำกลยุทธ์ (Strategic Leadership) หมายถึง ความสามารถมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ในด้านการกระทำ มีการจัดการ การประสานประสานและเปลี่ยนแปลง

เบทแมนและสเนล (Bateman and Snell. 1999: 131) สรุปว่า การวางแผนกลยุทธ์เป็น กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารจากทุกฝ่ายขององค์การ ในการกำหนดและปฏิบัติตามเป้าหมาย และกลยุทธ์ขององค์การ หรือเป็นกระบวนการต่อเนื่องกันในการกำหนด (Formulating) การปฏิบัติ การ (Implementing) และการควบคุม (Controlling) ซึ่งเป็นแผนหลักเพื่อเป็นแนวทางให้้องค์การ สามารถบรรลุเป้าหมายภายใต้สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่กำหนด เป็นการประสานประสาน การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning) และการจัดการ (Management) เข้าด้วยกัน การวางแผนเชิงกลยุทธ์จึงเป็นกิจกรรมที่ต่อเนื่องที่ผู้จัดการทุกคนจะได้รับการกระตุ้นให้คิดอย่างมี กลยุทธ์โดยมุ่งที่ระยะยาว ประเด็นปัญหาต่างๆ ตลอดจนประเด็นปัญหาเกี่ยวกับยุทธวิธีในระยะ

สั้นและการดำเนินงานด้วยกระบวนการนี้ ผู้บริหารระดับสูงต้องพิจารณาสถานการณ์ในระยะยาวขององค์กรจากทัศนคติในวงกว้างเพื่อวางแผนความสามารถและทรัพยากรภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ผู้บริหารต้องสามารถออกแบบกลยุทธ์ขององค์กร (Organizational Strategy) ซึ่งหมายถึง แผนเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายภายในระยะเวลาที่กำหนดกลยุทธ์ ไม่ใช่การวางแผนที่คงที่เนื่องจากต้องมีการพัฒนาเมื่อนำไปปฏิบัติ ตลอดจนกลยุทธ์ต้องมีการปรับตัวตามเวลา เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมจะเห็นได้ว่ากลยุทธ์ต้องมีการปรับตัวตามเวลาสำคัญในกระบวนการการบริหารเชิงกลยุทธ์ เราจึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาถึงส่วน ประกอบและระดับของกลยุทธ์ไว้เพื่อนำไปใช้ในกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อไป

วีลเลนและฮังเกอร์ (Wheelen and Hunger. 2000: 9) สรุปว่า รูปแบบพื้นฐานของการวางแผนกลยุทธ์ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ

1. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment) หมายถึง แรงผลักดันต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานขององค์กร ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (External Environment) สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Internal Environment)

2. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการแข่งขันประกอบด้วย

2.1 อุปสรรคจากคู่แข่งที่เข้ามาใหม่ (Threat of New Entrants)

2.2 อำนาจการต่อรองของผู้ขายปัจจัยการผลิต (The Bargaining Power of Suppliers)

2.3 อำนาจการต่อรองของผู้ซื้อ (The Bargaining Power of Buyers)

2.4 อุปสรรคจากผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สามารถใช้ทดแทนได้ (The Threat of Substitute Products or Services)

2.5 ระดับการแข่งขันระหว่างธุรกิจเดิม (The Degree of Rivalry Among Existing Competitors)

3. การจัดทำกลยุทธ์ (Strategic Formulation) คือ การนำข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ จากการกำหนดทิศทางขององค์กร และการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกและภายในมาจัดทำเป็นกลยุทธ์ในระดับและรูปแบบต่างๆ รวมทั้งการประเมินและคัดเลือกกว่ากลยุทธ์ใดที่มีความเหมาะสมกับองค์กรมากที่สุด

4. การปฏิบัติตามกลยุทธ์ (Strategic Implementation) คือ การนำกลยุทธ์ที่ได้จัดทำและคัดเลือกไว้ในขั้นตอนที่ 3 มาปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ กระบวนการวางแผนกลยุทธ์จึงเป็นกระบวนการที่มีลำดับขั้นตอนที่เกี่ยวข้องสอดคล้องสัมพันธ์กัน

### องค์ประกอบของการวางแผนกลยุทธ์

การวางแผนกลยุทธ์เป็นกระบวนการที่ต้องทำอย่างต่อเนื่องทั้งการวางแผน การปฏิบัติตามแผน และการปรับปรุงแก้ไข ดังนั้น องค์ประกอบของการวางแผนกลยุทธ์นั้นจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม โดยนักวิชาการได้กล่าวถึง องค์ประกอบของการวางแผนกลยุทธ์ไว้ ดังนี้

สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2543: 6-15) กล่าวถึง การวางแผนกลยุทธ์มีองค์ประกอบ 5 ประการดังนี้

1. การวิเคราะห์เปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม เพื่อหาโอกาส (Opportunity) และภัยอันตราย (Threat) เพื่อให้ปรับตัวได้ทันและเตรียมพร้อมในการรองรับและได้ประโยชน์สูงสุดจากการเปลี่ยนแปลง

2. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน กล่าวคือ วิเคราะห์องค์การ บุคลากร การเงิน คอมพิวเตอร์เพื่อหาจุดอ่อนและจุดแข็ง

3. การจัดทำแผนระยะยาว อันเป็นแผนที่ทิศทางที่มีลักษณะเป็นนามธรรม (Abstract) แผนระยะกลาง และระยะสั้นซึ่งมีลักษณะเป็นรูปธรรม (Concrete) โดยมีการกำหนดเงื่อนไขเวลา และแนวทางในการดำเนินงานที่วัดได้ การดำเนินแผนระยะสั้นจะเป็นทิศทางสู่การบรรลุเป้าหมายระยะกลาง เพื่อไปสู่ทิศทางที่กำหนดไว้เป็นระยะยาว

4. การวางแผนกลยุทธ์ เป็นการวางแผนและขั้นตอนอย่างเป็นระบบ (Systematic) โดยทุกๆ ส่วนจะสัมพันธ์และผูกพันต่อกันอย่างมีโครงสร้าง ทุกองค์ของเวลาที่เสียไปและทุกๆ ส่วนของกิจกรรมที่ทำจะสัมพันธ์และเสริมสร้างเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

5. การวางแผนกลยุทธ์จะต้องเป็นการวางแผนที่สามารถปฏิบัติได้ (Realistic) มิใช่การวางแผนประเภทวิมานในอากาศหรือเป็นแผนที่อยากได้มากกว่าแผนที่ทำได้

โดยสรุป องค์ประกอบที่สำคัญของการวางแผนกลยุทธ์ ได้แก่ กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์การ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์การ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในเพื่อหาจุดแข็งและจุดอ่อน ทรัพยากรและความสามารถต่างๆ ในองค์การ เพื่อจะได้นำไปสร้างให้องค์การบรรลุความได้เปรียบในการแข่งขัน

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2549: 50) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบและลักษณะที่สำคัญของการวางแผนเชิงกลยุทธ์ไว้ ดังนี้

1. การมุ่งอนาคต โดยการสร้างวิสัยทัศน์เกี่ยวกับทิศทางขององค์การที่จะดำเนินต่อไป และการระดมสรรพกำลัง รวมทั้งทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินการทางทิศทางการดังกล่าว ซึ่งการวางแผนกลยุทธ์นี้ ไม่ใช่แค่การเป็นเพียงการวางแผนระยะยาว เพื่อคาดการณ์แนวโน้มในอนาคต และเตรียมแผนงานรองรับเท่านั้น แต่จะเป็นความพยายามในการกำหนดสภาพการณ์ที่พึงประสงค์ไว้ล่วงหน้าและเปลี่ยนแปลงปัจจัยต่าง ๆ ให้สอดคล้อง

2. การมุ่งเน้นจุดหมายรวมขององค์การ โดยกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติให้บังเกิดผลได้ตามช่วงระยะเวลาต่างๆ เพื่อให้บรรลุทิศทางที่ต้องการ

3. มุ่งเน้นกระบวนการ โดยจะต้องมีการดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องเป็นวงจรไม่มีที่สิ้นสุด เริ่มต้นจากการกำหนดภารกิจหลัก การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน การวิเคราะห์และจัดวางกลยุทธ์ การจัดทำแผนและโครงการ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ การทบทวนและจัดวางกลยุทธ์ใหม่

4. การมุ่งเน้นภาพรวมโดย เน้นระดับของการวิเคราะห์ทั้งองค์การมากกว่าพิจารณาเพียงส่วนใดส่วนหนึ่งหรือเฉพาะแผนงาน/โครงการและกิจกรรมใดๆ ที่เกิดขึ้น มักมีผลต่อเนื่องไปนาน

โคโน (Kono. 1994: 85-97) กล่าวว่า การวางแผนกลยุทธ์มีเทคนิคสำคัญ ดังนี้

- 1) เลือกทีมงานอย่างระมัดระวังในการวางแผน
- 2) จงจำไว้ว่าการวางแผนกลยุทธ์มีความสำคัญมากกว่าเหตุการณ์ เพราะเป็นกระบวนการ
- 3) ศึกษากระบวนการวางแผนกลยุทธ์อย่างชัดเจน
- 4) ใกล้ชิดกับทีมงานในการวางแผนกลยุทธ์
- 5) รวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์
- 6) ผู้นำไม่จำเป็นต้องใช้เทคนิควิธีการมากมายเพียงแค่เปิดหัวใจเท่านั้น
- 7) ดำเนินการวางแผนกลยุทธ์อย่างมั่นคง
- 8) ให้อำนาจในการวางแผนกลยุทธ์
- 9) ใช้วิธีจูงใจและการสื่อสารที่มีประสิทธิผล
- 10) สื่อสารกลยุทธ์
- 11) ทบทวน ควบคุม ตรวจสอบ พัฒนาเทคนิคความก้าวหน้าของแผนกลยุทธ์
- 12) เชื่อมโยงแผนกลยุทธ์กับงบประมาณการบริหารทรัพยากร

เดวิด (David. 1997: 11) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบสำคัญในการกำหนดกลยุทธ์ประกอบด้วยวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) เป้าหมาย (Goal) วัตถุประสงค์ (Objectives) จุดมุ่งหมาย (Purpose) นโยบาย Policies และกลยุทธ์ (Strategies) โอกาสและอุปสรรคจากภายนอก (External opportunities and treats) การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนจากภายใน (Internal strengths and weaknesses) และการกำหนดกลยุทธ์และการนำกลยุทธ์ไปใช้ให้บังเกิดผล

ไมเคิล และจูด์ (Michael; & Jude. 2005: 23-25) กล่าวว่า การวางแผนกลยุทธ์ มี 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) ภาพอนาคตที่ต้องการคือภาพในอนาคตที่เราต้องการสร้างให้เกิดขึ้น บรรยายในลักษณะเสมือนกำลังเกิดขึ้นในปัจจุบัน ข้อความวิสัยทัศน์จะบอกว่าเราต้องการไปที่ไหน เมื่อไปถึงที่นั่นแล้วเราจะมีลักษณะอย่างไร ยิ่งทำให้เห็นได้ชัดเจนเท่าไรเป็นแรงขับเคลื่อนมากขึ้นเท่านั้นการที่วิสัยทัศน์เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ จึงเป็นตัวชี้นำรูปร่างและทิศทางอนาคตขององค์การ และช่วยให้คนในองค์การกำหนดเป้าหมายเพื่อให้เข้าไปใกล้อนาคตนั้น

2. การกำหนดค่านิยม (Values) วิธีการเดินทางไปสู่จุดหมาย เป็นการอธิบายว่าเราจะดำเนินการในแต่ละวันอย่างไรเพื่อให้ไปถึงวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจจะประกอบด้วย วิธีการปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ด้วยกัน วิธีการปฏิบัติต่อลูกค้า ชุมชน สิ่งที่เราจะทำและไม่ทำ ควรแสดงค่านิยมในลักษณะของพฤติกรรมว่าผู้อื่นจะเห็นเราเป็นอย่างไร เราเองคิดอย่างไร



ซึ่งการร่วมมือกันสร้างวิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์การจะทำให้ไปสู่เป้าหมายได้ง่ายขึ้น เพราะทุกคนรับรู้ว่าเป็นสิ่งที่ตกลงและยอมรับร่วมกัน

3. การกำหนดเป้าหมาย (Goals) หลักชัยที่กำหนดไว้ในระยะที่ไม่นานเกินไป วิสัยทัศน์ร่วมแต่ละเรื่องจะต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจนและประเมินได้ เป้าหมาย คือ สิ่งที่คุณแสดง ความมุ่งมั่นที่จะทำให้สำเร็จเป้าหมายมักจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับอุปสรรคกีดขวางที่เราต้องฝ่าฟัน เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ข้อความวิสัยทัศน์ที่มีพลังควรประกอบด้วยค่านิยมพื้นฐาน ต่อไปนี้ (Erica. 2012: 66)

1. ความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศและการปรับปรุงอย่างไม่หยุดยั้ง
2. ความมุ่งมั่นต่อผู้ปฏิบัติงาน และการพัฒนากำลังคน
3. ความมุ่งมั่นต่อการสร้างบรรยากาศเพื่อการเรียนรู้ตลอดเวลา
4. ความมุ่งมั่นต่อลูกค้า การค้นหาและการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า
5. ความมุ่งมั่นต่อชุมชนและความรับผิดชอบต่อสังคม

4. การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม (Shared/Common Vision) ถ้าต้องการให้วิสัยทัศน์เป็นตัว กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขนาดใหญ่จะต้องสร้างให้เป็นวิสัยทัศน์ร่วม ได้มีการแบ่งระดับของเจตคติหรือความเอาใจจริงเอาใจกับวิสัยทัศน์เป็นระดับต่างๆ (Rumelt. 2011: 19-20 ) ดังนี้

- 1) มุ่งมั่นอย่างจริงจังเพื่อให้เกิดขึ้น (Commitment) 2) ผูกพันเป็นเจ้าของ (Enrollment)
- 3) ปฏิบัติด้วยความเต็มใจ (Genuine Compliance) 4) ปฏิบัติตามหน้าที่ (Formal Compliance)
- 5) ปฏิบัติอย่างเสียมใจ (Grudging Compliance) 6) ไม่นำไปปฏิบัติ (Noncompliance)
- 7) ไม่ใส่ใจ (Apathy)

โดยสรุป การวางแผนกลยุทธ์เกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูลอุปสรรคและปัญหา วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค กำหนดวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ และพันธกิจ แบ่งหน้าที่ตามความเหมาะสมแก่บุคลากรอย่างชัดเจน กำกับติดตามการดำเนินงานและประเมินผลของแผนกลยุทธ์การใช้เทคนิคในการวางแผนกลยุทธ์ให้ประสบความสำเร็จ โดยเน้นความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าคำนึงถึงประสิทธิภาพ ค่าใช้จ่าย และคุณค่าของเงินเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายไปยังผลสัมฤทธิ์เพิ่มประสิทธิผลของการสื่อสารระหว่างลูกค้ากับหุ้นส่วนองค์การ กำหนดตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานและให้ความสำคัญของกลยุทธ์ทุกระดับในการพัฒนางาน

### ความสำคัญของการวางแผนกลยุทธ์

การวางแผนกลยุทธ์นับมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะทำให้การทำงานยึดผลลัพธ์ และประชาชนเป็นหลักมีระบบการประเมินติดตามผลและค่าใช้จ่ายที่เป็นรูปธรรมมีระบบการตัดสินใจที่โปร่งใส การบริหารงานมีความรวดเร็ว คล่องตัวผลการดำเนินงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของสังคมได้อย่างเหมาะสม (Porter; & Michael. 1985: 25)

พัชรา มั่งชม (2540: 36) กล่าวถึง ความสำคัญในการวางแผนกลยุทธ์ มีดังนี้

1. ช่วยให้องค์การมีวัตถุประสงค์และกำหนดทิศทางในอนาคตที่ชัดเจน ทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ช่วยสร้างความสอดคล้องของการดำเนินการภายในองค์กร และทำให้หน่วยงานขององค์กรมุ่งไปสู่วัตถุประสงค์เดียวกัน
3. เปิดโอกาสให้ผู้บริหารในระดับต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการบริหารทำให้ได้พัฒนาความคิด และช่วยลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นได้
4. ช่วยให้องค์การสามารถคาดการณ์ปัญหาจากการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
5. ช่วยให้ผู้บริหารระดับสูงสามารถบริหารองค์กรได้อย่างกว้างขวาง ทำให้ช่วยลดความเสี่ยงได้

นอกจากนี้การวางแผนกลยุทธ์มีความสำคัญ ดังนี้ (Kaplan; & Norton. 2001: 78-80)

1. เป็นการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจที่ชัดเจนนั้น คือ การกำหนดแนวทางที่เหมาะสมที่สุดโดยยึดตามค่านิยมขององค์กรและโอกาสทางการตลาด
2. ขับเคลื่อนกลยุทธ์นั้นให้มุ่งเน้นไปในด้านที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จ
3. เพิ่มความตระหนักในเรื่องจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และความเสี่ยงต่าง ๆ
4. ระบุถึงช่องว่างระหว่างสถานการณ์ในปัจจุบันกับจุดหมายที่ตั้งเป้าไว้
5. การกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อควบคุมทิศทาง พิจารณาจากความต้องการขององค์กร และความต้องการในอนาคต
6. ประเมินขีดความสามารถของบริษัท เพื่อบรรลุเป้าหมายหลัก โดยพิจารณาถึงศักยภาพทางการตลาดและปัจจัยแวดล้อมทางด้านการแข่งขันควบคู่กัน
7. ให้นิยามที่ชัดเจนของการกำหนดกลยุทธ์ในแต่ละด้าน
8. พัฒนากลยุทธ์ให้นำไปปฏิบัติได้และนำไปใช้อย่างจริงจัง
9. สร้างเครื่องวัดผลของแผนปฏิบัติการและการประเมินค่าตลอดช่วงเวลาที่ผ่านมา
10. สร้างทีมบริหารขึ้นมาจากความเข้าใจในกลยุทธ์ ซึ่งถือเป็นการขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นไปในทิศทางและวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ที่ได้ตั้งไว้

จากการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า การวางแผนกลยุทธ์ หมายถึง การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน การกำหนดกลยุทธ์และแผนการปฏิบัติงาน โดยให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วม มีการวางแผนกลยุทธ์การดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กรทั้งภายในและภายนอก มีการรวบรวมผลการดำเนินงานมาสรุปและประเมินผล

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนกลยุทธ์ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุป เป็นตัวบ่งชี้เกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษา อาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังตาราง

ตาราง 3 ตัวบ่งชี้ของการวางแผนกลยุทธ์

| ตัวบ่งชี้                                                                  | ที่มา                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 1. การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน               | Dess & Miller. 1993, Michael & Jude. 2005                        |
| 2. การกำหนดกลยุทธ์และแผนการปฏิบัติงาน โดยให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วม | Bateman & Snell. 1999                                            |
| 3. มีการวางแผนกลยุทธ์การดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง                            | Bateman & Snell. 1999                                            |
| 4. มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กรทั้งภายในและภายนอก                    | Dess & Miller. 1993, Wheelen & Hurger, 2002, สุมิตร สุวรรณ. 2554 |
| 5. มีการรวบรวมผลการดำเนินงานมาสรุปและประเมินผล                             | Wheelen & Hurger, 2002                                           |

#### 4.3 การติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างมากในการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการสำคัญในการทำงานเนื่องจากเป็นกิจกรรมที่ถ่ายทอดความคิด ความเข้าใจ จากบุคคลหนึ่งไปยังคนอื่น ๆ ซึ่งจะช่วยให้การทำงานในองค์การบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารไว้ ดังนี้

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2552: 188) ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่า เป็นปัจจัยสำคัญของการบริหารและเป็นความสามารถของผู้นำในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลต่าง ๆ ให้ความเข้าใจอันดีต่อกัน ทำให้การบริหารประสบความสำเร็จและทำให้การประสานงานเกิดความสัมพันธอันดีระหว่างกันในองค์การ

ศิริพงษ์ เสาภายน (2552: 179) ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสาร ว่าเป็นกระบวนการที่มีความจำเป็นในการเชื่อมบุคคลแต่ละคนเป็นกลุ่มและองค์การ สื่อที่ใช้ในการสื่อสารคือปัจจัยป้อนเข้าในองค์การจากสภาพแวดล้อมและมีผลผลิตจากองค์การมาสู่สภาพแวดล้อม

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553: 145) ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่า เป็นกระบวนการนำข่าวสารจากบุคคลหรือกลุ่มคนไปสู่บุคคลอื่น การติดต่อสื่อสารจึงเป็นการสื่อความเข้าใจและความหมายในการแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกันระหว่างบุคคลเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน

วิเชียร วิทย์อุดม (2553: 209-211) ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่า เป็นการรับส่งข้อมูลข่าวสารและความเข้าใจระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร การเปิดให้มีการสื่อสารจะเป็น ผลดีช่วยให้เกิดเข้าใจและการเลือกใช้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับประเภทของงานและองค์การทำให้เกิดการสัมฤทธิ์ผล และก่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงองค์การในที่สุด การสร้างบรรยากาศเปิดกว้างทางการสื่อสาร คือ การมีส่วนร่วมทุกชนิดของข้อมูลข่าวสารตลอดทั่วทั้งองค์การ โดยเฉพาะการประสานงานของทุกระดับตามโครงสร้างหน้าที่และลำดับชั้นในองค์การ การสื่อสารที่เปิดกว้างจะดำเนินการตรงข้ามกับการดำเนินการตามประเพณีของการสื่อสารแบบเดิม ซึ่งเป็นแบบจากข้างบนลงข้างล่าง จากหัวหน้าไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา แต่เพื่อที่จะเผยแพร่ภารกิจขององค์การ ผู้นำต้องการสื่อสารไปในทุกทิศทางโดยจำกัดของเขตเรื่องธรรมเนียมการปฏิบัติและความคลุมเครือการสื่อสารให้สามารถทำให้ผู้นำถ่ายทอดบทบาทภารกิจขององค์การ และทำให้ผู้ฟังทั้งหลายเข้าใจ และตระหนักถึงการเป็นส่วนหนึ่งของการเป็นสมาชิกในภารกิจนั้น

การตี อนันต์นาวิ (2555: 139) สรุปความหมายของการติดต่อสื่อสารว่า หมายถึง การติดต่อส่งข่าวสาร ข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ทศนคติต่าง ๆ จากบุคคลหนึ่งหรือหลายคนไปยังบุคคลหนึ่งหรือหลายคน และในการการติดต่อสื่อสารนั้นจะต้องมีผู้ส่งข่าวสารและมีผู้รับข่าวสาร

นอกจากนี้ การตี อนันต์นาวิ (2555: 142-143; อ้างอิงจาก ชวรัตน์ เชิดชัย และนรา สมประสงค์. 2536: 12-14) ได้จำแนกการติดต่อสื่อสารตามลักษณะจำนวนผู้เกี่ยวข้องไว้ 5 ประเภท ได้แก่

1. การติดต่อสื่อสารภายในบุคคล (Intrapersonal Communication) หมายถึง กระบวนการติดต่อสื่อสารซึ่งเกิดภายในตัวบุคคล หรือเป็นการติดต่อสื่อสารที่มีบุคคลเข้าร่วมทำการติดต่อ สื่อสารเพียงคนเดียว นั่นคือ ผู้ทำหน้าที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารจะอยู่ภายในบุคคลเพียงคนเดียว โดยระบบกล่อมเนื้อและระบบประสาทส่วนกลางภายในของบุคคลแต่ละคน จะแบ่งหน้าที่กันทำการส่งสารและการรับสารพร้อมกันไป การสื่อสารเกี่ยวกับการคิด การใช้ภาษา การแสดงกิริยาอาการของบุคคลแต่ละคน

2. การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) เป็นกระบวนการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลสองคนขึ้นไปมาทำการติดต่อสื่อสารกัน สามารถแลกเปลี่ยนข่าวสารกันได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมและตัวต่อตัวแต่ไม่จำเป็นต้องมีการเผชิญหน้ากันเสมอไป โดยใช้ระบบสัญลักษณ์ที่สามารถเข้าใจร่วมกันได้ และในสถานการณ์ซึ่งเปิดโอกาสให้ ผู้ร่วมกระบวนการติดต่อสื่อสารสามารถใช้อิทธิพลต่อกันและกันอย่างเท่าเทียมกัน

3. การติดต่อสื่อสารกลุ่ม (Group Communication) การติดต่อสื่อสารกลุ่มเป็นระดับการติดต่อสื่อสารที่มีบุคคลจำนวนหนึ่งที่มีลักษณะเป็นกลุ่ม มีปฏิสัมพันธ์กัน (Interaction) แบบเผชิญหน้า การติดต่อสื่อสารกลุ่มเล็ก การติดต่อสื่อสารกลุ่มใหญ่ เป็นการติดต่อสื่อสารที่อาศัยจำนวนบุคคลในกลุ่มที่ทำการติดต่อสื่อสารเป็นเกณฑ์

4. การติดต่อสื่อสารสาธารณะ (Public Communication) เป็นการถ่ายทอดข่าวสารไปสู่กลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นสาธารณชนทั่วไป ซึ่งเป็นกระบวนการติดต่อสื่อสารซึ่งอาจจะเกิดขึ้นทั้งเป็นการพูดในที่สาธารณะ และกระบวนการติดต่อสื่อสารมวลชน โดยมีรูปแบบการติดต่อสื่อสารจากคนเดียวไปสู่คนจำนวนมาก

5. การติดต่อสื่อสารมวลชน (Mass Communication) เป็นกระบวนการติดต่อสื่อสาร ซึ่งข่าวสารถูกถ่ายทอดผ่านสื่อพิมพ์หรือสื่อไฟฟ้า โดยกระบวนการติดต่อสื่อสารมวลชนนั้น แหล่งสารจะไม่ปรากฏตัวต่อหน้ากลุ่มเป้าหมายเหมือนการติดต่อสาธารณะ แต่ใช้เทคโนโลยีเป็นการถ่ายทอดข่าวสารในรูปของวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ หนังสือพิมพ์ และนิตยสาร เป็นต้น

### องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารถือได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เป็นกระบวนการที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความเข้าใจระหว่างบุคคลกับบุคคลหรือองค์กรกับองค์กร ดังนั้นเราจะต้องเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม มีผู้วิจัยได้ให้ความหมายขององค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารไว้ ดังนี้

กวี วงศ์พุ่ม (2540: 24-32) ได้เสนอองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารไว้ 6 ประการ คือ

1. ผู้สื่อความหมาย ถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญค่อนข้างมากในการสื่อข้อความต่างๆ เพื่อให้เกิดการรับรู้ที่ถูกต้องตามข้อเท็จจริง
2. เรื่องราว ในการติดต่อสื่อสารนั้นจำเป็นต้องรู้เนื้อหาสาระความสำคัญต่างๆ ของเอกสาร ตลอดจนเข้าใจข้อความอย่างชัดเจน
3. สื่อ สื่อในปัจจุบันมีมากมายหลายประเภทด้วยกัน เรียกได้ว่าเป็นโลกของการติดต่อ สื่อสารอย่างไร้พรมแดน สามารถหาสื่อต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม
4. ผู้รับ การแปลความหมาย การเข้าใจในสื่อต่างๆ การรู้วัตถุประสงค์ นโยบายหรือสาระสำคัญของเรื่องราวต่างๆ ที่ได้รับมาและสามารถสื่อต่อไปได้ด้วยความถูกต้อง นับได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญค่อนข้างมากเช่นกัน
5. สถานการณ์ แต่ละสถานการณ์ย่อมใช้บุคลากรหรือการใช้สื่อที่แตกต่างกันออกไป
6. ผลที่ต้องการ สื่อที่ดีนั้นจะต้องมีคุณภาพหรือเรียกว่ามีประสิทธิภาพทั้งด้านผู้ส่งและผู้รับสร้างความเข้าใจในเรื่องเดียวกันให้ตรงกันตามสภาพและสถานการณ์ในขณะที่รับข่าวสารนั้นๆ

จอห์น (John. 2005: 422) ได้อธิบายถึง กระบวนการติดต่อสื่อสารว่าประกอบด้วย 5 องค์ประกอบได้แก่

1. ผู้ส่งข่าวสาร (Communicator) ในองค์การผู้ส่งข่าวสาร คือ พนักงานหรือผู้จัดการที่มีความคิด ความตั้งใจ ข้อมูลและวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร

2. ข่าวสาร (Message) ผลของการใส่รหัส คือ ข่าวสาร วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร แสดง ออกในรูปข่าวสาร ทั้งการสื่อสารโดยใช้วัจนภาพและอวัจนภาพ

3. ตัวกลาง (Medium) คือ สิ่งที่เป็นตัวกลางเพื่อเป็นทางผ่านข้อความในหลายทาง รวมทั้งการสื่อสารแบบต่อหน้า การใช้โทรศัพท์ การประชุมกลุ่ม บันทึกรายการ จำ ถ้อยแถลงนโยบาย ระบบการให้รางวัล ตารางการผลิต และการคาดการณ์การขาย

4. ผู้รับข่าวสาร (Receiver) เป็นบุคคลที่ได้รับข่าวสารโดยตรง

5. ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

นอกจากนี้ จอห์น (John. 2005: 422) ได้อธิบายถึง ช่องทางการติดต่อสื่อสารภายใน องค์การมี 4 ลักษณะ ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา ลักษณะการติดต่อสื่อสารประกอบด้วย การสั่งงาน การบันทึกอย่างเป็นทางการ การแถลงนโยบาย กระบวนการ คู่มือ การใช้งาน และ สิ่งพิมพ์ขององค์การ การติดต่อสื่อสารต้องมีความถูกต้องและเพียงพอในองค์การ

2. การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) องค์การที่ประสบความสำเร็จต้องการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน เป็นการติดต่อจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย การขอคำแนะนำ การประชุมกลุ่ม คำอุทธรณ์ และการร้องทุกข์

3. การติดต่อสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารคนในระดับเดียวกันหรือในกลุ่มเดียวกัน การประสานงานจึงมีความจำเป็นสำหรับองค์การที่ประสบความสำเร็จ

4. การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง (Diagonal Communication) มีความจำเป็นเมื่อสมาชิกในองค์การไม่สามารถสื่อสารผ่านช่องทางที่มีอยู่เป็นช่องทางที่มีประสิทธิภาพในแง่ของเวลาและความพยายามสำหรับองค์การ

โรบินส์ (Robbins. 2005: 300) ได้อธิบายถึงการติดต่อสื่อสารว่า ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ผู้ส่งสาร (Sender) หมายถึง ผู้ส่งข่าวสารจะเริ่มต้นส่งข่าวสารโดยใส่รหัสความคิด

2. การใส่รหัส (Encoding) หมายถึง การแปลงข่าวสารที่ต้องการส่ง

3. ข่าวสาร (The Message) หมายถึง ผลผลิตทางกายภาพจากการใส่รหัสของผู้ส่งข่าวสาร โดยการพูด การเขียน

4. ช่องทาง (The Channel) เป็นตัวกลางของข่าวสารโดยการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

5. การถอดรหัส (Decoding) การถอดรหัสข่าวสารที่ได้รับเพื่อให้เกิดความเข้าใจ

6. ผู้รับข่าวสาร (Receiver) เป็นบุคคลที่ได้รับข่าวสารตรง

7. สิ่งรบกวน (Noise) หมายถึง สิ่งรบกวนในการติดต่อสื่อสาร ทำให้ข่าวสารถูก

บิดเบือน

8. การป้อนข่าวสารย้อนกลับ (Feedback) เป็นการตรวจสอบเกี่ยวกับวิธีการที่ประสบความสำเร็จในการถ่ายโอนข่าวสารตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งใจไว้

ฮิลล์และแมคแซน (Hill; & Mcshane. 2008: 428) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่าเป็นกระบวนการที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความเข้าใจระหว่างบุคคล

บาร์เร็ต (Barrett. 2010: 5) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การถ่ายโอนข้อมูลที่มีความหมายจากบุคคลหนึ่งถึงคนอื่นหรือถึงบุคคลหลายคนทั้งทางวัจนภาษาและอวัจนภาษา ซึ่งประกอบไปด้วย ผู้ส่ง ข้อความ ผู้รับ

ดาร์ฟ (Daft. 2011: 232) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายโอนสารสนเทศและความเข้าใจระหว่างผู้ส่งและผู้รับ

เชอเมอร์ฮอร์น (Schermerhorn. 2011: 415) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่า หมายถึง กระบวนการของการส่งและรับข้อมูลอย่างมีความหมาย

ฮอยและมิเกล (Hoy; & Miskel. 2013: 390) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่า หมายถึง กระบวนการที่มีความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งที่ส่งข้อมูล โดยใช้สัญลักษณ์และบริบทในการแสดงความหมาย เพื่อให้ผู้รับมีความเข้าใจเดียวกันและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม

จากการศึกษาแนวคิดและงานวิจัย สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การติดต่อรับส่งข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน ใช้ภาษาที่เหมาะสมและเข้าใจง่าย สามารถเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม และรู้จักใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการสื่อสาร

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปเป็นตัวบ่งชี้เกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังตาราง

ตาราง 4 ตัวบ่งชี้ของการติดต่อสื่อสาร

| ตัวบ่งชี้                                                              | ที่มา                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1. การสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่ทำให้คนอื่นเข้าใจและนำไปปฏิบัติได้        | กวี วงศ์พุ่ม. 2540, Hoy;& Miskel. 2013                                     |
| 2. ใช้ภาษาที่เหมาะสมและหลีกเลี่ยงการใช้คำที่เข้าใจยากและเนื้อหาซับซ้อน | Hoy;& Miskel. 2013                                                         |
| 3. ให้ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน                                          | John. 2005, กวี วงศ์พุ่ม. 2540, Hoy;& Miskel. 2013, วิเชียร วิทยอุดม. 2553 |
| 4. การสื่อสารแบบสองทาง เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันทั้งผู้ส่งและผู้รับ | John. 2005, ภารดี อนันต์นาวิ. 2555                                         |
| 5. ความหลากหลายในการใช้ช่องทางการสื่อสาร                               | John. 2005, กวี วงศ์พุ่ม. 2540, Schermehorn. 2011, Hoy;& Miskel. 2013      |
| 6. รู้จักเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการสื่อสาร                       | Schermehorn. 2011                                                          |
| 7. มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ                                              | John. 2005, กวี วงศ์พุ่ม. 2540, Schermehorn. 2011, Hoy;& Miskel. 2013      |

#### 4.4 ความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร นับได้ว่าเป็นความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในการที่จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์การ สำหรับความหมายของความผูกพันต่อองค์การ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัย พบว่า มีผู้ให้ความหมายของคำว่าความผูกพัน ต่อองค์การไว้ ดังนี้

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548: 101) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและมีความต้องการที่จะให้องค์การบรรลุเป้าหมาย รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์การ ความเข้าใจ ความมีมนุษยสัมพันธ์ต่อกัน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายงานลุล่วงไปด้วยดีเพราะสมาชิกร่วมมือกันทำงาน และมีความสนิทสนมกลมเกลียวกัน

รัตติภรณ์ จงวิศาล (2550: 294) ได้อธิบายถึง ความผูกพัน (Commitment) ว่าเป็น การสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ภาคภูมิใจจากการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และระดับในการอุทิศตัวของพนักงานต่อเป้าหมายขององค์การ ความรู้สึกผูกพันสูงจะเกี่ยวกับระดับของความจงรักภักดีส่วนบุคคลสูง ระดับความผูกพันต่ำ หมายความว่า พนักงานจะรู้สึกเฉยเมยต่อองค์การและเป้าหมายขององค์การ



ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551: 46) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง เจตคติของบุคคลในฐานะสมาชิกขององค์การ บุคคลที่มีความรัก เชื่อสัตย์และเชื่อมั่นในองค์การจะร่วมแรงร่วมใจในการทำงานเพื่อให้องค์การเจริญก้าวหน้า

สตีเยอร์ส และพอสเตอร์ (Steers; & Poter. 1991: 290) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง การแสดงตนของแต่ละบุคคลที่มีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับองค์การอย่างมาก โดยมีลักษณะเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

1. มีความเชื่อและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์การอย่างมาก
2. มีความเต็มใจที่จะพยายามทำงานให้กับองค์การ
3. มีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การอย่างมากต่อไป ความหมายนี้

เป็นการแสดงถึงความจงรักภักดีต่อองค์การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับองค์การ แต่ละบุคคลมีความตั้งใจให้องค์การประสบความสำเร็จและมีความก้าวหน้า

สวอนส์เบิร์ก (Swansburg. 2002: 362-363) ได้ให้ความหมายของ ความผูกพันว่า หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกของบุคลากรต่อองค์การที่เป็นไปได้ด้านบวก ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกเชื่อมั่นและมีความรู้สึกเชื่อมโยงเกี่ยวข้องกับความรู้สึกในสิ่งเดียวกันระหว่างบุคลากรกับองค์การ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ในองค์การจำเป็นต้องมีความผูกพันกับงาน ผู้บริหารและองค์การ โดยผู้บริหารก็ควรให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนที่จะให้เกิดความผูกพันต่อกัน ทั้งนี้ ความผูกพันที่เกิดขึ้นจะพัฒนามาจากการให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกันของทีมงาน จากความสำเร็จที่ได้รับจากการทำงาน จากการได้รับทราบเป้าหมายขององค์การ และจากการที่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและได้ร่วมงานกันของผู้บริหาร สิ่งต่างๆ เหล่านี้ก่อให้เกิดความผูกพันที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ โดยความผูกพันจะกระตุ้นให้บุคลากรมีความขยันขันแข็ง กระตือรือร้นและพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนั้นความผูกพันจึงเป็นสิ่งที่เกิดมาจากความรู้สึกภายในของตัวบุคคลไม่ใช่ถูกบังคับ

