

ผลกระทบของการบริหารคุณภาพที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของ
วิทยาลัยสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

The Effects of Quality Management on Performance Efficiency in
Colleges under Office of the Vocational Education Commission

วรพล อินทรกำแหง*, วีรยา ภัทรอาชาชัย² และนงลักษณ์ แสงมหาชัย³

Woraphon Intharakamhaeng*, Veeraya Patara-Archachai² and Nongluk Sangmahachai³

Received : July 7, 2019 Revised : November 1, 2019 Accepted : November 26, 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาผลกระทบของการบริหารคุณภาพที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของวิทยาลัยสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารวิทยาลัยสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จำนวน 203 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า การบริหารคุณภาพมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ดังนั้น ผู้บริหารวิทยาลัยสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ควรมีการส่งเสริมในเรื่องของกระบวนการวางแผน กระบวนการปฏิบัติตามแผน กระบวนการตรวจสอบและกระบวนการปรับปรุงงานให้กับหน่วยงานและพนักงานในองค์กร เพื่อที่จะสามารถทำการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของทุกฝ่ายที่มีส่วนร่วมกับองค์กร ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์องค์กรที่ตั้งไว้

คำสำคัญ : การบริหารคุณภาพ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน วิทยาลัยสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

* นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

* Master Student, Master of Economic, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

^{2,3} ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

^{2,3} Assistant Professor, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Abstract

The research objective was to study the effect of quality management on the performance efficiency in Colleges under the Office of the Vocational Education Commission. The Questionnaires were used as a tool for the data collection from 203 college administrators of the Vocational Education Commission. The statistics used for data analysis were Mean, Standard Deviation, Multiple Correlation Analysis, Multiple Regression Analysis. The research result found that quality management had relationship and a positive effect with performance efficiency. Therefore, the college administrators under the Office of the Vocational Education Commission should promote the planning process, plan implementation process, inspection process and job improvement process for departments and employees in the organization.

Keywords : Quality Management, Performance Efficiency, Colleges under Office of The Vocational Education Commission.

1. บทนำ

กระแสโลกาภิวัตน์ทำให้เกิดการสื่อสารไร้พรมแดน ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษา วัฒนธรรม การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้บุคคลต้องเรียนรู้ที่จะต้องปรับตัวให้เข้ากับยุคของการเปลี่ยนแปลง การที่บุคคลจะเรียนรู้เพื่อที่จะปรับตัวได้จะต้องได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ และการศึกษาที่จะมีคุณภาพนั้นจำเป็นจะต้องมีการจัดการระบบการศึกษาที่มีมาตรฐานในทุก ๆ ด้าน ทั้งในด้านหลักสูตร การเรียนการสอน การพัฒนาครู การพัฒนาสื่อและแหล่งเรียนรู้ ตลอดจนการสร้างความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับผู้ปกครอง ชุมชน ตลอดจนสถานประกอบการและองค์กรต่าง ๆ ซึ่งยุทธวิธีที่จะทำให้การจัดการศึกษาเกิดคุณภาพ จำเป็นต้องมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษาออกไปกลายเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญของประเทศชาติ วงการศึกษาไทยมีการรับรู้และตื่นตัวในเรื่องการประกันคุณภาพมาตรฐานการศึกษาว่าเป็นส่วนหนึ่งที่จะบ่งชี้ถึงคุณภาพการศึกษา โดยได้ถูกระบุไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พุทธศักราช 2545 (วิวัฒนาการการศึกษาไทย และการศึกษาโลก, 2559 : เว็บไซต์) ผู้บริหารสถานศึกษาจะเป็นผู้นำที่มีบทบาทที่สำคัญในการดำเนินงานขององค์กรทางการศึกษา ซึ่งความสำเร็จในการดำเนินงานทางการศึกษาจะถูกวัดได้จากผลการประเมินมาตรฐานและคุณภาพการศึกษาโดยระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยอาศัยกระบวนการบริหารงานคุณภาพเพื่อให้การจัดการศึกษาบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2555 : 3)

