

**การบริหารคุณภาพกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน
ของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร
Quality Management and Internal Quality Assurance Performance
of Bangkok District non-formal and Informal Education Centre**

ศุภนันทิพัฒน์ อ่อนศรี (Sunanthiphat Onsri)*

สงวน อินทร์รักษ์ (Sangaun Inrak)**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) การบริหารคุณภาพของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร 2) การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารคุณภาพกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขต กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขต จำนวน 44 แห่ง ผู้ให้ข้อมูลแต่ละ 3 คน คือ ผู้อำนวยการหรือผู้รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการ เจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพภายใน และครูผู้สอน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 132 คน เครื่องมือที่ใช้ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพตามแนวคิดของเดมมิ่ง และการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในตามกรอบมาตรฐานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. การบริหารคุณภาพของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก
2. การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก
3. การบริหารคุณภาพกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : การบริหารคุณภาพ/การดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน

*นักศึกษานิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Abstract

The purposes of this research were to identify 1) Quality Management of Bangkok District Non-Formal and Informal Education Centre 2) Internal Quality Assurance Performance of Bangkok District Non-Formal and Informal Education Centre and 3) The Relationship between Quality Management and Internal Quality Assurance Performance of Bangkok District Non-Formal and Informal Education Centre. Samples were 44 District Non-Formal and Informal Education Centre. Three informants in each Centre were a Director, an Internal Quality Assurance Officer, and a Teacher of sub - District Non-Formal and Informal Education Centre. Included a Total of 132 Informants. The research tool used in this study was a questionnaire about the Quality Management. according to the concept of Deming And Internal Quality Assurance Performance According to the Non-formal and Informal Education Standards. The data were analyzed by using Frequency, Percentage, Arithmetic Mean, Standard Deviation, and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient.

The results showed that

1. Quality Management of Bangkok District Non-Formal and Informal Education Centre as a whole and each aspect was at a high level.
2. Internal Quality Assurance Performance of Bangkok District Non-Formal and Informal Education Centre as a whole and each aspect was at a high level.
3. The Relationship between Quality Management and Internal Quality Assurance Performance of Bangkok District Non-Formal and Informal Education Centre was found at .01 level of statistical significance.

Keywords: Quality Management / Internal Quality Assurance Performance

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยมีประเด็นการพัฒนาหลายมิติ โดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยขับเคลื่อนสำคัญในการยกระดับการพัฒนาประเทศในทุกมิติ การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพ จึงเป็นเรื่องจำเป็นที่จะต้องทำให้ศักยภาพ ที่มีอยู่ในตัวตนของคนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ ทำให้เป็นคนที่มีจิตคิด วิเคราะห์ รู้จักแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักเรียนรู้ด้วยตนเอง สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีคุณธรรม จริยธรรม รู้จักพึ่งตนเอง และสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างเป็นสุข จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาคุณภาพการศึกษาของประเทศ และจัดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เกิดกลไกในการตรวจสอบและกระตุ้นให้หน่วยงานทางการศึกษามีการควบคุมคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา สอดคล้องกับสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลง และเป็นไปตามบริบทของสถานศึกษา (Office of the Non-Formal and Informal Education, 2561: 1) อย่างไรก็ตาม การจัดการศึกษาที่มี

