

การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน-ความสำคัญในการประเมินคุณภาพของสถานศึกษา:  
การเปรียบเทียบคุณภาพผลการปฏิบัติงานระหว่างสถานศึกษาที่มีคุณภาพต่างกัน



นางสาวก่องกาญจน์ เหล่าจันทร์อัน

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิจัยการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2548

ISBN 974-14-3811-7

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS IN QUALITY ASSESSMENT OF  
SCHOOLS: A COMPARISON OF PERFORMANCE QUALITY AMONG  
SCHOOLS WITH DIFFERENT QUALITY

Miss Kongkarn Laojan-an

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Education Program in Educational Research

Department of Educational Research and Psychology

Faculty of Education

Chulalongkorn University

Academic Year 2005

ISBN 974-14-3811-7

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน-ความสำคัญในการประเมินคุณภาพของสถานศึกษา: การเปรียบเทียบคุณภาพผลการปฏิบัติงานระหว่างสถานศึกษาที่มีคุณภาพต่างกัน

โดย

นางสาวก่องกาญจน์ เหล่าจันทร์อัน

สาขาวิชา

วิจัยการศึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษา

ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.นงลักษณ์ วิรัชชัย

คณะกรรมการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท

..... คณบดีคณะครุศาสตร์  
(รองศาสตราจารย์ ดร.พฤทธิ ศรีบรรณพิทักษ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิมล ว่องวานิช)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.นงลักษณ์ วิรัชชัย)

..... กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.วรรณิ์ แกมเกต)

ก่องกาญจน์ เหล่าจันทร์อัน: การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน-ความสำคัญในการประเมินคุณภาพของสถานศึกษา: การเปรียบเทียบคุณภาพผลการปฏิบัติงานระหว่างสถานศึกษาที่มีคุณภาพต่างกัน. (IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS IN QUALITY ASSESSMENT OF SCHOOLS: A COMPARISON OF PERFORMANCE QUALITY AMONG SCHOOLS WITH DIFFERENT QUALITY) อ.ที่ปรึกษา: ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.นงลักษณ์ วิรัชชัย, 286 หน้า. ISBN 974-14-3811-7.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ 1) เพื่อประเมินและเปรียบเทียบคุณภาพของโรงเรียนประถมศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน-ความสำคัญ และเพื่อสร้างเมทริกซ์คุณภาพการจัดการศึกษา 2 มิติ เพื่อระบุจุดเด่นและจุดบกพร่องของโรงเรียน และ 2) เพื่อเปรียบเทียบผลการประเมินคุณภาพภายนอกตามแบบ สมศ. และการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน-ความสำคัญ ระหว่างกลุ่มโรงเรียนที่มีระดับคุณภาพแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นโรงเรียนประถมศึกษาขยายโอกาส สังกัดกรุงเทพมหานคร 4 โรงเรียน การรวบรวมข้อมูลเป็นการใช้แบบสอบถาม 2 ชุด รวบรวมข้อมูลจาก ครู และนักเรียน จำนวน 202 และ 800 คน ตามลำดับ และใช้แบบบันทึกผลการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน-ความสำคัญ และลิสเรล

ผลการวิจัยที่สำคัญสรุปได้ว่า

1) ตัวแปรแฝงความสำคัญ และผลการปฏิบัติงาน มีความตรงเชิงโครงสร้าง ตัวบ่งชี้ของตัวแปรความสำคัญ และผลการปฏิบัติงาน มี 5 ตัว คือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น สภาพทางกายภาพ และผลผลิต คะแนนของตัวแปรความสำคัญ และผลการปฏิบัติงานของโรงเรียน โดยรวมมีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรผลการปฏิบัติงานมีคะแนนต่ำกว่าตัวแปรความสำคัญ