สชาว์เฟลีและเบคเกอร์ (Schaufeli; & Bakker. 2003: 4) ได้อธิบายไว้ว่า ความผูกพันในงานเป็นอาการทางจิตที่แสดงถึงความผูกพัน พึงพอใจ และความรู้สึกเชิงบวกต่องานที่ทำ ความผูกพันในงานเป็นความรู้สึกที่ฝังแน่นในตัวบุคคลไม่ได้เกิดเพียงแค่ชั่วคราวเท่านั้น และเป็นการรู้สึกที่ทำให้บุคคลเบี่ยงเบนความสนใจออกจากสิ่งต่างๆ รอบตัว แต่จะมุ่งความสนใจไปที่งานเท่านั้น มีความกระตือรือร้น ทุ่มเท และเต็มใจทำงานของตนโดยไม่คำนึงถึงเวลาที่เสียไป

روبบินส์ (Robbins. 2005: 178) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง การที่บุคคลในองค์การมีความรู้สึกและแสดงพฤติกรรมต่อองค์การในแง่การยอมรับการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมีความภูมิใจ มีความเต็มใจที่ทำงานในองค์การ มีความจงรักภักดีต่อองค์การตลอดจนปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

กรีนเบิร์ก (Greenberg. 2011: 231) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นการแยกแยะระดับของบุคคลในการมีส่วนร่วมขององค์การและมีความสนใจที่จะอยู่ในองค์การไม่ได้ขึ้นอยู่กับความพอใจของงาน

จากแนวคิดของนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความภาคภูมิใจที่เป็นสมาชิกขององค์กร การยอมรับเป้าหมายขององค์กรความรู้สึกมีคุณค่ายินดี และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ความรู้สึกมั่นคงและอยากทำงานจนเกษียณอายุงานและการรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการประสบความสำเร็จ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปเป็นตัวบ่งชี้เกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังตาราง

ตาราง 5 ตัวบ่งชี้ของความผูกพันต่อองค์กร

| ตัวบ่งชี้                                                 | ที่มา                                                                  |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| 1. ความภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร                     | Steer. 1991, Swansburg. 2002, Greenberg. 2011, รัตติภรณ์ จงวิศาล. 2550 |
| 2. การยอมรับในเป้าหมายขององค์กร                           | Steer. 1991, Swansburg. 2002, Greenberg. 2011                          |
| 3. ความยินดี และเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย | Greenberg. 2011                                                        |
| 4. ความรู้สึกมั่นคงและอยากทำงานจนเกษียณอายุงาน            | Greenberg. 2011, Steer;& Porter. 1983                                  |
| 5. การให้ความสำคัญกับงานที่ได้รับมอบหมาย                  | Greenberg. 2011                                                        |
| 6. การรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ                    | Steer;& Porter. 1983, ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2548                     |

#### 4.5 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นสิ่งเกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรในองค์กร การที่องค์กรจะก้าวไปข้างหน้าอย่างมีประสิทธิภาพนั้น เราจะต้องมีการวางแผนการฝึกอบรม การสัมมนา การพัฒนาอาชีพให้กับบุคลากร เพื่อปรับปรุงทีมและพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ ดังนี้

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่ส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มความรู้และทักษะ มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ซึ่งเป็นการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดนัย เทียนพุฒ (2542: 67) ได้ให้ความหมายการพัฒนาบุคลากรไว้ว่า กระบวนการของกลุ่มกิจกรรมที่ปฏิบัติจัดทำในช่วงเวลาที่กำหนด เพื่อให้เกิดผลในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป็นการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการแสดงออกของศักยภาพบุคคลในองค์กร

เพสและคณะ (Pace; & Others.1991: 3) ให้ความหมายเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า เป็นการพัฒนาบุคคลในองค์กรโดยใช้กิจกรรมการพัฒนาการพัฒนาจะต้องครอบคลุม ทั้งสองด้านคือด้านบุคคลซึ่งจะต้องพัฒนาในด้านความรู้ทักษะทัศนคติ และด้านองค์การคือนโยบายโครงสร้างและการจัดการเพื่อไปสู่คุณภาพและความสามารถในการผลิตที่สูงขึ้น และเกิดความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานผู้จัดการและบุคลากรในองค์กรมากขึ้น

โรทเวล และ เสด (Rothwell and Sredl. 1992: 12) ให้ความหมายว่า เป็นการจัดการประสบการณ์การเรียนรู้ขององค์กร (Organizational Learning) โดยนายจ้างเป็นผู้รับผิดชอบเพื่อจุดประสงค์ในการปรับปรุงการทำงาน ซึ่งเน้นการทำให้บุคลากรทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยการบูรณาการเป้าหมายขององค์กรและความต้องการของบุคคลให้สอดคล้องกัน

สวอนสัน (Swanson. 1995: 88) ให้ความหมายว่า เป็นกระบวนการของการพัฒนาและการทำให้บุคลากรได้แสดงความเชี่ยวชาญ (Expertise) โดยใช้การพัฒนาองค์การการฝึกอบรมบุคคลและพัฒนาบุคคลโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน

สรุปความหมายของ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งที่สามารถทำให้บุคลากรได้มีความรู้ความเข้าใจความสามารถที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากร เพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงาน โดยให้มีทัศนคติต่อผู้ร่วมงานและผู้บริหารในองค์กรนั้นๆเป็นอย่างดี

### หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นการนำศักยภาพของแต่ละบุคคลมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสร้างให้แต่ละบุคคลเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กรเกิดความตระหนักในคุณค่าของตนเองเพื่อร่วมงาน โดยคำนึงหลักการ ดังนี้ (เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย. 2554: 239)

1. มนุษย์ทุกคนมีศักยภาพที่สามารถพัฒนาให้เพิ่มพูนขึ้นได้ ทั้งด้านความรู้ด้านทักษะและเจตคติ ถ้าหากมีแรงจูงใจที่ดีพอ
2. การพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ควรเป็นกระบวนการต่อเนื่อง ตั้งแต่การสรรหา การคัดเลือกนำมาสู่การพัฒนาในระบบขององค์กร
3. วิธีการในการพัฒนาทรัพยากรมีหลายวิธี จะต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะขององค์กรและบุคลากร
4. จัดให้มีระบบการประเมินการพัฒนาความสามารถของบุคลากรเป็นระยะๆ เพื่อช่วยแก้ไขบุคลากรบางกลุ่มให้พัฒนาความสามารถเพิ่มขึ้น และในขณะเดียวกันสนับสนุนให้ผู้มีขีดความสามารถสูงได้ก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งใหม่ที่ต้องใช้ความสามารถสูงขึ้น

5. องค์การจะต้องจัดระบบทะเบียนบุคลากรให้เป็นปัจจุบันที่สามารถตรวจสอบความก้าวหน้าได้เป็นรายบุคคล

นนุช วงษ์สุวรรณ (2546: 175) กล่าวถึง หลักการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ มีดังนี้ 1) ควรเป็นกระบวนการต่อเนื่องตั้งแต่การสรรหา การคัดเลือกนำมาสู่การพัฒนาขององค์การ 2) วิธีการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีหลายวิธี จะต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะขององค์การและบุคลากร 3) จัดให้มีระบบการประเมินการพัฒนาความสามารถของบุคลากรเป็นระยะๆ เพื่อช่วยแก้ไขบุคลากรบางกลุ่มให้พัฒนาความสามารถเพิ่มขึ้นและในขณะเดียวกันก็สนับสนุนให้ผู้มีขีดความสามารถก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งใหม่ที่ต้องใช้ความสามารถสูงขึ้น 4) องค์การจะต้องจัดระบบทะเบียนบุคลากรให้เป็นปัจจุบันที่สามารถตรวจสอบความก้าวหน้าได้เป็นรายบุคคล 5) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะต้องทำทุกด้าน คือ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านความรู้ความสามารถ ด้านจิตใจหรือด้านคุณธรรมให้มีควบคู่กันไป และ 6) องค์การจะต้องคำนึงถึงความมั่นคงและความก้าวหน้าของบุคลากรควบคู่กับความก้าวหน้าขององค์การ องค์การจะอยู่ไม่ได้ถ้าหากขาดบุคลากรที่มีกำลังกายกำลังใจและสติปัญญาทุ่มเทให้กับองค์การ

สมบัติ กุสุมาลี (2547: 6) นำเสนอแนวคิดเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้ 1) สร้างความมั่นใจว่า องค์การทำให้เกิดความคุ้มค่าในการลงทุนที่เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลในองค์การ 2) ความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน ทำให้องค์การปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง มีความยืดหยุ่นพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันอย่างยั่งยืน 3) มีความชอบธรรมทางสังคม สร้างความรู้สึกให้องค์การมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรับผิดชอบต่อบุคลากรภายในองค์การ และผลกระทบที่จะไปมีผลต่อสังคมภายนอก โดยเน้นความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อมลูกค้า และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกลุ่มต่างๆ

โรบอร์ (Rebore. 2009: 11) เสนอแนะการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีการดำเนินงาน ดังนี้ 1) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ 2) การบรรจุแต่งตั้งหรือจัดจ้างบุคลากร 3) การคัดเลือกบุคลากร 4) การจัดบุคลากรเข้าทำหน้าที่ในตำแหน่งงาน 5) การพัฒนาบุคลากร 6) การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร 7) การจ่ายค่าตอบแทน 8) การจัดสวัสดิการ

โดยเฉพาะขั้นตอนของการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ นับว่า มีความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพราะมนุษย์จัดเป็นทรัพยากรอย่างหนึ่งของโลกที่สามารถเพิ่มคุณค่าและสามารถนำกลับมาใช้ได้เสมอ ซึ่งต่างจากทรัพยากรชนิดอื่น ทรัพยากรธรรมชาตินั้นวันจะถูกทำลายไปทุกขณะด้วยน้ำมือมนุษย์ มนุษย์จึงเป็นทั้งผู้สร้างและผู้ทำลายในเวลาเดียวกัน มนุษย์ยังเป็นทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับโลกเพราะมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีการสะสมความรู้ ความเข้าใจ ประสบการณ์ที่สามารถนำกลับมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่ง ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์จึงต้องมีการพัฒนาให้มีคุณภาพอยู่เสมอด้วยวิธีการต่างๆ กัน (เมธี ปิยะคุณ. 2552: ออนไลน์) การวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะเกี่ยวข้องกับการสำรวจความต้องการความจำเป็นของบุคลากรและองค์การ เพื่อพัฒนาให้สอดคล้องกับความจำเป็นขององค์การมากที่สุด ซึ่งการวางแผนจะช่วยลดค่าใช้จ่ายที่จำเป็นและเกิดประโยชน์ต่อองค์การ (Johns; & Mathias. 1994: 14) จึงต้องมีการ

วางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร และในปัจจุบันนี้จะเห็นว่า ไม่ว่าทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจหรือเอกชน ยอมรับกันแล้วว่าคนเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่า พยายามจะใช้เทคนิควิธีการต่าง ๆ ในการที่จะพัฒนาคนในองค์กรให้มีขีดความสามารถสูงได้อย่าง ถูกต้องและเหมาะสม (Rebore. 2009: 188-189)

### ความสำคัญของการธำรงรักษาบุคลากร

อุทัย หิรัญโต (2540: 34) ได้ชี้ให้เห็นความสำคัญของการธำรงรักษาบุคลากรไว้หลาย ประการ ดังนี้ 1) ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานผู้ปฏิบัติงานจะได้ใช้ศักยภาพของตนให้เกิดผลอย่างเต็มที่ 2) เกื้อหนุนให้เกิดระเบียบข้อบังคับขององค์กรเกิดผลในด้านการควบคุม พฤติกรรมของคนในองค์กร 3) ทำให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ 4) เกื้อหนุนและจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆ และ 5) ทำให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กร

พะยอม วงศ์สารศรี (2541: 23) กล่าวว่า ความหมายของการธำรงรักษาดังกล่าวทำให้พอจะมองเห็นความสำคัญของการธำรงรักษา ดังต่อไปนี้

1. การธำรงรักษาทำให้องค์กรไม่สูญเสียคนดีมีความสามารถไป ทั้งนี้เพราะคนเป็นแรงงานที่มีค่ายิ่งสำหรับองค์กร ถ้าองค์กรจัดกิจกรรมธำรงรักษาเป็นอย่างดีบุคลากรย่อมจะได้รับความปลอดภัยทั้งสุขภาพและจิต ซึ่งเป็นการส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยตรงแต่ในทางตรงกันข้ามถ้าองค์กรละเลยเรื่องการธำรงรักษาไปบุคลากรย่อมแสวงหาองค์กรใหม่ที่สามารถคุ้มครองเขาได้ ซึ่งสิ่งนี้เป็นไปตามธรรมชาติที่มนุษย์ทุกคนต้องการให้ตนมีความมั่นคงและปลอดภัย (Safety need)

2. การธำรงรักษา ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีขององค์กรสู่สายตาบุคคลภายนอกคนทั่วไปในสังคมจะรับรู้ ว่า องค์กรนี้ยอมรับแนวความคิดด้านพฤติกรรมศาสตร์มองมนุษย์เป็นมนุษย์ที่ควรเอาใจใส่ไม่ใช่มุ่งแต่ใช้งาน เมื่อเขายังอยู่ในสภาพที่ทำได้หามาตรการที่ป้องกันให้บุคลากรได้รับความปลอดภัยและหาทางช่วยเหลือ

3. การธำรงรักษาบุคลากร ได้ส่งผลต่อความมั่นคงของประเทศชาติเพราะบุคลากรไม่มีปัญหาการเรียกร้องในสิ่งที่องค์กรไม่ได้จัดความคุ้มครองและช่วยเหลือเขาขณะที่ปฏิบัติงานด้วย เหตุดังกล่าวการธำรงรักษา จึงเป็นกิจกรรมที่องค์กรจำเป็นต้องจัดขึ้นเพราะก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงแก่องค์กร

การส่งเสริมขวัญกำลังใจนับว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพราะจะช่วยจูงใจให้บุคลากรสามารถทำงานอย่างเต็มศักยภาพ การส่งเสริมขวัญกำลังใจมีวิธีการต่างๆ ทั้งด้านการให้รางวัล การให้ค่าตอบแทน การให้คำปรึกษาแนะนำ (Texas Education Agency. 2003: Online) ตลอดจนการจัดสวัสดิการ การดูแลสุขภาพ การรักษาความปลอดภัยในโรงเรียน (Naschberger. 2002: Online) ดังนั้นการส่งเสริมขวัญกำลังใจนับว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนา

ทรัพยากรมนุษย์ เพราะจะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่เต็มศักยภาพจนใจให้สร้างผลงานอย่างเต็มที่

### เทคนิคของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

นักวิชาการสรุปถึงเทคนิคของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

ทีสวาริ (Theeswari. 2009: Online) ได้สรุปถึง เทคนิคใหม่ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

1. ความยืดหยุ่นของเวลาและงานแนวคิดของความยืดหยุ่นของเวลาได้รับการแนะนำ เพื่อให้เหมาะสมกับความสะดวกสบายของบุคลากร โดยไม่มีผลต่อการทำงานขององค์การ ความยืดหยุ่นของเวลาเป็นโปรแกรมที่ช่วยให้มีความยืดหยุ่นสำหรับการเข้าและออก ยังช่วยเพิ่มผลผลิต การขาดงานลดลงและการลดการหมุนเวียนของบุคลากร และกำลังใจในการทำงานที่เพิ่มขึ้น ในขณะที่ความยืดหยุ่นของงานเป็นโปรแกรมที่ช่วยให้ความยืดหยุ่นในการจัดการประเภทของงานในองค์การต่างๆ ขององค์การอย่างเป็นระบบ

2. การฝึกอบรมและการพัฒนาองค์การใช้เวลาและทรัพยากรอย่างมากในการฝึกอบรมการพัฒนาและการให้การศึกษากับบุคลากรในการปรับแต่งด้วยความตระหนักรู้และความต้องการขององค์การซึ่งส่วนใหญ่ เนื่องจากการขาดความเชื่อมโยงระหว่างภาคอุตสาหกรรมและมหาวิทยาลัย องค์การในอนาคตจะสร้างสถาบันการศึกษาของตนเองสถาบันเหล่านี้จะกำหนดหลักสูตรของพวกเขาเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของงานต่างๆ ในองค์การ มีการเปลี่ยนหลักสูตรวิธีการกระบวนการ การผลิต กิจกรรม และอื่นๆ

3. การมีส่วนร่วมบริหารจัดการในองค์การของบุคลากรด้วยการอบรม และการรับรู้ของบุคลากร การจัดการไม่สามารถทำการตัดสินใจฝ่ายเดียวที่มีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ของบุคลากรโดยตรงหรือโดยอ้อมได้ การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับนโยบายการจ้างงาน การฝึกอบรม การถ่ายโอน การส่งเสริมการดูแลของเทคโนโลยีใหม่ล่าสุดเทคนิคนี้ช่วยให้ทั้งสองฝ่ายจะแลกเปลี่ยนความคิด และความรู้ที่จะเข้าใจมุมมองของแต่ละคนด้วยใจที่เปิด

4. การเจรจาต่อรองเป็นกระบวนการของสถาบันในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นโดยตรงจากความสัมพันธ์ของนายจ้างและลูกจ้างผ่านการเจรจาต่อรองทั้งสองฝ่ายมาตอบสนองซึ่งกันและกันบุคลากรระบายปัญหาของพวกเขาที่เกี่ยวข้องกับค่าจ้างผลประโยชน์ ฯลฯ ในขณะที่การจัดการต้องการความร่วมมือและความมุ่งมั่น เพื่อเพิ่มผลกำไรดังนั้นทั้งสองฝ่ายหรือเกี่ยวกับปัญหาและแต่ละฝ่ายพยายามที่จะช่วยกันแก้ปัญหา

5. การจัดการความร่วมมือเป็นการปฏิบัติทั่วไปที่เจ้าของและหรือตัวแทนขององค์การเริ่มต้น ช่วยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ซึ่งสำรวจว่าบุคคลที่แตกต่างกันเกี่ยวข้องกับกิจกรรมขององค์การอย่างไร จะจัดการองค์การผ่านการมีส่วนร่วมประเภทดังกล่าวของระบบการจัดการนี้ถูกเรียกว่าเป็น “ การจัดการความร่วมมือ ”

โทลาน ( Tolan. 2012: Online) สรุปถึง แนวคิดและเคล็ดลับในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยใช้กลยุทธ์สำหรับบุคลากรในการบริหารงานทุกขนาดเน้นเทคนิคของการสรรหาบุคลากร ความปลอดภัย การฝึกอบรมบุคลากร การจ้างงาน หรือการไล่ออก การได้รับทักษะใหม่ๆ ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์สามารถช่วยจัดการที่ดีกับทุกแง่มุมของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยดำเนินการ ดังนี้ 1) อนุญาตให้บุคลากรเรียนรู้ทักษะการทำงานใหม่และมีโอกาสฝึกอบรมสำหรับผู้ที่ต้องการปรับปรุงหลักสูตร E-Learning และการฝึกอบรมออนไลน์อาจใช้เวลาแต่สิ่งที่เขาได้รับคือความมั่นใจในตนเองและความรู้จากการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ 2) ให้บุคลากรทำงานร่วมกันคิดร่วมกัน และพัฒนาความรู้สึกร่วมกันของความเป็นเจ้าของงาน และสถานที่ทำงานเมื่อบุคลากรรู้สึกมีอิสระในการแบ่งปันความคิด จะช่วยให้พวกเขามีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น 3) สร้างความสัมพันธ์กับบุคลากรเพื่อนร่วมงาน และผู้จัดการสิ่งนี้จะกระทำโดยการแสดงออกถึงความเป็นห่วงคนอื่น ๆ ปฏิบัติกับผู้อื่นด้วยความเคารพไว้วางใจพวกเขาว่าทำงานได้ดี และสนใจบุคลากรเมื่อเขาต้องการ 4) สร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้บุคลากรทำงานได้ดีขึ้นและตระหนักถึงความพยายามของพวกเขา 5) เรียนรู้ที่จะสื่อสารได้อย่างชัดเจนไม่ว่าจะเป็นลายลักษณ์อักษรหรือด้วยวาจาทักษะในการสื่อสารสามารถเรียนรู้ได้ ในความเป็นจริงคุณสามารถใช้ eCourses เพื่อช่วยให้คุณพัฒนาทักษะได้ และ6) นำทีมโดยใช้ตัวอย่างมากกว่าเพียงทิศทางจะช่วยให้บุคลากรเกิดแรงบันดาลใจมากขึ้น

โดยสรุปแล้ว การวางแผนพัฒนาบุคลากรโดยมีการสำรวจข้อมูลพื้นฐาน จัดทำแผนพัฒนาความสามารถของบุคลากร จัดสรรทรัพยากรให้สอดคล้องกับแผนอัตรากำลังกำหนดบุคคลที่จะรับผิดชอบการปฏิบัติงานแต่ละส่วนชัดเจน มีการทดลองงานโดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถและความเหมาะสมในตำแหน่งจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่เป็นทางการอย่างเหมาะสมเป็นธรรม เทียบตรง โปร่งใสและตรวจสอบได้ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้บุคลากร เชิญผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาฝึกอบรมให้กับบุคลากรเพื่อพัฒนาเต็มศักยภาพ มีการย้ายงานของบุคลากร โดยคำนึงถึงประโยชน์ของการบริหารองค์การและการเรียนรู้ รวมถึงการชำระรักษาบุคลากรให้คงอยู่อย่างมั่นคง

### การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

โรบอร์ (Rebore. 2009:199) เสนอแนะการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมีประโยชน์ ดังนี้ 1) พัฒนาบุคลากรแต่ละคน 2) ช่วยระบุศักยภาพของบุคลากรแต่ละคนในการทำงานตามหน้าที่ 3) ช่วยระบุความต้องการตามหน้าที่ของบุคลากร 4) ช่วยปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน 5) ช่วยในการตัดสินใจในการให้ค่าตอบแทนบุคลากร และ6) ช่วยในการตัดสินใจในการปรับปรุงการเปลี่ยนงานของบุคลากร

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะเป็นการบูรณาการการศึกษา การวางแผนบุคลากร การฝึกอบรม การดูแลรักษาบุคลากรให้มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานใกล้ชิดกับบุคลากร

(Gomez. 2002: Online) พัฒนาขีดความสามารถและสามารถจูงใจให้บุคลากรทำงานเต็มศักยภาพ และสามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### การธำรงรักษาบุคลากร

การธำรงรักษาบุคลากรเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งที่มีอยู่หลายวิธีที่จัดขึ้น เพื่อให้บุคลากรมีความพอใจ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรของตน เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งนับได้ว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งมิเช่นนั้นแล้วจะทำให้บุคลากรลาออกหรือโยกย้ายไปอยู่องค์กรอื่นทำให้ต้องมีการสรรหาคัดเลือกบุคลากรใหม่

อำนาจ แสงสว่าง (2540: 12) ได้กล่าวถึง ความหมายของการบำรุงรักษาบุคลากรว่าเป็นความสามารถขององค์กรเป็นการจูงใจให้บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยองค์กรมีหน้าที่ดำเนินการจัดระบบการทำงานด้วยความปลอดภัยและจิตสภาวะแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรงทั้งด้านร่างกายและจิตใจทำงานมีประสิทธิภาพและคุณภาพงานที่ดีให้แก่องค์กร

พยอม วงศ์สารศรี (2541: 56) ได้กล่าวไว้ว่า การธำรงรักษา คือ การที่องค์กรจัดกิจกรรมต่างๆ ที่มุ่งป้องกันพัฒนาและแก้ไขความไม่ปลอดภัยทางด้านกายและจิตที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานของบุคลากรทั้งนี้ เพื่อธำรงรักษาให้เขาสามารถปฏิบัติงานให้แก่องค์กรด้วยความปลอดภัยกายและสุขใจ

จากแนวคิดของนักวิชาการที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หมายถึง กระบวนการที่ทำให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญและมีความมั่นคงในการทำงาน มีการตอบแทนคุณค่าและให้ขวัญกำลังใจ เพื่อให้บุคลากรมีพลังในการทำงานส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีการ ศึกษาความรู้ ความเข้าใจ ประสบการณ์ แล้วสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปเป็นตัวบ่งชี้เกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังตาราง



ตาราง 6 ตัวบ่งชี้ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

| ตัวบ่งชี้                                                                                      | ที่มา                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 1. กระบวนการที่ทำให้บุคลากรมีความมั่นคงในการทำงาน                                              | दनัย เทียนพุ่ม. 2542                         |
| 2. การให้ขวัญและกำลังใจและตอบแทนคุณค่าในการทำงาน                                               | Rebore. 2009                                 |
| 3. ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน | Pace: & Others. 1991, Rothwell & Sredl. 1992 |
| 4. บุคลากรมีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน                                                          | อุทัย หิรัญโต. 2540                          |
| 5. กระบวนการในการวางแผนเพื่อพัฒนาบุคคล                                                         | दनัย เทียนพุ่ม. 2542                         |

#### 4.6 การทำงานเป็นทีม

ความสำเร็จขององค์การมาจากความร่วมมือร่วมใจของคนในองค์การ การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญต่อการจัดการคุณภาพโดยรวม ซึ่งการทำงานเป็นทีมมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพองค์การ เพราะจะช่วยให้องค์การนั้นบรรลุเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม มีผู้ให้ความหมายของทีมไว้ ดังนี้

ประภาศรี อึ้งกุล (2542: 79) สรุปว่าทีม หมายถึง การรวมกันของบุคคลจำนวนตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมมือร่วมใจกันทำกิจกรรมมีปฏิสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีการติดต่อสื่อสารการประสานงานกันเพื่อความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่วางไว้ร่วมกัน

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544: 150) สรุปว่า ทีม หมายถึง คนจำนวนหนึ่งที่มีทักษะต่าง ๆ กันมาทำงานร่วมกันและกำหนดเป้าหมายหรือแนวทางร่วมกันโดยต่างรับผิดชอบร่วมกัน

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์และคนอื่นๆ (2546: 10) สรุปว่า ทีมงาน หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ต้องมาทำงานร่วมกันโดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน เพื่อที่สมาชิกแต่ละคนจะสามารถทำงานร่วมกันจนประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายสูงสุดของทีมได้

สันทัด สะศิวนิช (2553: ออนไลน์) สรุปว่า การทำงานเป็นทีม ต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ (3P) ได้แก่ 1) มีวัตถุประสงค์ (Purpose) ต้องชัดเจน 2) มีการจัดลำดับความสำคัญ (Priority) ในการทำงาน 3) มีผลการทำงาน (Performance) นอกจากนี้ ลีโอนาร์ด โยง (Leonard Yong, 2010: Online) นักจิตวิทยาชาวมาเลเซีย กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมต้องรู้จักจังหวะเวลา ต้องมีการสื่อสารบทบาทหน้าที่ และกำหนดความรับผิดชอบซึ่งกันและกัน

วูดค็อก (Woodcock. 1989: 8) ได้ให้ความหมายของ การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่แต่ละบุคคลมาร่วมกันทำงาน เพื่อนำมาสู่ผลสำเร็จที่มากกว่าการที่พวกเขาจะทำงานเพียงลำพังและยังทำให้เกิดการกระตือรือร้น เกิดความพึงพอใจและสนุกสนานในการทำงาน

เดวิส (Davis. 2000: 59) ได้ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานเป็นทีมจะมุ่งเน้นที่งาน คือ ทำงานให้ลุล่วงโดยทีมงานจะต้องมีการประสานงานให้ความร่วมมือกันเป็นกลุ่มสัมพันธ์ โดยมีกฎเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเพื่อให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จ การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญต่อทีมและองค์กร เพื่อให้ทุกคนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีจุดประสงค์และเป้าหมายร่วมกันขจัดความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน เป็นการดึงศักยภาพของแต่ละบุคคลมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่องานที่ทำโดยทุกคนมีส่วนร่วมและปฏิบัติร่วมกัน

เชอเมอร์ฮอร์น (Schermerhorn. 2011: 389) ได้ให้ความหมายว่า ทีม หมายถึง กลุ่มของบุคคลที่มีทักษะต่างๆ ทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมาย โดยแต่ละคนมีความรับผิดชอบร่วมกันเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ ส่วนการทำงานเป็นทีม (Teamwork) เป็นกระบวนการของกลุ่มคนที่ทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมาย

โดยสรุปการทำงานเป็นทีมจะสอดคล้องกับการรวมกันของบุคคลจำนวนตั้งแต่สองคนขึ้นไปที่มีส่วนร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์และการวางแผนการดำเนินงาน ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์อันดีต่อการติดต่อสื่อสารการประสานงานกัน เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จและตรงตามเป้าหมายที่วางไว้

### ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม

ความสำคัญของทีมงานเป็นความสำเร็จของงาน ทีมงานที่ดีมีคุณภาพช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จทำให้สมาชิกเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ มีความภาคภูมิใจต่อทีมงานและเกิดความรู้สึกเป็นหมู่คณะอีกทั้งยังอาจเกิดการสร้างสรรค์ความคิดใหม่ๆขึ้นในการทำงาน (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. 2545: 34)

ทองหล่อ เดชไทย (2544: ออนไลน์) สรุปว่า ทีมงานมีความสำคัญ ดังนี้ 1) ช่วยให้งานที่ไม่สามารถกระทำคนเดียวได้รับความสำเร็จ 2) ช่วยให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันทำงานในองค์การให้บรรลุผลสำเร็จได้ทันเป้าหมาย 3) เป็นการรวมบุคคลที่มีความชำนาญหรือเชี่ยวชาญเฉพาะมาร่วมงานกัน 4) ช่วยให้สมาชิกของทีมงานแต่ละคนได้แสดงศักยภาพของตนได้อย่างเต็มที่

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2544: 405) ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับทีมงานไว้ว่า แนวคิดเรื่องทีมงานเป็นแนวคิดสำคัญที่เปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดงานใหม่ขององค์การ ในปัจจุบันบริษัทและองค์การต่างยอมรับว่าเป็นวิธีที่เหมาะสมสามารถใช้ได้ดีวิธีหนึ่งที่จะช่วยให้องค์การนั้นสร้างคุณภาพที่สูงขึ้นได้ และสงวนสุทธิ เลิศอรุณ (2543: 255) สรุปว่า การทำงานเป็นทีมนี้จะช่วยให้เกิดความสำเร็จในงานได้โดยง่าย อีกทั้งยังก่อให้เกิดความสงบสุขซึ่งตามนัยความหมายของมนุษย์สัมพันธ์นั้นเป็นที่ยอมรับกันว่า มนุษย์ไม่อาจอยู่คนเดียวและไม่อาจทำงานคนเดียวได้ส่วนในทัศนะของ ชาญชัย อาจินสมจาร (2543: 9) กล่าวถึง ความสำคัญของการทำงานเป็นทีมไว้ว่า ในองค์การที่ประสบความสำเร็จใช้ทีมงานหรือคณะทำงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งของความสำเร็จ คุณลักษณะเด่นของทีมงาน ได้แก่ (ยงยุทธ เกษสาคร. 2541: 161-162) 1) สมาชิกต้องรู้และมี

วัตถุประสงค์ร่วมกัน 2) ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล 3) ต้องมีระเบียบ กฎเกณฑ์ และมาตรฐานต่างๆ ที่เป็นเครื่องช่วยในการควบคุมให้สมาชิกปฏิบัติตามมาตรฐานนั้น ๆ 4) มีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี 5) สร้างความร่วมมือระหว่างสมาชิกในการทำงานเปิดเผยไว้วางใจซึ่งกันและกัน 6) ยอมรับมติของที่ประชุม

จากหลักการทำงานข้างต้นสอดคล้องกับแนวคิดของ สุมะธ แสงนิมมวล (2539: 73-77) ที่ให้ไว้ว่าปัจจัยเกี่ยวกับความสำเร็จของทีมงานจะต้องประกอบด้วย 1) ผู้นำทีม 2) การกำหนดเป้าหมายชัดเจน 3) ความไว้วางใจ 4) การชี้แนะแนวทางปฏิบัติ 5) การสื่อความหมาย 6) การเสียสละ 7) การให้ผลตอบแทนเป็นกลุ่มมิใช่เป็นรายบุคคล 8) สร้างค่านิยมให้ทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของกลุ่มและ 9) มีการประสานงานที่ดี

### กลยุทธ์ในการสร้างทีมงาน

โดยแนวความคิดแล้วท่านและเพื่อนร่วมทีมย่อมต้องการเป็นทีมที่ประสบความสำเร็จในการทำงานโดยมีท่านเป็นผู้นำทีมมีขั้นตอนหลายขั้นตอนที่ควรนำมาใช้ เพื่อให้บรรลุกระบวนการอันได้แก่ (Hayes. 1997: 12-15)

1. สร้างทีมย่อย ๆ ขึ้นมาเห็นได้ชัดว่าท่านสามารถช่วยได้ในการกระตุ้นให้ทีมที่ประสบความสำเร็จสามารถพัฒนาสมาชิกอันมีจำกัดได้เมื่อต้องการบางทีก็สัก 5 คน ซึ่งอาจเป็นตัวเลข ที่ดีที่สุดสำหรับสภาพแวดล้อมทั่ว ๆ ไป ท่านจำเป็นต้องคิดถึงบุคคลซึ่งประกอบกันเข้าเป็นทีมคงไม่เหมาะสมนักที่จะให้มีพนักงานสองคนซึ่งเป็นนักคิดเข้าร่วมทีมจะทำให้เกิดกรณีพิพาทขึ้นภายในทีม เพราะการริเริ่มและทัศนะที่ไม่สอดคล้องกันฉันใดก็ฉันนั้นเราไม่ควรมีนักปฏิบัติการมากนัก เพราะแต่ละคนจะทำงานไปคนละทางสองทาง ดังนั้นจึงควรนำอัตราส่วนผสมที่เหมาะสมเข้ามาใช้ในการสร้างทีมให้มีนักคิดนักจัดองค์การ นักปฏิบัติการ และอื่นๆ ซึ่งจะสนับสนุนซึ่งกันและกันและตรวจสอบกันเองเป็นไปตามความเหมาะสม

2. เห็นชอบในเป้าหมายให้แน่ใจว่าสมาชิกทุกคนรู้ว่างานของตนคืออะไรมาตรฐานและเป้าหมายคืออะไรและจะก้าวไปในทิศทางใดครูแต่ละหน่วยงานจะต้องพยายามรวมกลุ่มเข้าด้วยกันเพื่อทำงานในหน้าที่อย่างดีที่สุดและให้อยู่ในทีมเดียวกันสิ่งเหล่านี้จะกระตุ้นให้สมาชิกทุกคนจัดรูปงานของตนเข้ากับงานของคนอื่นๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายรวมอย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลาต้องให้สมาชิกทุกคนเห็นด้วยกับสิ่งที่ตนกระทำอยู่ว่ากำลังทำอะไร ทำเมื่อใด ทำอย่างไร เพราะจะช่วยให้เกิดการประสานงานและทำงานด้วยกันอย่างสามัคคีกลมเกลียว

3. รู้จักสมาชิกเป็นรายตัวเป็นที่กระจ่างชัดว่าท่านจะต้องรู้จักสมาชิกแต่ละคนในทีมเป็นอย่างดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้เพื่อที่จะสามารถระบุได้ว่าสมาชิกแต่ละคนมีลักษณะสำคัญและองค์ประกอบอย่างใดที่ทราบจุดแข็งและจุดอ่อนของแต่ละคน จะต้องติดต่อกับแต่ละคนในลักษณะที่แตกต่างกันยกตัวอย่าง เช่น นักปฏิบัติการจะต้องถูกกระตุ้นให้ทำงานช้าลง รอคอยคิดและรับฟังคนอื่นก่อนที่จะทำงานต่อในบางครั้งจะต้องเข้าไปใกล้ชิดสมาชิกของท่าน เช่น ระหว่างนักปฏิบัติการ

กับนักตรวจสอบให้ทั้งสองฝ่ายนั่งลงเจรจากันรับฟังความคิดเห็นของแต่ละฝ่าย และยอมรับทัศนะของอีกฝ่ายหนึ่งบ้าง

4. รักษาไว้ซึ่งการติดต่อสื่อสารที่ดีการติดต่อสื่อสารระหว่างท่านและทีมงานและระหว่างทีมด้วยกันเองมีความสำคัญในการพัฒนาเพื่อนำไปสู่การเป็นทีมที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานการติดต่อสื่อสารสองทางอย่างต่อเนื่อง และผลที่ได้รับกลับมาจะช่วยหยุดการซบเซา นินทาลดความสับสน ระวังปัญหาต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว และฟื้นฟูสัมพันธภาพโดยรวมนับเป็นความจำเป็นที่ทุกคนในองค์กรจะต้องพูดจากับคนอื่น ๆ ทั้งในการประชุมปกติที่เป็นทางการและอย่างไม่เป็นทางการเพื่อก้าวไปข้างหน้ายอมรับคำแนะนำต่าง ๆ รับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน แบบสอบถามต่อไปนี้จะช่วยให้ท่านตัดสินใจได้ว่าท่านและทีมงานมีการติดต่อสื่อสารกันดีพอหรือไม่อย่างใดที่จะต้องปรับปรุงบ้าง

### ปัจจัยที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม

ปัจจัยที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมมีดังนี้ (สันทัด ศะศิวิณช. 2552: ออนไลน์)