คุณภาพจำเป็นต้องอาศัยการบริหารที่มีคุณภาพ หรือที่เรียกกันว่า “การบริหารคุณภาพ” ซึ่งเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทรัพยากรต่างๆ ที่สำคัญ เช่น คน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และวิธีบริหารจัดการ โดยการบริหารคุณภาพในทางการศึกษานั้น สามารถใช้ทฤษฎีการบริหารคุณภาพได้หลากหลาย เช่น การบริหารตามวงจรคุณภาพของเดมมิง แนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) และการบริหารคุณภาพทั่วองค์กร เป็นต้น การบริหารเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและสำคัญต่อการดำเนินงานเป็นอย่างมาก เพราะการบริหารจะมีการวางแผนไว้ล่วงหน้าอย่างเป็นระบบ คือ กำหนดวัตถุประสงค์ ระบุกิจกรรมและกำหนดทรัพยากรที่ใช้ ระบุสถานที่ กำหนดระยะเวลา และระบุบุคคลที่รับผิดชอบ ในขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนจะมีการประสานความร่วมมือกับผู้ที่เกี่ยวข้อง การติดตาม และกำกับเพื่อควบคุมก้าวหน้าของงานคุณภาพของงานปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน และหาแนวทางแก้ไข ปัญหา มีการประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบ (Rakliang, 2560: 18) ผลการพัฒนาการศึกษาในช่วงที่ผ่านมา พบว่า ด้านคุณภาพการศึกษา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานมีคะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยมาก และประเด็นคุณธรรม จริยธรรมของเด็กและเยาวชนยังต้องมีการพัฒนาเพิ่มขึ้น ด้านประสิทธิภาพของการจัดการเรียนการสอน การบริหารจัดการ และการใช้จ่ายงบประมาณทางการศึกษาซึ่งได้รับค่อนข้างสูง แต่ใช้จ่ายเพื่อการพัฒนาผู้เรียน พัฒนาการเรียนการสอน และพัฒนาครูค่อนข้างน้อย การพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศทางการศึกษาที่เชื่อมโยงกันเพื่อใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานศึกษา ส่งเสริมการมีส่วนร่วม ของทุกภาคส่วนในการจัดและสนับสนุนการศึกษา (Office of the Education Council, 2560: d-e) และผลการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และการประเมินคุณภาพภายนอกของการศึกษาระดับต่าง ๆ ตั้งแต่ปี 2542 จนถึงปัจจุบัน ทั้งภาครัฐและเอกชน พบว่า การประเมินคุณภาพบางส่วนยังไม่สามารถสะท้อนการมีคุณภาพการจัดการศึกษาได้อย่างแท้จริง และบางส่วนไม่สอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษาบางประเภท ซึ่งมีเป้าหมายการจัดการศึกษาที่แตกต่างกัน จึงทำให้คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการศึกษา มีการจัดทำแผนการปฏิรูปกฎหมายเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อมุ่งหวังให้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเกิดการพัฒนา และสอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษามากที่สุด ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการถือเป็นหน่วยงานหลักในด้านการจัดการ การศึกษาของประเทศ จึงมีการกำหนดกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 ข้อ 3 ซึ่งกำหนดให้สถานศึกษาแต่ละแห่งต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาโดยการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาแต่ละระดับและแต่ละประเภทการศึกษาที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด พร้อมทั้งจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่มุ่งพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ จัดให้มีการประเมิน และการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ติดตามผลการดำเนินการเพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาและจัดส่งรายงานการประเมินตนเองให้แก่หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษาเป็นประจำทุกปี (Office of the Non-Formal and Informal Education, 2561: 1-2)

จากความสำคัญและปัญหาด้านการบริหารคุณภาพและการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความตระหนักและสนใจศึกษาเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ผู้บริหารสถานศึกษานำผลการวิจัยไปใช้ในการบริหารสถานศึกษา เพื่อเป็นการกำหนดทิศทางในการพัฒนาสถานศึกษาอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบการบริหารคุณภาพของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขต กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อทราบการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษา ตาม อัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารคุณภาพกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อคำถามของการวิจัย

1. การบริหารคุณภาพของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ใน ระดับใด
2. การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย เขต กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับใด
3. การบริหารคุณภาพกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของศูนย์การศึกษานอกระบบและ การศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กันหรือไม่

สมมติฐานของการวิจัย

เพื่อให้การตรวจสอบข้อคำถามของการวิจัยเป็นไปตามความมุ่งหมายที่วางไว้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐาน ทางการวิจัย ดังนี้

1. การบริหารคุณภาพของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก
2. การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย เขต กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก
3. การบริหารคุณภาพกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของศูนย์การศึกษานอกระบบและ การศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยโดยศึกษาการบริหารคุณภาพตามแนวคิดของเดมมิ่ง ว่าด้วยวงจรการบริหารเชิงคุณภาพ PDCA ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การ ประเมินผลตามแผน และการพัฒนาปรับปรุงแผน (Deming, 1986: 88) และการดำเนินงานประกันคุณภาพ

ภายใน ตามมาตรฐานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ประกอบด้วย 3 มาตรฐาน คือ คุณภาพของผู้เรียน/ผู้รับบริการ คุณภาพการจัดการศึกษา/การให้บริการ และประสิทธิภาพการบริหารจัดการศึกษา (Office of the Non-Formal and Informal Education, 2561: 11-12)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขต ในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร จำนวน 50 แห่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ จำนวน 44 แห่ง ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้ตารางประมาณการขนาดตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970: 608) จากนั้นใช้การสุ่มแบบแบ่งประเภท (stratified random sampling) โดยจำแนกตามกลุ่มศูนย์ กศน. โซน

ผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดผู้ให้ข้อมูลศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขต แต่ละ 3 คน ได้แก่ 1) ผู้อำนวยการ หรือ ผู้รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการ จำนวน 1 คน 2) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายใน จำนวน 1 คน และ 3) ครูผู้สอน จำนวน 1 คน รวมผู้ให้ข้อมูล จำนวน 132 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรพื้นฐาน และตัวแปรที่ศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ตัวแปรพื้นฐาน เป็นตัวแปรเกี่ยวกับสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขต และประสบการณ์ในการทำงาน
2. ตัวแปรที่ศึกษา เป็นตัวแปรเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร ตามวงจรคุณภาพ PDCA ของเดมมิง ประกอบด้วย 4 ตัวแปรย่อย คือ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การประเมินผลตามแผน และการพัฒนาปรับปรุงแผน และตัวแปรเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขต กรุงเทพมหานคร ตามกรอบมาตรฐานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ประกอบด้วย 3 ตัวแปรย่อย คือ คุณภาพของผู้เรียน/ผู้รับบริการ คุณภาพการจัดการศึกษา/การให้บริการ และประสิทธิภาพการบริหารจัดการการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็น (questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 1 ฉบับ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) เพื่อสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขต และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร ตามวงจรคุณภาพ PDCA ของเดมมิง มี 4 ด้าน คือ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การประเมินผลตามแผน และการพัฒนาปรับปรุงแผน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร ตามกรอบมาตรฐานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ประกอบด้วย 3 มาตรฐาน คือ คุณภาพของผู้เรียน/ผู้รับบริการ คุณภาพการจัดการศึกษา/การให้บริการ และประสิทธิภาพการบริหารจัดการการศึกษา

แบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert, 1967: 90-95)

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามขึ้นตามนิยามตัวแปรที่ศึกษา โดยมีขั้นตอนการ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักการ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและแบบสอบถามฉบับที่อ้างอิง แล้วนำผลการศึกษามาสร้างและปรับปรุงเครื่องมือ โดยขอคำแนะนำจากอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

ขั้นที่ 2 ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (content validity) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน พิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item – Objective Congruence) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องรายข้ออยู่ระหว่าง 0.60 - 1.00 แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

ขั้นที่ 3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (try out) กับผู้ให้ข้อมูลในศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขต ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 4 แห่ง ๆ ละ 3 คน และศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ จังหวัดนนทบุรี จำนวน 6 แห่ง ๆ ละ 3 คน รวม 30 คน

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา หาค่าความตรง (reliability) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1974:161) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.980

ขั้นที่ 5 จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ (f) และร้อยละ (%)
2. วิเคราะห์การบริหารคุณภาพของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร และการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม

อัยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ค่ามัชฌิมเลขคณิต ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยนำค่ามัชฌิมเลขคณิตที่ได้จากการตอบแบบสอบถามเทียบกับเกณฑ์ ตามแนวความคิดของเบสท์ (Best, 1977: 174)

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารคุณภาพกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) จากนั้นนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามเทียบกับเกณฑ์ตามแนวความคิดของฮิงเคิล (Hinkle, 1998:118)

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงกำหนดรายละเอียดและวิธีการในการศึกษาออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมโครงการวิจัย เป็นการจัดเตรียมโครงการ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ โดยการศึกษาตำราบทความต่าง ๆ รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง และจัดทำโครงร่างงานวิจัยเสนอต่อภาควิชา เพื่อนำเสนอบัณฑิตวิทยาลัยพิจารณาอนุมัติ

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการวิจัย เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัย สร้างเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล การทดสอบและปรับปรุงข้อบกพร่องของเครื่องมือ นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด แล้วนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้อง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล เขียนรายงานผลการวิจัย