2) ผลการประเมินคุณภาพของโรงเรียนโดยใช้ การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน-ความสำคัญ พบว่าระดับคุณภาพของโรงเรียนทั้ง 4 ซึ่งมีความแตกต่างกันนั้น ทำให้เกิดความแตกต่างกันในมิติด้านความสำคัญ และผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ การเปรียบเทียบผลการประเมิน พบว่า การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน-ความสำคัญ ให้สารสนเทศเกี่ยวกับจุดเด่นและจุดด้อยของโรงเรียนมากกว่าผลการประเมินจาก สมศ. และผลการประเมินจาก สมศ. มีค่าสูงกว่าผลการประเมินโดยใช้การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน-ความสำคัญ ทุกตัวบ่งชี้

ภาควิชา ...วิจัยและจิตวิทยาการศึกษา.....  
 สาขาวิชา ...วิจัยการศึกษา.....  
 ปีการศึกษา...2548.....

ลายมือชื่อนิสิต..... ก่องกาญจน์ เหล่าจันทร์อัน  
 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

## 4684201327: MAJOR EDUCATIONAL RESEARCH

KEY WORD: IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS / QUALITY ASSESSMENT OF SCHOOLS

KONGKARN LAOJAN-AN: IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS IN QUALITY ASSESSMENT OF SCHOOLS: A COMPARISON OF PERFORMANCE QUALITY AMONG SCHOOLS WITH DIFFERENT QUALITY. THESIS ADVISOR: PROF. EMERITUS NONGLAK WIRATCHAI, Ph.D., 286 pp. ISBN 974-14-3811-7.

The two objectives of this research were 1) to assess and compare the schools's quality using importance-performance analysis (IPA) and to construct 2 dimension matrix of educational provision quality in order to identify the strength and weakness of the schools; and 2) to compare the external quality assessment results between ONESQA data and data from importance-performance analysis between schools with different quality. The research sample consisted of 4 expanded opportunity primary schools under Bangkok Metropolitan jurisdiction. The 2 sets of questionnaires were distributed to collect data from 202 teachers and 800 students from those 4 schools. The data recording form was used to collect the external evaluation results from ONESQA. Data were analyzed by importance-performance analysis and LISREL.

The main findings were :

1) The two latent variables: importance and performance had construct validity. The 5 indicators of importance and performance were input, process, empathy, tangible and output. In average, there were significant difference between importance and performance at 0.01 level. The mean of performance was lower than the mean of importance.

2) The external quality evaluation results from importance-performance analysis revealed that the 4 schools with different quality had significant effects resulting in the difference in importance and performance. The comparison of the evaluation results revealed that the importance-performance analysis yielded more information about strength and weakness of the schools as compared with the ONESQA evaluation. The results of ONESQA evaluation were higher than the evaluation results from importance-performance analysis for every indicators.

Department..Educational Research and Psychology..  
Field of study ...Educational Research.....  
Academic year.....2005.....

Student's signature.....*Kongkarn Laojan-an*.....  
Advisor's signature.....*Nonglak Wiratchai*.....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณา จากศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.นงลักษณ์ วิรัชชัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งเป็นผู้ถ่ายทอดวิชาความรู้ด้านการทำวิจัย ประสบการณ์ต่าง ๆ รวมทั้งเสียสละเวลาอันมีค่าของท่านเพื่อให้คำแนะนำ ปรีกษา ช่วยแก้ไขข้อบกพร่องทำให้ผู้วิจัยมองเห็นแนวทางในการทำวิทยานิพนธ์กระจ่างขึ้นมาก รวมทั้งท่านยังเป็นแบบอย่างในการเป็นครูที่ดี เป็นแม่แบบที่ดี เป็นผู้เป็นกัลยาณมิตรต่อลูกศิษย์ พร้อมทั้งจะถ่ายทอดวิชาความรู้ให้ อย่างสุดกำลังความสามารถ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในพระคุณของท่านเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย ขอกราบขอบพระคุณท่านรองศาสตราจารย์ ดร.สุวิมล ว่องวานิช ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านมาเป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และเป็นผู้กรุณาให้ความรู้ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.วรรณิ แกมเกตุ ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านมาเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และกรุณาให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่มีคุณค่าอย่างยิ่งต่อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษาทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้แก่ผู้วิจัย ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ รวมทั้งกำลังใจ จนทำให้ผู้วิจัยสามารถทำการวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือ สมศ. ที่กรุณาให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัย ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย และขอขอบพระคุณผู้บริหารและครูโรงเรียนประถมศึกษาขยายโอกาส ทั้ง 4 โรงเรียน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการกรอกข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์สำหรับการวิจัยในครั้งนี้