1. สมาชิกทุกคนต้องรู้และเข้าใจในวัตถุประสงค์ของงาน และมีความสำนึกผูกพันที่จะร่วมปฏิบัติการเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์นั้นอย่างจริงจัง
2. สมาชิกของทีมรู้ถึงความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมของตนเองและของเพื่อนร่วมทีมของตนเป็นอย่างดี
3. สมาชิกในทีมรู้กระจ่างถึงบทบาทของตนในการทำงานร่วมทีมและแสดงบทบาทของตนได้อย่างเหมาะสม
4. มีกฎ ระเบียบ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เพื่อควบคุมและคุ้มครองให้สมาชิกได้ปฏิบัติร่วมกันได้อย่างมีผลดี ปลอดภัย และราบรื่น
5. มีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดีในระหว่างสมาชิก
6. มีมาตรการที่มีประสิทธิภาพเพื่อขจัดปัญหาขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น
7. มีวิธีการที่สมาชิกร่วมปฏิบัติเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน
8. มีวิธีการที่ปฏิบัติเป็นประจำสม่ำเสมอในการสร้างความรู้สึกในระหว่างสมาชิกให้มีความสำนึกในความเป็นกลุ่มหรือพวกเดียวกัน
9. มีวิธีการทำงานที่ดี
10. มีการสร้างบรรยากาศที่ดีในการร่วมทำงานอยู่เสมอ

### ประสิทธิภาพของทีม

อัมพิกา หมุดใหม่ (2552: ออนไลน์) สรุปว่า คุณลักษณะของทีมที่มีประสิทธิภาพสูง ได้แก่ 1) เห็นชอบในเป้าหมายที่วางไว้และยึดมั่นในเป้าหมาย 2) เป้าหมายของทีมมีความสำคัญกว่าเป้าหมายเฉพาะบุคคล 3) มีความเข้าใจในบทบาทของตนเองอย่างชัดเจน 4) ยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นทั้งจากตัวเองและผู้อื่น 5) เปิดใจยอมรับต่อแนวคิดใหม่ๆ มุมมองอื่นๆ และยอมรับความเสี่ยง 6) ตัดสินใจบนพื้นฐานของเนื้อหาและสาระสำคัญของแนวคิด

คูกและคนอื่นๆ (Cook; & Others. 1997: 12) ได้กล่าวถึง ลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ มีดังนี้ 1) บรรยากาศการทำงานของทีมไม่ตึงเครียดมีความสะดวกสบาย 2) สมาชิกมีความเข้าใจและยอมรับภารกิจของทีม 3) สมาชิกแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับงานและต่างก็ยอมรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน 4) สมาชิกได้มีโอกาสแสดงออกและใช้ความคิดสร้างสรรค์ของตนเพื่อมีส่วนร่วมในกิจกรรมของทีม 5) ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะเกี่ยวข้องเฉพาะเรื่องงานมิได้นำเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง 6) ทีมงานมีความตระหนักรู้เกี่ยวกับภารกิจของทีมงาน 7) การตัดสินใจของกลุ่มเป็นการตัดสินใจที่ได้จากทุกฝ่าย 8) เมื่อมีการมอบหมายงานให้สมาชิกสมาชิกจะได้รับคำชี้แจงเพื่อปฏิบัติหน้าที่อย่างชัดเจนและยอมรับปฏิบัติตามภารกิจ

เฮย์ส (Hayes. 1997: 78-79) กล่าวถึง ลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้

1. ต้องมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนมีการกำหนดวิสัยทัศน์จุดมุ่งหมายงานและการวางแผนการปฏิบัติงานซึ่งสมาชิกต่างยอมรับ
2. มีความไม่เป็นทางการมีลักษณะสะดวกสบายและผ่อนคลาย
3. สมาชิกมีส่วนร่วมในการอภิปราย
4. การเกิดความไม่ลงรอยกันเป็นการนำไปสู่การพัฒนาทีมให้การสนับสนุนความไม่ลงรอยกันไม่เห็นพ้องต้องกันจะไม่หลีกเลี่ยงหรือมีความรู้สึกขัดแย้ง
5. ยึดมติความเป็นเอกฉันท์ในการตัดสินใจและการตัดสินใจอยู่บนความเห็นพ้องต้องกัน
6. มีการติดต่อสื่อสารแบบเปิดเผยมีการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผยไม่ซ่อนเร้น
7. มีการมอบหมายงานบทบาทมีการแบ่งงานกันอย่างชัดเจน
8. แลกเปลี่ยนทัศนะเรื่องภาวะผู้นำสมาชิกทุกคนในทีมต้องแลกเปลี่ยนทัศนะเรื่องพฤติกรรมของผู้นำที่มีประสิทธิผล

จากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีมหมายถึง การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การมีมาตรฐานในการทำงาน การกระจายความรู้ในการทำงาน การแสวงหาวิธีการทำงานที่เหมาะสม เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีมที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปเป็นตัวบ่งชี้เกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังตาราง

ตาราง 7 ตัวบ่งชี้ของการทำงานเป็นทีม

| ตัวบ่งชี้                                                      | ที่มา                                   |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 1. การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน                                  | Schermethorn. 2011                      |
| 2. มีมาตรฐานในการทำงาน                                         | Laser:& Lafasto. 1989                   |
| 3. ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ร่วมงานมีความคิดสร้างสรรค์            | Schermethorn. 2011, ชีระ รุญเจริญ. 2555 |
| 4. เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน | Davis. 2000                             |
| 5. การกระจายงานตามความรู้ความสามารถ                            | วิเชียร วิทยอดม. 2553                   |
| 6. การแสวงหาวิธีการทำงานที่เหมาะสม                             | ณัฐพันธ์ เขจรนันท์และคณะ. 2545          |

## 5. การวิเคราะห์องค์ประกอบ

การวิเคราะห์องค์ประกอบจัดเป็นเทคนิคทางสถิติที่ผู้วิจัยเลือกใช้ในการวิเคราะห์ โดยขึ้นอยู่กับข้อมูลที่นักวิจัยต้องการจะทราบจึงได้มีผู้วิจัยได้ให้ความหมายของการวิเคราะห์องค์ประกอบไว้ ดังนี้

### 5.1 ความหมายของการวิเคราะห์องค์ประกอบ

มีผู้ที่ได้ให้ความหมายของการวิเคราะห์องค์ประกอบไว้หลายท่าน ดังนี้

บุญชม ศรีสะอาด (2540: 160) ได้อธิบายเกี่ยวกับแนวคิดการวิเคราะห์องค์ประกอบว่าเป็นเทคนิคทางสถิติที่ใช้วิเคราะห์ผลการวัด โดยใช้เครื่องมือหลายชุดหรือหลายด้าน ผลการวิเคราะห์จะช่วยให้ทราบว่าเครื่องมือหรือเทคนิคเหล่านั้นวัดในสิ่งเดียวกันที่เรียกว่าองค์ประกอบร่วมหรือไม่มีองค์ประกอบเครื่องมือหรือเทคนิคเหล่านั้นวัดแต่ละองค์ประกอบมากน้อยเพียงใด ผู้วิจัยจะพิจารณาผลการวิเคราะห์และใช้เหตุผลระบุ (หรือกำหนดชื่อ) องค์ประกอบที่วัดนั้นผลการวิเคราะห์องค์ประกอบจำปรากฏค่าต่างๆ ที่สำคัญคือ ค่า Commuality เป็นค่าความแปรปรวนที่แต่ละระดับแบ่งให้กับแต่ละองค์ประกอบเป็นชิ้นส่วนที่ชี้ถึงว่า แต่ละฉบับวัดตัวองค์ประกอบร่วมกับตัวแปรอื่นมากน้อยเพียงใดค่า Eigen Value เป็นผลรวมกำลังสองของสัมประสิทธิ์ขององค์ประกอบร่วมในแต่ละองค์ประกอบ ซึ่งมีค่าไม่ต่ำกว่า 1 จึงถือว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งๆที่แท้จริง Factor Loading เป็นค่านำหนักขององค์ประกอบที่แต่ละฉบับวัดในองค์ประกอบนั้น

นงลักษณ์ วิรัชชัย (2542: 122) ได้อธิบายว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบเป็นวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ช่วยให้นักวิจัยสร้างองค์ประกอบจากตัวแปรหลายๆ ตัวแปร โดยรวมกลุ่มตัวแปรที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันเป็นองค์ประกอบเดียวกัน และแต่ละองค์ประกอบ คือ ตัวแปรแฝงอันเป็นคุณลักษณะที่นักวิจัยต้องการศึกษา

กัลยา วาณิชบัญชา (2551: 74) ได้สรุปไว้ว่า เป็นการวิเคราะห์หลายตัวแปรเทคนิคหนึ่งเพื่อการสรุปรายละเอียดของตัวแปรหลายตัว หรือเรียกว่าเป็นเทคนิคที่ใช้ในการลดจำนวนตัวแปรเทคนิคหนึ่ง โดยการศึกษาถึงโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปร และสร้างตัวแปรใหม่เรียกว่าองค์ประกอบ โดยองค์ประกอบที่สร้างขึ้นจะเป็นการนำตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันหรือมีความร่วมกันสูงมารวมกันเป็นองค์ประกอบเดียวกัน ส่วนตัวแปรที่อยู่คนละองค์ประกอบมีความร่วมกันน้อยหรือไม่มีความสัมพันธ์กันก็จะสร้างเป็นองค์ประกอบใหม่

จากข้างต้นสรุปได้ว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบ หมายถึง การนำเทคนิควิธีทางสถิติในการสร้างองค์ประกอบ โดยการรวมตัวแปรหลายๆ ตัวที่มีความสัมพันธ์ไว้เป็นกลุ่มเดียวกัน ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ ตัวแปรภายในองค์ประกอบเดียวกันจะมีความสัมพันธ์กันสูง ส่วนตัวแปรที่ต่างองค์ประกอบกันจะมีความสัมพันธ์กันน้อยหรือไม่มีความสัมพันธ์กันสูง สามารถนำมาใช้ในสร้างทฤษฎีใหม่

## 5.2 วัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์องค์ประกอบ

นงลักษณ์ วิรัชชัย (2542:123) ได้อธิบายว่า วัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์องค์ประกอบมีอยู่ 2 ประการ คือ

1. เพื่อสำรวจและระบุองค์ประกอบรวมที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรผลจากการวิเคราะห์องค์ประกอบช่วยให้นักวิจัยลดจำนวนตัวแปรลงและได้องค์ประกอบซึ่งทำให้เข้าใจลักษณะของข้อมูลได้ง่ายและสะดวกในการแปลความหมาย รวมทั้งทราบแบบแผน (Pattern) และโครงสร้าง (Structure) ความสัมพันธ์ของข้อมูลด้วย

2. เพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับแบบแผนและโครงสร้างความสัมพันธ์ของข้อมูล ผู้วิจัยอาจต้องทราบว่ามีเครื่องมือหรือเทคนิคที่ใช้วัดพฤติกรรมนั้น วัดอะไรร่วมกันบ้าง (มีองค์ประกอบอะไรบ้าง) หรือผู้วิจัยสร้างเครื่องมือวัดตามทฤษฎีหรือแนวอย่างหนึ่งต้องการทราบว่า เมื่อนำไปใช้วัดจริงจะปรากฏผลตรงตามทฤษฎีหรือแนวคิดนั้นหรือไม่ก็สามารถทำได้โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบ

กัลยา วาณิชบัญชา (2551: 74) ได้อธิบายถึงจุดมุ่งหมายของการวิเคราะห์องค์ประกอบไว้ว่า เพื่อลดจำนวนตัวแปร โดยรวมตัวแปรหลายๆ ตัวให้อยู่ในกลุ่มหรือองค์ประกอบเดียวกัน โดยที่จำนวนองค์ประกอบจะน้อยกว่าจำนวนตัวแปรและเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง (Confirmatory) ในงานวิจัยบางเรื่อง

## 6. แนวคิด ทฤษฎีและความหมายของตัวบ่งชี้ทางการศึกษา

### 6.1 ความหมายของตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ในภาษาอังกฤษตรงกับคำว่า “ indicator ” ในภาษาไทยมีคำที่ใช้เรียกหลายคำ ได้แก่ ตัวชี้วัด ตัวดัชนี ตัวชี้นำ และตัวบ่งชี้ โดยมีผู้ที่ให้ความหมายของตัวบ่งชี้ไว้ต่างๆ เช่น

ชินภัทร ภูมิรัตน์ (2539: 18 – 27) ให้ความหมายว่า ดัชนีหรือตัวบ่งชี้ หมายถึง เครื่องมือในการวัดเชิงปริมาณ เพื่อแสดงความแตกต่างเปรียบเทียบระหว่างช่วงเวลาและระหว่างผลที่เกิดขึ้นกับเป้าหมายที่วางไว้

วรรณิ แกมเกตุ (2540: 14) ได้ให้ความหมายว่า ตัวบ่งชี้ เป็นสารสนเทศหรือค่าที่สังเกตได้เชิงปริมาณ หรือค่าที่สังเกตได้เชิงคุณภาพซึ่งใช้บ่งบอกสถานะของสิ่งที่มุ่งวัด หรือสะท้อนลักษณะรวมทั้งปัญหาหรืออุปสรรคของการดำเนินงานอย่างกว้างๆ ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง

นงลักษณ์ วิรัชชัย (2541: 82) ได้ให้ความหมายว่า ตัวบ่งชี้ คือ ตัวประกอบหรือองค์ประกอบที่มีค่าแสดงถึงลักษณะหรือปริมาณของสถานการณ์ที่ต้องการศึกษา ณ จุดเวลา หรือช่วงเวลาหนึ่ง ค่าของตัวบ่งชี้แสดง ระบุ บ่งบอกสภาพที่ต้องการศึกษาเป็นองค์รวมกว้างๆ แต่มีความชัดเจนเพียงพอที่จะใช้ในการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อประเมินสภาพที่ต้องการศึกษาได้ และใช้ในการเปรียบเทียบระหว่างจัดเวลา หรือช่วงเวลาที่ต่างกันเพื่อให้ทราบถึงความเปลี่ยนแปลง

วิไลวรรณ สรรพวัฒน์ (2542: 8) ได้ให้ความหมายว่า ตัวบ่งชี้ หมายถึง สิ่งที่บอกรสภาพหรือสถานะของสภาพการณ์ใดของสภาพการณ์หนึ่งในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งในเชิงปริมาณหรือคุณภาพ โดยนำข้อมูลหรือตัวแปรมาสัมพันธ์กัน เพื่อให้เกิดคุณค่าที่สามารถชี้ให้เห็นลักษณะของสถานการณ์นั้น ๆ

ศิริชัย กาญจนวาสี (2545: 82) ให้ความหมายของตัวบ่งชี้ว่า หมายถึง ตัวประกอบ ตัวแปร หรือค่าที่สังเกตได้ ซึ่งใช้บ่งบอกสถานการณ์หรือสะท้อนลักษณะของทรัพยากรการดำเนินงานหรือผลการดำเนินงาน

วิลาวัลย์ มากุ่ม (2549: 30) ได้ให้ความหมายว่า ตัวบ่งชี้ คือ องค์ประกอบย่อยๆ ที่แสดงค่าออกมาถึงลักษณะหรือปริมาณของสิ่งที่ต้องการศึกษา ณ เวลาหนึ่ง สามารถเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ต้องการประเมินได้และสามารถเปรียบเทียบสภาพความเปลี่ยนแปลงของสิ่งที่ต้องการศึกษาได้

พรอัญชลี พุกชาญคำ (2551:13) ได้สรุปความหมายว่าตัวบ่งชี้ หมายถึง สารสนเทศสำคัญที่ชี้ให้เห็นถึงสิ่งที่กำลังศึกษาอาจอยู่ในรูปของข้อความ ตัวแปร หรือค่าที่สังเกตเห็นได้เป็นตัวเลข มีความชัดเจนเชิงปริมาณที่สามารถวิเคราะห์ให้เห็นคุณภาพได้ และค่าของตัวบ่งชี้เป็นค่าชั่วคราวในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง รวมทั้งสารสนเทศที่ได้จะเป็นหลักการพื้นฐานในการพัฒนาทฤษฎีด้วย



สุรศักดิ์ มีโชค (2552: 32) ได้ให้ความหมายว่า ตัวบ่งชี้ หมายถึง ตัวประกอบ หรือ สารสนเทศที่บ่งบอกถึงสภาพ หรือทิศทาง หรือผลการดำเนินงาน ตลอดจนปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงาน ซึ่งสามารถทำให้วินิจฉัยชี้สถานะและช่วยชี้บทบาทหน้าที่ ตลอดจนปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงานในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งก็ได้

นิวัฒน์ สุขประเสริฐ (2553: 12) ได้ให้ความหมาย ตัวบ่งชี้ หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ในการวัดและประเมินผลการดำเนินงานโดยมีองค์ประกอบที่แสดงถึงลักษณะ หรือปริมาณของสภาพที่ต้องการศึกษา ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ค่าของตัวบ่งชี้/แสดง/ระบุ/บ่งบอกถึงสภาพที่ต้องการศึกษาเป็นองค์รวม แต่มีความชัดเจนเพียงพอที่จะใช้ในการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อประเมินสภาพที่ต้องการศึกษาได้ และใช้การเปรียบเทียบระหว่างช่วงเวลาที่แตกต่างกัน เพื่อให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของที่ต้องการศึกษา

กมลวรรณ อนันต์ (2555: 75) ได้สรุปความหมายว่า ตัวบ่งชี้ หมายถึง สิ่งที่ใช้บ่งบอกลักษณะการดำเนินงานของหน่วยงานหรือองค์กร ว่ามีผลการดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างไร หรือสะท้อนลักษณะ รวมทั้งทั้งปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงานอย่างกว้างๆ ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง

กรองทอง เขียนทอง (2555: 75) ได้สรุปความหมายว่า ตัวบ่งชี้ หมายถึง สารสนเทศที่ใช้บ่งบอกคุณลักษณะเชิงปริมาณ หรือคุณภาพของสิ่งที่จะวัดในเวลาใดเวลาหนึ่งโดยไม่จำเป็นต้องบ่งบอกสถานะที่เจาะจง แต่บ่งบอกหรือสะท้อนภาพเชิงสรุปโดยทั่วไป

วุฒิสักดิ์ ธีระวิทย์ (2556: 11) ได้ให้ความหมายว่า ตัวบ่งชี้ หมายถึง เป็นสารสนเทศหรือค่าที่สังเกตได้เชิงปริมาณ หรือเป็นสารสนเทศเชิงคุณภาพ ซึ่งได้บ่งบอกสถานะของสิ่งที่มุ่งวัด หรือสะท้อนลักษณะ รวมทั้งปัญหาหรืออุปสรรคของการดำเนินงานอย่างกว้างๆ ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งสามารถสรุปเป็นลักษณะสำคัญของตัวบ่งชี้ได้ 5 ประการ คือ

1. ตัวบ่งชี้เป็นสิ่งที่บ่งบอก/กำหนดเป็นปริมาณ หรือสามารถทำให้เป็นปริมาณได้
2. ค่าของตัวบ่งชี้เป็นค่าชั่วคราวไม่ถาวร มีการผันแปรตามเวลาและสถานที่
3. ตัวบ่งชี้เป็นสิ่งที่บ่งบอกสถานะของสิ่งที่มุ่งวัดในลักษณะกว้างๆ หรือให้ภาพเชิงสรุปโดยทั่วไปมากกว่าจะเป็นภาพที่เฉพาะเจาะจงในรายละเอียดส่วนย่อย
4. ตัวบ่งชี้แตกต่างจากตัวแปร เพราะตัวบ่งชี้เป็นการรวมตัวแปรที่เกี่ยวข้องกันนำเสนอเป็นภาพกว้างๆ ของสิ่งหรือสภาพที่ต้องการจะศึกษา ในลักษณะของตัวแปรประกอบ (CompositVariable) หรือองค์ประกอบ (Factor) ก็ได้ แต่ตัวแปรจะให้สารสนเทศของสิ่งหรือสภาพที่ต้องการจะศึกษาเฉพาะด้านเดียว ไม่สามารถสรุปภาพโดยรวมทุกด้านได้

5. ตัวบ่งชี้เป็นหน่วยพื้นฐาน (Basic Unit) สำหรับการพัฒนาทฤษฎีตัวบ่งชี้ที่ดีมีคุณภาพ ควรมีความทันสมัย เหมาะสมกับเวลาและสถานที่ มีความตรง ความเที่ยง ความเป็นปรนัย และใช้ปฏิบัติได้จริง มีเกณฑ์การวัดและแปลความหมาย มีความไว มีความเฉพาะเจาะจง และมีความเชื่อถือได้

จอห์นสโตน (Johnstone.1981) ได้ให้ความหมายว่า ตัวบ่งชี้ หมายถึง สารสนเทศที่ บ่งบอกปริมาณเชิงสัมพันธ์ หรือสภาวะของสิ่งที่มุ่งวัดในเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยไม่จำเป็นต้องบอกสภาวะที่เจาะจงหรือชัดเจน แต่บ่งบอกหรือสะท้อนภาพของสถานการณ์เชิงสรุปโดยทั่วไป ซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ในอนาคต

จากการศึกษางานวิจัยสรุปได้ว่า ตัวบ่งชี้ หมายถึง สารสนเทศเชิงปริมาณ หรือสิ่งที่ใช้ในการบ่งบอกคุณลักษณะ หรือสะท้อนสภาพการณ์ที่ต้องการศึกษาในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยใช้ในเก็บข้อมูลจากสภาพจริงด้วยเครื่องมือที่กำหนดไว้ แล้วนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์ที่กำหนดและสรุปสภาพการณ์ทั่วไป

## 6.2 ประเภทของตัวบ่งชี้

การแบ่งประเภทตัวบ่งชี้ ได้มีการแบ่งประเภทของตัวบ่งชี้หลายวิธีทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวิธีและเกณฑ์ในการแบ่ง จอห์นสโตน (Johnstone. 1981: 15-17, 23-33); นางลักษณ์ วิรัชชัย (2545: 21-27) ได้แบ่งตามเกณฑ์ต่อไปนี้

1. แบ่งตามวิธีการสร้าง ได้แก่ ตัวบ่งชี้แทน (Representative Indicators) ตัวบ่งชี้แยก (Disaggregative Indicators) และตัวบ่งชี้รวม หรือตัวบ่งชี้ประกอบ (Composite Indicators)
2. แบ่งตามวิธีการแปลค่าของตัวบ่งชี้ ได้แก่ ตัวบ่งชี้อิงกลุ่ม (Norm - Indicators) ตัวบ่งชี้อิงเกณฑ์ (Criterion – Referenced Indicators) และตัวบ่งชี้อิงตน (Self – Referenced Indicators)
3. แบ่งตามลักษณะค่าของตัวบ่งชี้ ได้แก่ ตัวบ่งชี้สมบูรณ์ (Absolute Indicators) และตัวบ่งชี้สัมพัทธ์หรือตัวบ่งชี้อัตราส่วน (Relative or Ratio Indicators)
4. แบ่งตามช่วงเวลา ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่แสดงสภาวะของสิ่งของ ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง (Stock Indicators) และตัวบ่งชี้ที่เปลี่ยนแปลงไปตามช่วงเวลา (Flows Indicators)
5. แบ่งตามลักษณะในการวัด ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่วัดในลักษณะกระจาย (Distributive Indicators) และตัวบ่งชี้ไม่เกี่ยวกับการกระจาย (Distributive Indicators)
6. แบ่งตามทฤษฎีระบบ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ด้านปัจจัย (Input Indicators) ตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการ (Process Indicators) และตัวบ่งชี้ด้านผลผลิต (Output Indicators)
7. แบ่งตามลักษณะการใช้ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ตัวบ่งชี้แสดงความหมาย (Expressive Indicators) และตัวบ่งชี้ทำนาย (Predictive Indicators)

นอกจากนี้แล้วยังมีการแยกประเภทตามสาขาวิชา เช่น ตัวบ่งชี้การศึกษา ตัวบ่งชี้สังคม ตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิต ตัวบ่งชี้การศึกษาระดับประถมศึกษา ตัวบ่งชี้การศึกษานอกระบบ ในการแยกประเภทนี้ขึ้นอยู่กับความสนใจและความมุ่งหมายในการพัฒนาตัวบ่งชี้

### 6.3 ลักษณะของตัวบ่งชี้

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2540: 12) กล่าวว่า ลักษณะตัวบ่งชี้ที่ดีควรมีลักษณะ ดังนี้

1. ความเป็นกลาง (Neutrality) หมายถึง ความไม่ลำเอียงของตัวบ่งชี้ที่มีผลการประเมินอาจเกี่ยวเนื่องต่อกิจกรรม โครงการหรือแผนงานที่เป็นประเภทเดียวกัน แต่จัดทำโดยหน่วยงานที่แตกต่างกัน

2. ความเป็นวัตถุวิสัย (Objectivity) หมายถึง การตัดสินใจเกี่ยวกับค่าของตัวบ่งชี้ไม่ได้เกิดจากการคิดเอาเองตามความรู้สึกของผู้ประเมิน หรือเรียกกันว่าตามจิตวิสัย แต่อยู่กับสถานะที่เป็นอยู่หรือที่เป็นรูปธรรมของคุณสมบัติที่ผู้ประเมินจะประเมิน

3. มีความไวต่อความแตกต่าง (Sensitivity) หมายถึง ความสามารถของตัวบ่งชี้ที่จะวัดความแตกต่างระหว่างหน่วยวิเคราะห์ได้อย่างถูกต้อง

4. ค่าของมาตรวัด หรือตัวบ่งชี้ที่ได้ความมีความหมาย หรือตีความได้อย่างสะดวก (Meaningfulness; & Interpretability) กล่าวคือ ค่าของมาตรวัดควรมีจุดสูงสุดและต่ำสุดที่ง่ายต่อความเข้าใจ

5. ความถูกต้องในเนื้อหาของตัวบ่งชี้ที่นำมาใช้ในการประเมินผลการ (Content Validity) ไม่มีปัญหาสำหรับการประเมินสิ่งที่เป็นกายภาพ แต่ค่อนข้างมีปัญหาสำหรับการประเมินสิ่งที่ไม่เป็นกายภาพ เช่น การประเมินผลเกี่ยวกับการพึ่งพาตนเอง (Self Reliance) อะไรคือเนื้อหาของการพึ่งพาตนเอง

6. ความถูกต้องในการสร้างตัวบ่งชี้ (Development Validity) เป็นปัญหาที่ตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงานต้องประกอบด้วยตัวแปรหลายๆ ตัวด้วยกัน ในการสร้างตัวบ่งชี้หรือการนำตัวแปรหลายๆ ตัวเหล่านี้มารวมกัน วิธีการรวมตัวแปรหลายๆ ตัวเข้าด้วยกันไม่ว่าจะนำมาบวกกัน หารกันหรือคูณกันนั้นถูกต้องหรือไม่และตีความอย่างไร

อาทิตยา ดวงมณี (2540: 18) กล่าวว่า ลักษณะของตัวบ่งชี้ที่ดีควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. ความเป็นกลาง (Neutrality) หมายถึง ความไม่ลำเอียง (Bias) ของตัวบ่งชี้ เช่น ตัวบ่งชี้ผลิตภาพของแรงงาน (Labor Productivity) ซึ่งวัดด้วยอัตราส่วนระหว่างรายได้ต่อค่าใช้จ่ายแรงงาน เมื่อนำตัวบ่งชี้ไปใช้ในหน่วยงานประเภทผลิต และประเภทบริการจะทำให้ขาดความเป็นกลางเพราะการปฏิบัติงานประเภทบริการนั้นต้องใช้บุคคลจำนวนมาก ส่วนการปฏิบัติงานประเภทการผลิตใช้เครื่องจักรมากกว่าแรงงาน

2. ความเป็นปรนัย (Objectivity) หมายถึง การตัดสินใจเกี่ยวกับค่าของตัวบ่งชี้ไม่ได้เกิดจากการคิดเอาเองของผู้วิจัยแต่ขึ้นอยู่กับสถานะที่เป็นอยู่หรือที่เป็นรูปธรรม

3. มีความไวต่อความแตกต่าง (Sensitivity) หมายถึง ความสามารถของตัวบ่งชี้ที่จะวัดความแตกต่างระหว่างหน่วยวิเคราะห์ได้อย่างถูกต้อง

4. มีความหมายและตีความหมายได้ (Meaningfulness and Interpretability) ตัวบ่งชี้ที่ดีควรมีความหมาย กล่าวคือ ค่าของมาตรวัดและตัวบ่งชี้ควรมีจุดสูงสุด และต่ำสุดที่ง่ายต่อความเข้าใจ เช่น มีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 100 ค่าของตัวบ่งชี้ที่ได้จากการวัดหากอยู่ที่ 60 จะตีความได้สูงกว่าค่าเฉลี่ยเพียงเล็กน้อย แต่หากค่าของมาตรวัดและตัวบ่งชี้ไม่มีค่าสูงสุดหรือต่ำสุดที่แน่นอน เช่น วัดออกมาแล้วได้ 50 หรือ 110 ก็ไม่ทราบว่าเป็น 50 หรือ 110 นั้นจะตีความได้อย่างไร

5. ความถูกต้องในเนื้อหาของตัวบ่งชี้ที่นำมาใช้ (Content Validity) ในการศึกษาหรือพัฒนาตัวบ่งชี้จะต้องศึกษาให้แน่ชัดว่าเนื้อหาในเรื่องที่ศึกษานั้นๆคืออะไร ตัวบ่งชี้ที่ดีต้องมีความถูกต้องในเนื้อหาที่ต้องการวัด

6. ความถูกต้องในการสร้างตัวบ่งชี้ (Construct Validity) การสร้างตัวบ่งชี้ คือ การนำเอาตัวแปรหลายๆ ตัวมารวมกันไม่ว่าจะนำมาบวกกันหรือคูณกัน ความถูกต้องในการสร้างจึงขึ้นอยู่กับความสามารถพิสูจน์ในเชิงทฤษฎีสอดคล้องกับเชิงประจักษ์ตามที่ปรากฏ

กมลวรรณ อนันต์ (2555: 78) ได้สรุปลักษณะของตัวบ่งชี้ว่า สามารถจัดทำได้หลายลักษณะ ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้เทคนิควิธีการคำนวณทางสถิติที่ใช้กับข้อมูลดังนี้

1. อัตราและอัตราส่วน (Rate and Ratio)
2. สัดส่วน (Proportion)
3. เลขดัชนี (Index number)
4. อัตราการเจริญเติบโต (Grow Rate)
5. การคำนวณเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก (Computation Relation to

Facilities)

6. Extrapolation

7. Interpolation

กรรทอง เขียนทอง (2555: 77) ได้สรุปคุณสมบัติของ ตัวบ่งชี้ที่ดีว่า ต้องประกอบด้วย ความตรง ความเที่ยง ความเป็นกลาง ความไว และสะดวกในการนำไปใช้

จอห์นสโตน (Johnstone. 1981: 2-6) ได้สรุปลักษณะของตัวบ่งชี้ไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. ตัวบ่งชี้ต้องระบุสารสนเทศเกี่ยวกับสิ่งหรือสภาพที่ศึกษาอย่างกว้างๆ (Indicators Make General Comment) ซึ่งตัวบ่งชี้จะต้องให้สารสนเทศที่ถูกต้องแม่นยำไม่มากก็น้อย (More or Less Exactness) แต่ไม่จำเป็นต้องแม่นยำแน่นอนอย่างละเอียดถี่ถ้วน

2. ตัวบ่งชี้แตกต่างจากตัวแปร (Indicators are Distinct from Variables) ตัวบ่งชี้ให้สารสนเทศแสดงคุณลักษณะเกี่ยวกับสิ่งหรือสภาพที่ศึกษาเหมือนตัวแปร ซึ่งให้ค่าที่แสดงถึงปริมาณลักษณะเกี่ยวกับสิ่งหรือปรากฏการณ์ที่นักวิจัยสนใจศึกษา แต่ตัวบ่งชี้ก็ไม่เหมือนตัวแปร เพราะตัวแปรจะให้สารสนเทศของสิ่งที่ศึกษาเฉพาะเพียงด้านเดียวไม่สามารถสรุปโดยทุกด้านได้ แต่ตัวบ่งชี้เป็นการรวมตัวแปรที่เกี่ยวข้องกันนำเสนอเป็นภาพรวมกว้างๆ ของที่ศึกษาโดยความหมายตัวบ่งชี้จึงเป็นตัวแปรประกอบ (Composite Variable) หรือองค์ประกอบ (Factor) ก็ได้และไม่จำเป็นต้องมีตัวเดียว ตัวบ่งชี้อาจมี 20 – 30 ตัว ที่สร้างจากตัวแปรหลายร้อยตัวก็ได้

3. ค่าของตัวบ่งชี้แสดงถึงปริมาณ (An Indicator Value Expresses a Quantity) ตัวบ่งชี้ต้องแสดงสภาพที่ศึกษาเป็นค่าตัวเลขหรือเป็นปริมาณเท่านั้นไม่ว่าสิ่งที่ศึกษาจะเป็นเชิงปริมาณหรือเชิงคุณภาพและการแปลความหมายค่าของตัวบ่งชี้ต้องแปลความหมายเปรียบเทียบเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้แล้วในตอนสร้างตัวบ่งชี้ ดังนั้นการสร้างตัวบ่งชี้ต้องมีการกำหนดความหมายและเกณฑ์เกี่ยวกับตัวบ่งชี้อย่างชัดเจนความหมายของตัวบ่งชี้ทำให้สามารถแยกความแตกต่างระหว่างตัวบ่งชี้กับตัวแปรได้เพราะตัวแปรไม่ต้องการกำหนดเกณฑ์

4. ค่าของตัวบ่งชี้เป็นค่าชั่วคราว (Indicator Value are Temporal) แสดงสารสนเทศ ณ จุดเวลา (Time Point) หรือช่วงเวลา (Time Period) ตัวบ่งชี้บางตัวอาจให้สารสนเทศเฉพาะปีใดปีหนึ่ง หรือเดือนใดเดือนหนึ่ง และตัวบ่งชี้บางตัวอาจให้สารสนเทศเกี่ยวกับสภาพการพัฒนาหรือการดำเนินงานในช่วง 5 เดือนหรือ 3 ปี ก็ได้

5. ตัวบ่งชี้เป็นหน่วยพื้นฐานสำหรับการพัฒนาทฤษฎี (Indicator are Basic Units in Theory Development) ในการวิจัยเพื่อพัฒนาทฤษฎีใหม่มีการดำเนินงานที่สำคัญเฉพาะส่วนที่เกี่ยวกับตัวแปร 4 ขั้นตอนได้แก่ 1) การบรรยายสภาพปรากฏการณ์ที่ศึกษาวิจัย 2) การนิยาม สังกกับของปรากฏการณ์ที่ศึกษา 3) การกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการของปรากฏการณ์ ซึ่งนักวิจัยต้องกำหนดนิยามให้ชัดเจนว่าที่ปรากฏการณ์นั้นวัดได้จากตัวแปรอะไรและขั้นตอนที่สุดท้าย 4) เป็นการวางแผนเก็บรวบรวมข้อมูลและการสร้างตัวแปรปรากฏการณ์ที่ศึกษา โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและอนุมานความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เป็นความสัมพันธ์ระหว่างสังกับหรือตัวบ่งชี้ในกลุ่มประชากร ถ้าตัวบ่งชี้และตัวแปรในการวิจัยมีความแตกต่างกัน การอนุมานความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวบ่งชี้จึงไม่ถูกต้อง

จากการศึกษาลักษณะของตัวบ่งชี้สรุปได้ ดังนี้

1. ตัวบ่งชี้เป็นสิ่งที่ไม่ได้บอกหรือชี้สิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างแม่นยำแต่เป็นสิ่งที่สะท้อนสภาวะช่วงเวลาใดช่วงเวลาหนึ่งอย่างกว้าง ๆ มากกว่า

2. ตัวบ่งชี้แตกต่างจากตัวแปร ตรงที่ว่า ตัวแปรเป็นการแสดงสารสนเทศของสิ่งที่ศึกษาโดยอาศัยตัวแปรหลาย ๆ ตัวมารวมกัน แล้วนำเสนอเป็นภาพกว้างของสิ่งที่ศึกษา แต่ตัวแปรเป็นการแสดงสารสนเทศที่ศึกษาได้เพียงด้านเดียว ไม่สามารถนำมาสรุปภาพรวมได้แม้ว่าจะให้ค่าของสิ่งที่ศึกษาก็ตาม

3. ตัวบ่งชี้จะแสดงออกเป็นค่าเชิงปริมาณ ตัวบ่งชี้เป็นสิ่งที่สามารถทำให้ผลที่ออกมาเป็นค่าเชิงปริมาณ ซึ่งผลที่ได้มาจากกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้จึงทำให้สามารถแปลความหมายนั้นได้อย่างชัดเจน

4. ตัวบ่งชี้เป็นสิ่งที่ชั่วคราว ค่าตัวบ่งชี้จะนำไปใช้บอกความหมายแค่จุดใดจุดหนึ่งหรือเวลาใดเวลาหนึ่งโดยที่ตัวบ่งชี้บางตัวนั้นอาจจะใช้บอกการพัฒนาที่เกิดขึ้น ณ ช่วงเวลาที่ได้กำหนดไว้

