

รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

A QUALITY MANAGEMENT MODEL FOR SCHOOLS UNDER THE OFFICE OF THE BASIC EDUCATION COMMISSION

นายจันทร์ทอน สีนะดาวงศ์*

Chanthone Sintadavong

ผศ.ดร.ดำรงค์ เบญจศิริ**

วันรับ 14 / มิถุนายน / 2564

ตรวจสอบ 17-20 / มิถุนายน / 2564

ตอบรับ 27 มิถุนายน / 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2) เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 3) เพื่อประเมินและรับรองรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 167 โรงเรียนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

สำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิจัยพบว่า 1) ศึกษาองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้ร่างองค์ประกอบ 7 องค์ประกอบ 17 ตัวบ่งชี้ 2) ผลการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มี 7 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) ด้านการนำองค์การ 2) ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ 3) ด้านการให้ความสำคัญกับนักเรียนและผู้เกี่ยวข้อง 4) ด้านการวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ 5) ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร 6) ด้านการมุ่งเน้นการทำงาน และ 7) ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ และ 3) ประเมินและรับรอง

*ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

E-mail: Fogla199@gmail.com

**ที่ปรึกษาคุณวุฒิพิเศษ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

รูปแบบการบริหารคุณภาพของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีการประเมินรับรองอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.50 ซึ่งผ่านเกณฑ์การรับรอง

คำสำคัญ: รูปแบบ, การบริหารคุณภาพ, การศึกษาขั้นพื้นฐาน

Abstract

The purposes of this study were: 1) to study the quality management components of schools under Office of the Basic Education Commission, 2) to develop the quality management model of schools under Office of the Basic Education Commission, and 3) to assess and to certify the model of schools quality management under Office of the Basic Education Commission. The mixed research methodology is used in the study. The data teachers in 167 Schools. The data were analyzed by frequency, percentage, mean and standard deviation The results of this research revealed that: 1) A quality management model of schools under Office of the Basic Education Commission consists of 7 factors and 17 indicators. 2) The results of the development of components of quality management of schools under Office of the Basic Education Commission consistent with 7 main components as follows: 1) Organization leading 2) Strategic plan 3) Student and the concerned individual focus element 4) Measurement analysis and knowledge management 5) Personnel focus element 6) Work component focus and 7) Results of

operations element. and 3) The results of the evaluation and certification in the accuracy suitability feasibility and benefits of the model were at the highest average level the suitability was at 4.50 which passed the certification criteria.

Keywords : Model, Quality Management, Basic Education.

บทนำ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นองค์กรหลักที่มีบทบาทและภารกิจเกี่ยวกับการจัดการและส่งเสริมการศึกษาขั้นพื้นฐาน ตั้งแต่ระดับก่อนประถมศึกษา การศึกษาภาคบังคับ การศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย รวมทั้งเด็กพิการที่จะต้องได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐาน และได้รับการพัฒนาสมรรถภาพและเด็กด้อยโอกาสจะต้องได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยมีสถานศึกษาที่เป็นหน่วยปฏิบัติการจัดการศึกษาและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ ในการบริหารจัดการภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นองค์กรหลักในการจัดและส่งเสริม สนับสนุน การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้ประชากรในวัยเรียนได้เรียนอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพมาตรฐานการศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีโรงเรียนทั้งหมด 30,816 แห่ง แต่จากการดำเนินงานปฏิรูปการศึกษาได้รับความสำเร็จในระดับหนึ่ง แต่ยังมีบางส่วนที่ปฏิบัติงานไม่บรรลุผล ส่งผลให้ขีดความสามารถของประเทศไทยเมื่อเปรียบเทียบกับนานาชาติในด้านการศึกษายู่ระดับต่ำ ชี้ให้เห็นนัยสำคัญว่าคุณภาพการศึกษาไทยยังห่างไกลจากความเป็นเลิศ จึงจำเป็นต้องเร่งยกระดับคุณภาพของการศึกษา จากการวิเคราะห์ภาพรวมประเทศใน