ท้ายที่สุดนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อวิชาญ เหล่าจันทร์อัน และคุณแม่สมบัติ เหล่าจันทร์อัน บิดา และมารดาอันเป็นที่รักยิ่งของผู้วิจัยที่ให้การสนับสนุน และโอกาสทางการศึกษา และให้กำลังใจให้ต่อสู้กับอุปสรรคและปัญหาต่าง ๆ ขอขอบคุณ พี่ตู่ จุง พี่มิม พี่ ๆ เพื่อนๆ นิสิตสาขาวิจัยการศึกษา (นอกเวลาราชการ) รุ่นที่ 2 ที่เป็นกำลังใจและคอยช่วยเหลือผู้วิจัยเสมอมา และขอบคุณคุณเอกรัฐ พิมไทย ผู้ให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยเป็นอย่างดีในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้เสมอมา ตลอดจนทุกๆท่าน ที่มีได้กล่าวนามมา ณ ที่นี้ ที่มีส่วนช่วยให้การทำวิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ฎ
<b>บทที่</b>	
<b>1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	4
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
<b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>7</b>
ตอนที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน-ความสำคัญ.....	7
ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบมาตรฐาน IPA กับมาตรฐานการประเมินคุณภาพของ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.).....	14
ตอนที่ 3 งานวิจัยที่ประยุกต์ใช้การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน-ความสำคัญ .....	20
ตอนที่ 4 ลักษณะของโมเดลลิสม์และการวิเคราะห์องค์ประกอบ.....	26
ตอนที่ 5 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย.....	35
<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>40</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	40
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	97
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	98

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	99
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นเกี่ยวกับภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง และตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	103
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในโมเดลการวัด ผลการปฏิบัติงาน-ความสำคัญ.....	110
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง (second order confirmatory factor analysis) เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (construct validity) ของโมเดลการวัดผลการปฏิบัติงาน-ความสำคัญ.....	119
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยตัวแปรความสำคัญ และผลการปฏิบัติงาน.....	136
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน-ความสำคัญ (Importance-Performance Analysis: IPA).....	137
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	161
สรุปผลการวิจัย.....	163
อภิปรายผลการวิจัย.....	169
ข้อเสนอแนะ.....	173
รายการอ้างอิง.....	175
ภาคผนวก.....	177
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	286



สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	การวิเคราะห์เปรียบเทียบมาตรฐานคุณภาพการบริการของ SERVQUAL เกณฑ์มาตรฐานสำหรับประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. ....	17
2.2	การเปรียบเทียบงานวิจัยที่ใช้การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน-ความสำคัญในการดำเนินการวิจัย.....	25
2.3	เปรียบเทียบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจและการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน.....	33
3.1	จำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูล และอัตราการตอบกลับแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทโรงเรียน.....	42
3.2	ตัวอย่างแบบสอบถาม.....	45
3.3	ข้อคำถามที่ได้ปรับปรุงและเพิ่มเติมตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ.....	48
3.4	ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	50
3.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดความสำคัญด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ของกลุ่มครู.....	52
3.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดผลการปฏิบัติงานด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ของกลุ่มครู...	54
3.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดความสำคัญด้านสภาพทางกายภาพ ของกลุ่มครู.....	56
3.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดผลการปฏิบัติงานด้านสภาพทางกายภาพ ของกลุ่มครู.....	58
3.9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดความสำคัญด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ของกลุ่มนักเรียน..	60
3.10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดผลการปฏิบัติงานด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ของกลุ่มนักเรียน.....	62
3.11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดความสำคัญด้านสภาพทางกายภาพ ของกลุ่มนักเรียน.....	64
3.12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดผลการปฏิบัติงานด้านสภาพทางกายภาพ ของกลุ่มนักเรียน.....	66