5. ตัวบ่งชี้เป็นหน่วยพื้นฐานสำหรับการพัฒนาทฤษฎี ตัวบ่งชี้เป็นหัวใจสำคัญในการสร้างทฤษฎีซึ่งฐานสะท้อนให้เห็นถึงมโนทัศน์ของทฤษฎีนั้น และมโนทัศน์ดังกล่าวก็จำเป็นจะต้องมีค่าของการวัด โดยทั่วไปการสร้างทฤษฎีจะประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 4 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1) การกำหนดข้อความบรรยายเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการจะศึกษา ขั้นที่ 2) การจำแนกนิยามของมโนทัศน์ของปรากฏการณ์ที่ต้องการจะศึกษา ขั้นที่ 3) การสร้างนิยามเชิงปฏิบัติการเพื่อช่วยในการวัดตัวแปรของมโนทัศน์ ขั้นที่ 4) การวางแผนเก็บรวบรวมข้อมูลของสิ่งที่ต้องการจะศึกษาและสร้างตัวบ่งชี้ ซึ่งนักวิจัยจำเป็นต้องจำแนกให้ออกว่า ค่าการวัดเชิงที่ได้นั้นเป็นค่าของตัวบ่งชี้ไม่ใช่ตัวแปร มิเช่นนั้นความสัมพันธ์ของมโนทัศน์ที่ค้นพบจะเกิดการคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง

#### 6.4 ประโยชน์ของตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ทางการศึกษานั้นสามารถจำแนกการนำไปใช้ประโยชน์ได้ 4 ประการ ดังนี้ (เอมอร์ จังศิริพรพรรณ (2541: 41)

1. เป็นข้อความกำหนดนโยบาย ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบในการวางแผน คือ ขาดความชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์นโยบายมักจะระบุในลักษณะที่กว้างมากเกินไป การนำตัวบ่งชี้มาใช้ในข้อความกำหนดนโยบายจะช่วยให้ทราบสิ่งที่ต้องการให้บรรลุผลตามนโยบายได้ชัดเจนขึ้น

2. ติดตามผลในระบบการศึกษา การใช้ตัวบ่งชี้ทางการศึกษาในการติดตามผลการเปลี่ยนแปลงมีความสำคัญมาก เพราะช่วยตรวจสอบว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นไปในทิศทางที่ต้องการหรือพึงประสงค์หรือไม่ซึ่งจะต้องมีการใช้วัดอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องจึงจะสามารถใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการศึกษาได้

3. พัฒนาการวิจัยเกี่ยวกับระบบการศึกษา ตัวบ่งชี้มีประโยชน์ต่อการพัฒนาการวิจัย โดยเฉพาะตัวบ่งชี้รวมสามารถใช้แทนลักษณะของระบบการศึกษาในงานวิจัย โดยนำไปใช้วิเคราะห์เพื่อศึกษาวิจัยในแง่มุมต่าง ๆ ตามต้องการได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือดีกว่าการใช้ตัวแปรเดียวหรือตัวแปรย่อยแต่ละตัว ซึ่งถือว่าเป็นพื้นฐานของการวิเคราะห์เท่านั้น

4. จัดกลุ่มระบบการศึกษา ตัวบ่งชี้ช่วยให้การจัดแบ่งกลุ่มในระบบการศึกษามีความเที่ยงตรงและความเชื่อถือ ทำให้ประเทศที่มีระบบการศึกษาในกลุ่มเดียวกันสามารถใช้ข้อมูลอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้ นอกจากนี้การจัดแบ่งกลุ่มยังช่วยชี้ให้เห็นถึงลักษณะที่เหมือนหรือแตกต่างกันในการศึกษาใช้ในการเปรียบเทียบการศึกษาระหว่างจังหวัด ภายในประเทศ หรือระหว่างประเทศได้ ซึ่งดีกว่าการใช้ตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งหรือใช้ตัวแปรแต่ละชนิดหลาย ๆ ตัว การสร้างตัวบ่งชี้รวมจะช่วยลดความผิดพลาดลงได้

5. มีลักษณะเป็นกลาง ตัวบ่งชี้ที่ใช้มีลักษณะของความเป็นกลางทำให้สามารถกำหนดปทัสถานในการตัดสินใจโดยที่ตัวบ่งชี้ไม่ได้มีลักษณะเอนเอียงไปทางใดทางหนึ่ง

วุฒิสถิติ ชีระวิทย์ (2556: 21) ได้สรุปประโยชน์ของตัวบ่งชี้ว่า ตัวบ่งชี้เป็นสิ่งที่บ่งบอกหรือแสดงรายละเอียดของคุณลักษณะหรือสภาพที่ต้องการศึกษา สารสนเทศจากตัวบ่งชี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้หลายประการ กล่าวคือ 1) การกำหนดนโยบายการวางแผน และกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานได้อย่างชัดเจนตรวจสอบได้ 2) การประเมินหรือกำกับติดตามการเปลี่ยนแปลงในระบบการดำเนินงานให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด เพื่อหาทางพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น 3) การจัดลำดับหรือระดับคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา 4) การวิจัยและพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้สารสนเทศเกี่ยวกับสถานะแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงที่เป็นประโยชน์รวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

จอห์นสโตน (Johnstone. 1981: 6-15) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของตัวบ่งชี้ทางการศึกษาสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ 5 ด้านดังนี้

1. ด้านการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของการศึกษาส่วนใหญ่ที่พบในการวางแผน คือ ขาดความชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์และนโยบาย มักจะระบุในลักษณะที่กว้างมากเกินไป การนำตัวบ่งชี้มาใช้ในข้อความกำหนดนโยบายจะช่วยให้ทราบสิ่งที่ต้องการให้บรรลุผลตามนโยบายได้ชัดเจนขึ้น

2. ด้านการกำกับและประเมินระบบการศึกษา การใช้ตัวบ่งชี้ทางการศึกษาในการกำกับและประเมินระบบการศึกษานั้น เป็นการติดตามผลการเปลี่ยนแปลงที่มีความสำคัญมาก เพราะจะช่วยตรวจสอบว่าการเปลี่ยนแปลงของระบบการศึกษานั้นเป็นไปในทิศทางที่ต้องการหรือพึงประสงค์หรือไม่ มีจุดติดขัดอยู่ด้านใด อันจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการศึกษาให้ดียิ่งขึ้น

3. ด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบการศึกษา ตัวบ่งชี้มีประโยชน์ต่อการพัฒนาการวิจัย โดยเฉพาะตัวบ่งชี้รวม สามารถใช้แทนลักษณะของระบบการศึกษาในงานวิจัยโดยนำไปใช้วิเคราะห์เพื่อการศึกษาวิจัยในแง่มุมต่าง ๆ ตามต้องการได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือดีกว่าการใช้ตัวแปรเดียวหรือตัวแปรย่อยแต่ละตัวซึ่งถือว่าเป็นพื้นฐานของการวิเคราะห์เท่านั้น

4. ด้านการลำดับและการจัดประเภทระบบการศึกษา ตัวบ่งชี้ช่วยให้การจัดแบ่งกลุ่มในระบบการศึกษามีความตรงและความเที่ยง ทำให้ประเทศที่มีระบบการศึกษาในกลุ่มเดียวกันสามารถใช้ข้อมูลอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้ นอกจากนี้การจัดกลุ่มยังช่วยให้เห็นถึงลักษณะที่เหมือนหรือแตกต่างในการศึกษาใช้ในการเปรียบเทียบการศึกษาระหว่างจังหวัดภายใน ประเทศ หรือระหว่างประเทศได้ ซึ่งดีกว่าการใช้ตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งหรือใช้ตัวแปรแต่ละชนิดหลายๆ ตัว การสร้างตัวบ่งชี้รวมจะช่วยลดความผิดพลาดลงได้

5. ด้านการประเมินคุณภาพการศึกษา ตัวบ่งชี้เป็นเครื่องมือสำคัญในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการประกันคุณภาพการศึกษาต้องอาศัยตัวบ่งชี้เป็นตัวกำหนดเป้าหมายที่ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษา

## 7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ

### 7.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

ได้มีผู้ที่ทำการวิจัยในเรื่องพัฒนาตัวบ่งชี้ไว้หลายเรื่องซึ่งมีกระบวนการในการพัฒนาที่คล้ายๆกัน มีความแตกต่างกันบ้างในส่วนของการรายละเอียดแต่ละขั้นตอนการพัฒนา เช่น

วรรณิ แกมเกตุ (2540: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้กับประสิทธิภาพการใช้ครู : การประยุกต์ใช้โมเดลสมการโครงสร้างกลุ่มพหุและโมเดลเอ็มทีเอ็มเอ็ม โดยมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพการใช้ครู มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนพารามิเตอร์ในโมเดลประสิทธิภาพการใช้ครูระหว่างกลุ่มโรงเรียนต่างสังกัดโดยการประยุกต์ใช้สมการโครงสร้างกลุ่มพหุ เพื่อตรวจสอบความตรงของตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพการใช้ครูด้วยโมเดลเอ็มทีเอ็มเอ็ม และเพื่อเปรียบเทียบความสอดคล้องของโมเดลเอ็มทีเอ็มเอ็ม 3 โมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ระหว่างโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน โมเดลการวิเคราะห์ส่วนประกอบความแปรปรวนร่วม และโมเดลผลคูณโดยตรง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ครู จำนวน 10,168 คน จากโรงเรียนกลุ่มตัวอย่างในสังกัดสำนักงานการศึกษากรุงเทพมหานคร สำนักงานการศึกษาท้องถิ่น สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ กรมสามัญศึกษา และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน จำนวน 1,290 โรงเรียน ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ที่วัดโดยใช้วิธีการทางตรง 9 ตัวแปร และทางอ้อม 16 ตัวแปร ที่ได้มาจากฐานข้อมูลในโครงการวิจัยของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ เรื่อง “ ประสิทธิภาพการใช้ครู : การวิเคราะห์เชิงปริมาณระดับมหภาค ” ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่สำคัญของตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพการใช้ครู ได้แก่ ตัวแปรด้านกระบวนการใช้ครู 3 ตัวแปรและตัวแปรด้านผลผลิต 5 ตัวแปร ผลการวิเคราะห์ส่วนใหญ่สอดคล้องกันระหว่างกลุ่มโรงเรียนทั้ง 5 สังกัด และระหว่างโมเดลการพัฒนาตัวบ่งชี้ที่ใช้ตัวแปรที่วัดโดยใช้วิธีการทางตรงและทางอ้อม แต่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบและลำดับความสำคัญของตัวแปรแตกต่างกัน ตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพการใช้ครูที่พัฒนาขึ้นส่วนใหญ่มีความตรงเชิงโครงสร้าง การประยุกต์ใช้โมเดลเอ็มทีเอ็มเอ็ม แสดงให้เห็นว่า โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน แบบการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะ (CFA-CT) เป็นโมเดลที่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์สูงสุด

บุญใจ ศรีสถิตนรากร (2543: 204-210) ได้พัฒนาดัชนีรวมคุณภาพการจัดการศึกษาสำหรับหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาดัชนีรวมของคุณภาพการจัดการศึกษาสำหรับหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต และศึกษาความเป็นไปได้ในการนำดัชนีรวมที่ได้จากการวิจัยไปกำหนดเกณฑ์ประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาสำหรับหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต วิธีการดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 ศึกษาและวิเคราะห์เอกสารเพื่อนำสาระที่ได้มากำหนดกรอบความคิดในการวิจัย ขั้นที่ 2 พัฒนาดัชนีรวมคุณภาพการจัดการศึกษาสำหรับหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต โดยใช้เทคนิค(Ethnographic Delphi Future Research (EDFR) คัดสรรดัชนีโดยพิจารณาจากคำมัธยฐานของการนำไปใช้จริงตั้งแต่ระดับมากขึ้นไป จากความคิดเห็นที่สอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 20 ท่าน ขั้นที่ 3 ศึกษา



ความเป็นไปได้ในการนำดัชนีที่ได้จากการวิจัยไปกำหนดเกณฑ์ประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาสำหรับหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต โดยให้อาจารย์ประจำหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิตของสถาบันการศึกษาพยาบาลที่เปิดสอนหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต จำนวน 21 ท่าน สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ 1) สมรรถนะมหาบัณฑิตพยาบาลศาสตรที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิตประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการปฏิบัติการพยาบาลขั้นสูง (2) ด้านการบริหาร (3) ด้านการวิจัย (4) ด้านการสอนและให้คำปรึกษาทางวิชาการ 2) องค์ประกอบคุณภาพการจัดการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิตประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ เรียงตามร้อยละของน้ำหนักความสำคัญได้แก่ (1) อาจารย์ (2) นิสิต/นักศึกษาและมหาบัณฑิต (3) การเรียนการสอนและการประเมินผล (4) หลักสูตร (5) สื่อการศึกษาและบริการห้องสมุด (6) บริหารองค์กร 3) ดัชนีคุณภาพการจัดการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิตประกอบด้วยดัชนี จำนวน 57 ดัชนี จำแนกเป็นอาจารย์ 11 ท่าน ดัชนี นิสิต/นักศึกษา และมหาบัณฑิต 8 ดัชนี การเรียนการสอนและการประเมินผล 11 ดัชนี หลักสูตร 8 ดัชนี สื่อการศึกษาและบริการห้องสมุด 7 ดัชนี บริหารองค์กร 12 ดัชนี และดัชนีทั้ง 57 ดัชนี และดัชนีความเป็นไปได้ในการกำหนดเกณฑ์ประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

เกียรติสุดา ศรีสุข (2545: บทคัดย่อ) พัฒนาตัวบ่งชี้ในการประเมินคุณภาพการจัดการ ศึกษาหลักสูตรมหาบัณฑิตทางการศึกษา : การประยุกต์ใช้วิธีการวิเคราะห์แบบจำลองความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 4 ประการ คือ 1) เพื่อสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้ในการประเมินคุณภาพการจัดการ ศึกษาหลักสูตรมหาบัณฑิตทางการศึกษา 2) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง ความเหมาะสม และความเป็น ไปได้ในกระบวนการตรวจวัดของตัวบ่งชี้ที่พัฒนาได้ 3) เพื่อศึกษาความเหมาะสมของแบบจำลองการวัดในการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาหลักสูตรมหาบัณฑิตทางการศึกษากับข้อมูลเชิงประจักษ์ 4) เพื่อทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของแบบจำลองการวัดในการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาหลักสูตรมหาบัณฑิตทางการศึกษาระหว่างกลุ่มผู้สอนกับกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก มีวิธีการดำเนินการเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การสร้างตัวบ่งชี้โดยศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำผลการศึกษามาสังเคราะห์เป็นภาพรวมของการจัดการศึกษาหลักสูตรมหาบัณฑิตทางการศึกษา พร้อมทั้งสังเคราะห์ตัวบ่งชี้ในการประเมินคุณภาพได้ 9 องค์ประกอบและ 88 ตัวบ่งชี้ คือ องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับอาจารย์มี 14 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา/มหาบัณฑิตมี 13 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรมี 5 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารหลักสูตรมี 21 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเรียนการสอนมี 10 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรที่เอื้อต่อการเรียนการสอนมี 10 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณมี 6 ตัวบ่งชี้ และองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยมี 4 ตัวบ่งชี้ ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพ มีวิธีการ 3 ขั้นตอน ได้แก่ การตรวจ สอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความครอบคลุมในองค์ประกอบที่ต้องการวัด โดยนำตัวบ่งชี้ทั้งหมดมาสร้างแบบสอบถามชุดที่ 1

ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความครอบคลุมในองค์ประกอบที่ต้องการวัด ทำให้ได้ตัวบ่งชี้ 65 ตัวบ่งชี้ ต่อมาจึงได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างและความเหมาะสม โดยให้นำตัวบ่งชี้ 65 ตัวบ่งชี้ มาสร้างแบบ สอบถามชุดที่ 2 นำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มผู้สอนและกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก จำนวน 1,081 คน นำข้อมูลที่ได้วิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างกำหนดน้ำหนักความสำคัญของตัวบ่งชี้ตรวจสอบความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ ตรวจสอบแบบจำลองการวัดของการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาหลักสูตรมหาบัณฑิตทางการศึกษามีความเหมาะสมกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ และขั้นสุดท้ายเป็นการตรวจสอบความเป็นไปได้ในกระบวนการตรวจวัดโดยใช้วิธีวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ตัวบ่งชี้มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการประเมินและความเป็นไปได้ในกระบวนการตรวจวัดได้องค์ประกอบ จำนวน 9 องค์ประกอบ 65 ตัวบ่งชี้

น้ำเพชร กระต่ายทอง (2545: 92) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารกับผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของโรงเรียนตามทัศนะของครูปฏิบัติการโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมาผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร ตามทัศนะของครูปฏิบัติการโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก

ทวีศิลป์ กุลนภาดล (2547: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้การบริหารจัดการที่ดีของมหาวิทยาลัยราชภัฏ การดำเนินการวิจัยมี 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการที่ดี ขั้นตอนที่ 2 ทดสอบความสอดคล้องของโมเดลโครงสร้างตัวบ่งชี้การบริหารจัดการที่ดีสำหรับการเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏกับข้อมูลเชิงประจักษ์ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเกณฑ์สัมพันธ์ (Criterion-relate Validity) ของตัวบ่งชี้การบริหารจัดการที่ดี ขั้นตอนที่ 4 การจัดทำคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การบริหารกิจการที่ดีสำหรับการเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า ตัวบ่งชี้การบริหารกิจการที่ดีสำหรับการเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ จำนวน 95 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ด้านความเป็นอิสระ จำนวน 21 ตัวบ่งชี้ 2) ด้านเสรีภาพทางวิชาการ จำนวน 18 ตัวบ่งชี้ 3) การมีส่วนร่วม จำนวน 19 ตัวบ่งชี้ 4) ด้านความรับผิดชอบตรวจสอบได้ จำนวน 16 ตัวบ่งชี้ และ 6) ด้านความโปร่งใสในการบริหารกิจการ จำนวน 19 ตัวบ่งชี้

นิตยา สำเร็จผล (2547: 142) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยการดำเนินการวิจัยเป็น 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 กำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยดำเนินการเป็น 2 ขั้น คือ 1) การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2) การสัมภาษณ์ความคิดเห็นและการกำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ และประสบการณ์ในการวิจัย จำนวน 16 คน ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาตัวบ่งชี้โดยการนิยามเชิงทฤษฎีดำเนินการเป็น 2 ขั้น คือ 1) การคัดเลือกตัวบ่งชี้ที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 โดยใช้ความเห็นของ

ผู้เชี่ยวชาญ 20 คน ประเมินความตรง ความชัดเจน ความเหมาะสม และความเป็นประโยชน์ของตัวบ่งชี้ วิเคราะห์หาดัชนีความสอดคล้องของความคิดเห็น ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้ดำเนินการเป็น 2 ขั้นตอน คือ 1) ตรวจสอบคุณภาพด้านความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ 2) การตรวจสอบความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมลิสเรล ผลการพบว่า ตัวบ่งชี้การจัดการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ 100 ตัวบ่งชี้ ด้านปัจจัยตัวบ่งชี้ 4 องค์ประกอบ ด้านกระบวนการวิจัย 5 องค์ประกอบ และด้านปัจจัยผลผลิต 4 องค์ประกอบ และด้านการจัดโอกาสการเรียนรู้ตลอดชีวิต 2 องค์ประกอบ

รุ่งรัชดาพร เวหะชาติ (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การของโรงเรียนชั้นพื้นฐาน ผลการศึกษา พบว่า รูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การของโรงเรียนชั้นพื้นฐาน ด้านการนำองค์การและการวางแผนกลยุทธ์ มีค่าเฉลี่ยสูง 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพอย่างชัดเจนแสดงถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ มีแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน ด้านระบบและกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ กระบวนการเรียนรู้เน้นความเป็นเลิศทางวิชาการ กระบวนการเน้นผู้เรียนให้มีคุณธรรมจริยธรรม ระบบดูแลความช่วยเหลือให้ผู้เรียนมีคุณภาพมีความสามารถที่โดดเด่น ด้านทรัพยากรบุคคลและทีมงาน มีค่าเฉลี่ยสูง 3 ลำดับแรก ได้แก่ แผนพัฒนาบุคลากร แต่งตั้งคณะกรรมการและมอบอำนาจหน้าที่ให้กับหัวหน้าทีมคุณภาพ มีการมอบหมายหน้าที่ชัดเจนตามระเบียบปฏิบัติราชการ ด้านการวิเคราะห์การประเมินและการจัดสภาพการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ มีโครงสร้างองค์การอย่างเป็นระบบ ประเมินสภาพความต้องการทั้งระบบเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน วิเคราะห์สภาพความต้องการและจำเป็นของโรงเรียนด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้เกี่ยวข้องความพึงพอใจของผู้เรียน มีค่าเฉลี่ยสูง 3 ลำดับแรก ได้แก่ บุคลากรสามารถจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ บุคลากรผู้สอนมีหน้าที่ในการจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้สาระของหลักสูตรสอดคล้องกับสภาพผู้เรียนและท้องถิ่น ด้านผลลัพธ์ขององค์การภารกิจ มีค่าเฉลี่ยสูง 3 ลำดับแรก ได้แก่ ผู้เรียนเป็นบุคลากรที่ดีของครอบครัว ชุมชน สังคม และเคารพในสิทธิของผู้อื่น มีคุณธรรม จริยธรรม มีค่านิยมที่พึงประสงค์ สร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของทุกภาค

นพปฎล สุนทรนนท์ (2549: 266) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการคุณภาพโดยรวมในโรงพยาบาลภาครัฐของไทย ผลการวิจัยพบว่า โรงพยาบาลทั้ง 3 แห่งมีการดำเนินการสรุปได้ ดังนี้ (1) มีการกำหนดทิศทางและแนวทางการบริหารงานที่ให้ความสำคัญกับเรื่องของคุณภาพเป็นอย่างมากและถือว่าเป็นนโยบายหลักที่สำคัญขององค์การ (2) ได้พยายามพัฒนาบุคลากรของตนเองให้มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพที่มีอยู่ (3) ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นอย่างมาก แต่ละโรงพยาบาลจึงกำหนดช่องทางต่างๆ ในการรับฟังและเรียนรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการและพยายามปรับรูปแบบการให้บริการที่สร้างความสะดวกและรวดเร็วกว่าเดิม และโรงพยาบาลทั้ง 3 แห่ง อยู่ในจุดเริ่มต้นของการทำแผนกลยุทธ์เป็น

ช่วงแห่งการเรียนรู้พร้อมกับการปฏิบัติจริง จึงมีการพัฒนาและปรับปรุงแผนอยู่เป็นระยะและยังขาดการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

มัลลย์ภรณ์ บุตรดี (2550: 81) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครู ศึกษาเฉพาะกรณีครูของโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรี ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ครูโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรีมีการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และใช้วิธีการติดต่อสื่อสารทางวาจาอยู่ในระดับดีมาก ส่วนวิธีการติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร และวิธีการติดต่อสื่อสารทางเทคโนโลยี ใช้สื่อสารระดับปานกลาง

สุริยันต์ สะท้อน (2550: 102-103) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษากับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต2 ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารสถานศึกษา มีพฤติกรรมติดต่อสื่อสารโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก พฤติกรรมส่งสารพฤติกรรมการใช้สาร และพฤติกรรมใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก ส่วนพฤติกรรมรับสาร อยู่ในระดับปานกลาง

พรอญชลี พุกชาญคำ (2551: 115) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้รวมการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาการดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่แรก เป็นการวิเคราะห์ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของการบริหารทรัพยากรบุคคลจากการวิเคราะห์เนื้อหาจากเอกสารและการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ ขั้นตอนที่สอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จำนวน 808 คน ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบโควตาเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและใช้วิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจโดยใช้ Factor Analysis เพื่อจัดกลุ่มตัวแปร พบว่า ตัวบ่งชี้รวมการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ประกอบด้วย 6 ตัวบ่งชี้รวม เรียงตามน้ำหนักของการวิเคราะห์องค์ประกอบจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ตัวบ่งชี้รวมที่ 1 ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย 24 ตัวแปร ตัวบ่งชี้รวมที่ 2 คุณภาพชีวิตและบทบาทผู้บริหารสายงานหลัก ประกอบด้วย 16 ตัวแปร ตัวบ่งชี้รวมที่ 3 นโยบาย แผน และการบริหารทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย 11 ตัวแปร ตัวบ่งชี้รวมที่ 4 เทคโนโลยีและฐานข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย 6 ตัวแปร ตัวบ่งชี้รวมที่ 5 บทบาทของหน่วยงานการเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย 4 ตัวแปร ตัวบ่งชี้รวมที่ 6 ความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย 3 ตัวแปรตามลำดับ ซึ่งตัวบ่งชี้รวมการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาทั้ง 6 ตัวนี้ มีความสามารถในการร่วมกันอธิบายความสำเร็จการบริหารทรัพยากรบุคคลได้ร้อยละ 73.446

ศิริบูรณ์ สุขพัฒน์ธี (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพทีมงานในการป้องกัน บรรเทาสาธารณภัยของกรมป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการทำงานเป็นทีมในการป้องกันสาธารณภัย กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการกรมบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 135 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-39 ปี

ระดับการศึกษาปริญญาตรี ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ มีประสบการณ์ในการทำงานด้านสาธารณสุข 5-9 ปี ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีรูปแบบการทำงานเป็นทีมตามสายงาน/ตามโครงสร้าง และมีโอกาสเข้าร่วมประชุมเป็นครั้งคราว ผลการศึกษา พบว่า ลักษณะการทำงานเป็นทีมในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการประสานงานที่ทีมใช้ในการประสานงานอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการของทีม และด้านการกำกับดูแลที่ทีมงานมีการติดตามสถานการณ์ด้านสาธารณสุขอย่างต่อเนื่อง ส่วนปัญหาอุปสรรคในการทำงานเป็นทีมระดับปานกลาง โดยเฉพาะด้านการบริหารขององค์กรที่มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ตรงกับความรู้ความสามารถของสมาชิก และการบริหารจัดการข้อมูลยังไม่เป็นระบบไม่เอื้อต่อการนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจของผู้บริหาร

อนันต์ เตียวต้อย (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษารูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบการบริหารแบบเบ็ดเสร็จในมหาวิทยาลัยราชมงคล มี 7 องค์ประกอบ คือ 1) การให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ 2) การบริหารมีภาวะผู้นำในการนำองค์กร 3) เทคนิคและเครื่องมือในการบริหารคุณภาพ 4) ธรรมชาติของผู้บริหาร 5) การใช้องค์การเป็นคู่แข่ง 6) การสร้างคุณภาพชีวิตบุคลากร 7) การบริหารงานอย่างต่อเนื่องรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ได้แก่ องค์ประกอบและกระบวนการ ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ คือ 1) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและบุคลากร 2) ผู้บริหารมีภาวะผู้นำในการนำองค์กร 3) เทคนิคและเครื่องมือการบริหารคุณภาพ 4) ธรรมชาติของผู้บริหาร 5) การใช้องค์การเป็นคู่แข่ง 6) การสร้างคุณภาพชีวิตบุคลากร 7) การบริหารงานอย่างต่อเนื่อง และ 8) กระบวนการคือ ริเริ่มจากผู้บริหารระดับสูง จัดโครงสร้างองค์การและทีมงาน จัดระบบเครื่องมือคุณภาพ ประกาศใช้และให้ความรู้แก่บุคลากร กำกับติดตาม และประเมินผล ทบทวนการดำเนินงาน ให้รางวัลผู้ประสบผลสำเร็จในการบริหารคุณภาพ และเทียบกับองค์การที่ประสบผลสำเร็จ

เรณู เชื้อสะอาด (2552: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการทำงานเป็นทีมด้านวิชาการของพนักงานครูในโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ การศึกษารั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมด้านวิชาการของพนักงานครูในโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานครูของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมพนักงานครูส่วนใหญ่ได้ทำงานเป็นทีมบ่อยครั้ง ในเรื่องการไว้วางใจซึ่งกันและกันการรับฟังความคิดเห็น การแก้ไขความขัดแย้ง การตระหนักว่าตนเองมีความสำคัญในการตัดสินใจคนหนึ่งในทีมงานยอม รับฟังคนที่ตนเองไม่คุ้นเคย และประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อขอความร่วมมือในการพัฒนาโรงเรียน

พูนสุข จันทรเพ็ญ ประสงค์ ประณีตพลกรัง พงศ์ หรดาล และกุสุมา พลาพรหม (2553: ออนไลน์) ได้ศึกษารูปแบบการบริหารคุณภาพโดยรวมสำหรับระบบการจัดการความรู้ในชุมชนไทย ผลการศึกษาพบว่า การจัดการความรู้ในชุมชนไทยเกิดขึ้นจากการอาสาของกลุ่มคนที่มีความตระหนักและเห็นความจำเป็นต้องใช้ความรู้เพื่อแก้ไขปัญหาชุมชน วิธีบริหารเป็นระบบการทำงานแบบเปิดที่มีอัตลักษณ์และพลวัต สามารถประยุกต์เข้าได้กับวิธีการจัดการสมัยใหม่

รูปแบบการบริหารคุณภาพโดยรวมสำหรับระบบการจัดการความรู้ในชุมชนไทยที่พัฒนาขึ้น มีข้อกำหนดการบริหารเป็น 3 มิติ คือ มิติเชิงโครงสร้าง มิติระบบปฏิบัติการและมิติวัดและวิเคราะห์ผลแบ่งการจัดการเป็น 6 หมวด ได้แก่ การจัดการทรัพยากร ภาวะการณ์นำ การบริหารความรู้ กิจกรรมการเรียนรู้ การวัดและการวิเคราะห์

นัตริณี จงรักษ์ (2554: 68) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้ากลุ่มสาระกับประสิทธิผลของโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้ากลุ่มสาระกับประสิทธิผลของโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยา โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน และระดับปานกลาง 1 ด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านแบบเห็นอกเห็นใจ ด้านแบบมีชีวิตชีวา ด้านแบบสั่งการ และด้านแบบมีระเบียบ ตามลำดับ

กรทอง เขียนทอง (2555: 118) ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้การบริหารจัดการ ที่ดีของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า การบริหารจัดการที่ดีของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจำนวน 100 ตัว ครอบคลุมองค์ประกอบ 8 ด้าน การตรวจสอบคุณภาพโมเดล เชิงสมการโครงสร้าง มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 น้ำหนักองค์ประกอบขององค์ประกอบหลักจากมากไปน้อย คือ หลักความรับผิดชอบ หลักการบริหารจัดการความรู้ หลักความคุ้มค่า หลักความโปร่งใส หลักความยุติธรรม หลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม และหลักเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบมีความผันแปรร่วมกับองค์ประกอบตัวบ่งชี้การบริหารจัดการที่ดีของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ร้อยละ 98, 92, 83, 87, 84, 68, 78 และ 62 ตามลำดับ

นราวัลย์ สุรังค์สุริยกุล (2555: 158-161) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 ผลการวิจัยพบว่า ได้รูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 ที่มีองค์ประกอบทั้งหมด 6 ด้านและเพิ่มเติมอีก 1 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านการมีส่วนร่วมของทีมงาน (2) ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (3) ด้านการพัฒนาบุคลากร (4) ด้านการสร้าง ความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ (5) ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี (6) ด้านการวางแผนกลยุทธ์ (7) ด้านการจัดการศึกษาสู่ความเป็นสากลและการศึกษาความเป็นไปได้ โดยการจัดประชุม ผู้เกี่ยวข้องจำนวน 15 คน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน และคณะกรรมการสถานศึกษา พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน และคณะกรรมการสถานศึกษา มีความคิดเห็นต่อความเป็นไปได้ของรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 โดยรวมรายด้านและรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด

## 7.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

ฟาร์เล็ต และ สโตนเนอร์ (Farlet; & Stoner. 1989: 78) ได้ศึกษาการทำงานร่วมกันเป็นทีม ของผู้บริหารทางการพยาบาล ว่าต้องสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อผู้ปฏิบัติงานเป็นทีม เกี่ยวข้องกับด้านทักษะและการประนีประนอม การใช้อำนาจภายใต้กลยุทธ์ หรืออำนาจที่ระบุไว้ในคำสั่ง ต่างๆ การให้ความรู้และการสื่อสารให้ผู้ร่วมทีมได้รับรู้ การร่วมกันทำงานเป็นทีมประสบความสำเร็จ เนื่องจากบุคคลในทีมทำงานที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างมีประสิทธิภาพ แนวทางสำหรับการสร้างความสำเร็จของการทำงานร่วมกันเป็นทีม คือ การรับนโยบายและหาสิ่งสนับสนุนองค์การสำหรับการวางแผน หรือวางแผนเป้าหมายจากผู้บริหารสูงสุดขององค์การ มีการประชุมในช่วงเวลาที่เหมาะสม มีการแจ้งข่าวสารให้สมาชิกในทีมได้ทราบวัตถุประสงค์ของทีมอย่างชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้จริง สมาชิกต้องเข้าใจวัตถุประสงค์ ผู้บริหารต้องไวต่อความรู้สึกและความต้องการของสมาชิกในทีม สามารถบริหารความขัดแย้งภายในทีมได้ กระตุ้นให้สมาชิกในทีมช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และยอมรับความแตกต่างกันของบุคคลในทีม

โคลบ (Kolob. 1991: Abstract) (สุธรรม สีขาวจารย์. 2542: 60; อ้างอิงจาก Kolob. 1991: Abstract) ได้ทำการ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับผลสำเร็จของการปฏิบัติงานเป็นทีม โดยศึกษาทีมงานในโรงงานและองค์การบริหารด้านสุขภาพในสหรัฐอเมริกา จำนวน 32 ทีม โดยแบ่งเป็นทีมทดลอง 16 ทีม และทีมควบคุม 16 ทีม พบว่า จากการออกแบบสอบถามของสมาชิกและการประเมินผลงานของทีมทั้ง 2 ลักษณะมีความแตกต่างกัน พบว่า ทีมที่ทดลองประสบความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญมากกว่าทีมควบคุม

แทน (Tan. 1992: 205 - 226) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ตัวบ่งชี้ประเมินประสิทธิภาพการจัดการศึกษาหลักสูตรปริญญาเอกสาขาสังคมศาสตร์ด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ ผลการวิจัยพบว่า ตัวบ่งชี้ประเมินประสิทธิภาพการจัดการศึกษาหลักสูตรปริญญาเอกสาขาสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย 3 กลุ่มหลักๆ ได้แก่ 1) ผลงานวิจัยของอาจารย์ (Faculty Research) 2) กลุ่มปัจจัยตัวป้อน (Input Cluster) 3) กลุ่มนิสิต/นักศึกษา (Student Cluster)

แอสเวิร์ธและฮาร์เวย์ (Ashworth; & Harvey. 1994: 7 - 14 ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพการจัดการศึกษาตามหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต พบว่า มีองค์ประกอบด้านปัจจัยตัวป้อน ด้านการจัดกระบวนการเรียนการสอนที่มีคุณภาพและด้านผลผลิตรวม 7 องค์ประกอบ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบมีตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษา ดังนี้ 1) ด้านอาจารย์ มีตัวบ่งชี้คุณภาพ จำนวน 9 ดัชนี 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการจัดการศึกษาตามหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มีตัวบ่งชี้คุณภาพ จำนวน 10 ดัชนี 3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ มีตัวบ่งชี้คุณภาพ จำนวน 6 ดัชนี 4) ด้านการสอนและการเรียนรู้ มีตัวบ่งชี้คุณภาพ จำนวน 12 ดัชนี 5) มาตรฐานผลสัมฤทธิ์ มีตัวบ่งชี้คุณภาพ จำนวน 3 ดัชนี 6) ด้านการจัดการและการควบคุมคุณภาพ มีตัวบ่งชี้คุณภาพ จำนวน 11 ดัชนี และ 7) ด้านนิสิต/นักศึกษา มีตัวบ่งชี้คุณภาพ จำนวน 3 ดัชนี

ซามูเอลและแคตตีนา (Samuel; & Katrina. 1996: 35 – 42) ศึกษาแบบแผนการจัดการคุณภาพโดยรวมที่ดีเลิศของมหาวิทยาลัย โดยศึกษาจากมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงในประเทศสหรัฐอเมริกา วิธีการดำเนินการศึกษาใช้วิธีการหลากหลาย ได้แก่ การศึกษาและจากเอกสารของมหาวิทยาลัย การสัมภาษณ์ผู้บริหาร และแจกแบบสอบถาม โดยนำมาประมวลผลเพื่อกำหนดเป็นแบบแผนการจัดการคุณภาพโดยรวมที่ดีเลิศ ผลวิจัยพบว่า แบบแผนการจัดการคุณภาพโดยรวมจะเน้นการบริการคุณภาพ การตอบสนองลูกค้าทั้งนักศึกษาและชุมชน เน้นการสร้างเครือข่ายแบบการตลาด มีการควบคุมคุณภาพและสร้างหลักประกันแก่นักศึกษาและชุมชนให้เกิดความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัยการสร้าง ความพึงพอใจแก่นักศึกษา รวมทั้งชุมชนภายในและภายนอก การพัฒนาอาจารย์สู่มืออาชีพ รวมถึงการวางแผนกลยุทธ์ที่สร้างความได้เปรียบต่อผู้แข่งขัน

เนลสัน (Nelson. 1996: 763) ได้ศึกษาการแลกเปลี่ยนสมาชิกในทีม โดยศึกษาผลกระทบ ทางด้านคุณภาพความสัมพันธ์ต่อกระบวนการทำงานเป็นทีม จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 246 คน โดยใช้สถานการณ์จำลองจากโปรแกรมสำเร็จรูปในการออกคำสั่ง และควบคุมโดยนาวิกโยธินสหรัฐอเมริกาโดยแบ่งทีมทำงาน ทีมละ 3 คน ซึ่งพบว่า ความสัมพันธ์ ความพึงพอใจ และประสิทธิภาพการทำงานมีผลกระทบกับการแลกเปลี่ยนสมาชิกในทีม