การบริหารคุณภาพ (Quality Management) เป็นกระบวนการหลักที่สำคัญอย่างหนึ่งในการจัดการศึกษา สำหรับการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา โดยสถานศึกษาได้จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจและเป็นหลักประกันแก่ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคมว่าสถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้ตามมาตรฐาน ผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้ความสามารถ และมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามที่หลักสูตรกำหนดและสังคมต้องการ ซึ่งต้องอาศัยบุคคลหลายฝ่ายร่วมมือกัน ได้แก่ ผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษาตามวงจรคุณภาพ PDCA ของ Deming เริ่มต้นตั้งแต่มีการวางแผน (Plan : P) การปฏิบัติตามแผน (Do : D) การตรวจสอบ (Check : C) และการปรับปรุงงาน (Action : A) นำไปสู่การรับรองคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ซึ่งผลการรับรองคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาดังกล่าวจะเป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จจากการดำเนินงานของสถานศึกษา นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงทิศทางการดำเนินนโยบายทางการศึกษาของสถานศึกษา และแสดงให้เห็นว่า

ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถนำพาสถานศึกษา บุคลากร นักเรียนนักศึกษา ไปสู่ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ได้ด้วยวิสัยทัศน์และพันธกิจตามที่สถานศึกษาตั้งไว้ และเป็นที่ยอมรับของชุมชนว่าสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพมาตรฐาน (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2554 : 10-12)

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Performance Efficiency) เป็นความสามารถในการดำเนินงานให้ถึงเป้าหมาย โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า (ณัฐพันธุ์ เสงวนันท์, 2547 : 13) สำหรับมุมมองประสิทธิภาพขององค์กรในแง่การจัดการศึกษา ต้องจัดการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยมุ่งยกระดับคุณภาพการศึกษาในทุกมิติ นำไปสู่การกำหนดนโยบายการพัฒนาสถานศึกษาไปในทิศทางที่เหมาะสม ในการประเมินประสิทธิภาพขององค์กร มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้ที่สามารถชี้ให้เห็นถึงการจัดการศึกษา ว่าสอดคล้องกับบทบาทและภารกิจของสถานศึกษาในการบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครู บุคลากรทางการศึกษา นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชนและท้องถิ่น โดยการวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานจะให้ความสำคัญกับการพิจารณาผลลัพธ์ทั้งในด้านตัวเงินและไม่ใชตัวเงิน ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความเจริญเติบโตของสถานศึกษาในระยะยาว ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงานพิจารณาตัวชี้วัด 4 มุมมอง คือ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) มุมมองทั้ง 4 ด้าน จะแสดงถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถานศึกษา ซึ่งไม่ได้ใช้สำหรับการวัดผลเฉพาะทรัพยากรที่สามารถจับต้องได้เท่านั้น แต่ยังรวมถึงทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้อีกด้วย (พล เดชะรินทร์, 2545 : 2-4) การดำเนินงานของวิทยาลัยแต่ละแห่งในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ต้องมีการบริหารองค์กรให้เกิดการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารสถานศึกษาคือ ผู้อำนวยการวิทยาลัย จะต้องมีการะหน้าที่ในการบริหารองค์กรให้เจริญก้าวหน้า สร้างจุดเด่น ขจัดจุดด้อยของวิทยาลัยแต่ละแห่ง เพื่อความเป็นเลิศในระยะยาวให้เป็นที่ยอมรับของชุมชนและสังคม (ฐิตินันท์ นาดี, 2554 : 53)

วิทยาลัยสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (Colleges under Office of the Vocational Education Commission.) เป็นหน่วยงานของกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีหน้าที่ในการจัดการศึกษาประเภทอาชีวศึกษาของประเทศให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ วิทยาลัยแต่ละแห่งจะต้องเข้ารับการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ในด้านการบริหารงานภายในของวิทยาลัยแต่ละแห่งนั้น มุ่งเน้นการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ให้เกิดกับผู้เกี่ยวข้องในทุกด้าน ซึ่งวิทยาลัยในสังกัดจะรับนโยบายการจัดการศึกษาวิชาชีพจากสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาไปสู่การปฏิบัติในระดับวิทยาลัย ซึ่งตั้งกระจายอยู่ในทุกภูมิภาคทั่วประเทศ รูปแบบ การจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยแต่ละแห่ง มุ่งเน้นเปิดโอกาสให้เยาวชน ประชาชนและผู้สนใจในแต่ละชุมชนท้องถิ่นได้เข้าศึกษา ฝึกอบรมด้านวิชาชีพ ในหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หลักสูตรวิชาชีพระยะสั้น และระดับปริญญาตรี โดยคำนึงถึงสภาพ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ และตามความต้องการของผู้เรียนเพื่อ นำความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ที่ได้รับไปประกอบอาชีพในสังคมได้ (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2559 : เว็บไซต์)