ขั้นตอนที่ 3 การรายงานผลการวิจัย เป็นขั้นตอนของการจัดทำร่างรายงานการวิจัย เสนอต่อคณะกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ปรับปรุงแก้ไขตามที่คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์เสนอแนะ จัดทำรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยัง ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขต ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 44 แห่ง มีผู้ให้ข้อมูลแต่ละ 3 คน คือ ผู้อำนวยการ หรือผู้รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการ จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพภายใน จำนวน 1 คน และครูผู้สอน จำนวน 1 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น จำนวน 132 คน ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 132 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 นำมาวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยใช้ตารางประกอบคำบรรยาย จำแนกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 69.70 มีอายุ 51 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 35.61 ระดับการศึกษาส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 48.48 ตำแหน่งหน้าที่ ผู้อำนวยการ หรือผู้รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการ เจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพภายใน และครูผู้สอน จำนวน 44 คน เท่ากัน และมีประสบการณ์ในการทำงานมากที่สุด คือ ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 29.55

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์การบริหารคุณภาพของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย เขตกรุงเทพมหานคร ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริหารคุณภาพของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวม (X_{tot})

(n = 44)

ด้าน	การบริหารคุณภาพของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวม (X_{tot})	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	การวางแผน (X_1)	4.21	0.40	มาก
2	การปฏิบัติตามแผน (X_2)	4.21	0.40	มาก
3	การประเมินผลตามแผน (X_3)	4.23	0.45	มาก
4	การพัฒนาปรับปรุงแผน (X_4)	4.13	0.39	มาก
รวม (X_{tot})		4.19	0.38	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า การบริหารคุณภาพของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย เขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.38) แยกพิจารณารายด้าน พบในลักษณะเดียวกัน คือ อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิต จากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการประเมินผลตามแผน ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.45) ด้านการวางแผน ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.40) ซึ่งมีความมัชฌิมเลขคณิตเท่ากับด้านการปฏิบัติตามแผน ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.40) และด้านการพัฒนาปรับปรุงแผน ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ระหว่าง 0.38 - 0.45 ซึ่งมีการกระจายของข้อมูลน้อย แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามไปในทิศทางเดียวกันสอดคล้องกัน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวม (Y_{tot})

(n = 44)

ข้อ	การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวม (Y_{tot})	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	คุณภาพของผู้เรียน/ผู้รับบริการ (Y_1)	4.13	0.40	มาก
2	คุณภาพการจัดการศึกษา/การให้บริการ (Y_2)	4.20	0.41	มาก
3	ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ (Y_3)	4.39	0.43	มาก
รวม (Y_{tot})		4.24	0.36	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$, S.D = 0.36) แยกพิจารณารายด้าน พบในลักษณะเดียวกัน คือ อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่ามัธยฐานเลขคณิตจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ($\bar{X} = 4.39$, S.D = 0.43) ด้านคุณภาพการจัดการศึกษา/การให้บริการ ($\bar{X} = 4.20$, S.D = 0.41) และคุณภาพของผู้เรียน/ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.13$, S.D = 0.40) เมื่อพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ระหว่าง 0.36 - 0.43 ซึ่งมีการกระจายของข้อมูลน้อย แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามไปในทิศทางเดียวกันสอดคล้องกัน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารคุณภาพกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการบริหารคุณภาพกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมและรายด้าน (n = 44)

ตัวแปร	คุณภาพ ผู้เรียน/ ผู้รับบริการ (Y ₁)	คุณภาพการจัดการศึกษา/ การให้บริการ (Y ₂)	ประสิทธิภาพ การบริหาร จัดการ (Y ₃)	การดำเนินงาน ประกัน คุณภาพภายใน (Y _{tot})
การวางแผน (X ₁)	.656**	.800**	.618**	.792**
การปฏิบัติตามแผน (X ₂)	.671**	.662**	.577**	.729**
การประเมินผลตามแผน (X ₃)	.783**	.722**	.602**	.803**
การพัฒนาปรับปรุงแผน (X ₄)	.632**	.784**	.594**	.767**
การบริหารคุณภาพ (X _{tot})	.749**	.806**	.650**	.841**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 พบว่า การบริหารคุณภาพของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวม (X_{tot}) กับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวม (Y_{tot}) มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .841 โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์สูงสุดคือ การวางแผน (X₁) กับคุณภาพการจัดการศึกษา/การให้บริการ (Y₂) มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .800 ส่วนคู่ที่มีค่าความสัมพันธ์ต่ำสุดคือ การปฏิบัติตามแผน (X₂) กับประสิทธิภาพการบริหารจัดการ (Y₃) มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .577