กลุ่มอาเซียน ในระยะเวลา 8 ปี จนถึงปัจจุบัน พบว่า ประเทศกัมพูชาสูงขึ้นมา 23 อันดับ อินโดนีเซีย และฟิลิปปินส์สูงขึ้น 19 อันดับ ในขณะที่มาเลเซีย และไทยอันดับถดถอย 4 และ 5 อันดับ ตามลำดับ นอกจากนี้ World Economic Forum (WEF) ได้วิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทย ใน 6 อันดับแรก คือ 1) ปัญหาคอร์รัปชัน 2) ความไม่มั่นคงทางการเมือง 3) ความไม่ต่อเนื่องทางนโยบาย 4) ระบบราชการ 5) ขาดความสามารถเชิงนวัตกรรม และ 6) ขาดคุณภาพการศึกษาแรงงาน แต่เมื่อพิจารณาตัวชี้วัดย่อยด้านการศึกษาและการอบรมเปรียบเทียบกับกลุ่มอาเซียน 10 ประเทศพบว่า ประเทศไทยต้องรีบพัฒนาอย่างเร่งด่วน ใน 3 ประเด็นหลัก ๆ ได้แก่ อัตราเข้าเรียนประถมศึกษา (อันดับ 9) คุณภาพระบบการศึกษา (อันดับ 8) และคุณภาพประถมศึกษา (อันดับ 7) ตามลำดับ และเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (กพฐ.) รายงานว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของเด็ก ตำราวมทั้งการที่เด็กทำคะแนนทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินี้พื้นฐาน หรือ โอเน็ต และคะแนนจากการประเมินผลนักเรียนนานาชาติ Program for International Student Assessment (PISA) ที่ออกมาต่ำ ก็มาจากเด็กอ่านโจทย์ไม่ออก นอกจากนี้ การบริหารงานที่ไม่มีคุณภาพยังเป็นปัญหาหนึ่งที่น่าสนใจจากทัศนะของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กล่าวว่า สอนเยอะแต่เด็กเรียนได้น้อย (Teach more, Learn less) ตรงกันข้ามโดยสิ้นเชิงกับ Theme ของประเทศ Singapore ที่ว่า Teach less, Learn more นี้แสดงให้เห็นถึงรูปแบบการบริหารที่ไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร รวมทั้งยังขาดการจัดการความรู้ที่ดีและมีได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ระหว่างกันการบริหารจัดการในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานต่าง ๆ จึงมีความสำคัญอย่างมาก

ในอันที่จะช่วยเสริมสร้างให้บริหารคุณภาพในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งจะยังประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในยุคปัจจุบัน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษารูปแบบการบริหารงานคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนหรือสร้างเกณฑ์ประเมินรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และช่วยลดปัญหาความไม่มีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร สามารถนำโมเดลองค์ประกอบรูปแบบการบริหารงานคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นผลจากการวิจัยไปใช้เป็นประโยชน์ในด้านการติดตามภารกิจ (monitoring) เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจและใช้ประโยชน์ในด้านการประเมินผล (evaluation) การดำเนินงานว่าบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงใดได้อีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
3. เพื่อประเมินและรับรองรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods) คือ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ และเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ใช้โรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 18,001 โรงเรียน เป็นหน่วยสุ่ม (Sample Unit) ผู้วิจัยกำหนดขนาดผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโดยใช้โปรแกรม G-Power และสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 167 โรง เป็นหน่วยวิเคราะห์ (Unit of Analysis) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้น (Stratified Sampling) ตามสัดส่วนของกลุ่มโรงเรียนด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling)

ขั้นตอนในการวิจัย

ขั้นตอนในการวิจัย ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาองค์ประกอบของรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ขั้นตอนนี้เป็นการศึกษา วิเคราะห์ และสรุป แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม บทความวิชาการ วารสาร ข้อมูล สถิติ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ และการรวบรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิด้วยแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

ขั้นตอนที่ 2 สร้างรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ขั้นตอนนี้เป็นการนำผลข้อมูลของแบบสอบถามมาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis : EFA) แล้วทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis : CFA) เพื่อให้ได้ร่างรูปแบบและทุกองค์ประกอบมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินและรับรองรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ขั้นตอนนี้เป็นการประเมินและรับรองจากผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 17 รูป/คน เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากแบบประเมินแบบมาตรวัดประมาณค่าใน 5 ระดับ เพื่อประเมินและรับรองในประเด็นความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณไว้ ประกอบด้วย แบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบประเมินจากผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ

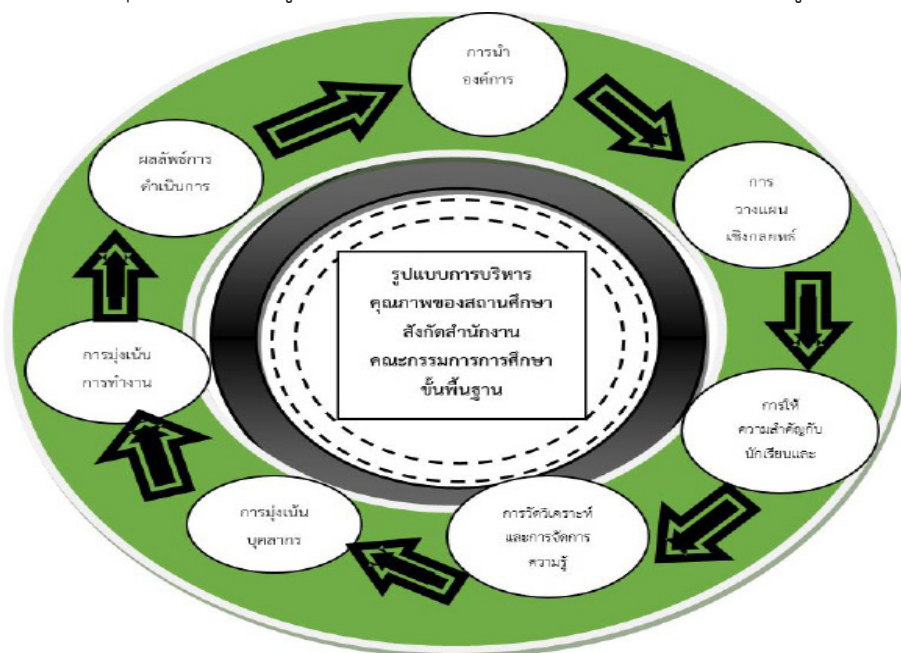
ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องรูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของผู้บริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา พบว่า

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ได้ร่างองค์ประกอบ 7 องค์ประกอบ 17 ตัวบ่งชี้
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่ามี 7 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) ด้านการนำองค์การ 2) ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ 3) ด้านการให้ความสำคัญกับนักเรียนและผู้เกี่ยวข้อง 4) ด้านการวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ 5) ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร 6) ด้านการมุ่งเน้นการทำงาน และ 7) ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ
3. เพื่อประเมินและรับรองรูปแบบการบริหารคุณภาพของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการ

กรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า มีการประเมินรับรองอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.50 ซึ่งผ่านเกณฑ์การรับรอง

จากการสรุปผลการวิจัย ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยมาปรับแก้ไขและนำเสนอรูปแบบ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 โมเดลการบริหารคุณภาพของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากสรุปผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยใน 7 องค์ประกอบหลัก ดังนี้

1. ด้านการนำองค์กร พบว่า องค์ประกอบหลักสององค์ประกอบคือ ตัวบ่งชี้การขึ้นนำองค์กรและตัวบ่งชี้การกำกับดูแลองค์กร ทั้งนี้ เป็นเพราะสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นองค์กรที่ให้ความรู้ความเข้าใจด้านการศึกษาระดับแรก จึงให้ความสำคัญจึงให้ความสำคัญกับคุณลักษณะเฉพาะขององค์กร โดยการสร้างค่านิยมและให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์สุจริตและคุณธรรมเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีที่ให้บริการการศึกษาขั้นแรกซึ่งต้องมีความรู้ความสามารถ มีความรับผิดชอบสูง มีซื่อสัตย์สุจริตและคุณธรรมซึ่งสอดคล้องกับ Covey and Snyder ได้