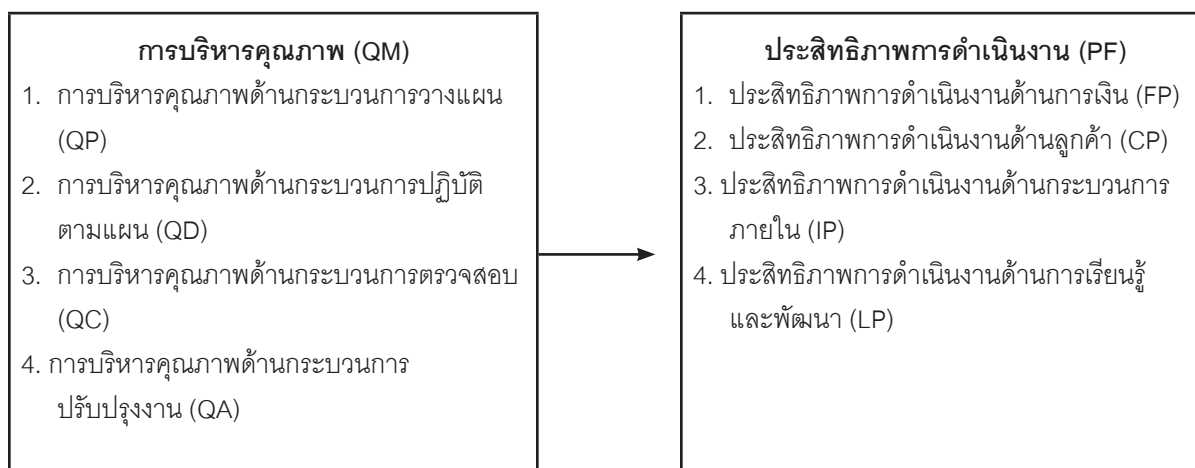
จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาผลกระทบของการบริหารคุณภาพที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของวิทยาลัยสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะทดสอบว่า การบริหารคุณภาพส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของวิทยาลัยสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาหรือไม่ อย่างไร ซึ่งจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารวิทยาลัย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย จะนำไปใช้เป็นแนวทางและพัฒนากาใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดสมกับเป็นองค์กรหลักด้านการจัดการศึกษาสาขาวิชาชีพของประเทศ

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ การบริหารคุณภาพได้ถูกกำหนดเป็นตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของการบริหารคุณภาพ และประสิทธิภาพในการดำเนินงาน



2.1 การบริหารคุณภาพ (Quality Management)

การบริหารคุณภาพ หมายถึง การบริหารงานอย่างเป็นระบบโดยมุ่งให้เกิดคุณภาพในทุกขั้นตอน ทุกกิจกรรม ทุกกระบวนการและทุก ๆ ส่วนของหน่วยงาน โดยใช้วงจรคุณภาพ โดยใช้แนวคิดวงจรคุณภาพของ (กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ, 2557 : 25 ; อ้างอิงมาจาก Deming, 1993) ประกอบด้วย

2.1.1 ด้านกระบวนการวางแผน (Plan) หมายถึง กิจกรรมการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน วิธีการ และขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อให้การดำเนินการบรรลุเป้าหมาย โดยการวางแผนจะต้องทำความเข้าใจกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ให้ชัดเจน เป้าหมายที่กำหนดต้องเป็นไปตามนโยบาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาที่เป็นไปตามแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

2.1.2 ด้านกระบวนการปฏิบัติตามแผน (Do) หมายถึง การดำเนินกิจกรรมให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ซึ่งก่อนที่จะปฏิบัติงาน จำเป็นต้องศึกษาข้อมูลและเงื่อนไขของสภาพงานที่เกี่ยวข้อง โดยการปฏิบัติจะต้องดำเนินการไปตามแผน วิธีการและขั้นตอนที่กำหนดไว้ โดยจะต้องเก็บรวบรวม และบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานไว้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินงานในขั้นต่อไป

2.1.3 ด้านกระบวนการตรวจสอบ (Check) หมายถึง กิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผน ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน และการตรวจสอบจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องกระทำควบคู่ไปกับการดำเนินงานเพื่อจะได้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพของการดำเนินงาน

2.1.4 ด้านกระบวนการปรับปรุงงาน (Action) หมายถึง กิจกรรมที่ดำเนินการขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาหลังจากที่ได้ทำการตรวจสอบแล้ว เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาและข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน การปรับปรุงงานอาจนำไปสู่การกำหนดมาตรฐานวิธีการทำงานที่ต่างจากเดิม เมื่อมีการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพในรอบใหม่เพื่อช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.2 ประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Performance Efficiency)

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์อาจเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการลงทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่มีอย่างคุ้มค่าและการดำเนินงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจแก่ทุกฝ่าย องค์กรมีการบริหารงานเพื่อให้ต้นทุนต่ำที่สุดหรือเปรียบเทียบกับทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงาน โดยการนำเวลามาพิจารณาด้วย โดยใช้แนวคิดการวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ (พลู เดชะรินทร์, 2545 : 2-4) ประกอบด้วย

2.2.1 มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) หมายถึง การบริหารทรัพยากรและงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรมา การรับและเบิกจ่ายเงินเพื่อใช้ดำเนินการตามแผนงานโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.2 มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) หมายถึง การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินงานจัดการศึกษา ความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาต่อกระบวนการจัดการเรียนการสอน และการบริการความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องที่ใช้ประโยชน์จากปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษา

2.2.3 มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) หมายถึง การบริหารงานภายในที่มีประสิทธิภาพ เกิดการประสานงานด้านวิชาการระหว่างครูกับครู การคิดค้นนวัตกรรมการวิจัยเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การสนับสนุนขององค์กรในด้านการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ และการสร้างกลไกของการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

2.2.4 มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) หมายถึง การผลักดันการบูรณาการเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร การส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ภายในองค์กรการพัฒนา ระบบข้อมูลข่าวสาร และเสริมสร้างความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงาน

การศึกษาวิจัย ผลกระทบของการบริหารคุณภาพที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของวิทยาลัยสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานในการวิจัย การบริหารคุณภาพมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของวิทยาลัยสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารวิทยาลัยสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ทั้งหมด จำนวน 429 คน (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2559 : เว็บไซต์) โดยดำเนินการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้กับประชากรกลุ่มตัวอย่างโดยเริ่มส่งแบบสอบถามวันที่ 1 พฤศจิกายน - 31 ธันวาคม 2561 จำนวน 429 ชุด ถึงผู้บริหารวิทยาลัยสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ตามชื่อ ที่อยู่ของวิทยาลัยสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยแนบซองจดหมายติดแสตมป์และเจ้าหน้าที่ผู้วิจัยโดยกำหนดให้ส่งคืนภายใน 15 วัน หลังจากได้รับแบบสอบถามเมื่อครบกำหนดส่งไปแล้ว 15 วัน คือวันที่ 15 มกราคม 2562 ได้รับแบบสอบถามตอบกลับมา จำนวน 115 ฉบับ ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการโทรศัพท์ติดตามสอบถามไปที่วิทยาลัยสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษากลุ่มเดิมอีกครั้งที่ยังไม่ได้ตอบกลับมา หลังจากนั้นอีก 15 วัน คือวันที่ 31 มกราคม 2562 ได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาอีกจำนวน 88 ฉบับ รวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 203 ฉบับ รวมระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูล 90 วัน ซึ่งมีอัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 47.32 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar และ Day (2001) ได้เสนอว่าการส่งแบบสอบถาม ต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงถือว่ายอมรับได้