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการทดสอบทางสถิติเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพกับการดำเนินงาน ประกันคุณภาพภายในของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร มีข้อค้นพบ สรุปได้ดังนี้

1. การบริหารคุณภาพของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิต จากมากไปน้อย คือ ด้านการประเมินผลตามแผน ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติตามแผน และด้านการพัฒนาปรับปรุงแผน ตามลำดับ

2. การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิต จากมากไปน้อย คือด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ด้านคุณภาพการจัดการศึกษา/การให้บริการ และคุณภาพของผู้เรียน/ผู้รับบริการ ตามลำดับ

3. การบริหารคุณภาพกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. การบริหารคุณภาพของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิต จากมากไปน้อย ได้คือ ด้านการประเมินผลตามแผน ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติตามแผน และด้านการพัฒนาปรับปรุงแผน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานภายในสถานศึกษา ที่ได้ร่วมกันวางแผนงาน และปฏิบัติงาน เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานต่อไป นอกจากนี้ปัจจุบันหลักการบริหารเชิงคุณภาพ ตามวงจร PDCA ถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายภายในองค์กร ทั้งภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะสถานศึกษาจะ พบว่า ทุกแห่งได้นำหลักการบริหารเชิงคุณภาพ ตามวงจร PDCA มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานของสถานศึกษาอย่างหลากหลาย ซึ่งสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ได้มีการกำหนดหลักการบริหารเชิงคุณภาพ ตามวงจร PDCA ไว้ในยุทธศาสตร์และจุดเน้นการดำเนินงานขององค์กรทุกปีงบประมาณ โดยนำหลักการบริหารเชิงคุณภาพ ตามวงจร PDCA มาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน และกำหนดให้สถานศึกษาในสังกัดทุกระดับ ทั้งระดับสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัด ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ/เขต และศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล ใช้หลักการบริหารคุณภาพ PDCA เป็นกลไกในการขับเคลื่อนการบริหารคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของสถานศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของเอกชัย คำผล ได้ศึกษาการบริหารระบบคุณภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิผล

ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ผลการศึกษาพบว่า การบริหารระบบคุณภาพของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของปาณิสรา สิงห์พงษ์ ได้ศึกษาการบริหารตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ส่งผลต่อการเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากล ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4 จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า 1) การบริหารตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก 2) การเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากลในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหาร ตามแนวทางรางวัลมาตรฐานคุณภาพแห่งชาติกับการเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากลมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 4) การบริหารตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติส่งผลต่อ การเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากล ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4 จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของศรีนวล มีศรีสวัสดิ์ ได้ศึกษาการพัฒนาระบบการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาสำหรับสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า 1) ระบบการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาสำหรับสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน คือ การบริหารจัดการคุณภาพด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ประกอบด้วย การเตรียมการปฏิบัติงาน คือ นโยบาย วัตถุประสงค์ บุคลากร สถานที่ งบประมาณ สื่อ วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยี การบริหารจัดการคุณภาพด้านกระบวนการ (Process) ประกอบด้วย กระบวนการปฏิบัติงาน คือ การวางแผน (Plan) การลงมือทำ (Do) การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุงแก้ไข (Action) และการบริหารจัดการคุณภาพด้านผลผลิต (Output) ประกอบด้วย ผลของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น คือ ผลที่เกิดกับผู้เรียน ผลที่เกิดกับครู ผลที่เกิดกับโรงเรียน ผลที่เกิดกับชุมชน 2) ผลการประเมินระดับการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาสำหรับสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ครูผู้สอนในโรงเรียนขนาดเล็กมีความพึงพอใจการใช้ระบบและความสามารถในการปฏิบัติจริงของระบบในระดับมากที่สุด ครูผู้สอนโรงเรียนขนาดกลางและโรงเรียนขนาดใหญ่มีความพึงพอใจ การใช้ระบบและความสามารถในการปฏิบัติจริงของระบบในระดับมาก สำหรับผู้อำนวยการโรงเรียนขนาดเล็กและโรงเรียนขนาดกลาง มีความพึงพอใจการใช้ระบบและความสามารถในการปฏิบัติจริงของระบบในระดับมากที่สุด ผู้อำนวยการโรงเรียนขนาดใหญ่มีความพึงพอใจการใช้ระบบและความสามารถในการปฏิบัติจริงของระบบในระดับมาก ผลการประเมินตนเองของโรงเรียนหลังจากทดลองใช้ระบบการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาสำหรับสถานศึกษาขั้นพื้นฐานตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า โรงเรียนทั้ง 3 ขนาดมีผลการประเมินอยู่ในระดับดีและดีมากทุกมาตรฐาน

2. การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย เขตกรุงเทพมหานครในภาพรวม อยู่ในระดับมาก แยกพิจารณารายด้าน พบอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่ามัธยฐานเลขคณิต จากมากไปน้อย ได้คือ ด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ด้านคุณภาพการจัดการศึกษา/การให้บริการ และคุณภาพของผู้เรียน/ผู้รับบริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร ให้

ความสำคัญกับการกำกับ นิเทศ ติดตาม มากจึงส่งผลให้การบริการจัดการมีประสิทธิภาพ ตามพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ได้กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและ มาตรฐานการศึกษาทุกระดับ โดยที่ครูเป็นปัจจัยหลัก สู่ความสำเร็จของการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพและการ ประกันคุณภาพการศึกษา ดังนั้น ครูจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายและความสำคัญของการ ประกันคุณภาพการศึกษา สามารถวิเคราะห์ระบบและกระบวนการในการประกันคุณภาพการศึกษาได้ สามารถกำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาได้ และสามารถดำเนินการให้เกิดคุณภาพการศึกษา ตามบทบาทหน้าที่ของครูในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาภายนอก พร้อมทั้งมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและ การศึกษาตามอัธยาศัย กำหนดแนวทางการประกันคุณภาพภายในศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษา ตามอัธยาศัยอำเภอ/เขต โดยมีหลักการของการประกันคุณภาพภายใน คือ สถานศึกษาต้องร่วมกันพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา ไม่ใช่การจับผิด แต่เป็นการพัฒนาคุณภาพให้เกิดขึ้นกับ ผู้เรียน ต้องทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดการและการทำงานของ บุคลากรทุกคนในสถานศึกษาไม่ใช่เป็นกระบวนการที่แยกส่วนจากการดำเนินงานตามปกติ โดยสถานศึกษา จะต้องวางแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา และแผนปฏิบัติการประจำปีที่มีเป้าหมายชัดเจน ทำตามแผน ตรวจสอบ และประเมินผลการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ มีความโปร่งใส และมีจิตสำนึกในการ พัฒนาคุณภาพการทำงาน และการประกันคุณภาพเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา ทั้งผู้บริหาร ครู และบุคลากรอื่น ๆ ในสถานศึกษา ซึ่งในการดำเนินงานจะต้องให้ผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้เรียน ชุมชน หรือ หน่วยงาน โดยต้นสังกัดเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย วางแผนติดตาม ประเมินผล พัฒนาหรือ ปรับปรุง ส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้เรียน/ผู้รับบริการ ได้รับการศึกษาที่ดีมีคุณภาพ สอดคล้องงานวิจัยของละมุล รอดขวัญ ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนา รูปแบบการ ประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาภาคใต้ตอนบน ผลการวิจัย พบว่า 1) การศึกษาสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาหลังผ่านการประเมินรอบสอง พบว่า สถานศึกษามีการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา จัดทำแผนการจัดการศึกษา ดำเนินงาน ตามแผนพัฒนาการจัดการศึกษา จัดให้มีการติดตาม การตรวจสอบคุณภาพการศึกษา จัดทำรายงานประจำปี ที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา และจัดให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ส่วนการจัดระบบบริหารและสารสนเทศ และการจัดมีการประเมินคุณภาพภายใน ตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา มีการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) สภาพปัญหาการดำเนินงาน ประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาหลังผ่านการประเมินรอบสอง พบว่า ผู้บริหาร ครู และบุคลากรใน สถานศึกษายังขาดความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ผู้ที่ เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษาไม่ให้ความสำคัญ เครื่องมือในการดำเนินงานไม่หลากหลาย ขาด รูปแบบและแนวทางที่ดีในการดำเนินงาน 3) ผลการพัฒนา รูปแบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้น พื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ภาคใต้ตอนบน พบว่า รูปแบบ คือ คู่มือการดำเนินงานการประกัน คุณภาพภายในสถานศึกษา ขั้นพื้นฐาน มีส่วนประกอบที่สำคัญ คือ คำชี้แจงการใช้คู่มือ เนื้อหาซึ่งได้แบ่ง

ออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 บทนำ ส่วนที่ 2 แนวทางการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพ และส่วนที่ 3 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ที่มีความเหมาะสม และ มีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติจริงในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาณิสรา สิงหนษ์ (2560) ได้ศึกษาการบริหารตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ส่งผลต่อการเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากล ในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4 จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า 1) การบริหารตาม แนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก 2) การเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากลใน ภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหาร ตามแนวทางรางวัลมาตรฐาน คุณภาพแห่งชาติกับการเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากลมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 4) การบริหารตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติส่งผลต่อ การเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากล ในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4 จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การบริหารคุณภาพกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของศูนย์การศึกษานอกระบบและ การศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันทางบวก หรือมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้อยตาม สามารถ เรียงลำดับตามค่าความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านคุณภาพการจัดการศึกษา/การให้บริการ ด้าน คุณภาพผู้เรียน/ผู้รับบริการ และด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ตามลำดับ อาจเนื่องมาจากคุณภาพการ จัดการศึกษา/การให้บริการนั้นเป็นปัจจัยด้านกระบวนการ เป็นการให้ความสำคัญกับบุคลากร กระบวนการ จัดการศึกษา ที่ทำให้เกิดกิจกรรมตามพันธกิจ บทบาท และหน้าที่ของสถานศึกษาที่เน้นผู้เรียน/ผู้รับบริการ เป็นสำคัญ ได้แก่ ครู วิทยากร ผู้จัดกิจกรรม หลักสูตร สื่อ กระบวนการเรียนรู้ กิจกรรมของการจัดการศึกษา/ การให้บริการ การวัดและการประเมินผล เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของเกษศิริ กมล ได้ศึกษาการ วิเคราะห์การบริหารโรงเรียนเอกชนที่มีความเป็นเลิศในประเทศไทย ตามเกณฑ์มาตรฐานรางวัลคุณภาพ แห่งชาติ มัลคอล์ม บอลดริจัม ผลการศึกษา พบว่า ด้านกระบวนการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การนำองค์การ รองลงมา คือ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การมุ่งเน้นนักเรียนและ ผู้ปกครอง การมุ่งเน้นบุคลากรครู และการมุ่งเน้นการดำเนินการ ตามลำดับ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้าน การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ในการประเมินผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินการเพื่อความเป็นเลิศ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ และการปกครอง เป็นองค์ประกอบ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของนักเรียน และกระบวนการทำงาน ผลลัพธ์ด้านการ มุ่งเน้นบุคลากรครู ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการตลาด และผลลัพธ์การมุ่งเน้นนักเรียน และ ผู้ปกครอง เป็นองค์ประกอบ ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีนิวล มีศรีสวัสดิ์ ได้ศึกษา การพัฒนาระบบการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาสำหรับสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อรองรับการประเมิน คุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า 1) ระบบ การบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาสำหรับสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน คือ การบริหาร จัดการคุณภาพด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ประกอบด้วย การเตรียมการปฏิบัติงาน คือ นโยบาย วัตถุประสงค์

บุคลากร สถานที่ งบประมาณ สื่อ วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยี การบริหารจัดการคุณภาพด้านกระบวนการ (Process) ประกอบด้วย กระบวนการปฏิบัติงาน คือ การวางแผน (Plan) การลงมือทำ (Do) การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุงแก้ไข (Action) และการบริหารจัดการคุณภาพด้านผลผลิต (Output) ประกอบด้วย ผลของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น คือ ผลที่เกิดกับผู้เรียน ผลที่เกิดกับครู ผลที่เกิดกับโรงเรียน ผลที่เกิดกับชุมชน

2) ผลการประเมินระดับการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาสำหรับสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ครูผู้สอนในโรงเรียนขนาดเล็กมีความพึงพอใจการใช้ระบบและความสามารถในการปฏิบัติจริงของระบบในระดับมากที่สุด ครูผู้สอนโรงเรียนขนาดกลางและโรงเรียนขนาดใหญ่มีความพึงพอใจ การใช้ระบบและความสามารถในการปฏิบัติจริงของระบบในระดับมาก สำหรับผู้อำนวยการโรงเรียนขนาดเล็กและโรงเรียนขนาดกลาง มีความพึงพอใจการใช้ระบบและความสามารถในการปฏิบัติจริงของระบบในระดับมากที่สุด ผู้อำนวยการโรงเรียนขนาดใหญ่มีความพึงพอใจการใช้ระบบและความสามารถในการปฏิบัติจริงของระบบในระดับมาก ผลการประเมินตนเองของโรงเรียนหลังจากทดลองใช้ระบบการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาสำหรับสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า โรงเรียนทั้ง 3 ขนาดมีผลการประเมินอยู่ในระดับดีและดีมากทุกมาตรฐาน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารคุณภาพกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในศูนย์การศึกษา นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย และความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้น เพื่อให้การศึกษาเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในศูนย์ศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขต มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. การบริหารคุณภาพของศูนย์ศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร ควรนำข้อมูลสารสนเทศมาวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการคุณภาพการศึกษา การปฏิบัติตามแผนงาน การควบคุมตรวจสอบติดตาม และการปรับปรุง พัฒนาแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง
2. การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของศูนย์ศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร ควรเน้นคุณภาพของผู้เรียน/ผู้รับบริการ โดยจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนการศึกษาขั้นพื้นฐานมีคุณธรรม มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ มีทักษะกระบวนการคิด และมีทักษะการแสวงหาความรู้ เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
3. ศูนย์ศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร ควรวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเพื่อวางแผนการบริหารจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อยกระดับคุณภาพผู้เรียน/ผู้รับบริการ โดยรักษาหรือพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา/การให้บริการไปพร้อม ๆ กัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการบริหารคุณภาพที่ส่งผลต่อคุณภาพของผู้เรียน/ผู้รับบริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขต/อำเภอ
2. ควรศึกษาการบริหารคุณภาพที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษา/การให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขต/อำเภอ
3. ควรศึกษาการบริหารคุณภาพที่ส่งผลประสิทธิภาพการบริหารจัดการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขต/อำเภอ

Reference

- Best, John W. (1977). *Research in Education*. 3rd ed. New Jersey : Prentice-Hall.
- Cronbach, Lee J. (1974). *Essentials of Psychological Tests*. New York: Row Publisher.
- Deming, William E. (1986). *Out of crisis*. Cambridge: MIT Press.
- Hinkle, Dennis E., and Jurs G. William Wiersma and Stephen. (1998). *Applied Statistics for the Behavior Sciences*. 4th Ed. New York: Houghton Mifflin.
- Kamol, K. (2014). "An Analysis of the Educational Administration of Excellent Private Schools in Thailand Based on Malcom Baldrige National Quality Award Criteria." *An Online Journal of Education* 9(3): 84-97.
- Kapol, E. (2015). *The Quality System Management Affecting School Effectiveness Under Nakhon Pathom Primary Educational Service Area Office 1*. Master of Education Program in Educational Administration Graduate School, Silpakorn University.
- Krejcie, Robert V., and Daryle W. Morgan. (1970). "Determining Sample Size fo Research Activities." *Journal for Educational and Psychological Measurement* 3 (11): 608.
- Likert, Rensis. (1967). "The Method of Constructing and Attitude Scale." In *Attitude Theory and Measurement*, ed. Martin Fishbein. New York: John Wiley & Sons.
- Meesrisawat, S. (2015). "The Development of Educational Quality Management System for Basic Education Institutions to Support External Quality Assessment of the Office of National Education Standards and Quality Assessment." *Journal of Education Review* 27(2): 57.
- Office of the Education Council. (2560). *National Education Plan 2017-2036*. Bangkok: Phrikwangraphic.
- Office of the Non-Formal and Informal Education. (2018). *Internal Quality Assurance Guidelines for Districts Non-formal and Informal Education centre*. Bangkok: n.p.
- Rakliang, P. (2017). *Principles and Theory of School Administration*. Bangkok: n.p.
- Rodkwan, L. (2012). *The Development of Quality Assurance Model in Basic Education Schools Under the Educational Service Area Office, Upper Southern Region*. Ph.D. dissertation Educational Administration Graduate School Ramkhamhaeng University. (in Thai)
- Singhapong, p. (2012). *The Administation Based on Thailand Quality Awerd Afecting Toward World-Class Standard School under the Secondary Educational Service Area Office 4 in Pathumthani*. Master of Educational Administration Technology of Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)