โจเซฟและจูเซฟ (Joseph; & Juseph. 1997: 15 -21) ได้ทำการวิจัยเรื่ององค์ประกอบที่เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพการจัดการศึกษา พบว่า มีองค์ประกอบ 7 องค์ประกอบเรียงความสำคัญจากมากที่สุด ได้ดังนี้ 1) ด้านวิชาการ มีตัวบ่งชี้คุณภาพจำนวน 3 ดัชนี 2) ด้านโอกาสของอาชีพ มีตัวบ่งชี้คุณภาพจำนวน 2 ดัชนี 3) ด้านโปรแกรมการศึกษา มีตัวบ่งชี้คุณภาพ 4 ดัชนี 4) ด้านค่าใช้จ่ายและเวลา มีตัวบ่งชี้คุณภาพจำนวน 3 ดัชนี 5) ด้านลักษณะทางกายภาพ มีตัวบ่งชี้คุณภาพ จำนวน 3 ดัชนี 6) ด้านที่ตั้งของสถาบัน มีตัวบ่งชี้คุณภาพ จำนวน 2 ดัชนี และ 7) ด้านอื่น ได้แก่ อิทธิพลของครอบครัวและกลุ่มเพื่อน อิทธิพลคำพูดที่มาจากคนทั่วไป

ฮิโนโจซ่า (Hinojosa. 1998: 1024) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติส่วนตัวและทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียน พบว่า ความสัมพันธ์มีนัยสำคัญระหว่างคุณสมบัติส่วนตัว และทักษะการเก็บรวบรวมสารสนเทศ เพื่อการสื่อสารของผู้บริหารต่อสังคมที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ องค์การที่เป็นทางการและองค์การที่ไม่เป็นทางการคุณสมบัติส่วนตัวของผู้บริหารสามารถที่จะทำนายได้ว่า ค่านิยมของการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนมีทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

อลิซาเบธและคณะ (Elizabeth; et al. 2004: 4) ได้ศึกษาการจัดการสื่อสาร : ความท้าทายสำหรับทศวรรษหน้า พบว่า การจัดการสื่อสารจะครอบคลุมไปถึงการผสมผสานของสมรรถนะของ ผู้ส่งสารและผู้รับสาร ทฤษฎีและหลักเกณฑ์ วิธีการ การพัฒนาระบบภายในองค์การด้านการสื่อสาร หรือมีการประยุกต์แบบการสื่อสารจากหน่วยงานอื่นมาใช้ โดยจะต้องศึกษาจากบททวนรูปแบบที่ได้ปฏิบัติมาแล้ว



มีชีลา และแดเนียล (Micaela; & Daniel. 2009: Online) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของ TQM: บทบาทที่สำคัญของการเรียนรู้ขององค์กรในการในธุรกิจขนาดเล็ก การจัดการคุณภาพโดยรวมถือว่าเป็นวิธีการบ่อยครั้งเพื่อให้บรรลุการได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจขนาดเล็ก มีข้อจำกัดหลายประการ เมื่อพวกเขาใช้วิธีปฏิบัติที่มีคุณภาพอย่างไรก็ตามการปฏิบัติที่มีคุณภาพโดยรวมสามารถส่งเสริมการสร้างความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสำหรับการแข่งขันในตลาดปัจจุบันการจัดการความรู้ยังได้รับการระบุว่าเป็นอดีตที่สำคัญของ ประสิทธิภาพการทำงานการใช้สมการโครงสร้างแบบจำลองวิจัยนี้จะวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่าง การจัดการคุณภาพโดยรวมเรียนรู้ขององค์กรและประสิทธิภาพการทำงานความหมายที่สำคัญที่สุด คือธุรกิจขนาดเล็กควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม ซึ่งสามารถรองรับได้ทั้ง การจัดการความรู้และผลงานขององค์กร

ปราดีป และคนอื่นๆ (Pradeep; & Other. 2011: Online) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการคุณภาพโดยรวมในการดำเนินการระดับมืออาชีพสถาบันการศึกษาในประเทศอินเดีย หนึ่งในปรัชญาที่เกิดขึ้นใหม่ในแนวคิดที่มีคุณภาพและการจัดการคือการจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) ได้ถูกนำมาใช้กับธุรกิจและอุตสาหกรรมและเพิ่งได้รับการทดลองและดำเนินการใน สถาบันการศึกษามืออาชีพเพื่อให้มีคุณภาพสูงและมาตรฐานสำหรับทั้งอุตสาหกรรมและสถาบัน การศึกษามืออาชีพการจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) เป็นกลยุทธ์การจัดการซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ สร้างความตระหนักถึงคุณภาพในทุกกระบวนการขององค์กรหลักการจัดการคุณภาพโดยรวมได้รับการรับรองประสบความสำเร็จและนำมาประยุกต์ใช้ในด้านการศึกษาอาชีพโดยประเทศที่พัฒนา แล้ว เช่น ญี่ปุ่น อเมริกา และอังกฤษ ในประเทศอินเดียนั้น TQM ได้รับการดำเนินการเรียบร้อยแล้วในบางสถาบันการศึกษามืออาชีพ และมีการปรับปรุงคุณภาพของการ ศึกษาวิชาชีพในสถาบัน เหล่านั้น TQM ได้กลายเป็นแนวคิดที่สำคัญมากที่สุดเพราะคุณภาพของนักเรียนที่ทำให้แตกต่าง ระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลวของสถาบันใด ๆ TQM สามารถทำหน้าที่เป็นกระบวนการทัศน์ สำหรับการปรับปรุงลักษณะของการทำงานทุกวิทยาลัยจากการบริหารงบประมาณเพื่อการเรียน การสอน

ทารา (Tara. 2011: Online) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการคุณภาพโดยรวม ในการ ศึกษาการจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM)เป็นแบบจำลองสูตรโปรแกรมรอบและคำขวัญ ล้ำสุดสำหรับแนวทางการปฏิรูปการศึกษาTQM มีเครื่องมือที่จะช่วยสร้างความมั่นใจในคุณภาพนี้ การจัดการใน TQM หมายความว่า ทุกๆ คนเป็นผู้จัดการของความรับผิดชอบของตัวเองเพราะทุก คนอยู่ในสถาบันการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นอยู่ในสถานะตำแหน่งบทบาทจะเป็นอะไรก็ตาม ข้อมูลและ เทคโนโลยีได้นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงในการศึกษา และการที่มีการเปลี่ยนแปลงนั้นตีความหมายถึง คุณภาพ TQM สนับสนุนว่าทุกอย่างและทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในสถาบันการศึกษาในการ ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่ถูกนำไปใช้เพื่อการศึกษา TQM เผชิญกับความท้าทายใหม่ เนื่องจากความหลากหลายในธรรมชาติของนักเรียนและผู้ให้การศึกษา ห้องเรียนขนาดใหญ่และ หลายระดับชั้น ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและกระบวนการทัศน์ใหม่ในเนื้อหาและการจัดส่งทาง

การศึกษาแม้จะมีปัญหาของการศึกษาเหล่านี้ ยังจะต้องรักษาคุณภาพทั่วห้องเรียนโรงเรียนและสถาบันการศึกษา วิจัยนี้เน้นความจำเป็นของ TQM เพื่อปรับปรุงคุณภาพโดยรวมของการศึกษาในประเทศไทย

เอมีท (Amit. 2012: Online) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการคุณภาพโดยรวมในระดับมัธยมศึกษา : การรับรู้ของบุคลากรในเมืองมีร์ต การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การรับรู้ของบุคลากรโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตชนบทของเมืองมีร์ต เกี่ยวกับการจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) ในการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา และการสำรวจความท้าทายและกลยุทธ์ที่เหมาะสมสำหรับการเจริญเติบโตรวม ซึ่งเป็นความพยายามที่จะเข้าใจว่าวิธีการรับรู้เหล่านี้แตกต่างกันโดยตัวแปรประชากร เช่น เพศ และกลุ่มอายุอย่างไร เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้สอน และไม่ใช่ผู้สอน จำนวน 100 คนในเมืองมีร์ต การทดสอบค่า t ใช้ในการค้นหาความสำคัญของความแตกต่างระหว่างตัวแปรสเกลย่อย ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างบุคลากรชายและหญิงในการรับรู้ของการจัดการคุณภาพโดยรวม เพศหญิงมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าเพศชายไม่มีความแตกต่างที่สำคัญระหว่างอาจารย์ผู้สอน และอาจารย์สนับสนุนในการรับรู้ของ TQM ในศึกษาระดับมัธยมศึกษา

โดยสรุปแล้วงานวิจัยในต่างประเทศ จะศึกษาเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพโดยรวมเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยสามารถนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบของการบริหารงานตามทฤษฎีได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ส่วนงานวิจัยในประเทศไทยส่วนใหญ่จะเน้นในด้านของการจัดการคุณภาพโดยรวมที่หลากหลาย ทำให้ทราบถึงมุมมองด้านการบริหารงานในองค์การรวมทั้งอุปสรรคปัญหา ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ซึ่งในการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำองค์ประกอบของการจัดการคุณภาพโดยรวมทั้ง 6 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการทำงาน เป็นทีม มาวิเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้เพื่อจะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการส่งเสริมการจัดการคุณภาพโดยรวม

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) ศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร
- 2) วิเคราะห์ห้องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

โดยผู้วิจัยได้แบ่งการดำเนินการวิจัยเป็น 2 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร



## ตอนที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

การศึกษาค้นคว้าองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยดำเนินการ 3 ขั้นตอน ดังนี้

### ขั้นที่ 1 ศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์เอกสาร แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ตลอดจนเอกสารและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน

### ขั้นที่ 2 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ โดยได้ดำเนินการดังนี้

1. กำหนดคุณสมบัติผู้เชี่ยวชาญ เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบของการจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยกำหนดคุณสมบัติผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 คน โดยเป็นผู้รับอนุญาตหรือผู้อำนวยการ ปีการศึกษา 2558 ได้มาโดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2. สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบปลายเปิดเพื่อพิจารณาความครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อสังเคราะห์เป็นองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยจัดบันทึกข้อมูล วิเคราะห์เนื้อหา และนำข้อมูลมาเรียบเรียงตามประเด็นสำคัญ

### ขั้นที่ 3 กำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้

ผู้วิจัยได้เรียบเรียง สรุปข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน และจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในขั้นที่ 2 มาสังเคราะห์เพื่อกำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร นำมาตรวจสอบความถูกต้องตามแนวคิดและทฤษฎี

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ในตอนนี้ผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่สังเคราะห์ในตอนต้นที่ 1 มาตีความหมายและแปล หมายความว่าแต่ละองค์ประกอบควรมีตัวบ่งชี้อะไรบ้างโดยการสร้างตารางวิเคราะห์โครงสร้างตัวแปรที่ต้องการวัดในแต่ละองค์ประกอบเพื่อนำมาสร้างตัวบ่งชี้จากนั้นนำมาสร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยเพื่อสอบถามครูสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา และการดำเนินการในตอนต้นที่ 2 แบ่งออกเป็น 3 ชั้น ได้แก่ 1) การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 2) การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 3) การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

### ขั้นที่ 1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1. การกำหนดประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ครูในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงาน ปีการศึกษา 2558 จำนวน 77 แห่ง รวมทั้งสิ้น 3,881 คน

#### 2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนที่ปฏิบัติงาน ในปีการศึกษา 2558 ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้ขนาดสถานศึกษาเป็นเกณฑ์ แบ่งเป็น 3 ขนาด ได้แก่ ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำแนกตามสัดส่วนนักศึกษาทั้งหมดของสถานศึกษา การกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางสำเร็จของเครจซี่และมอร์แกน (Morgan, 1970 อ้างอิงจากธีระวุฒิ เอกะกุล, 2543: 4) โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น คิดเป็น 50 % จากขนาดของสถานศึกษา ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นครู จำนวน 351 คน

ตาราง 8 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามขนาดโรงเรียน

| ขนาดโรงเรียน | ประชากร                 |                  | กลุ่มตัวอย่าง           |                  |
|--------------|-------------------------|------------------|-------------------------|------------------|
|              | จำนวนโรงเรียน<br>(แห่ง) | จำนวนครู<br>(คน) | จำนวนโรงเรียน<br>(แห่ง) | จำนวนครู<br>(คน) |
| ขนาดเล็ก     | 38                      | 1,088            | 19                      | 98               |
| ขนาดกลาง     | 27                      | 1,618            | 14                      | 148              |
| ขนาดใหญ่     | 12                      | 1,175            | 6                       | 105              |
| รวม          | 77                      | 3,881            | 39                      | 351              |

## ขั้นที่ 2 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้มีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. การสร้างเครื่องมือตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ในตอนที่ 1 ผู้วิจัยได้นำมาสร้างเป็นเครื่องมือวิจัยในรูปแบบของแบบสอบถาม โดยสร้างเครื่องมือวิจัยจากสาระในแต่ละตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบการจัดการคุณภาพโดยรวม ประกอบด้วยเนื้อหา 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งใช้มาตราส่วนของลิเคิร์ต (Likert) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยใช้แบบสอบถามแสดงความคิดเห็นของครูที่มีต่อตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแปลความหมายของแบบสอบถามได้ดังนี้

|   |         |                    |
|---|---------|--------------------|
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วยมาก        |
| 3 | หมายถึง | เห็นด้วยปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อย       |
| 1 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อยที่สุด |

2. ร่างแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์เพื่อตรวจสอบแก้ไขความเหมาะสมเกี่ยวกับตัวบ่งชี้องค์ประกอบการจัดการคุณภาพโดยรวมในเขตกรุงเทพมหานคร

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ เป็นการตรวจสอบเครื่องมือว่าตัวบ่งชี้หรือข้อคำถามนั้นมีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา หรือใช้เป็นตัวบ่งชี้ได้หรือไม่ มีความชัดเจนในการสื่อความหมายมากน้อยเพียงใดเป็นการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยอาศัยการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

3.1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นมาเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบที่กำหนดขึ้น โดยให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับความสอดคล้องของแบบสอบถามกับนิยามศัพท์ของตัวแปรตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวม ในเขตกรุงเทพมหานครว่าข้อสอบแต่ละข้อมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่ ซึ่งข้อคำถามแต่ละข้อมีเกณฑ์การ ให้คะแนน ดังนี้

+1 หมายถึง ข้อคำถามนั้น สอดคล้อง กับนิยามศัพท์เฉพาะ

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่า ข้อคำถามนั้น สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ

-1 หมายถึง ข้อคำถามนั้น ไม่สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ

3.2 นำผลที่ได้จากการพิจารณาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน มาคำนวณหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา พิจารณาความสอดคล้องข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะเป็นรายข้อ โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence : IOC) ซึ่งข้อคำถามที่มีความสอดคล้องต้องมีค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ระหว่าง 0.6 – 1.0 ผลการหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องของข้อคำถามรายข้อมีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา จำนวน 66 ข้อ ผู้วิจัยนำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโทและได้จัดทำเป็นแบบสอบถามเพื่อนำไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเหมือนกลุ่มประชากรในลำดับต่อไป

3.3 การตรวจสอบหาความเชื่อมั่น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญและคณะกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโทแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มเป้าหมาย เป็นครูที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ไม่ได้รับคัดเลือกให้เป็นกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีบริบทใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด กลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ ครูที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน จำนวน 30 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถามจากนั้นนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น การวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability Index) โดยวิเคราะห์ข้อคำถามเป็นรายข้อ (Item Analysis) การตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นนั้น ผู้วิจัยใช้ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนข้อคำถามแต่ละข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Correct Item-Total Correlation) ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) มีค่า .98 และค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .477 - .920 โดยพิจารณากับค่าซึ่งแสดงความสอดคล้องภายในของแบบวัดด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์. 2545: 131) ปรากฏดังตาราง 9

ตาราง 9 ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

| องค์ประกอบ                   | จำนวน<br>ตัวบ่งชี้<br>(ตัว) | ค่าอำนาจ<br>จำแนก | ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา<br>( $\alpha$ -Coefficient) |
|------------------------------|-----------------------------|-------------------|--------------------------------------------------|
| 1.ด้านความเป็นผู้นำ          | 13                          | .502-.860         | .924                                             |
| 2.ด้านการวางแผนกลยุทธ์       | 11                          | .632-.791         | .928                                             |
| 3.ด้านการติดต่อสื่อสาร       | 11                          | .631-.801         | .942                                             |
| 4.ด้านความผูกพันต่อองค์กร    | 10                          | .683-.920         | .952                                             |
| 5.ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ | 11                          | .477-.826         | .923                                             |
| 6.ด้านการทำงานเป็นทีม        | 10                          | .493-.866         | .940                                             |
| ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ     | 66                          |                   | .984                                             |

จากตาราง 9 แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นในแต่ละองค์ประกอบมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .477-.920 มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 66 ข้อ หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) แบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาอยู่ระหว่าง .923 - .952 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .984 แสดงว่าเป็นที่ยอมรับได้ ซึ่งมีค่ามากกว่า .80 ทุกองค์ประกอบ จากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในขั้นตอนต่อไป

### ขั้นที่ 3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากทางมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒถึงสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน
2. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 351 คน ด้วยตัวเอง
3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน จำนวน 322 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92 ซึ่งเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล

### ขั้นที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมานำไปใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้



1. ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทุกฉบับก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ เพื่อคำนวณหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. ทดสอบความเหมาะสมของข้อมูลทั้งหมดว่าสามารถทำการวิเคราะห์องค์ประกอบได้หรือไม่ เพื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ ถ้าข้อคำถามไม่สัมพันธ์กันแสดงว่า ไม่มีองค์ประกอบร่วมและไม่มีประโยชน์จะนำเมทริกซ์นั้นไปวิเคราะห์สำหรับค่าสถิติที่จะต้องใช้พิจารณาตามข้อเสนอของแฮร์และคณะ (Hair; et al. 2010: 103-104) คือ Bartlett's test of Sphericity จะต้องมีความมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งบ่งบอกว่าข้อคำถามมีความสัมพันธ์กันจึงจะวิเคราะห์องค์ประกอบต่อไปได้ และจำเป็นต้องพิจารณาค่าดัชนี ไกเซอร์-ไมเยอร์-ออลคิล (Kaiser – Mayer – Olkin Measures of Sampling Adequacy MSA) ซึ่งเป็นค่าบ่งบอกความสมดุลของข้อมูลควรมีค่ามากกว่า .50

3. การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากการจัดเก็บและที่มีความสมบูรณ์มาวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) โดยใช้การวิเคราะห์สัปดาห์ (Principle Component Analysis: PCA) วิธีการหมุนแกนโดยใช้วิธีการหมุนแกนแบบตั้งฉาก (Orthogonal) ด้วยวิธีแวนิแมกซ์ (Varimax) หาค่าไอเกน (Eigen Value) ร้อยละความแปรปรวน และค่าน้ำหนักตัวแปร (Factor Loading) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว การคัดเลือกองค์ประกอบและตัวบ่งชี้เพื่อใช้วัดตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จะพิจารณากำหนดองค์ประกอบด้วยเกณฑ์ค่าความแปรปรวนร่วม (Eigen Value) ค่าน้ำหนักตัวแปร (Factor Loading) โดยใช้เกณฑ์ 3 ประการ ของแฮร์และคณะ (Hair; et al. 2010: 111) ได้เสนอเกณฑ์ในการกำหนดองค์ประกอบเบื้องต้นไว้ดังนี้

1) แต่ละองค์ประกอบต้องมีค่าความแปรปรวนร่วม (Eigen Value) มากกว่า 1 ขึ้นไป

2) จำนวนองค์ประกอบเบื้องต้นต้องอยู่ในกรอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3) การใช้ทดสอบสกรีเทส (Scree Test) เป็นการตรวจสอบกราฟระหว่างองค์ประกอบกับความแปรปรวนร่วม (Eigen Value) โดยตรวจดูว่าจุดเปลี่ยนความชันของโค้งปกติอยู่ที่จุดใดก็ใช้จุดนั้นเป็นจุดตัด

แฮร์และคณะ (Hair; et al. 2010: 109) ได้ให้ข้อสังเกตไว้ว่าการใช้ค่าความแปรปรวนร่วม (Eigen Value) เป็นเกณฑ์ในการกำหนดจำนวนองค์ประกอบจะมีความน่าเชื่อถือมากที่สุดเมื่อจำนวนของตัวแปรอยู่ระหว่าง 20-50 ตัวแปร ถ้าจำนวนตัวแปรน้อยกว่า 20 ตัวแปร วิธีดังกล่าวมีแนวโน้มที่จะสกัดได้จำนวนองค์ประกอบน้อยเกินไป และในขณะเดียวกันวิธีดังกล่าวก็ไม่ใช่ทั้งหมดที่ใช้ในการสกัดตัวแปรในกรณีที่มีตัวแปรมากกว่า 50

ในส่วนของการพิจารณารายข้อใช้ การพิจารณาค่าน้ำหนักตัวแปร (Factor Loading) ซึ่ง (Hair; et al. 2010: 116-117) ได้เสนอการพิจารณาค่าน้ำหนักตัวแปร (Factor Loading) ไว้ 2 ประการ คือ ความมีนัยสำคัญเชิงปฏิบัติ (Practical Significance) และความมีนัยสำคัญเชิงสถิติ (Statistical Significance) สำหรับการพิจารณาความมีนัยสำคัญเชิงปฏิบัติเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกตัวแปร การประเมินค่าน้ำหนักตัวแปร (Factor Loading) ไว้ 3 ระดับ ดังนี้

1) ค่าน้ำหนักตัวแปร (Factor Loading) ในช่วงระหว่าง  $\pm .30$  ถึง  $\pm .40$  อยู่ในระดับต่ำที่สามารถตีความโครงสร้างของข้อมูล

2) ค่าน้ำหนักตัวแปร (Factor Loading)  $\pm .50$  หรือมากกว่า จะได้รับพิจารณาว่ามีนัยสำคัญเชิงปฏิบัติ

3) ค่าน้ำหนักตัวแปร (Factor Loading)  $\pm .70$  เป็นตัวบ่งชี้ของโครงสร้างที่นิยามได้มาอย่างดี และเป็นจุดมุ่งหมายของการวิเคราะห์องค์ประกอบ ในส่วนของความมีนัยสำคัญทางสถิติ (Statistical Significance) ของค่าน้ำหนักตัวแปร (Factor Loading) นั้น (Hair; et al. 2010: 117) ได้เสนอแนะไว้ว่าการพิจารณาขนาดของกลุ่มตัวอย่างร่วมด้วย เพื่อตัดสินใจว่าค่าน้ำหนักตัวแปรนั้นมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ หากขนาดของกลุ่มตัวอย่างยิ่งมากขึ้น ค่าน้ำหนักของตัวแปร (Factor Loading) มีนัยสำคัญทางสถิติจะลดลงทำให้มีความเป็นตัวบ่งชี้ของโครงสร้างได้มีการนิยามมาอย่างดี และเป็นจุดมุ่งหมายของการวิเคราะห์องค์ประกอบ

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ 1) ผลการศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีดังนี้

#### 1. ผลการศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ตลอดจนการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษา มาสังเคราะห์เป็นองค์ประกอบได้ 6 ด้าน 66 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

- องค์ประกอบที่ 1 ด้านความเป็นผู้นำ 13 ตัวบ่งชี้
- องค์ประกอบที่ 2 ด้านการวางแผนกลยุทธ์ 11 ตัวบ่งชี้
- องค์ประกอบที่ 3 ด้านการติดต่อสื่อสาร 11 ตัวบ่งชี้
- องค์ประกอบที่ 4 ด้านความผูกพันต่อองค์กร 10 ตัวบ่งชี้
- องค์ประกอบที่ 5 ด้านการพัฒนาทรัพยากร 11 ตัวบ่งชี้
- องค์ประกอบที่ 6 ด้านการทำงานเป็นทีม 10 ตัวบ่งชี้

#### 2. ผลการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติวิเคราะห์

ก่อนการวิเคราะห์ได้ทำการตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลทั้งหมดว่า สามารถทำการวิเคราะห์องค์ประกอบได้หรือไม่ เพื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างข้อความทั้ง 66 ข้อว่าแตกต่างจากศูนย์หรือมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ ถ้าข้อความไม่มีความสัมพันธ์กันแสดงว่าไม่มีองค์ประกอบร่วมกันและไม่มีประโยชน์ที่จะนำข้อความนั้นไปวิเคราะห์สำหรับค่าสถิติที่จะใช้พิจารณาตามข้อเสนอของแฮร์และคณะ (Hair; et al. 2010: 103-104) การทดสอบบาร์ตเล็ตต์ (Bartlett's test of Sphericity) ต้องมีนัยสำคัญบอกว่าข้อความมีความสัมพันธ์กันเพียงพอที่จะวิเคราะห์องค์ประกอบต่อไป โดยพิจารณาค่าดัชนีไกเซอร์-ไมเยอร์-โอลคิน (Kaiser-Mayer- Olkin Measures of Sampling Adequacy, MSA) ซึ่งเป็นการบ่งบอกค่าความเหมาะสมของข้อมูลควรมีค่ามากกว่า .50 ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตาราง 10

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของข้อมูลองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพ  
โดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน

| ข้อมูล                                                                         | Bartlett's test of Sphericity |      |      | Kaiser-Mayer- Olkin<br>Measures of Sampling<br>Adequacy |           |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------|------|---------------------------------------------------------|-----------|
|                                                                                | Approx.<br>Chi-Square         | df   | Sig. | ความเหมาะสม                                             | ค่าที่ได้ |
| องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การ<br>จัดการคุณภาพโดยรวมของ<br>สถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน | 23715.064                     | 2145 | .000 | > .50                                                   | .980      |

จากตาราง 10 แสดงว่า จากการทดสอบเมทริกซ์เอกลักษณ์ (Identity Matrix) ด้วย  
การทดสอบบาร์ตเล็ตต์ (Bartlett's test of Sphericity) ค่าไค-สแควร์ ที่ได้มีค่าเท่ากับ 23715.064  
และมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์เป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ สรุปได้  
ว่า เมทริกซ์สหสัมพันธ์มีลักษณะไม่เอกลักษณ์ และเมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ มีความ  
สัมพันธ์กัน ดังนั้น เมทริกซ์สหสัมพันธ์จึงเหมาะสมที่จะใช้ในการวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ได้ และการทดสอบ  
ความเหมาะสมของข้อมูลในการวิเคราะห์องค์ประกอบด้วยค่าดัชนีไกเซอร์-ไมเยอร์-ออลคิน (Kaiser-  
Mayer- Olkin : KMO) เพื่อตรวจสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ค่าสูงหรือต่ำว่ามีค่าความ  
เหมาะสมกับการวิเคราะห์องค์ประกอบหรือไม่ พบว่า ค่าที่ได้เท่ากับ .980 ซึ่งมีค่าสูงกว่า > .50  
และค่าเข้าใกล้ 1 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ฉะนั้นข้อความทั้ง 66 ข้อ  
มีขนาดความสัมพันธ์เพียงพอและมีความเหมาะสมในการนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบต่อไปได้

### 3. ผลจากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ

จากการใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis :  
PCA) เพื่อวิเคราะห์ในการจัดตัวแปรหรือตัวแปรดังกล่าว ให้เป็นกลุ่มของตัวแปรหรือตัวบ่งชี้ใหม่ที่  
เหมาะสม ผลการวิเคราะห์หลังการสกัดองค์ประกอบ (Factor Extraction) และการหมุนแกน  
องค์ประกอบ (Factor Rotation) ด้วยวิธีแวนิแมกซ์ (Varimax)

ผู้วิจัยสามารถจัดตัวแปรหรือตัวบ่งชี้ทั้งหมดขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการ  
คุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นองค์ประกอบ  
6 ด้าน ดังตาราง 11

ตาราง 11 ค่าไอแกน ค่าร้อยละของความแปรปรวน และค่าร้อยละสะสมของความแปรปรวนแต่ละองค์ประกอบ

| องค์ประกอบ | ตัวบ่งชี้ | ค่าไอแกน | ร้อยละของ<br>ความแปรปรวน | ร้อยละสะสมของ<br>ความแปรปรวน |
|------------|-----------|----------|--------------------------|------------------------------|
| 1          | 13        | 40.480   | 61.333                   | 61.333                       |
| 2          | 11        | 2.348    | 3.558                    | 64.890                       |
| 3          | 11        | 2.166    | 3.282                    | 68.172                       |
| 4          | 10        | 1.218    | 1.845                    | 70.018                       |
| 5          | 11        | 1.075    | 1.629                    | 71.646                       |
| 6          | 10        | .953     | 1.444                    | 73.091                       |

จากตาราง 11 แสดงว่า ค่าไอแกนของแต่ละองค์ประกอบหลังการสกัดองค์ประกอบและหมุนแกนองค์ประกอบที่มีค่ามากกว่า 1 จัดเป็นองค์ประกอบได้ 6 ด้าน โดยองค์ประกอบทั้ง 6 ด้าน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวบ่งชี้ทั้งหมดได้ร้อยละ 73.091 โดยองค์ประกอบที่ 1 – 6 มีค่าไอแกนเท่ากับ 40.480, 2.348, 2.166, 1.218, 1.075, .953 ตามลำดับ แต่เนื่องจากองค์ประกอบที่ 6 เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญกับการจัดการคุณภาพโดยรวม จึงนำเข้ามาเป็นองค์ประกอบด้านหนึ่ง

สำหรับค่าน้ำหนักขององค์ประกอบของแต่ละตัวบ่งชี้ที่ผ่านการสกัดองค์ประกอบ (Factor Extration) และหมุนแกนองค์ประกอบ (Factor Rotation) ปรากฏ ดังตาราง 12 – 17

ตาราง 12 ค่าน้ำหนักตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบด้านความเป็นผู้นำ

| ข้อ | ตัวบ่งชี้                                                                    | ค่าน้ำหนัก |
|-----|------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1   | ผู้บริหารสถานศึกษา.มีคุณธรรม จริยธรรม และใช้หลัก<br>ธรรมาภิบาลในการบริหารงาน | .779       |
| 2   | ผู้บริหารสถานศึกษามีความรับผิดชอบ เสียสละ และกล้า<br>ตัดสินใจ                | .757       |
| 3   | ผู้บริหารสถานศึกษามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น                             | .757       |
| 4   | ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคคลที่น่าไว้วางใจและน่าเชื่อถือ                      | .739       |
| 5   | ผู้บริหารสถานศึกษามีปฏิภาณไหวพริบและสามารถแก้ปัญหา<br>งานให้สำเร็จ           | .723       |

ตาราง 12 (ต่อ)

| ข้อ | ตัวบ่งชี้                                                                                                                    | ค่าน้ำหนัก |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 6   | ผู้บริหารสถานศึกษาได้รับการยอมรับจากบุคคลในองค์กรและชุมชน                                                                    | .721       |
| 7   | ผู้บริหารสถานศึกษาสร้างแรงจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย                                                | .718       |
| 8   | ผู้บริหารสถานศึกษาสนใจใฝ่รู้ และแสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่อง                                                                  | .716       |
| 9   | ผู้บริหารสถานศึกษาบริหารงานให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การบริหารสถานศึกษา                                                     | .673       |
| 10  | ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมให้บุคลากรในสถานศึกษา สถานประกอบการ และบุคคลภายนอกมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ | .666       |
| 11  | ผู้บริหารสถานศึกษามีการติดตามประเมินผลและรายงานการดำเนินงานต่อสาธารณชน                                                       | .663       |
| 12  | ผู้บริหารสถานศึกษามีวิสัยทัศน์และมองการณ์ไกล                                                                                 | .653       |
| 13  | ผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะในการสั่งการ และมอบหมายงานที่ชัดเจน                                                                 | .635       |

จากตาราง 12 แสดงว่า ค่าน้ำหนักตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบด้านความเป็นผู้นำ จำนวน 13 ตัวบ่งชี้ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .779 - .635 โดยแต่ละตัวบ่งชี้มีค่าน้ำหนักเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่ 6 ผู้บริหารสถานศึกษามีคุณธรรม จริยธรรม และใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน เป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักมากที่สุด มีค่าน้ำหนัก .779 ตัวบ่งชี้ที่ 5 ผู้บริหารสถานศึกษามีความรับผิดชอบ เสียสละ และกล้าตัดสินใจ และตัวบ่งชี้ที่ 9 ผู้บริหารสถานศึกษามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น มีค่าน้ำหนัก .757 ส่วนตัวบ่งชี้ที่ 12 ผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะในการสั่งการและมอบหมายงานที่ชัดเจน เป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักน้อยที่สุด มีค่าน้ำหนัก .635

ตาราง 13 คำนำน้หนักตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบด้านการวางแผนกลยุทธ์

| ข้อ | ตัวบ่งชี้                                                                                               | ค่าน้ำหนัก |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1   | ผู้บริหารสถานศึกษาวางแผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง                                                      | .789       |
| 2   | ผู้บริหารสถานศึกษานำผลจากการประเมินมาใช้ในการพัฒนาการบริหารสถานศึกษา                                    | .736       |
| 3   | ผู้บริหารสถานศึกษาปรับระบบการบริหารจัดการให้เข้าสังคมในยุคปัจจุบัน                                      | .729       |
| 4   | ผู้บริหารสถานศึกษาเข้าใจทิศทางการดำเนินงานด้านวางแผนกลยุทธ์อย่างดียเยี่ยม                               | .725       |
| 5   | ผู้บริหารสถานศึกษาเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับแผนการดำเนินงาน เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ | .725       |
| 6   | ผู้บริหารสถานศึกษามีการกำหนดขอบข่ายการดำเนินงานอย่างชัดเจนและครอบคลุม                                   | .724       |
| 7   | ผู้บริหารสถานศึกษาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างถูกต้องชัดเจน                     | .700       |
| 8   | ผู้บริหารสถานศึกษาดำเนินการตามขั้นตอนตามแผนกลยุทธ์                                                      | .691       |
| 9   | ผู้บริหารสถานศึกษามีการวางแผนกลยุทธ์แผนปฏิบัติงาน โดยให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วม            | .683       |
| 10  | ผู้บริหารสถานศึกษากำหนดเป้าหมายและทิศทางการดำเนินงาน โดยให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม                       | .668       |
| 11  | ผู้บริหารสถานศึกษามีการกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ได้อย่างชัดเจน                     | .664       |

จากตาราง 13 แสดงว่า คำนำน้หนักตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบด้านการวางแผนกลยุทธ์ จำนวน 11 ตัวบ่งชี้ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .789 - .664 โดยแต่ละตัวบ่งชี้มีค่าน้ำหนักเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่ 3 ผู้บริหารสถานศึกษาวางแผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักมากที่สุด มีค่าน้ำหนัก .789 ตัวบ่งชี้ที่ 11 ผู้บริหารสถานศึกษานำผลจากการประเมินมาใช้ในการพัฒนาการบริหารสถานศึกษา มีค่าน้ำหนัก .736 ตัวบ่งชี้ที่ 8 ผู้บริหารสถานศึกษาปรับระบบการบริหารจัดการให้เข้าสังคมในยุคปัจจุบัน มีค่าน้ำหนัก .729 ส่วนตัวบ่งชี้ที่ 1 ผู้บริหารสถานศึกษามีการกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ได้อย่างชัดเจน เป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักน้อยที่สุด มีค่าน้ำหนัก .664

ตาราง 14 ค่าน้ำหนักตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบด้านการติดต่อสื่อสาร

| ข้อ | ตัวบ่งชี้                                                                                                                               | ค่าน้ำหนัก |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1   | ผู้บริหารสถานศึกษามีวาทศิลป์ สามารถพูดโน้มน้าวใจบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                            | .778       |
| 2   | ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ที่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น                                                                                 | .753       |
| 3   | ผู้บริหารสถานศึกษามีเทคนิคหรือกลยุทธ์ในการสื่อสารเพื่อให้การบริหารงานประสบผลสำเร็จ                                                      | .742       |
| 4   | ผู้บริหารสถานศึกษาใช้ภาษาที่เหมาะสม ถูกต้องในการสื่อสารอย่างชัดเจน                                                                      | .731       |
| 5   | ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม                                                                              | .692       |
| 6   | ผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะด้านการสื่อสาร การฟัง การอ่าน และการเขียนเกี่ยวกับประเด็นที่กล่าวเป็นอย่างดี                                   | .690       |
| 7   | ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้ความเข้าใจในข้อมูลที่ต้องการสื่อสาร                                                                          | .675       |
| 8   | ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารได้หลายวิธี เพื่อให้บุคลากรเกิดความเข้าใจตรงกัน                                              | .641       |
| 9   | ผู้บริหารสถานศึกษามีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการสื่อสารอย่างชัดเจน                                                                         | .630       |
| 10  | ผู้บริหารสถานศึกษานำระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการสื่อสาร                                                                   | .608       |
| 11  | ผู้บริหารสถานศึกษามีการจัดประชุมย่อยเพื่อถ่ายทอดเกี่ยวกับเรื่องที่สำคัญหรือมีความซับซ้อนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง | .602       |

จากตาราง 14 แสดงว่า ค่าน้ำหนักตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบด้านการติดต่อสื่อสาร จำนวน 11 ตัวบ่งชี้ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .778 - .602 โดยแต่ละตัวบ่งชี้มีค่าน้ำหนักเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่ 10 ผู้บริหารสถานศึกษามีวาทศิลป์ สามารถพูดโน้มน้าวใจบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักมากที่สุด มีค่าน้ำหนัก .778 ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ที่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีค่าน้ำหนัก .753 ตัวบ่งชี้ที่ 11 ผู้บริหารสถานศึกษามีเทคนิคหรือกลยุทธ์ในการสื่อสารเพื่อให้การบริหารงานประสบผลสำเร็จ มีค่าน้ำหนัก .742 ส่วนตัวบ่งชี้ที่ 9 ผู้บริหารสถานศึกษามีการจัดประชุมย่อยเพื่อถ่ายทอดเกี่ยวกับ