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

การบริหารคุณภาพ เป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการวางแผน จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการนำวิสัยทัศน์มากำหนดเป็นเป้าหมายเพื่อให้การวางแผนมีความชัดเจน การกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุด การระดมความคิดเห็นเพื่อให้บุคลากร มีส่วนร่วมในการวางแผนเพื่อพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ การวางแผนจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสม 2) ด้านกระบวนการปฏิบัติตามแผน จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการมุ่งเน้นให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้แล้วเสร็จตามเป้าหมายที่กำหนด การมุ่งมั่นให้บุคลากรศึกษาข้อมูลในการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น การมอบหมายหน้าที่ให้ผู้รับผิดชอบให้ตรงความรู้ความสามารถ การนิเทศ แนะนำ กำกับ ติดตามเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ 3) ด้านกระบวนการตรวจสอบ จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการกำหนดวัตถุประสงค์และชี้แจงวิธีการตรวจสอบอย่างชัดเจน การเก็บข้อมูลเพื่อนำมา ใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพ การดำเนินงาน การตรวจสอบคุณภาพของผลงานในแต่ละขั้นตอนเพื่อเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้ การวิเคราะห์ถึงสาเหตุแห่งความสำเร็จและผิดพลาดจากการดำเนินงาน การรายงานผลการตรวจสอบเพื่อเป็นหลักฐานประกอบการตัดสินใจในอนาคต 4) ด้านกระบวนการปรับปรุงงาน จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานในทุกระดับ การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาเพื่อหลีกเลี่ยงความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นซ้ำอีก การปรับปรุงระบบและวิธีการที่จะไม่ทำให้เกิดความผิดพลาดซ้ำอีก การประชุมชี้แจงบุคลากรที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน เป็นตัวแปรตาม ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการเงิน จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรที่ได้รับจัดสรรมาดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม การเพิ่มปริมาณผู้เรียนเพื่อเพิ่มงบประมาณอุดหนุนที่ได้รับจัดสรรมาอย่างต่อเนื่อง การจัดสรรทรัพยากรเช่น เงิน วัสดุ อุปกรณ์ ที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสมตามแผนบริหารงบประมาณที่กำหนดไว้ 2) ด้านลูกค้า จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการนำข้อร้องเรียนของผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพตลอดเวลา การพัฒนาคุณภาพการบริการให้ สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง การสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับ ผู้รับบริการอย่างเป็นระบบเพื่อเพิ่มยอดผู้รับบริการรายใหม่ การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างเป็นระบบเพื่อสร้างความประทับใจอย่างต่อเนื่อง 3) ด้านกระบวนการภายใน จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการนำระบบการ

บริหารงานที่ทันสมัยมาใช้เพื่อนำไปสู่ความเป็นผู้นำในการจัดการอาชีวศึกษา การประเมินกระบวนการทำงานอยู่เสมอ เพื่อยกระดับการปฏิบัติงาน การพัฒนาการทำงานเป็นทีมเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการสนับสนุนการพัฒนา บุคลากรในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานและพัฒนาการจัดการเรียนการสอน การเปิดโอกาสแก่ บุคลากรอบรมเพิ่มพูนทักษะความชำนาญและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน อยู่ตลอดเวลา การพัฒนาระบบเทคโนโลยี การเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคลากรให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรเพื่อพัฒนาแรงจูงใจใน การปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ การนำหลักการบริหารคุณภาพมาใช้ได้อย่างเหมาะสมตรงตามวิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง โดยผ่านการพิจารณาเนื้อหาของข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญและ หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item - total Correlation ซึ่งการบริหารคุณภาพ ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.898-0.936 และประสิทธิภาพการดำเนินงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.832-0.929 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978) ได้นำเสนอว่าการทดสอบค่าอำนาจจำแนกเกินกว่า 0.70 เป็นค่าที่ ยอมรับได้ และหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามเป็น รายด้าน โดยใช้วิธีหาค่า สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งการบริหารคุณภาพ มีค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.852-0.910 และประสิทธิภาพการดำเนินงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.723-0.891 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978) ได้นำเสนอว่า ความน่าเชื่อถือตามทฤษฎีของ Cronbach ซึ่งแนะนำว่าค่าความเชื่อมั่น ของคำถามไม่ควรต่ำกว่า 0.70 จึงจะถือว่ายอมรับได้ว่าเครื่องมือมีคุณภาพ

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) การทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบ ของการบริหารคุณภาพที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของวิทยาลัยสังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การอาชีวศึกษา ซึ่งเขียนสมการได้ดังนี้

$$\text{สมการ} \quad PF = \beta_0 + \beta_1 QP + \beta_2 QD + \beta_3 QC + \beta_4 QA + E$$

เมื่อ PF	แทน	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน
QP	แทน	การบริหารคุณภาพ ด้านกระบวนการวางแผน
QD	แทน	การบริหารคุณภาพ ด้านกระบวนการปฏิบัติตามแผน
QC	แทน	การบริหารคุณภาพ ด้านกระบวนการตรวจสอบ
QA	แทน	การบริหารคุณภาพ ด้านกระบวนการปรับปรุงงาน