## ตาราง

## หน้า

3.13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดความสำคัญด้านปัจจัยนำเข้า ของกลุ่มครู.....	68
3.14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดผลการปฏิบัติงานด้านปัจจัยนำเข้า ของกลุ่มครู.....	71
3.15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดความสำคัญด้านกระบวนการ ของกลุ่มครู.....	74
3.16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดผลการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ ของกลุ่มครู.....	77
3.17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดความสำคัญด้านผลผลิต ของกลุ่มครู.....	80
3.18	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดผลการปฏิบัติงานด้านผลผลิต ของกลุ่มครู.....	83
3.19	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดความสำคัญด้านกระบวนการ ของกลุ่มนักเรียน.....	86
3.20	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดผลการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ ของกลุ่มนักเรียน.....	89
3.21	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดความสำคัญด้านผลผลิต ของกลุ่มนักเรียน.....	92
3.22	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดผลการปฏิบัติงานด้านผลผลิต ของกลุ่มนักเรียน.....	95
4.1	จำนวนและร้อยละจำแนกตามตัวแปรภูมิหลัง ของกลุ่มตัวอย่างครูและนักเรียน.....	103
4.2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการวิจัย ของกลุ่มครูและนักเรียน.....	108
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดความสำคัญ ของกลุ่มครู.....	113
4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดผลการปฏิบัติงาน ของกลุ่มครู.....	114

ตาราง	หน้า	
4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดความสำคัญ ของกลุ่มนักเรียน.....	117
4.6	ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดผลการปฏิบัติงาน ของกลุ่มนักเรียน.....	118
4.7	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองของโมเดลการวัดความสำคัญ ของกลุ่มครู.....	121
4.8	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองของโมเดลการวัดผลการปฏิบัติงาน ของกลุ่มครู.....	126
4.9	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองของโมเดลการวัดความสำคัญ ของกลุ่มนักเรียน.....	130
4.10	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองของโมเดลการวัดผลการปฏิบัติงาน ของกลุ่มนักเรียน.....	134
4.11	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่ามีซมิทเลชคณิต (dependent t-test) ระหว่างคะแนนเฉลี่ยตัวแปรความสำคัญ และผลการปฏิบัติงานของกลุ่มครู และนักเรียน.....	137
4.12	สถิติบรรยายของตัวแปรความสำคัญ และผลการปฏิบัติงาน ของกลุ่มครู และนักเรียน.....	140
4.13	สถิติบรรยาย ของตัวแปรความสำคัญ และผลการปฏิบัติงาน ของกลุ่มครู และนักเรียน เปรียบเทียบกับคะแนนผลการประเมินภายนอกของ สมศ. ....	146
4.14	ค่าเฉลี่ย ตัวแปรความสำคัญ และผลการปฏิบัติงาน แยกตามกลุ่มครู กลุ่มนักเรียน และโรงเรียน.....	149
4.15	ค่าเฉลี่ย ตัวแปรความสำคัญ ผลการปฏิบัติงาน แยกตามกลุ่มครู กลุ่มนักเรียน และโรงเรียน เปรียบเทียบกับคะแนนผลการประเมินภายนอกของ สมศ. ....	154