เรื่องที่สำคัญหรือมีความซับซ้อนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง เป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักน้อยที่สุด มีค่าน้ำหนัก .602

ตาราง 15 ค่าน้ำหนักตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบด้านความผูกพันต่อองค์กร

| ข้อ | ตัวบ่งชี้                                                                                                               | ค่าน้ำหนัก |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1   | ผู้บริหารสถานศึกษาดูแลเอาใจใส่กระบวนการดำเนินงาน และเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรในองค์กรอย่างเหมาะสม                | .792       |
| 2   | ผู้บริหารสถานศึกษากระตุ้นให้บุคลากรมีความรักและผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้ทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย                           | .783       |
| 3   | ผู้บริหารสถานศึกษามีการประเมินความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษาต่อองค์กร                                            | .769       |
| 4   | ผู้บริหารสถานศึกษามีการประกาศยกย่องคุณงามความดีเพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจและภาคภูมิใจต่อองค์กร                           | .764       |
| 5   | ผู้บริหารสถานศึกษาสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในองค์กร โดยมีสวัสดิการและค่าตอบแทนสำหรับผู้ปฏิบัติงานดีเด่น | .753       |
| 6   | ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร                                                                   | .750       |
| 7   | ผู้บริหารสถานศึกษาสร้างความเชื่อมั่น และเป้าหมายของการดำเนินงานในองค์กร                                                 | .738       |
| 8   | ผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถในการสร้างความภาคภูมิใจกับบุคลากรในองค์กร                                                 | .723       |
| 9   | ผู้บริหารสถานศึกษาสร้างความรู้สึกล้มเลิกแก่บุคลากรให้ทำงานจนเกษียณอายุ                                                  | .689       |
| 10  | ผู้บริหารสถานศึกษามอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคล                                                             | .654       |

จากตาราง 15 แสดงว่า ค่าน้ำหนักตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบด้านความผูกพันต่อองค์กรจำนวน 10 ตัวบ่งชี้ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .792 - .654 โดยแต่ละตัวบ่งชี้มีค่าน้ำหนักเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่ 8 ผู้บริหารสถานศึกษาดูแลเอาใจใส่กระบวนการดำเนินงาน และเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรในองค์กรอย่างเหมาะสม เป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักมากที่สุด มีค่าน้ำหนัก .792 ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผู้บริหารสถานศึกษากระตุ้นให้บุคลากรมีความรักและผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้ทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าน้ำหนัก .783 ตัวบ่งชี้ที่ 10

ผู้บริหารสถานศึกษามีการประเมินความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษาต่อองค์กรมีค่าน้ำหนัก .769 ส่วนตัวบ่งชี้ที่ 3 ผู้บริหารสถานศึกษามอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคล เป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักน้อยที่สุด มีค่าน้ำหนัก .654

ตาราง 16 ค่าน้ำหนักตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

| ข้อ | ตัวบ่งชี้                                                                                                                              | ค่าน้ำหนัก |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1   | ผู้บริหารสถานศึกษาจัดสวัสดิการ ค่าตอบแทน ที่เหมาะสมกับผลการปฏิบัติงาน                                                                  | .800       |
| 2   | ผู้บริหารสถานศึกษาปลูกจิตสำนึกด้านทัศนคติที่ดี และบุคลิกภาพของครูและบุคลากรในองค์กร                                                    | .769       |
| 3   | ผู้บริหารสถานศึกษาพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดอบรม/สัมมนาบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง                                                       | .763       |
| 4   | ผู้บริหารสถานศึกษาจัดประชุม/อบรม/สัมมนา เพื่อพัฒนาขีดความสามารถเพิ่มเติมให้กับบุคลากรในองค์กร โดยวิทยากรภายนอก                         | .760       |
| 5   | ผู้บริหารสถานศึกษาประเมินผลการทำงานและการเลื่อนขั้นเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน                                                        | .721       |
| 6   | ผู้บริหารสถานศึกษามีกระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการขององค์กรสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง                    | .711       |
| 7   | ผู้บริหารสถานศึกษาสนับสนุนให้ครูศึกษาหาความรู้ด้านวิชาชีพ ในสถานประกอบการ เพื่อนำมาจัดการเรียนการสอนให้กับผู้เรียน                     | .689       |
| 8   | ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น                                                                  | .687       |
| 9   | ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญต่อบุคลากรในการพัฒนาความรู้ความเข้าใจเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ | .682       |
| 10  | ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญต่อบุคลากรในการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณ และมาตรฐานวิชาชีพได้อย่างถูกต้องเหมาะสม                            | .671       |

ตาราง 16 (ต่อ)

| ข้อ | ตัวบ่งชี้                                                                                                                       | ค่าน้ำหนัก |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 11  | ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความเชี่ยวชาญและมีความมั่นคงในการทำงานด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับภายนอกสถานศึกษา | .671       |

จากตาราง 16 แสดงว่า ค่าน้ำหนักตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 11 ตัวบ่งชี้ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .800 - .671 โดยแต่ละตัวบ่งชี้มีค่าน้ำหนักเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่ 8 ผู้บริหารสถานศึกษาจัดสวัสดิการค่าตอบแทน ที่เหมาะสมกับผลการปฏิบัติงาน เป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักมากที่สุด มีค่าน้ำหนัก .800 ตัวบ่งชี้ที่ 6 ผู้บริหารสถานศึกษาปลูกจิตสำนึกด้านทัศนคติที่ดี และบุคลิกภาพของครูและบุคลากรในองค์กร มีค่าน้ำหนัก .769 ตัวบ่งชี้ที่ 5 ผู้บริหารสถานศึกษาพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดอบรม/สัมมนา บุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีค่าน้ำหนัก .763 ส่วนตัวบ่งชี้ที่ 9 ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญต่อบุคลากรในการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณ และมาตรฐานวิชาชีพได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และตัวบ่งชี้ที่ 11 ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความเชี่ยวชาญและมีความมั่นคงในการทำงานด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับภายนอกสถานศึกษา เป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักน้อยที่สุด มีค่าน้ำหนัก .671

ตาราง 17 ค่าน้ำหนักตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบด้านการทำงานเป็นทีม

| ข้อ | ตัวบ่งชี้                                                                                                                     | ค่าน้ำหนัก |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1   | ผู้บริหารสถานศึกษาจัดสัมมนาให้บุคลากรในทีมงานได้แสดงความคิดเห็นร่วมกันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อแสวงหาวิธีการทำงานที่เหมาะสม | .766       |
| 2   | ผู้บริหารสถานศึกษาประเมินผลความพึงพอใจของทีมงาน                                                                               | .764       |
| 3   | ผู้บริหารสถานศึกษาจัด WORK SHOP (ใช้ภาษาไทย) ให้บุคลากรในทีมงานได้วิเคราะห์และแก้ปัญหาร่วมกัน                                 | .753       |
| 4   | ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถกระจายความรู้ในการทำงานกับบุคลากรในทีมงาน                                                             | .749       |
| 5   | ผู้บริหารสถานศึกษามีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับบุคลากรในทีมงาน                                                           | .739       |

ตาราง 17 (ต่อ)

| ข้อ | ตัวบ่งชี้                                                                                                          | ค่าน้ำหนัก |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 6   | ผู้บริหารสถานศึกษากระชับความสัมพันธ์กับบุคลากรในทีมงานด้วยการจัดกิจกรรม                                            | .737       |
| 7   | ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้บุคลากรในทีมงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน                 | .733       |
| 8   | ผู้บริหารสถานศึกษาสร้างบรรยากาศในการทำงานเป็นทีม โดยให้บุคลากรทุกฝ่ายได้แสดงความคิดเห็น เพื่อลดความขัดแย้งในทีมงาน | .725       |
| 9   | ผู้บริหารสถานศึกษามีการกำหนดวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม                                                   | .712       |
| 10  | ผู้บริหารสถานศึกษาสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการเป็นผู้นำทีมงาน และสมาชิกของทีมงาน                                    | .693       |

จากตาราง 17 แสดงว่า ค่าน้ำหนักตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบด้านการทำงานเป็นทีม จำนวน 10 ตัวบ่งชี้ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .766 - .693 โดยแต่ละตัวบ่งชี้มีค่าน้ำหนักเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่ 5 ผู้บริหารสถานศึกษาจัดสัมมนาให้บุคลากรในทีมงานได้แสดงความคิดเห็นร่วมกันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อแสวงหาวิธีการทำงานที่เหมาะสม เป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักมากที่สุด มีค่าน้ำหนัก .766 ตัวบ่งชี้ที่ 10 ผู้บริหารสถานศึกษาประเมินผลความพึงพอใจของทีมงาน มีค่าน้ำหนัก .764 ตัวบ่งชี้ที่ 4 ผู้บริหารสถานศึกษาจัด WORK SHOP (ใช้ภาษาไทย) ให้บุคลากรในทีมงานได้วิเคราะห์และแก้ปัญหาาร่วมกัน มีค่าน้ำหนัก .753 ส่วนตัวบ่งชี้ที่ 7 ผู้บริหารสถานศึกษาสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการเป็นผู้นำทีมงานและสมาชิกของทีมงานเป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักน้อยที่สุด มีค่าน้ำหนัก .693

ตาราง 18 สรุปค่าน้ำหนักตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบโดยรวมทุกด้าน

| ที่ | องค์ประกอบ                 | ตัวบ่งชี้ | ค่าน้ำหนัก  |
|-----|----------------------------|-----------|-------------|
| 1   | ด้านความเป็นผู้นำ          | 13        | .779 - .635 |
| 2   | ด้านการวางแผนกลยุทธ์       | 11        | .789 - .664 |
| 3   | ด้านการติดต่อสื่อสาร       | 11        | .778 - .602 |
| 4   | ด้านความผูกพันต่อองค์กร    | 10        | .792 - .654 |
| 5   | ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ | 11        | .800 - .671 |
| 6   | ด้านการทำงานเป็นทีม        | 10        | .766 - .693 |
|     | โดยรวม                     | 66        | .800 - .602 |

จากตาราง 18 จากการวิเคราะห์องค์ประกอบทั้ง 6 ด้าน 66 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบที่มีตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักมากที่สุด คือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีตัวบ่งชี้ 11 ตัว รองลงมา คือ ด้านความผูกพันต่อองค์กร มีตัวบ่งชี้ 10 ตัว ด้านการวางแผนกลยุทธ์ มีตัวบ่งชี้ 11 ตัว ด้านความเป็นผู้นำ มีตัวบ่งชี้ 13 ตัว ด้านการทำงานเป็นทีม มีตัวบ่งชี้ 10 ตัว และองค์ประกอบที่มีตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักน้อยที่สุด คือ ด้านการติดต่อสื่อสารมีตัวบ่งชี้ 11 ตัว ตามลำดับ ค่าน้ำหนักของตัวบ่งชี้โดยรวมอยู่ระหว่าง .800 - .602

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาระดับองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และวิเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีการดำเนินการวิจัย 2 ขั้นตอน คือ ตอนที่ 1 การศึกษาระดับองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครโดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 คน ได้มาโดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตอนที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนที่ปฏิบัติงาน ในปีการศึกษา 2558 ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้ขนาดสถานศึกษาเป็นเกณฑ์ แบ่งเป็น 3 ขนาด ได้แก่ ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำแนกตามสัดส่วนนักศึกษาทั้งหมดของสถานศึกษา การกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางสำเร็จของเครจซีและมอร์แกน (Morgan. 1970 อ้างใน ธีระวุฒิ เอกะกุล. 2543: 4) โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น คิดเป็น 50 % จากขนาดของสถานศึกษา ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นครู จำนวน 351 คน

### สรุปผลการวิจัย

**ผลการศึกษาระดับองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร**

ผลการศึกษาระดับองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีความเชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน มาสังเคราะห์เป็นองค์ประกอบได้ 6 ด้าน 66 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ด้านความเป็นผู้นำ จำนวน 13 ตัวบ่งชี้ 2) ด้านการวางแผนกลยุทธ์ จำนวน 11 ตัวบ่งชี้ 3) ด้านการติดต่อสื่อสาร จำนวน 11 ตัวบ่งชี้ 4) ด้านความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 10 ตัวบ่งชี้ 5) ด้านการพัฒนาทรัพยากร จำนวน 11 ตัวบ่งชี้ และ 6) ด้านการทำงานเป็นทีม จำนวน 10 ตัวบ่งชี้

### ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นครูที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2558 จำนวน 77 แห่ง รวมทั้งสิ้น 3,881 คน ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้ขนาดสถานศึกษาเป็นเกณฑ์ แบ่งเป็น 3 ขนาด ได้แก่ ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำแนกตามสัดส่วนนักศึกษาทั้งหมดของสถานศึกษา การกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางสำเร็จของเครจซี่และมอร์แกน (Morgan. 1970 อ้างใน ธีระวุฒิ เอกะกุล. 2543: หน้า 4) โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น คิดเป็น 50 % จากขนาดของสถานศึกษา ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นครู จำนวน 351 คน จากการรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 92 มาสังเคราะห์เป็นองค์ประกอบได้ 6 ด้าน 66 ตัวบ่งชี้ และหลังจากหาค่าขององค์ประกอบ ผู้วิจัยสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวบ่งชี้ทั้งหมดได้ร้อยละ 73.091 โดยองค์ประกอบที่ 1 – 6 มีค่าไอแกนวเท่ากับ 40.480, 2.348, 2.166, 1.218, 1.075, .953 ตามลำดับ ดังนี้ องค์ประกอบที่ 1 ด้านความเป็นผู้นำ 13 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบที่ 2 ด้านการวางแผนกลยุทธ์ 11 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบที่ 3 ด้านการติดต่อสื่อสาร 11 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบที่ 4 ด้านความผูกพันต่อองค์กร 10 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบที่ 5 ด้านการพัฒนาทรัพยากร 11 ตัวบ่งชี้ และองค์ประกอบที่ 6 ด้านการทำงานเป็นทีม 10 ตัวบ่งชี้ ซึ่งมีรายละเอียดในแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

- 1) องค์ประกอบที่ 1 ด้านความเป็นผู้นำ 13 ตัวบ่งชี้ สามารถอธิบายความแปรปรวนได้สูงสุด คือ ร้อยละ 61.33 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .779 - .635 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ผู้บริหารสถานศึกษามีคุณธรรม จริยธรรม และใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน 2) ผู้บริหารสถานศึกษามีความรับผิดชอบ เสียสละ และกล้าตัดสินใจ 3) ผู้บริหารสถานศึกษามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น 4) ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคคลที่น่าไว้วางใจและน่าเชื่อถือ 5) ผู้บริหารสถานศึกษามีปฏิภาณไหวพริบและสามารถแก้ปัญหาทางานให้สำเร็จ 6) ผู้บริหารสถานศึกษาได้รับการยอมรับจากบุคคลในองค์กรและชุมชน 7) ผู้บริหารสถานศึกษาสร้างแรงจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย 8) ผู้บริหารสถานศึกษาสนใจใฝ่รู้ และแสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่อง 9) ผู้บริหารสถานศึกษาบริหารงานให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การบริหารสถานศึกษา 10) ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมให้บุคลากรในสถานศึกษา สถานประกอบการ และบุคคลภายนอกมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ 11) ผู้บริหารสถานศึกษา มีการติดตามประเมินผลและรายงานการดำเนินงานต่อสาธารณชน 12) ผู้บริหารสถานศึกษามีวิสัยทัศน์และมองการณ์ไกล 13) ผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะในการสั่งการและมอบหมายงานที่ชัดเจน

2) องค์ประกอบที่ 2 ด้านการวางแผนกลยุทธ์ 11 ตัวบ่งชี้ สามารถอธิบายความแปรปรวนได้สูงสุด คือ ร้อยละ 3.56 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .789 - .664 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ผู้บริหารสถานศึกษาวางแผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง 2) ผู้บริหารสถานศึกษานำผลจากการประเมินมาใช้ในการพัฒนาการบริหารสถานศึกษา 3) ผู้บริหารสถานศึกษาปรับระบบการบริหารจัดการให้เข้าสังคมในยุคปัจจุบัน 4) ผู้บริหารสถานศึกษาเข้าใจทิศทางการดำเนินงานด้านวางแผนกลยุทธ์อย่างดีเยี่ยม 5) ผู้บริหารสถานศึกษาเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับแผนการดำเนินงาน เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ 6) ผู้บริหารสถานศึกษามีการกำหนดขอบข่ายการดำเนินงานอย่างชัดเจนและครอบคลุม 7) ผู้บริหารสถานศึกษาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างถูกต้องชัดเจน 8) ผู้บริหารสถานศึกษาดำเนินการตามขั้นตอนตามแผนกลยุทธ์ 9) ผู้บริหารสถานศึกษามีการวางแผนกลยุทธ์แผนปฏิบัติงาน โดยให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วม 10) ผู้บริหารสถานศึกษากำหนดเป้าหมายและทิศทางการดำเนินงาน โดยให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม 11) ผู้บริหารสถานศึกษามีการกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ได้อย่างชัดเจน

3) องค์ประกอบที่ 3 ด้านการติดต่อสื่อสาร 11 ตัวบ่งชี้ สามารถอธิบายความแปรปรวนได้สูงสุด คือ ร้อยละ 3.28 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .778 - .602 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ผู้บริหารสถานศึกษามีวาทศิลป์ สามารถพูดโน้มน้าวใจบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ที่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น 3) ผู้บริหารสถานศึกษามีเทคนิคหรือกลยุทธ์ในการสื่อสารเพื่อให้การบริหารงานประสบผลสำเร็จ 4) ผู้บริหารสถานศึกษาใช้ภาษาที่เหมาะสม ถูกต้องในการสื่อสารอย่างชัดเจน 5) ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม 6) ผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะด้านการสื่อสาร การฟัง การอ่าน และการเขียน 7) ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้ความเข้าใจในข้อมูลที่ต้องการสื่อสาร 8) ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารได้หลายวิธีเพื่อให้บุคลากรเกิดความเข้าใจตรงกัน 9) ผู้บริหารสถานศึกษามีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการสื่อสารอย่างชัดเจน 10) ผู้บริหารสถานศึกษานำระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการสื่อสาร 11) ผู้บริหารสถานศึกษามีการจัดประชุมย่อยเพื่อถ่ายทอดเกี่ยวกับเรื่องที่สำคัญหรือมีความซับซ้อนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง

4) องค์ประกอบที่ 4 ด้านความผูกพันต่อองค์กร 10 ตัวบ่งชี้ สามารถอธิบายความแปรปรวนได้สูงสุด คือ ร้อยละ 1.85 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .792 - .654 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ผู้บริหารสถานศึกษาดูแลเอาใจใส่กระบวนการดำเนินงาน และเอื้ออำนวยความสะดวกให้บุคลากรในองค์กรอย่างเหมาะสม 2) ผู้บริหารสถานศึกษากระตุ้นให้บุคลากรมีความรักและผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้ทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย 3) ผู้บริหารสถานศึกษามีการประเมินความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษาต่อองค์กร 4) ผู้บริหารสถานศึกษามีการประกาศยกย่องคุณงามความดี เพื่อให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจและภักดีต่อองค์กร 5) ผู้บริหารสถานศึกษาสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในองค์กร โดยมีสวัสดิการและค่าตอบแทนสำหรับผู้ปฏิบัติงานดีเด่น 6) ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญเกี่ยวกับวัฒนธรรม



องค์กร 7) ผู้บริหารสถานศึกษาสร้างความเชื่อมั่น และเป้าหมายของการดำเนินงานในองค์กร 8) ผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถในการสร้างความภาคภูมิใจกับบุคลากรในองค์กร 9) ผู้บริหารสถานศึกษาสร้างความรู้สึกร่วมกันแก่บุคลากรให้ทำงานจนเกษียณอายุ 10) ผู้บริหารสถานศึกษามอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคล

5) องค์ประกอบที่ 5 ด้านการพัฒนาทรัพยากร 11 ตัวบ่งชี้สามารถอธิบายความแปรปรวนได้สูงสุด คือ ร้อยละ 1.63 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .800 - .671 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ผู้บริหารสถานศึกษาจัดสวัสดิการ ค่าตอบแทน ที่เหมาะสมกับผลการปฏิบัติงาน 2) ผู้บริหารสถานศึกษาปลูกจิตสำนึกด้านทัศนคติที่ดี และบุคลิกภาพของครูและบุคลากรในองค์กร 3) ผู้บริหารสถานศึกษาพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดอบรม/สัมมนา บุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง 4) ผู้บริหารสถานศึกษาจัดประชุม/อบรม/สัมมนา เพื่อพัฒนาขีดความสามารถเพิ่มเติมให้กับบุคลากรในองค์กร โดยวิทยากรภายนอก 5) ผู้บริหารสถานศึกษาประเมินผลการทำงานและการเลื่อนขั้น เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน 6) ผู้บริหารสถานศึกษามีกระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการขององค์กรสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง 7) ผู้บริหารสถานศึกษาสนับสนุนให้ครูศึกษาหาความรู้ด้านวิชาชีพในสถานประกอบการ เพื่อนำมาจัดการเรียนการสอนให้กับผู้เรียน 8) ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น 9) ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญต่อบุคลากรในการพัฒนาความรู้ความเข้าใจเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ 10) ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญต่อบุคลากรในการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณ และมาตรฐานวิชาชีพได้อย่างถูกต้องเหมาะสม 11) ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความเชี่ยวชาญและมีความมั่นคงในการทำงานด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับภายนอกสถานศึกษา

6) องค์ประกอบที่ 6 ด้านการทำงานเป็นทีม 10 ตัวบ่งชี้ สามารถอธิบายความแปรปรวนได้สูงสุด คือ ร้อยละ 1.44 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .766 - .693 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ผู้บริหารสถานศึกษาจัดสัมมนาให้บุคลากรในทีมงานได้แสดงความคิดเห็นร่วมกัน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อแสวงหาวิธีการทำงานที่เหมาะสม 2) ผู้บริหารสถานศึกษาประเมินผลความพึงพอใจของทีมงาน 3) ผู้บริหารสถานศึกษาจัด WORK SHOP (ใช้ภาษาไทย) ให้บุคลากรในทีมงานได้วิเคราะห์และแก้ปัญหาาร่วมกัน 4) ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถกระจายความรู้ในการทำงานกับบุคลากรในทีมงาน 5) ผู้บริหารสถานศึกษามีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับบุคลากรในทีมงาน 6) ผู้บริหารสถานศึกษากระชับความสัมพันธ์กับบุคลากรในทีมงานด้วยการจัดกิจกรรม 7) ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้บุคลากรในทีมงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน 8) ผู้บริหารสถานศึกษาสร้างบรรยากาศในการทำงานเป็นทีม โดยให้บุคลากรทุกฝ่ายได้แสดงความคิดเห็นเพื่อลดความขัดแย้งในทีมงาน 9) ผู้บริหารสถานศึกษามีการกำหนดวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม 10) ผู้บริหารสถานศึกษาสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการเป็นผู้นำทีมงานและสมาชิกของทีมงาน

## อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ว่าองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย องค์ประกอบ 6 ด้าน 66 ตัวบ่งชี้ และในแต่ละองค์ประกอบสามารถอภิปรายตัวบ่งชี้ ได้ดังนี้

1. ด้านความเป็นผู้นำ พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีคุณธรรม จริยธรรมและใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานและเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ซึ่งเรียกได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากสำหรับการเป็นผู้บริหารสถานศึกษาที่ใช้ในการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพ เพราะการบริหารงานองค์การเป็นเรื่องของทุกฝ่ายที่จะต้องมีการประชุมปรึกษาหารือร่วมกันถึงแนวทางการดำเนินงาน จากนั้นจะต้องมีการสรุปผลการดำเนินงานของทุกฝ่ายและบุคลากรที่เกี่ยวข้องผู้บริหารจะต้องใช้หลักธรรมาภิบาลในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชาและประเมินผลการดำเนินงานด้วยความยุติธรรม โปร่งใส ไม่เอินเอียงไปที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง อีกทั้งยังเป็นการสร้างมนุษยสัมพันธ์และเกิดความเข้าใจอันดีกับบุคลากรในองค์การ รวมไปถึงการสร้างเชื่อมั่นในตัวผู้บริหารและมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์การอีกด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ ประคอง รัตมีแก้ว (2551: 78-79) ได้ให้ทัศนะคติเกี่ยวกับลักษณะของผู้นำที่ดี ซึ่งเกี่ยวกับตัวของผู้บริหารเองว่า มีดังนี้ 1) ต้องมีความเข้าใจตนเอง และสามารถประเมินค่าตนเองได้อย่างถูกต้อง 2) ต้องยอมรับฟังและเคารพความคิดของผู้อื่น 3) ต้องมีความเข้าใจสถานภาพของผู้ร่วมงานเป็นอย่างดี 4) ต้องมีความคิดสร้างสรรค์ ต้องสามารถนำความคิดของผู้ร่วมงานไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานของตน

ผู้บริหารเป็นผู้มีความรับผิดชอบ เสียสละ และกล้าตัดสินใจนอกจากการเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ที่ดี มองการณ์ไกล ยังต้องเป็นผู้ที่มีการเตรียมพร้อมรองรับกับการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้น สามารถแก้ไขปัญหาและกล้าตัดสินใจได้ทันทั่วทั้งที่ ส่วนใหญ่ปัญหาที่พบอยู่ คือ เรื่องของทักษะในการสั่งการและมอบหมายงานที่ชัดเจนของผู้บริหาร ผู้บริหารจะต้องศึกษาพฤติกรรมแต่ละคน โดยเลือกใช้ทักษะและช่องทางในการสั่งงานที่ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุจุดมุ่งหมายองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ วิเชียร วิทย์อุดม (2550: 3) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำ คือ ภาวะผู้นำหรือความเป็นผู้นำจะต้องมีบุคลิกภาพพิเศษหลายอย่าง สามารถที่จะบังคับบัญชาผู้อื่นได้ โดยอาศัยอำนาจหน้าที่ (Authority) จากตำแหน่งและอำนาจบารมี (Power) ที่ได้จากตัวของเขาเองเป็นเครื่องมือ และสามารถจะสร้างอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีความเชื่อถือ ยอมร่วมมือ หรือยอมรับในตัวของเขาได้ ไม่ว่าจะเป็นบุคลิกภาพลักษณะของความ เป็นผู้นำความสามารถ ความคิดริเริ่ม การตัดสินใจ ฯลฯ เพื่อให้บรรลุถึงจุดมุ่งหมายของกลุ่มหรือขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสามารถในการใช้อิทธิพลกำหนดพฤติกรรมบุคคลอื่นแต่ละคน ซึ่งพฤติกรรมแต่ละคนก็จะส่งผลกระทบไปยังพฤติกรรมกลุ่ม โดยผ่านกระบวนการติดต่อสื่อสาร

จะเห็นได้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษาอาชีพศึกษาเอกชนจะต้องใช้หลักคุณธรรม จริยธรรม และหลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ โดยให้บุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและวางแผนการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบมีกระบวนการขั้นตอนที่ชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้และเกิดประสิทธิผลที่ดี ส่วนปัญหาที่ผู้บริหารสถานศึกษาต้องปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวข้องกับการใช้ทักษะในการสั่งการและมอบหมายงานที่ชัดเจน ในการมอบหมายภาระงานผู้บริหารจะต้องศึกษาพฤติกรรมและความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละบุคคล รู้จักทักษะในการสั่งงาน เพื่อให้การดำเนินไม่ผิดพลาดและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

2. ด้านการวางแผนกลยุทธ์ พบว่าผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องมีการวางแผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง มีการนำผลจากการประเมินมาใช้ในการพัฒนาการบริหารสถานศึกษาและปรับระบบการบริหารจัดการให้เข้าสังคมในยุคปัจจุบันเพราะการวางแผนกลยุทธ์การบริหารเป็นแนวทางการดำเนินงานที่อยู่ในรูปแบบกระบวนการ มีการควบคุม และมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง จากนั้นนำผลประเมินการปฏิบัติงานมาใช้ในการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยปรับให้เข้าสถานการณ์ในปัจจุบัน ส่วนผู้บริหารสถานศึกษามีการกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ได้อย่างชัดเจนยังคงเป็นปัญหาเนื่องจากผู้บริหารสถานศึกษาอาชีพศึกษาเอกชนที่บริหารงานแบบระบบครอบครัวทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามกระบวนการ และการขาดการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องมีการกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจน กำหนดขอบข่ายการดำเนินงานสามารถตรวจสอบได้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับองค์การให้มีมาตรฐานสู่สากล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เบทแมนและสเนล (1999: 131) สรุปว่า การวางแผนกลยุทธ์เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารจากทุกฝ่ายขององค์กรในการกำหนดและปฏิบัติตามเป้าหมายและกลยุทธ์ขององค์กร หรือเป็นกระบวนการต่อเนื่องกันในการกำหนด (Formulating) การปฏิบัติการ (Implementing) และการควบคุม (Controlling) ซึ่งเป็นแผนหลักเพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายภายใต้สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่กำหนด เป็นการประสมประสานการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning) และการจัดการ (Management) เข้าด้วยกัน การวางแผนเชิงกลยุทธ์จึงเป็นกิจกรรมที่ต่อเนื่องที่ผู้จัดการทุกคนจะได้รับการกระตุ้นให้คิดอย่างมีกลยุทธ์ โดยมุ่งที่ระยะยาว ประเด็นปัญหาต่างๆ ตลอดจนประเด็นปัญหาเกี่ยวกับยุทธวิธีในระยะสั้นและการดำเนินงานด้วยกระบวนการนี้ผู้บริหารระดับสูงต้องพิจารณาสถานการณ์ในระยะยาวขององค์กรจากทัศนะใน วงกว้างเพื่อวางแผนความสามารถและทรัพยากรภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ ผู้บริหารต้องสามารถออกแบบกลยุทธ์ขององค์กร (Organizational Strategy) ซึ่งหมายถึง แผนเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ช่วยให้้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายภายในระยะเวลาที่กำหนดกลยุทธ์ ไม่ใช่การวางแผนที่คงที่ เนื่องจากต้องมีการพัฒนาเมื่อนำไปปฏิบัติ ตลอดจนกลยุทธ์ต้องมีการปรับตัวตามเวลาเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมจะเห็นได้ว่ากลยุทธ์ต้องมี

การปรับตัวตามเวลาสำคัญในกระบวนการการบริหารเชิงกลยุทธ์ เราจึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาถึงส่วนประกอบและระดับของกลยุทธ์ไว้เพื่อนำไปใช้ในกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อไป

ที่เป็นเช่นนี้ เพราะปัจจุบันนี้สถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนประสบปัญหาในเรื่องการบริหารจัดการคุณภาพของสถานศึกษา ซึ่งเป็นวาระแห่งชาติในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วน โดยให้หน่วยงานต้นสังกัดเข้ามากำกับดูแล ติดตามผล และตรวจสอบผลการดำเนินงาน ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษายุคใหม่จะต้องมีการปรับแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ต้องมีการวางแผนและประชุมปรึกษาหารือกับคณะกรรมการบริหารสถานศึกษา ชุมชนท้องถิ่น และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยระดมความคิดในการพัฒนาองค์กรให้มีมาตรฐานสู่สากล

3. ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาในการมีวาทศิลป์ สามารถพูดโน้มน้าวใจบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะการติดต่อสื่อสารมีความสำคัญค่อนข้างมากในการสื่อข้อความต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการรับรู้ที่ถูกต้องตามข้อเท็จจริง ฉะนั้นพฤติกรรมในแต่ละบุคคลย่อมมีการสื่อที่แตกต่างกันออกไป สอดคล้องกับแนวคิดของ กวี วงศ์พูน (2540: 24-32) ได้เสนอองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารไว้ 6 ประการ คือ 1) ผู้สื่อความหมายถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญค่อนข้างมากในการสื่อข้อความต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการรับรู้ที่ถูกต้องตามข้อเท็จจริง 2) เรื่องราวในการติดต่อสื่อสารนั้นจำเป็นต้องรู้เนื้อหาสาระความสำคัญต่าง ๆ ของเอกสาร ตลอดจนเข้าใจข้อความอย่างชัดเจน 3) สื่อในปัจจุบันมีมากมายหลายประเภทด้วยกันเรียกได้ว่าเป็นโลกของการติดต่อสื่อสารอย่างไร้พรมแดน สามารถหาสื่อต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม 4) ผู้รับ การแปลความหมาย การเข้าใจในสื่อต่าง ๆ การรับรู้วัตถุประสงค์ นโยบายหรือสาระสำคัญของเรื่องราวต่าง ๆ ที่ได้รับมาและสามารถสื่อต่อไปได้ด้วยความถูกต้อง นับได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญค่อนข้างมากเช่นกัน 5) สถานการณ์แต่ละสถานการณ์ย่อมใช้บุคลากรหรือการใช้สื่อที่แตกต่างกันออกไป 6) ผลที่ต้องการ สื่อที่ดีนั้นจะต้องมีคุณภาพหรือเรียกว่ามีประสิทธิภาพทั้งด้านผู้ส่งและผู้รับสร้างความเข้าใจในเรื่องเดียวกันให้ตรงกันตามสภาพและสถานการณ์ในขณะที่รับข่าวสารนั้น ๆ

ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ที่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และมีเทคนิคหรือกลยุทธ์ในการสื่อสารเพื่อให้การบริหารงานประสบผลสำเร็จ เพราะการสื่อสารจะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดเข้าใจและต้องเลือกใช้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับประเภทของบุคคลและงาน รวมไปถึงการใช้ช่องทางในการสื่อสารที่สามารถทำให้เข้าถึงบุคลากรได้ทั่วทั้งองค์กร ผู้บริหารสถานศึกษามีการจัดประชุมย่อยเพื่อถ่ายทอดเกี่ยวกับเรื่องที่สำคัญหรือมีความซับซ้อนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องในบางกรณีผลการดำเนินงานเกิดอุปสรรคปัญหาทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ของการ จัดงาน เพราะว่าการประชุมการดำเนินงานบางประเภทเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและมีความซับซ้อนมาก ซึ่งผู้บริหารจะต้องมีการประชุมย่อยเพื่อสร้างความเข้าใจในเนื้อหาให้มากยิ่งขึ้น อาจจะมีการประชุมย่อยโดยแบ่งเป็นฝ่ายต่าง ๆ ตามสาระสำคัญ เพื่อให้ผลการดำเนินเป็นตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิเชียร วิทยอุดม (2553:209-211) ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่าเป็นการรับส่งข้อมูลข่าวสารและความเข้าใจระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร การเปิดให้มีการสื่อสาร

จะเป็นผลดีช่วยให้เกิดเข้าใจและการเลือกใช้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับประเภทของงานและองค์การทำให้เกิดการสัมฤทธิ์ผล และก่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงองค์การในที่สุด การสร้างบรรยากาศเปิดกว้างทางการสื่อสาร คือ การมีส่วนร่วมทุกชนิดของข้อมูลข่าวสารตลอดทั่วทั้งองค์การ โดยเฉพาะการประสานงานของทุกระดับตามโครงสร้างหน้าที่และลำดับขั้นชั้นในองค์การ การสื่อสารที่เปิดกว้างจะดำเนินการตรงข้ามกับการดำเนินการตามประเพณีของการสื่อสารแบบเดิมซึ่งเป็นแบบจากข้างบนลงข้างล่าง จากหัวหน้าไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา แต่เพื่อที่จะเผยแพร่ภารกิจขององค์การ ผู้นำต้องการสื่อสารไปในทุกทิศทางโดยจำกัดของเขตเรื่องธรรมเนียมการปฏิบัติและควบคุมการสื่อสารให้สามารถทำให้ผู้นำถ่ายทอดบทบาทภารกิจขององค์การและทำให้ผู้ฟังทั้งหลายเข้าใจและตระหนักถึงการเป็นส่วนหนึ่งของการเป็นสมาชิกในภารกิจนั้นที่เป็นเช่นนั้น เพราะการเป็นผู้บริหารสถานศึกษาสิ่งที่สำคัญอีกประการเป็นเรื่องของการสื่อสารข้อมูลที่ต้องรู้จักใช้วาทศิลป์ในการติดต่อสื่อสาร สามารถพูดโน้มน้าวใจผู้ใต้บังคับบัญชา หรือบุคคลอื่นมีความเชื่อถือศรัทธา และสามารถปฏิบัติงานให้กับองค์การอย่างเต็มที่ด้วยความเต็มใจแต่การมอบหมายภาระงานบางประเภทอาจเป็นเรื่องที่มีความสำคัญค่อนข้างมากผู้บริหารสถานศึกษาควรมีการประชุมย่อยเพื่อสร้างความเข้าใจและถ่ายทอดประเด็นที่มีความซับซ้อนให้บุคลากรเข้าใจมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้ผลการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