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการบริหารคุณภาพที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของวิทยาลัย
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

ตัวแปร	PF	QP	QD	QC	QA	VIFs
$\bar{X}$	4.16	4.37	4.40	4.18	4.26	
S.D.	0.53	0.54	0.54	0.59	0.61	
PF		0.695*	0.741*	0.743*	0.757*	
QP			0.749*	0.726*	0.750*	2.741
QD				0.779*	0.821*	3.794
QC					0.800*	3.344
QA						4.078

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระการบริหารคุณภาพ มีค่าตั้งแต่ 2.741-3.794 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black, 2006 : 586)

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของการบริหารคุณภาพที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของวิทยาลัย
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

การบริหารคุณภาพ (QM)	ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม (PF)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.670	0.194	3.452*	0.0001
ด้านกระบวนการวางแผน (QP)	0.149	0.068	2.203*	0.029
ด้านกระบวนการปฏิบัติตามแผน (QD)	0.202	0.079	2.540*	0.012
ด้านกระบวนการตรวจสอบ (QC)	0.233	0.069	3.378*	0.001
ด้านกระบวนการปรับปรุงงาน (QA)	0.230	0.073	3.129*	0.002

F = 92.894 p < 0.0001* Adj R² = 0.013

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า 1) การบริหารคุณภาพ ด้านกระบวนการวางแผน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวก กับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ด้านการเงินและด้านกระบวนการภายใน เนื่องจาก วิทยาลัยสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ต้องมีการจัดสรรเงินหรืองบประมาณให้สอดคล้องกับการพัฒนาและปรับปรุงเพิ่มปริมาณ ผู้เรียนซึ่งจะช่วยเพิ่มรายได้มากยิ่งขึ้นกว่าเดิม มีการบริหารการเงินที่มีแผนการใช้จ่ายให้มีประสิทธิภาพซึ่งจะส่งผลให้ วิทยาลัยมีการนำระบบการบริหารจัดการที่มีความทันสมัยและช่วยอำนวยความสะดวกในการบริหารภายใน และทำให้เกิดการบริการเพื่อความสะดวก รวดเร็วต่อไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ญัฏฐพันธ์ เขจรนันท์ (2547 : 80)

ได้กล่าวว่า การบริหารคุณภาพมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ การดำเนินงานขององค์กรเพราะการดำเนินงานขององค์กรมีการจัดระบบที่ดีจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน มีการวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร โดยการใช้เครื่องมือทางด้านการจัดการที่ช่วยนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติการ (Strategic Implementation) โดยอาศัย การวัดหรือประเมิน (Measurement) ที่ช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งเน้น ในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร (Alignment and Focused) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Car (1995 : abstract) พบว่า การทำงานเป็นทีมการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรนั้น มีผลต่อการปรับปรุงการทำงาน ซึ่งการทำงานโดยใช้ทีมมีผลกระทบต่อองค์กร ไม่ว่าองค์กรนั้นจะมีลักษณะตามสายการบังคับบัญชาเป็นทางการ หรือการจัดรูปแบบตามที่ตั้งกันมาพบทางของทีมนั้น จะมีผลต่อการมองกระบวนการนำการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ไปใช้ซึ่งจะมีการมองที่แตกต่างจากการมองของบุคคลทั่วไป

2) การบริหารคุณภาพ ด้านกระบวนการปฏิบัติตามแผน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวม ด้านการเงิน และด้านลูกค้า เนื่องจากวิทยาลัยสังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การอาชีวศึกษา จะเน้นในเรื่องกระบวนการปฏิบัติงานตามแผนที่ชัดเจน เพื่อให้วิทยาลัยสามารถเพิ่มจำนวนปริมาณ ของผู้เรียนเพิ่มเติมตามงบประมาณที่เพิ่มขึ้น และมุ่งเน้นที่การพัฒนาการบริการให้สะดวก รวดเร็ว และตรงตาม ความต้องการของลูกค้าหรือนักเรียนที่ใช้บริการขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิตาภา จุลศิริวงศ์ (2550 : บทคัดย่อ) พบว่า การบริหารคุณภาพ ด้านกระบวนการปฏิบัติตามแผน มีความสัมพันธ์กับ ผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยส่งเสริมให้พนักงานฝึกทักษะ ด้านต่าง ๆ ตามความถนัด ด้วยการส่งเสริมในเรื่องของเงินทุนในการฝึกอบรม และส่งเสริมให้มีการศึกษาที่สูงขึ้น และนำมาปรับใช้กับองค์กรในการให้บริการกับลูกค้าในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป และสอดคล้องกับแนวคิด ของ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (2558 : 7-8) พบว่า การปฏิบัติตามแผน เป็นการดำเนินงานต่อเนื่องจาก การวางแผน โดยมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามลักษณะงาน เวลา และภารกิจ ของแต่ละส่วนงาน โดยมีการนิเทศ แนะนำ กำกับ ติดตาม เพื่อให้งานเป็นไปตามที่กำหนด