**สารบัญภาพ**

ภาพ	หน้า
2.1 มิติของความสำคัญ (importance) และผลการปฏิบัติงาน (performance) ในการประเมินคุณภาพการบริการ/ผลผลิต.....	8
2.2 เมทริกซ์คุณภาพการบริการสองมิติ.....	11
2.3 ขั้นตอนการวิเคราะห์โมเดลลิสเรล.....	27
2.4 โมเดลการวัด (measurement model) และ โมเดลสมการโครงสร้าง (structural equation model).....	28
2.5 แนวคิดในการดำเนินการวิจัย.....	35
2.6 กรอบแนวคิดแสดงโมเดลการวัดผลการปฏิบัติงาน-ความสำคัญตามการประเมินของครู.....	36
2.7 กรอบแนวคิดแสดงโมเดลการวัดผลการปฏิบัติงาน-ความสำคัญตามการประเมินของนักเรียน.....	38
3.1 โมเดลการวัดความสำคัญด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ของกลุ่มครู.....	52
3.2 โมเดลการวัดผลการปฏิบัติงานด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ของกลุ่มครู.....	54
3.3 โมเดลการวัดความสำคัญด้านสภาพทางกายภาพ ของกลุ่มครู.....	56
3.4 โมเดลการวัดผลการปฏิบัติงานด้านสภาพทางกาย ของกลุ่มครู.....	58
3.5 โมเดลการวัดความสำคัญด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ของกลุ่มนักเรียน.....	60
3.6 โมเดลการวัดผลการปฏิบัติงานด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นของกลุ่มนักเรียน.....	62
3.7 โมเดลการวัดความสำคัญด้านสภาพทางกายภาพ ของกลุ่มนักเรียน.....	64
3.8 โมเดลการวัดผลการปฏิบัติงานด้านสภาพทางกายภาพ ของกลุ่มนักเรียน.....	66
3.9 โมเดลการวัดความสำคัญด้านปัจจัยนำเข้า ของกลุ่มครู.....	69
3.10 โมเดลการวัดผลการปฏิบัติงานด้านปัจจัยนำเข้า ของกลุ่มครู.....	72
3.11 โมเดลการวัดความสำคัญด้านกระบวนการ ของกลุ่มครู.....	75
3.12 โมเดลการวัดผลการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ ของกลุ่มครู.....	78
3.13 โมเดลการวัดความสำคัญด้านผลผลิต ของกลุ่มครู.....	84
3.14 โมเดลการวัดผลการปฏิบัติงานด้านผลผลิต ของกลุ่มครู.....	82
3.15 โมเดลการวัดความสำคัญด้านกระบวนการ ของกลุ่มนักเรียน.....	87

ภาพ	หน้า
3.16 โมเดลการวัดผลการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ ของกลุ่มนักเรียน.....	90
3.17 โมเดลการวัดความสำคัญด้านผลผลิต ของกลุ่มนักเรียน.....	93
3.18 โมเดลการวัดผลการปฏิบัติงานด้านผลผลิต ของกลุ่มนักเรียน.....	96
4.1 โมเดลการวัดความสำคัญ ของกลุ่มครู.....	123
4.2 โมเดลการวัดผลการปฏิบัติงาน ของกลุ่มครู.....	127
4.3 โมเดลการวัดความสำคัญ ของกลุ่มนักเรียน.....	131
4.4 โมเดลการวัดผลการปฏิบัติงาน ของกลุ่มนักเรียน.....	135
4.5 เมทริกซ์คุณภาพการจั้ดบริการการศึกษา 2 มิติ ของตัวแปรความสำคัญ และผลการปฏิบัติงาน ของกลุ่มตัวอย่างรวมทั้ง 4 โรงเรียน.....	142
4.6 เมทริกซ์คุณภาพการจั้ดบริการการศึกษา 2 มิติ ของตัวแปรความสำคัญ และผลการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบกับผลการประเมินภายนอกของ สมศ. ของ กลุ่มตัวอย่างรวมทั้ง 4 โรงเรียน.....	148
4.7 เมทริกซ์คุณภาพการจั้ดบริการการศึกษา 2 มิติ แยกตามกลุ่มครู และโรงเรียน....	152
4.8 เมทริกซ์คุณภาพการจั้ดบริการการศึกษา 2 มิติ แยกตามกลุ่มนักเรียน และโรง เรียน.....	153
4.9 เมทริกซ์คุณภาพการจั้ดบริการการศึกษา 2 มิติ แยกตามกลุ่มครู และโรงเรียน เปรียบเทียบกับคะแนนผลการประเมินภายนอกของ สมศ. ....	159
4.10 เมทริกซ์คุณภาพการจั้ดบริการการศึกษา 2 มิติ แยกตามกลุ่มนักเรียน และโรง เรียน เปรียบเทียบกับคะแนนผลการประเมินภายนอกของ สมศ. ....	160