4. ด้านความผูกพันต่อองค์การ 10 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาดูแลเอาใจใส่กระบวนการดำเนินงาน และเอื้ออำนวยความสะดวกให้บุคลากรในองค์การอย่างเหมาะสม เพราะถ้าผู้บริหารให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนที่จะให้เกิดความผูกพันต่อกันจะทำให้เกิดการให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน สิ่งต่างๆ เหล่านี้ก่อให้เกิดความผูกพันที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ สวอนส์เบิร์ก (Swansburg, 2002: 362-363) ได้ให้ความหมายของ ความผูกพันว่า หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคลากรต่อองค์การที่เป็นไปได้ด้านบวก ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกเชื่อมั่นและมีความรู้สึกเชื่อมโยงเกี่ยวข้องกับความรู้สึกในสิ่งเดียวกันระหว่างบุคลากรกับองค์การ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ในองค์การจำเป็นต้องมีความผูกพันกับงาน ผู้บริหาร และองค์การ โดยผู้บริหารก็ควรให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนที่จะให้เกิดความผูกพันต่อกัน ทั้งนี้ความผูกพันที่เกิดขึ้นจะพัฒนามาจากการให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกันของทีมงาน จากความสำเร็จที่ได้รับจากการทำงาน จากการได้รับทราบเป้าหมายขององค์การ และจากการที่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและได้ร่วมงานกันของผู้บริหาร สิ่งต่างๆ เหล่านี้ก่อให้เกิดความผูกพันที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพโดยความผูกพันจะกระตุ้นให้บุคลากรมีความขยันขันแข็ง กระตือรือร้น และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนั้นความผูกพันจึงเป็นสิ่งที่เกิดมาจากความรู้สึกภายในของตัวบุคคลไม่ใช่ถูกบังคับ

ผู้บริหารสถานศึกษากระตุ้นให้บุคลากรมีความรักและผูกพันต่อองค์การเพื่อให้ทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่เป็นเช่นนั้นเพราะการที่ผู้บริหารสามารถทำให้บุคลากรรู้สึกผูกพันต่อองค์การจะทำให้บุคลากรมุ่งความสนใจไปทำงานเท่านั้น และทุ่มเทการทำงานของตนอย่างเต็มความสามารถ สอดคล้องกับแนวคิดของ สชาวเฟลิและเบคเกอร์ (Schaufeli; & Bakker, 2003: 4) ได้อธิบายไว้ว่า

ความผูกพันในงานเป็นอาการทางจิตที่แสดงถึงความผูกพัน พึงพอใจ และความ รู้สึกเชิงบวกต่อ งานที่ทำ ความผูกพันในงานเป็นความรู้สึกที่ฝังแน่นในตัวบุคคลไม่ได้เกิดเพียงแค่ชั่วคราวเท่านั้น และเป็นความรู้สึกที่ทำให้บุคคลเบี่ยงเบนความสนใจออกจากสิ่งต่างๆ รอบตัว แต่จะมุ่งความสนใจ ไปที่งานเท่านั้น มีความกระตือรือร้น ทุ่มเท และเต็มใจทำงานของตนโดยไม่คำนึงถึงเวลาที่เสียไป

ผู้บริหารสถานศึกษามีการประเมินความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษาต่อ องค์การ เพราะผลการประเมินจะเป็นอีกส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้บริหารทราบถึงความรู้สึกพฤติกรรมต่อ องค์การในแง่การยอมรับการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมีความภูมิใจ และความปรารถนาจะเป็น สมาชิกขององค์การต่อไป สอดคล้องกับแนวคิดของ روبินส์ (Robbins. 2005: 178) ได้ให้ ความหมายของ ความผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง การที่บุคคลในองค์การมีความรู้สึกและแสดง พฤติกรรมต่อองค์การในแง่การยอมรับการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมีความภูมิใจ มีความเต็มใจที่ ทำงานในองค์การ มีความจงรักภักดีต่อองค์การตลอดจนปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ ต่อไป

ส่วนการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคลจากสภาพปัญหา พบว่า ผู้บริหารมีการจัดระบบมาตรฐานการทำงานไม่เหมาะสมการมอบหมายงานไม่ตรงกับความสามารถของบุคลากรจึงทำให้บุคลากรไม่มีความสุขในการทำงานและเป็นผลทำให้มีการเข้าออกของ บุคลากรบ่อยครั้ง ผลที่ได้รับ คือ การดำเนินงานขององค์การขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องดังนั้น เพื่อ เป็นการแก้ไขปัญหาผู้บริหารควรมอบหมายงานตามความสามารถของแต่ละคนสอดคล้องกับ แนวคิดของ หนงุช วงษ์สุวรรณ (2546: 175) กล่าวถึง หลักการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มี ประสิทธิภาพ มีดังนี้ 1) ควรเป็นกระบวนการต่อเนื่องตั้งแต่การสรรหา การคัดเลือกนำมาสู่การ พัฒนาระบบขององค์การ 2) วิธีการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีหลายวิธี จะต้องเลือกใช้ให้ เหมาะสมกับลักษณะขององค์การและบุคลากร 3) จัดให้มีระบบการประเมินการพัฒนาความ สามารถของบุคลากรเป็นระยะๆ เพื่อช่วยแก้ไขบุคลากรบางกลุ่มให้พัฒนาความสามารถเพิ่มขึ้น และในขณะ เดียวกันก็สนับสนุนให้ผู้มีขีดความสามารถก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งใหม่ที่ต้องใช้ความ สามารถสูงขึ้น 4) องค์การจะต้องจัดระบบทะเบียนบุคลากรให้เป็นปัจจุบันที่สามารถตรวจสอบ ความก้าวหน้าได้เป็นรายบุคคล 5) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะต้องทำทุกด้านคือ ด้านสุขภาพ อนามัย ด้านความรู้ความสามารถด้านจิตใจหรือด้านคุณธรรมให้มีควบคู่กันไปและ 6) องค์การ จะต้องคำนึงถึงความมั่นคงและความก้าวหน้าของบุคลากรควบคู่กับความก้าวหน้าขององค์การ องค์การจะอยู่ไม่ได้ถ้าหากขาดบุคลากรที่มีกำลังกายกำลังใจและสติปัญญาทุ่มเทให้กับองค์การ

ที่เป็นเช่นนี้ เพราะการดำเนินงานในองค์การภายใต้คำสั่งของผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชามีหน้าที่จะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดและเต็มที่ เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้นผู้บริหารควรให้การดูแลเอาใจใส่ช่วงระหว่างการทำงานและคอยเอื้ออำนวยความสะดวก เป็นการกระตุ้นให้เกิดความรักและผูกพันกับองค์การ ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถ ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ผู้บริหารสถานศึกษานั้นจะต้องมอบหมายงานให้เหมาะสมกับ

ความสามารถของบุคคล มิเช่นนั้นผลการดำเนินงานจะเกิดความผิดพลาดและขาดประสิทธิผลในการทำงานเท่าที่ควรจะเป็น

5. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาจัดสวัสดิการค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับผลการปฏิบัติงาน การที่ผู้บริหารมอบหมายให้เหมาะสมกับความสามารถจะช่วยบุคลากรแสดงความสามารถออกมาได้อย่างเต็มที่ จากนั้นจะต้องมีประเมินผลการปฏิบัติงาน และมีการให้ค่าตอบแทนกับบุคลากรที่ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ โรบอร์ (Rebore. 2009: 11) เสนอแนะการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีการดำเนินงาน ดังนี้ 1) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ 2) การบรรจุแต่งตั้งหรือจัดจ้างบุคลากร 3) การคัดเลือกบุคลากร 4) การจัดบุคลากรเข้าทำหน้าที่ในตำแหน่งงาน 5) การพัฒนาบุคลากร 6) การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร 7) การจ่ายค่าตอบแทน 8) การจัดสวัสดิการ

ผู้บริหารสถานศึกษาปลูกจิตสำนึกด้านทัศนคติที่ดี และบุคลิกภาพของครูและบุคลากรในองค์กร การที่องค์กรจะมีคุณภาพสู่สากล สิ่งสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญ คือ การพัฒนาความรู้และสร้างทัศนคติที่ดีให้กับบุคลากรในองค์กรเพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความภาคภูมิใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ เพสและคณะ (Pace; & Others. 1991: 3) ให้ความหมายเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ว่าเป็นการพัฒนาบุคคลในองค์กรโดยใช้กิจกรรมการพัฒนา การพัฒนาจะต้องครอบคลุมทั้งสองด้านคือด้านบุคคล ซึ่งจะต้องพัฒนาในด้านความรู้ทักษะทัศนคติ และด้านองค์กร คือ นโยบายโครงสร้างและการจัดการเพื่อไปสู่คุณภาพและความสามารถในการผลิตที่สูงขึ้นและเกิดความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานผู้จัดการและบุคลากรในองค์กรมากขึ้น

ผู้บริหารสถานศึกษาพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดอบรม/สัมมนา บุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เนื่องด้วยการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ทำให้ผู้บริหารจะต้องหันมาสนใจในการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร โดยการจัดอบรม/สัมมนา เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถแล้วนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาองค์กรให้บรรลุจุดมุ่งหมายสูงสุดสอดคล้องกับแนวคิดของ สวอนสัน (Swanson. 1995: 88) ให้ความหมายว่า เป็นกระบวนการของการพัฒนาและการทำให้บุคลากรได้แสดงความสามารถ (Expertise) โดยใช้การพัฒนาองค์กรการฝึกอบรมบุคคลและพัฒนาบุคคลโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน

ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความเชี่ยวชาญและมีความมั่นคงในการทำงานด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับภายนอกสถานศึกษา แต่ปัญหาที่พบ จะเห็นว่าผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่ยังให้ความสำคัญกับการส่งเสริมบุคลากรในการเรียนรู้เพิ่มเติมภายนอกองค์กรไม่ดีเท่าที่ควร จึงทำให้การคุณภาพการศึกษาขององค์กรยังคงล้าหลัง เพราะในปัจจุบันนี้จะเห็นว่าไม่ว่าทั้งภาครัฐ หรือเอกชน แข่งขันกันในการหาวิธีและใช้เทคนิคกระบวนการต่าง ๆ ในการที่จะพัฒนาคนในองค์กรให้มีขีดความสามารถสูง สอดคล้องกับแนวคิดของ โทลาน (Tolan. 2012: Online) สรุปถึงแนวคิดและเคล็ดลับในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยใช้กลยุทธ์สำหรับบุคลากรในการบริหารงานทุกขนาดเน้นเทคนิคของการสรรหาบุคลากร ความปลอดภัย การฝึกอบรมบุคลากร การจ้างงาน หรือการไล่ออก การได้รับทักษะใหม่ๆ ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์

สามารถช่วยจัดการที่ดีกับทุกแง่มุมของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยดำเนินการ ดังนี้

- 1) อนุญาตให้บุคลากรเรียนรู้ทักษะการทำงานใหม่และมีโอกาสฝึกอบรมสำหรับผู้ที่ต้องการปรับปรุงหลักสูตร E-Learning และการฝึกอบรมออนไลน์อาจใช้เวลาแต่สิ่งที่เขาได้รับคือความมั่นใจในตนเองและความรู้จากการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ
- 2) ให้บุคลากรทำงานร่วมกันคิดร่วมกัน และพัฒนาความรู้สึกของความเป็นเจ้าของงาน และสถานที่ทำงานเมื่อบุคลากรรู้สึกมีอิสระในการแบ่งปันความคิด จะช่วยให้พวกเขามีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น
- 3) สร้างความสัมพันธ์กับบุคลากรเพื่อนร่วมงาน และผู้จัดการสิ่งนี้จะกระทำโดยการแสดงออกถึงความเป็นห่วงคนอื่น ๆ ปฏิบัติกับผู้อื่นด้วยความเคารพไว้วางใจพวกเขาว่าทำงานได้ดี และสนใจบุคลากรเมื่อเขาต้องการ
- 4) สร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้บุคลากรทำงานได้ดีขึ้นและตระหนักถึงความพยายามของพวกเขา
- 5) เรียนรู้ที่จะสื่อสารได้อย่างชัดเจนไม่ว่าจะเป็นลายลักษณ์อักษรหรือด้วยวาจาทักษะในการสื่อสารสามารถเรียนรู้ได้ ในความเป็นจริงคุณสามารถใช้ eCourses เพื่อช่วยให้คุณพัฒนาทักษะได้
- และ 6) นำทีมโดยใช้ตัวอย่างมากกว่าเพียงทิศทางจะช่วยให้บุคลากรเกิดเคารพผู้บริหารมากขึ้น

ที่เป็นเช่นนี้เพราะสภาพสังคมปัจจุบันสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนมีการแข่งขันกันด้านการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาค่อนข้างสูง ทำให้บุคลากรในสถานศึกษาจะต้องมีการตื่นตัวในการพัฒนาตนเองเช่นกัน จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้การจัดสวัสดิการ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ทุกคนพึงประสงค์เพราะธรรมชาติของมนุษย์ต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามความสามารถที่สมควรจะได้รับอีกทั้งผู้บริหารสถานศึกษาควรจะต้องส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรองค์การในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายนอกสถานศึกษา เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญและนำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ในองค์การให้เกิดประโยชน์สูงสุด

6. ด้านการทำงานเป็นทีม 10 ตัวบ่งชี้ พบว่าผู้บริหารว่าต้องมีการจัดสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมปัจจุบันการบริหารองค์การทางการศึกษามีการแข่งขันกันสูง ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องมีการเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานเพื่อให้บุคลากรทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย และมีการจัดวิทยากรภายนอกมาสัมมนา/อบรม ให้ความรู้เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม สอดคล้องกับแนวคิดของ สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2544: 405) ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับทีมงานไว้ว่า แนวคิดเรื่องทีมงานเป็นแนวคิดสำคัญที่เปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดงานใหม่ขององค์การ ในปัจจุบันบริษัทและองค์การต่างยอมรับว่าเป็นวิธีที่เหมาะสมสามารถใช้ได้วิธีหนึ่งที่จะช่วยให้องค์การนั้นสร้างคุณภาพที่สูงขึ้นได้

ผู้บริหารสถานศึกษาประเมินผลความพึงพอใจของทีมงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพจะต้องมีการประเมินความพึงพอใจของทีมงาน โดยให้บุคลากรทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และร่วมกันปรับแก้แนวทางการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

ผู้บริหารมีการจัด WORK SHOP เพื่อให้บุคลากรในทีมงานได้วิเคราะห์และแก้ปัญหา ร่วมกัน ปัจจุบันการบริหารองค์การมีการแข่งขันกันสูง ผู้บริหารจะต้องมีการเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงาน มีการสนับสนุนการจัด WORK SHOP โดยวิทยากรภายนอกมาสัมมนา/อบรม ให้ความรู้



เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม จากนั้นมีจัดกลุ่มเพื่อให้มีวิเคราะห์และแก้ปัญหาาร่วมกัน เพื่อเป็นการสร้างความสามัคคีร่วมกันและขัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กร สอดคล้องกับ คูกและคนอื่นๆ (Cook; & Others. 1997: 12) ได้กล่าวถึง ลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ มีดังนี้

- 1) บรรยากาศการทำงานของทีมไม่ตึงเครียดมีความสะดวกสบาย
- 2) สมาชิกมีความเข้าใจและยอมรับภารกิจของทีม
- 3) สมาชิกแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับงานและต่างก็ยอมรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน
- 4) สมาชิกได้มีโอกาสแสดงออกและใช้ความคิดสร้างสรรค์ของตนเพื่อมีส่วนร่วมในกิจกรรมของทีม
- 5) ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะเกี่ยวข้องกับเรื่องงานมิได้นำเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง
- 6) ทีมงานมีความตระหนักรู้เสมอเกี่ยวกับภารกิจของทีมงาน
- 7) การตัดสินใจของกลุ่มเป็นการตัดสินใจที่ได้จากทุกฝ่าย
- 8) เมื่อมีการมอบหมายงานให้สมาชิกสมาชิกจะได้รับคำชี้แจงเพื่อปฏิบัติหน้าที่อย่างชัดเจนและยอมรับปฏิบัติตามภารกิจเหล่านั้นด้วยความเต็มใจ
- 9) บรรดาสมาชิกในกลุ่มยอมรับเหตุผลของกันและกัน
- 10) กลุ่มมีอิสรภาพในการทำงานของตนเอง

ส่วนผู้บริหารสถานศึกษาสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการเป็นผู้นำทีมงาน และสมาชิกของทีมงานผู้บริหารต้องให้สำคัญเป็นอย่างยิ่งกับการนิเทศบุคลากรเกี่ยวกับความสามัคคีปรองดองในองค์กรเพื่อสร้างความสามัคคีสมานฉันท์และความเข้าใจอันดีการทำงานทีม การยกย่องและให้เกียรติกับหัวหน้าทีมและหน้าที่ของสมาชิกในทีม ในการทำงานร่วมกันเพื่อให้การดำเนินบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนด มิเช่นนั้นอาจจะเกิดความขัดแย้งซึ่งกันและกันในทีมก็เป็นได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ อัมพิกา หมุดใหม่ (2552: ออนไลน์) สรุปว่า คุณลักษณะของทีมที่มีประสิทธิภาพสูงได้แก่

- 1) เห็นชอบในเป้าหมายที่วางไว้และยึดมั่นในเป้าหมาย
- 2) เป้าหมายของทีมมีความสำคัญกว่าเป้าหมายเฉพาะบุคคล
- 3) มีความเข้าใจในบทบาทของตนเองอย่างชัดเจน
- 4) ยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นทั้งจากตัวเองและผู้อื่น
- 5) เปิดใจยอมรับต่อแนวคิดใหม่ๆ มุมมองอื่นๆ และยอมรับความเสี่ยง
- 6) ตัดสินใจบนพื้นฐานของเนื้อหาและสาระสำคัญของแนวคิดที่เป็นเช่นนั้น เพราะการทำงานเป็นทีมสิ่งที่สำคัญที่ช่วยให้องค์กรพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญในการประชุม/สัมมนา เพื่อให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน และร่วมกันหาวิธีการทำงานที่เหมาะสมอีกทั้งยังลดความขัดแย้งในองค์กรอีกด้วย

นอกจากนี้ผู้บริหารสถานศึกษาควรจะต้องให้ความสำคัญและสร้างความเข้าใจในการทำงานเป็นทีมเกี่ยวกับบทบาทของผู้นำทีมและสมาชิกของทีมงาน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

## ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนควรให้ความสำคัญองค์ประกอบด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการทำงานเป็นทีม เพราะเป็นการส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรในองค์กรให้มีความเชี่ยวชาญทั้งภายในและภายนอก เป็น

นำความรู้ความสามารถที่หลากหลายมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์การ ซึ่งจะช่วยยกระดับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

2. ผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน สามารถนำผลการวิจัยองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวม ไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการคุณภาพการศึกษาให้เหมาะสมกับบริบทและสภาพความเป็นจริงตามแต่ละสถานที่ของสถานศึกษานั้นๆ

3. ผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน สามารถนำผลการวิจัยองค์ประกอบและตัวบ่งชี้รายด้านของการจัดการศึกษาไปใช้ในการแก้ปัญหาและปรับเปลี่ยนกระบวนการให้มีความสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษา เพื่อช่วยประเมิน ตรวจสอบ ติดตามการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรจะต้องมีการวิเคราะห์องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาในด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสถานศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้มีมาตรฐานสู่สากลมากยิ่งขึ้น

2. การนำวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาเอกชนประเภทสามัญ เพื่อให้มีความหลากหลายในการบริหารจัดการในองค์การ

3. ควรนำองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาเอกชนที่ได้ในครั้งนี้นำไปศึกษาต่อโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) เพราะหาค่าความเชื่อมั่นต่อองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาเอกชนให้มีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กฤติกา ลิ้มลาวัลย์. (2551). *การบริหารการผลิต*. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- กฤษมันต์ วัฒนานรงค์. (2538). *อาชีวศึกษา: ปรัชญา หลักการ ทฤษฎี*. ปรินซ์นิพนธ์ (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2553). *องค์ความรู้ประชาคมอาเซียน*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.thai-aec.com/aec-blueprint>.
- กรมอาเซียน. (2558). *ประเทศไทยกับอาเซียน*. แหล่งที่มา: <http://www.mfa.go.th/asean/contents/files/other-20121203-162828-142802.pdf>. กระทรวงต่างประเทศ.
- กมล สดประเสริฐ. (2549). *ระบบการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา: ระดับก่อนอุดมศึกษารายงานเสนอสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ เพื่อพิจารณาประกอบในการร่างพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2545* (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.onec.go.th/publication/4011001/edlaw1.html>. นโยบายสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (สกศ.).
- กัญญามน อินทวงศ์. (2555). *รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.thaihealth.or.th>.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2551). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กวี วงศ์พุ่ม. (2549). *ภาวะผู้นำ*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: บี.เค.อินเตอร์พริ้นท์.
- กุลวดี มุทุมม. (2542). *การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและสมรรถนะในการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหารามหานครเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ (การบริหารการพยาบาล). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กาญจนา ทรรพนันท์. (2547). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครกลุ่มศรีนครินทร์*. ปรินซ์นิพนธ์ (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กาญจนา สุคนธมณี. (2549). *การประกันคุณภาพ: จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: [http://www.lib.su.ac.th/dbcollection/journal/pdf/lanchan/lanchan6\\_2.pdf](http://www.lib.su.ac.th/dbcollection/journal/pdf/lanchan/lanchan6_2.pdf).
- เกียรติสุดา ศรีสุข. (2545). *เอกสารประกอบการเรียนการสอนกระบวนวิชา 055726*. วิทยานิพนธ์ (ประเมินผลและวิจัยการศึกษา). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย.(2554). “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์  
การพัฒนาพนักงาน” ในรัฐประศาสนศาสตร์ ปีที่ 51 (ฉบับที่ 3): หน้า 239-257.
- จาตุรนต์ ฉายแสง. (2556). นโยบายการศึกษา 8 ข้อ. (ออนไลน์). แหล่งที่มา:  
<http://www.moe.go.th/websm/2013/jul/212.html>
- จารุวรรณ ปิ่นทอง. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล  
และการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความสามารถในการตัดสินใจด้านการ  
บริหารงานของหัวหน้าห้องผู้ป่วยโรงพยาบาลของรัฐกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ (การ  
บริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จำเนียร จวงตระกูล. (2549). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ศูนย์กฎหมายธุรกิจอินเตอร์  
เนชั่นแนล.
- ชนิรดา อินทียง. (2548). คู่มือ TQM สู่ความเป็นเลิศในภาคธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ตะวันออก  
จำกัด (มหาชน).
- ชินวรณ์ บุญยเกียรติ. (2556). การเตรียมความพร้อมด้านการศึกษาไทย เพื่อก้าวสู่ประชาคม  
อาเซียน. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.aseantalk.com/index.php?topic=55.0>
- ณัฐพันธุ์ เขจรนนท์และคณะ.(2545). TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ. กรุงเทพฯ:  
เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนนท์. (2546). การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ดนัย เทียนพุฒ. (2542). ส่องโลกทรรศน์นักบริหาร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณ์  
ราชวิทยาลัย.
- ดวงนภา มกรานุรักษ์. (2554: บทคัดย่อ). อนาคตการอาชีวศึกษาไทยในทศวรรษหน้า พ.ศ.  
2554-2564. วิทยานิพนธ์ (การบริหารการศึกษา). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- เต็มศักดิ์ ทองอินทร์.(2554). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของวิทยาลัยสงฆ์ลาว. วิทยานิพนธ์  
(รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- ทัศนาศวรงค์ศักดิ์. (2542). กลยุทธ์สู่ความสำเร็จในการบริหารอาชีวศึกษา. กรุงเทพฯ:  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทวีศิลป์ กุลนาคดล (2547: บทคัดย่อ). การพัฒนาตัวบ่งชี้การบริหารจัดการที่ดีของมหาวิทยาลัย  
ราชภัฏ. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ด.(การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). การวางแผนกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดี จำกัด.
- ทองหล่อ เดชไทย. (2544). ภาวะผู้นำ : เพื่อการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ = *Leadership for  
excellent quality management*. ปรินญาณิพนธ์ (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ:  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

- เทอดศักดิ์ ไชยสมปาน. (2558). ปัญหาการศึกษาไทยและแนวทางแก้ไข. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.technic.supreme.co.th/index.php/15-news/5-2015-02-17-04-29-10.html>.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2547). ยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนพร บุญวรเมธี. (2550). การจัดการคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียนสังกัด กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ธนวันต์ ศรีอมรัตนกุล. (2550). ผลของโปรแกรมการเพิ่มพลังอำนาจต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานเพื่อลดความรุนแรงของโรคในผู้ป่วยโรคข้อเข่าเสื่อม. วิทยานิพนธ์ (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธัญญา ผลอนันต์. (2546). การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล: แนวทางสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน. กรุงเทพฯ: บริษัทอินโนกราฟฟิกส์.
- หงษ์ วรสุวรรณ. (2546). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. วิทยานิพนธ์. จันทบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏรำไพพรรณี.
- หงษ์ลักษณ์ วิรัชชัย และสุวิมล ว่องวานิช. (2541). การวิเคราะห์การจัดอันดับมหาวิทยาลัยของประเทศในเอเชีย: รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- หงษ์ลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). โมเดลริสเรลช: สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เนตรพัฒนา ยาวีราช. (2546). ภาวะผู้นำและผู้นำเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: บริษัทเซ็นทรัลเอ็กซ์เพรสจำกัด.
- นิสดารก์ เวชยานนท์. (2545). การบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบไทยๆ. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- นิคม ทองแดง. (2549). นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.trang.psu.ac.th>.
- นิตยา สำเร็จผล. (2547). การพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต. วิทยานิพนธ์ (การวิจัยและพัฒนาหลักสูตร). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2546). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- บุญใจ ศรีสถิตนรากร. (2543). การพัฒนาดัชนีรวมคุณภาพการจัดการศึกษาสำหรับหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยานิพนธ์ (การวิจัยและพัฒนาหลักสูตร). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2540). การวิจัยทางการวัดผลและประเมินผล. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประชา ตันเสนี. (2555). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ อะไร และสำคัญอย่างไร. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.eng.ubu.ac.th/~personnel/Strategic%20Planning.doc>.

- ประจักษ์ สาสีพันธ์. (2549). *การบริหารคุณภาพในงานอุตสาหกรรม*. วิทยานิพนธ์ (เทคโนโลยีอุตสาหกรรม). นครศรีธรรมราช: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.
- ประเวศ ยอดยิ่ง. (2542). *ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000*. วิทยานิพนธ์. ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- ประคอง รัตมีแก้ว. (2551). *คุณลักษณะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีคุณภาพ*. วิทยานิพนธ์ (การบริหารการศึกษา). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). *การบริหารงานวิชาการ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ปรียวดี ผลอเนก. (2553). *การจัดการคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- พัชรา มั่งชม. (2540). *นโยบายธุรกิจการบริหารเชิงกลยุทธ์*. วิทยานิพนธ์. พิษณุโลก: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- พัชรินทร์ วงศ์จันทร์. (2547). *การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน*. วิทยานิพนธ์ (เทคโนโลยีวิทยาการศึกษา). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิมพร ตะริจันทร์. (2549). *การจัดการศึกษาระบบทวิภาคี*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.nsdv.go.th/pr/dvt/mean.htm>.
- พิมพร ตะริจันทร์. (2550). *หลักสูตรฐานสมรรถนะ*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.nsdv.go.th/industrial/competence/first.htm>.
- พูนสุข จันท์เพ็ญ และคณะ. (2553). *รูปแบบการบริหารคุณภาพโดยรวมสำหรับระบบการจัดการความรู้ในชุมชนไทย*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.journal.nida.ac.th>.
- ภารดี อนันต์นาวิ. (2555). *หลักการ แนวคิด ทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา = Principles, Theories of Education Administration*. พิมพ์ครั้งที่ 4 (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 3). ชลบุรี: มนต์รี
- เมธี ปิณฑนันทน์. (2533). *การบริหารและเทคนิคอาชีวศึกษา*. กรุงเทพฯ: โอเอสพริ้นติ้งเฮ้าส์.
- รุ่งรัชดาพร เวหะชาติ. (2548). *การพัฒนาแบบบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา.
- เรณู เชื้อสะอาด. (2552). *การทำงานเป็นทีมด้านวิชาการของพนักงานครูโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ (การบริหารการศึกษา). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2545). *การจัดการคุณภาพ: จาก TQC ถึง TQM, ISO 9000 และการประกันคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: คณะ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วันชัย ศิริชนะ. (2537). *นโยบายวิทยาการจัดการ และแนวปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษา*. ระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.

- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2013). ยุทธศาสตร์. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.wikipedia.org/wiki/>. สืบค้นเมื่อ 6 ตุลาคม 2554.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). *TQM คู่มือสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000*. กรุงเทพฯ: TPA Publishing.
- ..... (2550). *TQM คู่มือสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000*. กรุงเทพฯ: WPS (Thailand).
- ..... (2550). *คู่มือพัฒนาองค์การสู่ความเป็นเลิศ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: เนชั่นบุคส์.
- วิทยา สุหฤทธดำรง และก้องเดชา บ้านมะหิงษ์. (2552). *กุญแจแห่งความสำเร็จในการจัดการ*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.thailandindustry.com/guru/view.php?id=51&section=9&rcount=Y>.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2553). *ภาวะผู้นำ Leadership*. กรุงเทพฯ: ธนัชนิการพิมพ์.
- วิไล ตั้งสมคิด. (2557). *ความเป็นครู*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วีรพจน์ คงสม. (2551). *การบริหารงานบุคคลในโรงเรียนชุมชนพรบริหารธุรกิจ ตามความคิดเห็นของครูเจ้าหน้าที่และพนักงาน*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.cbaccollege.com/index.php?lay=show&ac=article&id=538972337>.
- วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2540). *TQM living Handbook An Executive Summary*. กรุงเทพฯ: ไทโรอินเตอร์เนชั่นแนลเทรดดิ้ง.
- ..... (2549). *การบริหารคุณค่าทั่วทั้งองค์กร ทฤษฎีใหม่ในการบริหารเพื่อการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน เล่ม 1*. กรุงเทพฯ: ทีคิวเอ็มเบสท์.
- วีรยุทธ มาฆะศิริานนท์. (2545). *คัมภีร์บริหารองค์การเรียนรู้ TQM*. กรุงเทพฯ: ชีระป้อมวรรณกรรม.
- วีระยุทธ ชาตะกาญจน์. (2551). *เทคนิคการบริหารสำหรับผู้บริหารมืออาชีพ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริบุรณ์ สุขพัฒน์. (2551). *การทำงานเป็นทีมในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย*. วิทยานิพนธ์ (สังคมศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริพงษ์ เสาภายน. (2552). *หลักและกระบวนการบริหารการศึกษา : ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: บัณฑิต พอยท์.
- ศุภลักษณ์ เศษะพานิช. (2544). *การนำเสนอรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชน ประเภทสามัญศึกษา*. วิทยานิพนธ์ (บริหารการศึกษา). พระนครศรีอยุธยา: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ศุภศักดิ์ พงษ์อนันต์และคณะ. (2543). *PDCA วงจรสู่ความสำเร็จ*. กรุงเทพฯ: บริษัทอินโนกราฟฟิกส์ จำกัด.
- สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น). (2554). *รางวัลคุณภาพคาโน*. กรุงเทพฯ: แผนกส่งเสริมอุตสาหกรรม.



- สมศักดิ์ คงเที่ยง. (2549). *การจัดการความรู้*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.trang.psu.ac.th>.
- สมทรง ลิมาลัย. (2549). *กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.myfirstbrain.com>.
- สนธิรัตน์ เมฆบุตร. (2550). *การให้ความสำคัญด้านการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) และส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจ SMES ประเภทโรงกลึง.วิทยานิพนธ์ (การจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม)*. ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมคิด สร้อยน้ำ. (2547). *การพัฒนาตัวแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ในโรงเรียนมัธยมศึกษา. วิทยานิพนธ์ (การบริหารการศึกษา)*. ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์. (2543). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อมรินทร์.
- สมชาย เทพแสง. (2548). "การศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อการจัดการคุณภาพโดยรวมของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร." ในวารสารศึกษาศาสตร์, ปีที่ 16 (ฉบับที่ 2) : หน้า 76.
- สมบัติ กุสุมาลี. (2547). "บริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ไปเพื่ออะไร? โครงการบัณฑิตศึกษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์." ในประชาชาติธุรกิจ, ปีที่ 28 (ฉบับที่ 364): หน้า 6
- สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์. (2539). *การนำเสนอรูปแบบระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพ* ห้างการค้าในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด. วิทยานิพนธ์ กศ.ด.(การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุมิตร สุวรรณ. (2554). *การกำหนดยุทธศาสตร์ (Strategy Formulation)*. นครปฐม : เพชรเกษมพรินติ้ง กรุ๊ป.
- สุราษฎร์ พรหมจันทร์. (2548). *การวัดผลการศึกษา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ และคณะ. (2541). *การกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). *สรุปสาระสำคัญ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (2549). *เกณฑ์การประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้ มาตรฐานการอาชีวศึกษา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (2551). *พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พุทธศักราช 2551*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.

- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (2552). *ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา พ.ศ. 2552*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (2555). *มาตรฐานการอาชีวศึกษา*. กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ.
- สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์. (2556). *8 นโยบายการศึกษา*. สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ: กระทรวงศึกษาธิการ
- สำนักงานปลัดกระทรวง. (2542). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- สำนักงานปลัดกระทรวง. (2558). *ความก้าวหน้านโยบายด้านการปฏิรูปการศึกษา*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.moe.go.th/websm/2015/jan/002.html>
- สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา. (2553). *กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพ*. สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา: กระทรวงศึกษาธิการ.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2552). *ข้อเสนอการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง (พ.ศ. 2552-2561)*. กรุงเทพฯ: สำนักนโยบายและแผนการศึกษา
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2553). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ
- สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (2555). *แนวทางการขับเคลื่อนนโยบาย*. สำนักนโยบายและแผนการอาชีวศึกษา: กระทรวงศึกษาธิการ.
- สำนักงานส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้และคุณภาพเยาวชน. (2557). *การปฏิรูปคุณภาพครูไทยในศตวรรษที่ 21*. สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ เอกสารประกอบการประชุมทางวิชาการ “อภีวัตน์การเรียนรู้ – สู่จุดเปลี่ยนประเทศไทย
- สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ. (2546). *หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2545 (ปรับปรุง พ.ศ. 2546)*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
- สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ. (2546). *หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2546*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 2546. *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545*. กรุงเทพฯ : พริกหวานกราฟฟิค.
- อมรวิชญ์ นาครทรรพ. (2541). *กระบวนการเรียนรู้เพื่อเด็ก ๆ และชุมชนของเรา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัญชลี ธรรมะวิสิฏ์กุล. 2552. *การศึกษานอกระบบ*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://panchalee.wordpress.com/2009/05/17/non-formaleducation>.
- อัมพิกา หมุดใหม่. (2552). *การทำงานเป็นทีม*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.dopa.go.th/lead/ampiga/teamwork.doc>.

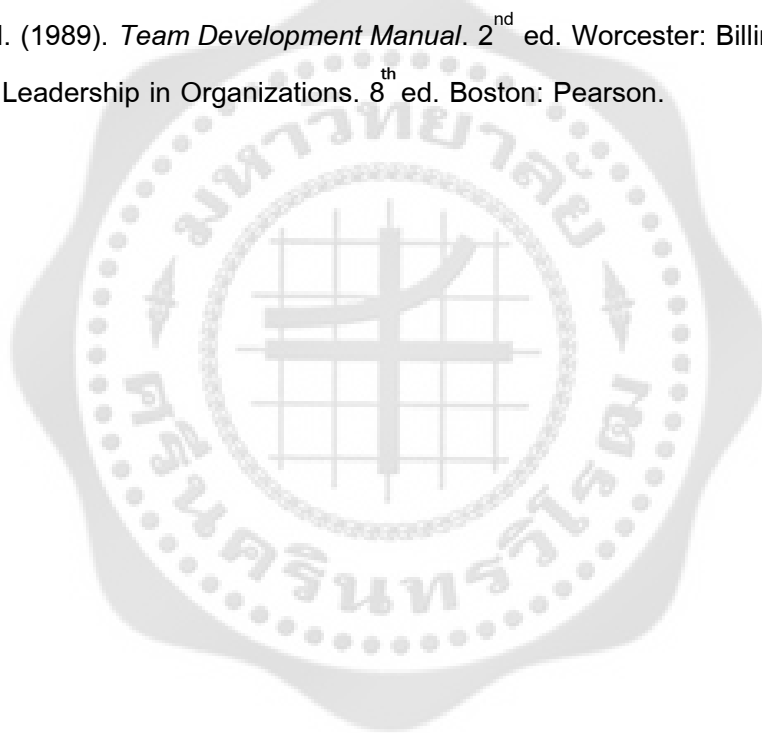
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล. (2541). *TQM. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย – ญี่ปุ่น)*. กรุงเทพฯ: ศิวาโกลด์ มีเดีย.
- อินทร์ จันท์เจริญ. (2536). *บทบาทของอาชีวศึกษาในทศวรรษหน้า*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อุทัย บุญประเสริฐ. (2531). *องค์กร 5 แบบใน 5 โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน*. กรุงเทพฯ: ดีเอ็นการพิมพ์.
- Ahmad Al-Tarawneh, Hussien&Mubaslat, Mania. (2011). *The Implementation of Total Quality Management On the Higher Educational Sector in Jordan*. (online). Retrieved: <http://www.macrothink.org/journal/index.php/ijim/article/view/771>. International Journal of Industrial MarketingMacrothink Institute.
- Ashworth, A. &Harvey. R.C. (1993). *Assessing quality in further and higher education*. Pennsylvania: Jessica Kingsley Publishers.
- Armstrong, Michael. (2006). *A Handbook of Human Resource Management Practice*. 10<sup>th</sup> Edition. London: Kogan Page.
- Arai, S.M. (2002). *Empowerment: from the Theoretical to the Personal*. (online). Retrieved: [www.lin.ca/resource/html](http://www.lin.ca/resource/html) Leisure Information Network.
- ASE Singapore Pte Ltd. (2008). *Total Quality Management*. (online). Retrieved: [http:// www.aseglobal.com.sg/quality\\_management.htm](http://www.aseglobal.com.sg/quality_management.htm) Quality Assurance ASE Singapore Pte Ltd.
- AseSlingaporePte Ltd. (2011). *Total Quality Management*. (online). Retrieved: [http://www.aseglobal.com.sg/quality\\_management.htm](http://www.aseglobal.com.sg/quality_management.htm) Quality Assurance ASE Singapore Pte Ltd.
- BahadurThapa, Tara. (2011). *Total Quality Management in Education*. (online). Retrieved: <http://nepjol.info/index.php/AV/article/view/5314> Articles Nepal Journals.
- Banerjee, Debashish. (2011). *TQM in Educational Institutions*. (online). Retrieved: <http://www.slideshare.net/DebashishBanerjee/tqm-in-educational-institutions> Articles SlideShare Inc.
- Bank. (1992). *The Essence of Total Quality Management*. New York: Prentice-Hall.
- Barlosky, Martin and Lawton, Stephen. (1995). *The Quality Education Checklist : An Instrument for Self-Auditing*. Toronto: Ontario.
- ..... (1994). *Developing Quality Schools : A Handbook*. Toronto: Ontario.
- Barrett, Deborah. (2010). *Leadership Communication*. 3<sup>nd</sup> ed. New York: McGraw-Hill.