3) การบริหารคุณภาพ ด้านกระบวนการตรวจสอบ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพ การดำเนินงานโดยรวม ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา เนื่องจากวิทยาลัยสังกัด สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จะมีกระบวนการตรวจสอบการทำงานอย่างเป็นระบบ มีการนำข้อร้องเรียน สำรวจความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องนำมาวิเคราะห์เพื่อวางแผนปรับปรุงในการให้บริการเพื่อให้ครอบคลุมทุกปัญหา เพื่อยกระดับการเป็นผู้นำทางการศึกษา อันนำไปสู่การบริหารและจัดการในเรื่องของคุณภาพวิทยาลัยตามวิสัยทัศน์ ที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Norreklit (2000 : 65-88) พบว่า ความสัมพันธ์ในเชิงสาเหตุ และผลกระทบท่ามกลางมาตรวัดทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกรรมวิธีภายในธุรกิจ และด้านการเรียนรู้ และทางเลือกความเจริญเติบโต ของ Balanced Scorecard สามารถเชื่อมโยงกลยุทธ์ต่อการวัดการปฏิบัติการซึ่งผู้จัดการ สามารถเข้าใจและแนะนำข้อปรับปรุงบางประการได้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ จรัญ จูปร่างค์ (2559 : 84-85) ได้กล่าวว่า การมุ่งเน้นที่คุณภาพองค์กรบริหารคุณภาพ จะต้องยึด “คุณภาพ” เป็นแกนหลัก หลักการที่จะสร้างความ พึงพอใจให้กับลูกค้า โดยต้องรู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร เป็นเบื้องต้น และการมุ่งเน้นที่คุณภาพการยึดความต้องการของ ลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการบริหารและดำเนินการ เพื่อปรับปรุงกระบวนการ การที่จะสามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าภายนอกได้นั้น ผู้บริหารและพนักงานจะต้องมองการทำงานอย่างเป็นกระบวนการต่อเนื่องกันไปตั้งแต่ จุดเริ่มต้นที่เป็นวัตถุประสงค์จนถึงจุดสุดท้ายของกระบวนการ คือได้สินค้าหรือบริการที่ถึงมือลูกค้า ซึ่งการบริหารโดยยึด กระบวนการตั้งแต่ต้นจนครบวงจร ส่งผลต่อเนื่องให้พนักงานแต่ละคนทำงานในกระบวนการของตนเอง ตั้งแต่เริ่มต้น และถูกต้องทุกครั้ง

4) การบริหารคุณภาพ ด้านกระบวนการปรับปรุงงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา เนื่องจากวิทยาลัยสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เน้นไปที่กระบวนการปรับปรุงงานที่ชัดเจน และเป็นระบบทำให้สามารถปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีการประเมินกระบวนการการทำงานอยู่เสมอ เพื่อยกระดับการปฏิบัติงานและให้บริการอันจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาทั้งด้านคุณภาพของผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cavalluzzo และ Ittner (2004 : 243-267) พบว่า การวัดผลการดำเนินงานจากการบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับอำนาจการตัดสินใจและการฝึกอบรมในเทคนิคในการวัดผลการดำเนินงานและมีอิทธิพลกับการพัฒนาการวัดผลการดำเนินงาน นอกจากนี้การวัดผลการดำเนินงานและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับข้อมูลผลการดำเนินงานจากเป้าหมายที่ต่างกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของจรัญ จูปรางค์ (2559 : 89-90) ได้กล่าวไว้ว่า การปรับปรุงงานเป็นการนำเสนอผลจากการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาต่อไป เช่น ถ้าผลการปฏิบัติในห้วงเวลาที่ผ่านมายังไม่เป็นไปตามที่คาดหวังเอาไว้ ก็ต้องปรับเปลี่ยนวิธีดำเนินงานใหม่ให้เหมาะสมหรือถ้าผลการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายแล้ว ในการดำเนินการต่อไปจะได้ปรับเปลี่ยนเป้าหมายให้สูงขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้องค์กรพัฒนาขึ้นเรื่อย ๆ

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ในการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้ผู้ที่สนใจสามารถศึกษาในประเด็นที่แตกต่างในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของการบริหารคุณภาพที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงานอื่น ๆ เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานของภาครัฐ และวิทยาลัยของเอกชน เป็นต้น เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ว่ามีความแตกต่างกัน ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการบริหารคุณภาพ ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารของวิทยาลัยสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหา และอุปสรรค เพื่อหาแนวทางหรือวิธีการในการบริหารงานให้พนักงานในองค์กรสามารถถึงความรู้ ความสามารถ และการบริหารคุณภาพออกมาใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงานขององค์กรได้ดียิ่งขึ้น

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ทำให้ผู้บริหารของวิทยาลัยสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหา และอุปสรรค เพื่อหาแนวทางหรือวิธีการในการบริหารงานให้พนักงานในองค์กรสามารถถึงความรู้ ความสามารถ และตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารคุณภาพ เพื่อการพัฒนากระบวนการทำงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพการดำเนินงานได้ดียิ่งขึ้น

6. สรุปผลการวิจัย

การบริหารคุณภาพมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของวิทยาลัยสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ดังนั้นผู้บริหารวิทยาลัยสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาสามารถนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารคุณภาพ ทุกด้านเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้แล้วเสร็จตามเป้าหมายที่กำหนด มีการเก็บข้อมูล และมีการประชุมชี้แจงบุคลากรที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารคุณภาพให้กับองค์กรได้อย่างประสบความสำเร็จ

เอกสารอ้างอิง

- กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. (2557). *TQM : การบริหารเพื่อคุณภาพโดยรวม*. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น
- จรัญ จูปรางค์. (2559). *การนำเสนอแนวทางพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยการบริหารคุณภาพวงจรเดิมมิ่งของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 2*. ครุศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จิตินันท์ นาดี. (2554). *ผลกระทบของค่านิยมร่วมที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ทิตาภา จุลศิริวงศ์. (2550). *ระดับการบริหารคุณภาพของครัวเรือนของศูนย์ฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร จตุจักร 2 (มีนบุรี)*. ครุศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ณัฐพันธ์ เขจรันนท์. (2547). *ยอดกลยุทธ์การบริหารสำหรับองค์กรยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- พสุ เตชะรินทร์. (2545). *เส้นทางกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balanced Scorecard และ Performance Indicator*. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิวัฒนาการการศึกษาไทยและการศึกษาโลก. (2559). *ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา*. ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2559, จาก <http://www.Koobannok.com>
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2555). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา.
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (2558). *มาตรฐานการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2555 หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในการอาชีวศึกษา พ.ศ.2555 และที่ปรับปรุงแก้ไข และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2558*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (2559). *ความเป็นมา*. ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2559, จาก <http://www.vec.go.th>
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2554). *รายงานผลการดำเนินงานขับเคลื่อนการปฏิรูปการศึกษาในศตวรรษที่สองในช่วง พ.ศ. 2552-2554*. : กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- Aaker, D.A., V. Kumar & G. S. Day. (2001). *Marketing research*. New York : John Wiley & Sons.
- Black, K. (2006). *Business statistics for contemporary decision making (4th ed.)*. New York : John Wiley & Sons.
- Car, J. Nicholas. (1995). Improvement in production process for pipelines manufacturing based on quality management method in texas A&M University. *Procedia Engineering*. 206(6) : 950-957 . Texas : USA
- Cavalluzzo, K. S. & C.D. Ittner, (2004). Implementing performance measurement innovation. evidence from government, *Accounting Organization and Society*. 29 : 243-267.
- Norrekliit, H. (2000). The balance on the balance scorecard a critical analysis of some of its assumptions, *Management Accounting Research*. 11(1) : 65-88.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory (2nd ed.)* New York : McGraw-Hill.