- Bateman, Thomas S. and Scott A. Snell. (1999). *Management, Building Competitive Advantage*. International Edition: McGraw-Hill.
- Besterfield, Dale H and others. (1999). *Total Quality Management*. 2<sup>nd</sup> Edition. New Jersey: Prentice-Hall.
- Bounds & Others. (1994). *Beyond total Quality Management : Toward the Eparadigm*. New York: McGraw-Hill.
- Bush, Tony. (2011). *Theories of Educational Leadership and Management*. London: Paul Chapman.
- Champoux, J. E. (1999). *Organizational Behavior : Essential Tenets for a New Millennium*. Boston: South-Western College.
- Charles, Colin and Margarct. (2000). *Improving quality in Education*. London and New York: Farmer Press.
- Coleman, D ;& Adams, R.C. (1998). "Establishing Construct Validity and Reliability for The NAESP Professional Development Inventory," *Journal of Personal*. 10(3), 194-200
- Conley, D. (1993). *Strategic Planning in Practice: An Analysis of Purposes, Goals, and Procedures*. Paper Presented at the Annual Meeting of the American Educational Research Association, Atlanta.
- Cook, Curtis. and Others. (1997). *Management and Organizational Behavior*. Boston: Irwin McGraw –Hill.
- Corredor, Pilar.and Goni, Salome. (2011). *TQM*. (Online). Retrieved: <http://ideas.repec.org/a/eee/jbrese/v64y2011i8p830-838.html>Journal of Business Research IDEAS.
- Crosby, Philip. (1979). *Quality is Free*. New York:McGraw-Hill.
- Crosby, Robert P. (1992). *Walking the Empowerment Tightrope*. Pennsylvania: Organization Design and Development.
- Daft, Richard. L. (2011). *Leadership*. 8<sup>th</sup> ed. Masons, OH: Thomson South-western
- Dale, B.G. and Cooper, C. (1993). *Total Quality and Human Resources: An Executive Guide*. Oxford: Blackwell.
- David,Fred R. (1997). *Strategic Management*. 6th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Deming, W.E. (1982). *Quality, Productivity and Competitive Position*. Cambridge: Center for Advance Engineering, Massachusetts Institute of Technology.
- Dess, Gregory G.,and Alex Miller. (1993). *Strategic Management*. Singapore: McGraw-Hill.

- Downey, Carolyn J., Frase, Larry E. and Peter, Jeffrey J. (1994). *The Quality Education Challenge*. California: Corwin Press.
- Evans, James., R, Lindsay. and William, M. (2008). *The Management and Control of Quality*. 7<sup>th</sup> Edition. Ohio: South-Western.
- Feigenbaum, A.V. (1987). *Total Quality Control : Engineering and Management*. New York: McGraw-Hill.
- Feigenbaum, A.V. (2010). *Total Quality Management (TQM)*. (Online). Retrieved: <http://www.edrawsoft.com/TQM-Diagrams.php> Flow Chart and diagram Edraw Professional Diagram Solutions.
- Fitzgerald, Ronald. J. (2010). *Total Quality Management in Education*. (Online). Retrieved: <http://www.minuteman.org/tqm/totalqualitymanagement.htm> Minuteman High School Celebrates Career and Technical Education Month.
- Flood, Robert L. (1993). *Beyond TQM*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Gibson, J.L.; et al. (2004). *Organizations: Behavior Structure Process*. 11<sup>th</sup> ed. Singapore: McGraw-hill.
- Goetsch, Davis. L. and David, Stanley. B. (1994). *Introduction to Total Quality: Quality, Product, Competitiveness*. New York: Macmillan College Publishing.
- ..... (2010). *Quality Management for Organization Excellence Introduction to Total Quality Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Greenberg, Jerald. (2011). *Behavior in Organizations*. 10<sup>th</sup> ed. Boston: Pearson.
- Hill; & Mcshane. (2008). *Principles of Management*. New York: McGraw-Hill
- Hodgett, Richard M. (1996). *Implement TQM in Small and Medium –Sized Organizations*. New York: Amacom.
- Hoy, Charles., Bayne-Jardin, Colin and Wood, Margaret. (2000). *Improving Quality in Education*. New York: Falmer Press.
- Hoy, W.K; Miskel, C.G. (2013). *Education Administration Theories Research Practice*. 9<sup>th</sup> ed. Boston: McGraw Hill.
- Hradesky, John. L. (1996). *Total Quality Management Handbook*. New York: McGraw Hill.
- Ishikawa, K. (1985). *What is Total Quality Control the Japanese way*. New Jersey: Prentice Hall.
- John, W. Crosswell. (2005). *Educational Research*. New York: Pearson Merrill Prentice Hall.

- Juran, Joseph M. (1989). *Juran on Leadership for Quality*. New York: Free Press.
- Juran, J. M. and Gryna, F. M. (1993). *Quality Planning and Analysis*. 3<sup>rd</sup> Edition. Singapore: McGraw-Hill.
- Kaiser, S.M. (2000). *Mapping the Learning Organization: Exploring a Model of Organization Learning*. Ph.D. Dissertation, U.S.A.: Louisiana State University.
- Kilmer, Lloyd Carlyle. (1999, 2 April). "*Total Quality Management : A Tool for School Improvement (Secondary School)*," in Dissertation Abstracts International, Vol. 59 (No.10): p.3705.
- Kono, T. (1994, October). "Changing a Company's Strategy and Culture" *Long Range Planning*, 27 (5 ): p.85-97.
- Macky, John. (2011). *Implementing Total Quality Management: The Role of Human Resource Management*. (Online). Retrieved: <http://www.knol.google.com/implementing-total-quality-ma> A unit of knowledge KnolBlog.
- Michael Allison and Jude Kaye (2005). *Strategic Planning for Nonprofit Organizations*. Second Edition. New York : John Wiley and Sons.
- Murgatroyd, Stephen. and Morgan, Colin. (1994). *Total Quality Management and the School*. Buckingham: Open University Press.
- Oakland, J. S. (2003). *Total Quality Management*. 3<sup>rd</sup> Edition. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Porter, Michael. (1985). *Competitive Advantage*. New York: The Free Press.
- Robbins, Stephen P. (2005). *Essentials of Organizational Behavior*. 8<sup>th</sup> ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Rodger, Colleen Grove. (1998). "*Teacher Perceptions of Total Quality Management Practices in Elementary Schools*" in Dissertation Abstracts International, Vol. 59 (No.01): p.3703.
- Ross, Joel E. (1993). *Total Quality Management: Text Cases and Readings*. 2<sup>nd</sup> Edition. London: Kogan Page
- Schermerhorn. (2011). *Introduction to Management*. 11<sup>th</sup> ed. Asia: John Wiley & Sons.
- Sallis, Edward. (2002). *Total Quality Management in Education*. 3<sup>rd</sup> Edition. London: Kogan Page Limited.
- Tan, D.L. (1992). *A Multivariate Approach to the Assessment of Quality Research*. Change, 13: p.20-24.

- Tenner, Arthur R. and Detoro, Irving J. (1992). *Total Quality Management: steps to Continuous Improvement*. Massachusetts: Addison-wesley.
- Trobin, M. (1993). *The New Quality*. London: Heineman.
- Weller. L David. (2000). "School Attendance Problem using TQM Tools To Identify Roots Caused." in Journal of Educational Administration, Vol.38 (No.1): p.64-82.
- Wheelen, Thomas L. and Hunger David J. (2002). *Strategic Management and Business Policy*. 8th ed. New Jersey: Prentice – Hall.
- William, Joseph E. (1995). "Total Quality Management /Continuous Improvement-Initation and Implementation: A Diffusion Study of Two Northeast Ohio Public School Districts." in Dissertation Abstracts International, Vol.57(No.57): p333-355.
- Woodcock, M. (1989). *Team Development Manual*. 2<sup>nd</sup> ed. Worcester: Billing & Son.
- Yukl. (1998). *Leadership in Organizations*. 8<sup>th</sup> ed. Boston: Pearson.









**ภาคผนวก ก**  
**รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เครื่องมือการวิจัย**

## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

ผศ.ดร.อนุพงศ์ อินฟ้าแสง รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธนบุรี

ดร.พนัส อุณหบัณฑิต คณบดี คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยธนบุรี

ดร.ศรinya แสงหิรัญ ผู้อำนวยการสถานศึกษา  
วิทยาลัยเทคโนโลยีสมุทรปราการ

ดร.ศิริพร สลึงค์ ผู้อำนวยการ วิทยฐานะผู้อำนวยการชำนาญการพิเศษ  
โรงเรียนวัดราษฎร์บูรณะ

ดร.สมพร คงวิมล ผู้อำนวยการฝ่ายการศึกษา  
โรงเรียนเซนต์คาเบรียล แห่งประเทศไทย

ภาคผนวก ข  
รายชื่อผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน  
ในเขตกรุงเทพมหานคร



## รายชื่อผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

|             |              |                                                                           |
|-------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------|
| นางปรศนี    | ศิริธรรม     | ผู้อำนวยการ<br>วิทยาลัยเทคโนโลยีตั้งตรงจิตรพณิชยการ                       |
| นายสรารุช   | ขวัญส่ง      | รองผู้อำนวยการฝ่ายและความร่วมมือ<br>วิทยาลัยเทคโนโลยีสายประสิทธิ์พณิชยการ |
| นายประวิง   | รุ่งประพันธ์ | ผู้อำนวยการ<br>วิทยาลัยเทคโนโลยีหมู่บ้านครู                               |
| นายวิโรจน์  | ศรีใส        | รองผู้อำนวยการฝ่ายกิจการนักเรียน-นักศึกษา<br>วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม        |
| นายชาญณรงค์ | ลักษณีนาวิน  | ผู้อำนวยการ<br>วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการภาษาอนุสรณ์บางแค                  |



ภาคผนวก ค  
รายชื่อสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน  
ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

## รายชื่อสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนในการเก็บรวบรวมข้อมูล

| สถานศึกษาขนาดใหญ่ |                                                |
|-------------------|------------------------------------------------|
| ลำดับ             | ชื่อสถานศึกษา                                  |
| 1                 | ไทยบริหารธุรกิจและพาณิชย์การ                   |
| 2                 | วิบูลย์บริหารธุรกิจ รามอินทรา                  |
| 3                 | วิทยาลัยเทคโนโลยีพาณิชย์การราชดำเนิน           |
| 4                 | วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม(สยามเทค)                 |
| 5                 | วิทยาลัยอาชีวศึกษาดุสิตพาณิชย์การ              |
| 6                 | วิทยาลัยเทคโนโลยีวิมลบริหารธุรกิจ              |
| สถานศึกษาขนาดกลาง |                                                |
| ลำดับ             | ชื่อสถานศึกษา                                  |
| 1                 | จันทศิริวิทยาและเทคโนโลยีเอเชียบริหารธุรกิจ    |
| 2                 | วิทยาลัยเทคโนโลยีวิมล ศรียาน                   |
| 3                 | วิทยาลัยเทคโนโลยีศรีวัฒนาบริหารธุรกิจ          |
| 4                 | วิทยาลัยเทคโนโลยีโพลีกรุงเทพ กรุงเทพมหานคร     |
| 5                 | วิทยาลัยเทคโนโลยีมิตรพลบริหารธุรกิจ            |
| 6                 | วิทยาลัยจรัสสินทวงศ์บริหารธุรกิจ               |
| 7                 | วิทยาลัยเทคโนโลยีพาณิชย์การสยาม ในพระอุปถัมภ์ฯ |
| 8                 | กรุงเทพการบัญชีวิทยาลัย                        |
| 9                 | วิทยาลัยเทคโนโลยีดอนบอสโก                      |
| 10                | วิทยาลัยเทคโนโลยีกรุงธน                        |
| 11                | วิทยาลัยรัตนโกสินทร์เทคโนโลยี                  |
| 12                | วิทยาลัยเทคโนโลยีทักษิณบริหารธุรกิจ            |
| 13                | วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พาณิชย์การ           |
| 14                | วิทยาลัยเทคโนโลยีสายประสิทธิ์บริหารธุรกิจ      |

| สถานศึกษาขนาดเล็ก |                                           |
|-------------------|-------------------------------------------|
| ลำดับ             | ชื่อสถานศึกษา                             |
| 1                 | วิทยาลัยเทคโนโลยีบริหารธุรกิจและนันทศึกษา |
| 2                 | วิทยาลัยเทคโนโลยีพระนครพัฒนการ            |
| 3                 | วิทยาลัยเทคโนโลยีพัฒนการสุขุทัย           |
| 4                 | วิทยาลัยเทคโนโลยีพัฒนการสามเสน            |
| 5                 | วิทยาลัยเทคโนโลยีสารสนเทศ                 |
| 6                 | วิทยาลัยเทคโนโลยีไทยอาชีพศึกษา            |
| 7                 | วิทยาลัยเทคโนโลยีพระรามหก                 |
| 8                 | วิทยาลัยเทคโนโลยีบริหารธุรกิจจันทบุรี     |
| 9                 | วิทยาลัยเทคโนโลยีกิตติบริหารธุรกิจ        |
| 10                | วิทยาลัยอาชีพศึกษาเซนต์จอห์น              |
| 11                | วิทยาลัยเทคโนโลยีศรีวิกรม์บริหารธุรกิจ    |
| 12                | วิทยาลัยเทคนิคพัฒนการเจ้าพระยา            |
| 13                | วิทยาลัยบูรณรัตน์บริหารธุรกิจ             |
| 14                | วิทยาลัยเทคโนโลยีมีนบุรีโปลีเทคนิค        |
| 15                | วิทยาลัยเทคโนโลยีปิ่นมณฑล                 |
| 16                | เกษมสันต์บริหารธุรกิจ                     |
| 17                | วิทยาลัยเทคโนโลยีพิชญเกษม                 |
| 18                | วิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรีบริหารธุรกิจ       |
| 19                | วิทยาลัยพัฒนการภาษาอนุสรณ์บางแค           |



ภาคผนวก ง  
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**การวิเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของ**  
**สถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน**

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน

2. การตอบแบบสอบถาม โปรดพิจารณาว่าแต่ละข้อคำถามมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดในการนำมาตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน และกรุณาทำเครื่องหมาย **V** ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด โดยใช้มาตราประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคอร์ท ซึ่งกำหนดระดับความน้อยสำหรับการเลือก ดังนี้

|   |         |                    |
|---|---------|--------------------|
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วยมาก        |
| 3 | หมายถึง | เห็นด้วยปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อย       |
| 1 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อยที่สุด |

โปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม  
 อันจะทำให้ผลของการตอบแบบสอบถามครั้งนี้  
 สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของ  
 สถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน

ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ และนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นภาพรวมเท่านั้น จึงไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านแต่อย่างใด

ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านส่งคืนแบบสอบถามนี้ ภายใน 2 สัปดาห์

ขอขอบคุณทุกท่านอย่างสูง

ฉัตรกุล เอื้อพิพัฒน์กุล

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารและการจัดการศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## ตอนที่ 1

## สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย **V** ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 20 – 30 ปี ☐ มากกว่า 30 – 40 ปี  
☐ มากกว่า 40 – 50 ปี ☐ มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป
3. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ☐ 6 เดือน – 1 ปี ☐ มากกว่า 1 – 5 ปี  
☐ มากกว่า 5 -10 ปี ☐ มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป
4. ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี  
☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
5. สถานที่ที่ท่านปฏิบัติงานเปิดสอนในระดับใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 ปวช. ☐ พาณิชยกรรม ☐ บริหารธุรกิจ  
☐ อุตสาหกรรม ☐ อุตสาหกรรม  
☐ การโรงแรมและการท่องเที่ยว ☐ การโรงแรมและการท่องเที่ยว  
☐ อื่น ๆ (ระบุ)..... ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

## ตอนที่ 2

**คำชี้แจง** โปรดอ่านข้อคำถามและพิจารณาว่าในแต่ละข้อมีความเหมาะสมเกี่ยวกับองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนมากน้อยเพียงใด และทำเครื่องหมาย **V** ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น

| ข้อ      | องค์ประกอบ                                                                                                                     | ความคิดเห็น |     |         |      |            |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----|---------|------|------------|
|          |                                                                                                                                | มากที่สุด   | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>1</b> | <b>ด้านความเป็นผู้นำ</b>                                                                                                       |             |     |         |      |            |
|          | 1.ผู้บริหารสถานศึกษาสร้างแรงจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย                                                |             |     |         |      |            |
|          | 2.ผู้บริหารสถานศึกษามีวิสัยทัศน์และมองการณ์ไกล                                                                                 |             |     |         |      |            |
|          | 3.ผู้บริหารสถานศึกษาสนใจใฝ่รู้ และแสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่อง                                                                  |             |     |         |      |            |
|          | 4.ผู้บริหารสถานศึกษามีปฏิภาณไหวพริบและสามารถแก้ปัญหางานให้สำเร็จ                                                               |             |     |         |      |            |
|          | 5.ผู้บริหารสถานศึกษามีความรับผิดชอบ เสียสละ และกล้าตัดสินใจ                                                                    |             |     |         |      |            |
|          | 6.ผู้บริหารสถานศึกษามีคุณธรรม จริยธรรม และใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน                                                      |             |     |         |      |            |
|          | 7.ผู้บริหารสถานศึกษาบริหารงานให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การบริหารสถานศึกษา                                                     |             |     |         |      |            |
|          | 8.ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมให้บุคลากรในสถานศึกษา สถานประกอบการ และบุคคลภายนอกมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ |             |     |         |      |            |
|          | 9.ผู้บริหารสถานศึกษามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น                                                                             |             |     |         |      |            |
|          | 10.ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคคลที่น่าไว้วางใจและน่าเชื่อถือ                                                                     |             |     |         |      |            |
|          | 11.ผู้บริหารสถานศึกษาได้รับการยอมรับจากบุคคลในองค์กรและชุมชน                                                                   |             |     |         |      |            |
|          | 12.ผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะในการสั่งการ และมอบหมายงานที่ชัดเจน                                                                |             |     |         |      |            |

| ข้อ | องค์ประกอบ                                                                                                    | ความคิดเห็น |     |         |      |            |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----|---------|------|------------|
|     |                                                                                                               | มากที่สุด   | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1   | ด้านความเป็นผู้นำ (ต่อ)<br>13.ผู้บริหารสถานศึกษามีการติดตามประเมินผลและรายงานการดำเนินงานต่อสาธารณชน          |             |     |         |      |            |
| 2   | ด้านการวางแผนกลยุทธ์<br>1.ผู้บริหารสถานศึกษามีการกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ได้อย่างชัดเจน |             |     |         |      |            |
|     | 2.ผู้บริหารสถานศึกษามีการวางแผนกลยุทธ์แผนปฏิบัติงาน โดยให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วม                |             |     |         |      |            |
|     | 3.ผู้บริหารสถานศึกษาวางแผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง                                                          |             |     |         |      |            |
|     | 4.ผู้บริหารสถานศึกษามีการกำหนดขอบข่ายการดำเนินงาน อย่างชัดเจนและครอบคลุม                                      |             |     |         |      |            |
|     | 5.ผู้บริหารสถานศึกษาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างถูกต้องชัดเจน                         |             |     |         |      |            |
|     | 6.ผู้บริหารสถานศึกษากำหนดเป้าหมายและทิศทางการดำเนินงาน โดยให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม                           |             |     |         |      |            |
|     | 7.ผู้บริหารสถานศึกษาเข้าใจทิศทางการดำเนินงานด้านวางแผน กลยุทธ์อย่างดีเยี่ยม                                   |             |     |         |      |            |
|     | 8.ผู้บริหารสถานศึกษาปรับระบบการบริหารจัดการให้เข้าสังคม ในยุคปัจจุบัน                                         |             |     |         |      |            |
|     | 9.ผู้บริหารสถานศึกษาเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับแผนการดำเนินงาน เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ     |             |     |         |      |            |
|     | 10.ผู้บริหารสถานศึกษาดำเนินการตามขั้นตอนตามแผนกลยุทธ์                                                         |             |     |         |      |            |
|     | 11.ผู้บริหารสถานศึกษานำผลจากการประเมินมาใช้ในการ พัฒนาการบริหารสถานศึกษา                                      |             |     |         |      |            |
| 3   | ด้านการติดต่อสื่อสาร<br>1.ผู้บริหารสถานศึกษามีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร อย่างชัดเจน                    |             |     |         |      |            |

| ข้อ      | องค์ประกอบ                                                                                                                                | ความคิดเห็น |     |         |      |            |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----|---------|------|------------|
|          |                                                                                                                                           | มากที่สุด   | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>3</b> | <b>ด้านการติดต่อสื่อสาร (ต่อ)</b>                                                                                                         |             |     |         |      |            |
|          | 2.ผู้บริหารสถานศึกษาใช้ภาษาที่เหมาะสม ถูกต้องในการสื่อสารอย่างชัดเจน                                                                      |             |     |         |      |            |
|          | 3.ผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะด้านการสื่อสาร การฟัง การอ่าน และการเขียนเกี่ยวกับประเด็นที่กล่าวเป็นอย่างดี                                   |             |     |         |      |            |
|          | 4.ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม                                                                              |             |     |         |      |            |
|          | 5.ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารได้หลายวิธี เพื่อให้บุคลากรเกิดความเข้าใจตรงกัน                                              |             |     |         |      |            |
|          | 6.ผู้บริหารสถานศึกษานำระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการสื่อสาร                                                                   |             |     |         |      |            |
|          | 7.ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ที่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น                                                                                 |             |     |         |      |            |
|          | 8.ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้ความเข้าใจในข้อมูลที่ต้องการสื่อสาร                                                                          |             |     |         |      |            |
|          | 9.ผู้บริหารสถานศึกษามีการจัดประชุมย่อยเพื่อถ่ายทอดเกี่ยวกับเรื่องที่สำคัญหรือมีความซับซ้อนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง |             |     |         |      |            |
|          | 10.ผู้บริหารสถานศึกษามีวาทศิลป์ สามารถพูดโน้มน้าวใจบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                           |             |     |         |      |            |
|          | 11.ผู้บริหารสถานศึกษามีเทคนิคหรือกลยุทธ์ในการสื่อสาร เพื่อให้การบริหารงานประสบผลสำเร็จ                                                    |             |     |         |      |            |
| <b>4</b> | <b>ด้านการผูกพันต่อองค์กร</b>                                                                                                             |             |     |         |      |            |
|          | 1.ผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถในการสร้างความภาคภูมิใจกับบุคลากรในองค์กร                                                                 |             |     |         |      |            |
|          | 2.ผู้บริหารสถานศึกษาสร้างความเชื่อมั่น และเป้าหมายของการดำเนินงานในองค์กร                                                                 |             |     |         |      |            |
|          | 3.ผู้บริหารสถานศึกษามอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคล                                                                             |             |     |         |      |            |

| ข้อ      | องค์ประกอบ                                                                                                                 | ความคิดเห็น |     |         |      |            |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----|---------|------|------------|
|          |                                                                                                                            | มากที่สุด   | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>4</b> | <b>ด้านการผูกพันต่อองค์กร (ต่อ)</b>                                                                                        |             |     |         |      |            |
|          | 4.ผู้บริหารสถานศึกษาสร้างความรู้สึกมั่นคงแก่บุคลากรให้ทำงานจนเกษียณอายุ                                                    |             |     |         |      |            |
|          | 5.ผู้บริหารสถานศึกษาสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในองค์กร โดยมีสวัสดิการ และค่าตอบแทนสำหรับผู้ปฏิบัติงานดีเด่น |             |     |         |      |            |
|          | 6.ผู้บริหารสถานศึกษามีการประกาศยกย่องคุณงามความดีเพื่อให้อุบลการเกิดความภาคภูมิใจและภาคภูมิใจต่อองค์กร                     |             |     |         |      |            |
|          | 7.ผู้บริหารสถานศึกษากระตุ้นให้อุบลการมีความรักและผูกพันต่อองค์กรเพื่อให้ทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย                             |             |     |         |      |            |
|          | 8.ผู้บริหารสถานศึกษาดูแลเอาใจใส่กระบวนการดำเนินงานและเอื้ออำนวยความสะดวกให้อุบลการในองค์กรอย่างเหมาะสม                     |             |     |         |      |            |
|          | 9.ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร                                                                    |             |     |         |      |            |
|          | 10.ผู้บริหารสถานศึกษามีการประเมินความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษาต่อองค์กร                                            |             |     |         |      |            |
| <b>5</b> | <b>ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์</b>                                                                                          |             |     |         |      |            |
|          | 1.ผู้บริหารสถานศึกษาจัดประชุม/อบรม/สัมมนา เพื่อพัฒนาขีดความสามารถเพิ่มเติมให้กับบุคลากรในองค์กร โดยวิทยากรภายนอก           |             |     |         |      |            |
|          | 2.ผู้บริหารสถานศึกษาสนับสนุนให้ครูศึกษาหาความรู้ด้านวิชาชีพในสถานประกอบการ เพื่อนำมาจัดการเรียนการสอนให้กับผู้เรียน        |             |     |         |      |            |
|          | 3.ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมสนับสนุนให้อุบลการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น                                                    |             |     |         |      |            |
|          | 4.ผู้บริหารสถานศึกษาประเมินผลการทำงานและการเลื่อนขั้นเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน                                          |             |     |         |      |            |
|          | 5.ผู้บริหารสถานศึกษาพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดอบรม/สัมมนาบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง                                         |             |     |         |      |            |

| ข้อ | องค์ประกอบ                                                                                                                                        | ความคิดเห็น |     |         |      |            |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----|---------|------|------------|
|     |                                                                                                                                                   | มากที่สุด   | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|     | 6.ผู้บริหารสถานศึกษาปลูกจิตสำนึกด้านทัศนคติที่ดี และ<br>บุคลิกภาพของครูและบุคลากรในองค์กร                                                         |             |     |         |      |            |
| 5   | <b>ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (ต่อ)</b>                                                                                                           |             |     |         |      |            |
|     | 7.ผู้บริหารสถานศึกษามีกระบวนการสรรหาและคัดเลือก<br>บุคลากร เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการขององค์กรสอดคล้อง<br>กับการเปลี่ยนแปลง                    |             |     |         |      |            |
|     | 8.ผู้บริหารสถานศึกษาจัดสวัสดิการ ค่าตอบแทน ที่เหมาะสม<br>กับผลการปฏิบัติงาน                                                                       |             |     |         |      |            |
|     | 9.ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญต่อบุคลากรในการปฏิบัติ<br>งานตามจรรยาบรรณ และมาตรฐานวิชาชีพได้อย่างถูกต้อง<br>เหมาะสม                             |             |     |         |      |            |
|     | 10.ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญต่อบุคลากรในการพัฒนา<br>ความรู้ความเข้าใจเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ใน<br>องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ |             |     |         |      |            |
|     | 11.ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความ<br>เชี่ยวชาญและมีความมั่นคงในการทำงานด้วยการแลกเปลี่ยน<br>เรียนรู้กับภายนอกสถานศึกษา        |             |     |         |      |            |
| 6   | <b>ด้านการทำงานเป็นทีม</b>                                                                                                                        |             |     |         |      |            |
|     | 1.ผู้บริหารสถานศึกษามีการกำหนดวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการ<br>ทำงานเป็นทีม                                                                            |             |     |         |      |            |
|     | 2.ผู้บริหารสถานศึกษากระชับความสัมพันธ์กับบุคลากรใน<br>ทีมงานด้วยการจัดกิจกรรม                                                                     |             |     |         |      |            |
|     | 3.ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถกระจายความรู้ในการทำงานกับ<br>บุคลากรในทีมงาน                                                                           |             |     |         |      |            |
|     | 4.ผู้บริหารสถานศึกษาจัด WORK SHOP (ใช้ภาษาไทย) ให้<br>บุคลากรในทีมงานได้วิเคราะห์และแก้ปัญหาร่วมกัน                                               |             |     |         |      |            |
|     | 5.ผู้บริหารสถานศึกษาจัดสัมมนาให้บุคลากรในทีมงานได้แสดง<br>ความคิดเห็นร่วมกันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อแสวงหาวิธีการ<br>ทำงานที่เหมาะสม           |             |     |         |      |            |

| ข้อ | องค์ประกอบ                                                                                                           | ความคิดเห็น |     |     |      |            |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----|-----|------|------------|
|     |                                                                                                                      | มากที่สุด   | มาก | ปาน | น้อย | น้อยที่สุด |
|     | 6.ผู้บริหารสถานศึกษาในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับบุคลากรในทีมงาน                                                |             |     |     |      |            |
| 6   | ด้านการทำงานเป็นทีม (ต่อ)                                                                                            |             |     |     |      |            |
|     | 7.ผู้บริหารสถานศึกษาสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการเป็นผู้นำทีมงาน และสมาชิกของทีมงาน                                    |             |     |     |      |            |
|     | 8.ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้บุคลากรในทีมงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน                 |             |     |     |      |            |
|     | 9.ผู้บริหารสถานศึกษาสร้างบรรยากาศในการทำงานเป็นทีม โดยให้บุคลากรทุกฝ่ายได้แสดงความคิดเห็น เพื่อลดความขัดแย้งในทีมงาน |             |     |     |      |            |
|     | 10.ผู้บริหารสถานศึกษาประเมินผลความพึงพอใจของทีมงาน                                                                   |             |     |     |      |            |

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก จ  
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ



ที่ ศธ 0519.12/ 5467



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๖๐ พฤศจิกายน 2558

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุพงษ์ อินฟ้าแสง

เนื่องด้วย นางสาวฉัตรกุล เอื้อพิพัฒน์กุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนารูปแบบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาประเภทอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ ดร.สมบูรณ์ บุรศิริรักษ์ และ อาจารย์ ดร.สมชาย เทพแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวฉัตรกุล เอื้อพิพัฒน์กุล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ดุจฎี โยเหลา)  
ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์  
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 082 224 5996



ที่ ศธ 0519.12/ 54 ๕๕

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๓๐ พฤศจิกายน 2558

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ดร.มนัส อุณหบัณฑิต

เนื่องด้วย นางสาวฉัตรกุล เอื้อพิพัฒน์กุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาประเภทอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ ดร.สมบูรณ์ บุรศิริรักษ์ และ อาจารย์ ดร.สมชาย เทพแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวฉัตรกุล เอื้อพิพัฒน์กุล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ดุขฤ์ โยเหลา)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพัฒนศึกษาศาสตร์

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 082 224 5996

ที่ ศธ 0519.12/ 5๑ ๒๑



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๐ พฤศจิกายน 2558

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ดร.ศิริพร สลึงค์

เนื่องด้วย นางสาวฉัตรกุล เอื้อพิพัฒน์กุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาประเภทอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ ดร.สมบูรณ์ บุรศิริรักษ์ และ อาจารย์ ดร.สมชาย เทพแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวฉัตรกุล เอื้อพิพัฒน์กุล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ดุจฎี โยเหลา)  
ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์  
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 082 224 5996



ที่ ศธ 0519.12/ ๕๙ ๕๕

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๓๐ พฤศจิกายน 2558

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ดร.มนัส อุณหบัณฑิต

เนื่องด้วย นางสาวฉัตรกุล เอื้อพิพัฒน์กุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาประเภทอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ ดร.สมบูรณ์ บุรศิริรักษ์ และ อาจารย์ ดร.สมชาย เทพแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวฉัตรกุล เอื้อพิพัฒน์กุล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ดุขฤ์ โยเหลา)  
ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพัฒนศึกษาศาสตร์  
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 082 224 5996

ที่ ศธ 0519.12/ 5๑ ๒๑



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๐ พฤศจิกายน 2558

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ดร.ศิริพร สลึงค์

เนื่องด้วย นางสาวฉัตรกุล เอื้อพิพัฒน์กุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาประเภทอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ ดร.สมบูรณ์ บุรศิริรักษ์ และ อาจารย์ ดร.สมชาย เทพแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวฉัตรกุล เอื้อพิพัฒน์กุล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ดุจฎี โยเหลา)  
ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์  
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 082 224 5996



ที่ ศธ 0519.12/ ๕๑๑๐

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3๐ พฤศจิกายน 2558

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ดร.ศรัณยา แสงศิริรัฐ

เนื่องด้วย นางสาวฉัตรกุล เอื้อพิพัฒน์กุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาประเภทอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ ดร.สมบูรณ์ บุรศิริรักษ์ และ อาจารย์ ดร.สมชาย เทพแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวฉัตรกุล เอื้อพิพัฒน์กุล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ดุสิต โยเหลา)





ที่ ศธ 0519.12/ 5941



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

30 พฤศจิกายน 2558

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ดร.สมพร คงวิมล

เนื่องด้วย นางสาวฉัตรกุล เอื้อพิพัฒน์กุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาประเภทอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ ดร.สมบูรณ์ บุศิริรักษ์ และ อาจารย์ ดร.สมชาย เทพแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวฉัตรกุล เอื้อพิพัฒน์กุล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชูศรี โยเหลา)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 082 224 5996



ที่ ศธ 0519.12/ 4431

วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม (สยามเทค)

วันที่ 1192

วันที่ 24 ต.ค. 58

เวลา 12.00 น.

24 OCT 2015 007.

Office of President

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุมนวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

25 กันยายน 2558

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

เนื่องด้วย นางสาวนิศกรกุล เชื้อพิพัฒน์กุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "การพัฒนาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร" โดยมี อาจารย์ ดร.สมบุญ บุรศิริวัช และ อาจารย์ ดร.สมชาย เทพนสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ นิสิตขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษา ในระหว่างเดือนกันยายน - ตุลาคม 2558 เพื่อเป็นข้อมูลในการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รศ.ดร.สมชาย เทพนสง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

24 ต.ค. 58

24 ต.ค. 58

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
โทร 0-2649-5064  
โทรสาร 0-2649-5065



ที่ ศธ 0519.12/ 4439

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

25 กันยายน 2558

เรื่อง ขออนุมัติครุภัณฑ์สัมภาระเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

เนื่องด้วย นางสาวฉัตรกุล เอื้อพิพัฒน์กุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ ดร.สมบูรณ์ บุศิริรักษ์ และ อาจารย์ ดร.สมชาย เทพแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ นิสิตขออนุมัติครุภัณฑ์สัมภาระผู้บริหารสถานศึกษา ในระหว่างเดือนกันยายน – ตุลาคม 2558 เพื่อเป็นข้อมูลในการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 082-224-5996



ที่ ศธ 0519.12/ 5 4 5 4



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

30 พฤศจิกายน 2558

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคโนโลยีหมู่บ้านครู

เนื่องด้วย นางสาวฉัตรกุล เอื้อพิพัฒน์กุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาประเภทอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ ดร.สมบูรณ์ บุรศิริรักษ์ และ อาจารย์ ดร.สมชาย เทพแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยใช้แบบสัมภาษณ์เรื่อง “การพัฒนาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาประเภทอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร” กับผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัย ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.คุชฎี โยเหลา)  
ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์  
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 082 224 5996



ประวัติย่อผู้วิจัย

## ประวัติย่อผู้วิจัย

|                              |                                                                                                           |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ ชื่อสกุล                | นางสาวฉัตรกุล เอื้อพิพัฒนากุล                                                                             |
| วันเดือนปีเกิด               | 21 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2522                                                                             |
| สถานที่เกิด                  | จังหวัดกรุงเทพมหานคร                                                                                      |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน          | เลขที่ 39/269 หมู่บ้านซิกเนเจอร์ ถนนกัลปพฤกษ์<br>แขวง/เขตบางแค กรุงเทพฯ 10160                             |
| ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน | รองผู้อำนวยการ วิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรีบริหารธุรกิจ                                                        |
| สถานที่ทำงานปัจจุบัน         | วิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรีบริหารธุรกิจ<br>เลขที่ 21/19 หมู่ 4 ถนนเอกชัย 114<br>แขวง/เขตบางบอน กรุงเทพฯ 10150 |
| ประวัติการศึกษา              |                                                                                                           |
| พ.ศ. 2533                    | ประถมศึกษา<br>จากโรงเรียนประสาทวิทยานุชน<br>จังหวัดกรุงเทพมหานคร                                          |
| พ.ศ. 2539                    | มัธยมศึกษา<br>จาก โรงเรียนสตรีวัดอัปสรสวรรค์<br>จังหวัดกรุงเทพมหานคร                                      |
| พ.ศ. 2548                    | การศึกษาระดับบัณฑิต สาขามนุษยศาสตร์<br>จาก มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขามนุษยศาสตร์                            |
| พ.ศ. 2559                    | การศึกษาระดับบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาการบริหารการศึกษา<br>จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ                       |