กล่าวว่า เป้าหมายการทำงาน หมายถึง การกำหนดจุดเริ่มต้นตามวัตถุประสงค์ใด ๆ เพื่อผลลัพธ์ที่เราใฝ่ฝันจุดมุ่งหมายในนี้เพื่อจะได้เข้าใจว่าเรากำลังอยู่จุดไหนในขณะนี้และค่อยๆ ยับไปสู่ทิศทางที่ถูกต้องที่สุด ด้วยการเริ่มต้นมองกรอบความคิดเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายสุดท้ายในชีวิตและกำหนดเป้าหมายในใจอย่างชัดเจนกระทำการทุกอย่างโดยไม่ขัดแย้งกับสิ่งที่กำหนดไว้สำคัญที่สุดโดยทุกวันที่ผ่านไปจะต้องมีส่วนร่วมในการทำให้เข้าใจเป้าหมายที่กำหนดไว้ในใจ อุปนิสัยการเริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะทำให้ชีวิตดำเนินไปอย่างมีความสุข และการกำหนดเป้าหมายร่วมกันในการทำงานเป้าหมายนี้จะต้องเริ่มตั้งแต่เป้าหมายขององค์กรพนักงานทุกคนจะต้องเข้าใจและมองเห็นเป้าหมายเดียวกันว่าองค์กรจะไปไหนและ

ต้องการบรรลุเป้าหมายอะไรบ้าง พอเข้าใจเป้าหมายขององค์กรแล้วก็ต้องเข้าใจเป้าหมายของหน่วยงานซึ่งสอดคล้องมาจากเป้าหมายขององค์กร จากนั้นก็จะถ่ายทอดลงสู่เป้าหมายของพนักงานแต่ละคน ว่าจะต้องสร้างผลงานอะไรและผลงานที่สร้างนั้นจะมีผลต่อเป้าหมายของหน่วยงานและต่อเป้าหมายขององค์กรอย่างไรและซึ่งสอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ.2555 (ฉบับปรับปรุงพ.ศ. 2555) ได้กำหนดตัวบ่งชี้และรายการพฤติกรรมของการทำงานเป็นทีมไว้ในคู่มือประเมินสมรรถนะครู ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ 5 ตัวบ่งชี้และรายการพฤติกรรมของแต่ละตัวบ่งชี้ คือการให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือและสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทำงานร่วมกับผู้อื่นตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ช่วยเหลือสนับสนุนเพื่อนร่วมงานเพื่อสู่เป้าหมายความสำเร็จร่วมกัน มีทักษะในการทำงานร่วมกันกับบุคคลกลุ่มคนได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษาและในสถานการณ์ต่าง ๆ แสดงบทบาทผู้นำหรือผู้ตามในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสมตามโอกาสแลกเปลี่ยนรับฟังความคิดเห็นและประสบการณ์ระหว่างเครือข่ายและทีมงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในการสร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้นในสถานศึกษา

2. ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ จากกรณีวิจัย พบว่าตัวบ่งชี้การจัดทำกลยุทธ์และตัวบ่งชี้การถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติเพื่อให้การดำเนินงานที่สอดคล้องและมุ่งสู่วัตถุประสงค์เดียวกัน ทั้งนี้ เป็นเพราะ แผนกลยุทธ์เป็นการกำหนดแนวทางที่สำคัญของสถานศึกษาในการเตรียมการสำหรับอนาคต มีการวิเคราะห์ที่ช่วยให้เห็นภาพในอนาคตเพื่อการตัดสินใจกำหนดเป้าประสงค์ที่ทุกคนในสถานศึกษาจะต้องไปให้ถึงตามวิสัยทัศน์นั้น ได้ระบุไว้ว่าองค์กร

ที่มีขีดสมรรถนะสูงนั้นควรประกอบไปด้วย การตั้งเป้าหมายที่ท้าทายและแสวงหาแนวทางในการบรรลุเป้าหมายนั้น การมีค่านิยมร่วมกันของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร การมุ่งเน้นการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันการแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่สิ่งที่สามารถเข้าใจและปฏิบัติได้และเป็นองค์การที่มีความยืดหยุ่น

3. ด้านการให้ความสำคัญกับนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง พบว่า ตัวบ่งชี้ความรู้เกี่ยวกับนักเรียนและตัวบ่งชี้การสร้างความสัมพันธ์กับนักเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งนี้เป็นเพราะสถานศึกษามีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นหนักทั้งทางด้านทฤษฎีและการฝึกภาคปฏิบัติที่ต้องปฏิบัติจริงต่อบุคคลรอบครัวและชุมชนโดยประชาชนมีความคาดหวังสูงต่อบทบาทของสถานศึกษาตลอดจนความรู้ความสามารถซึ่งเป็นเรื่องละเอียดอ่อนสอดคล้องกับ สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทยปี 2557-2558 หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเป็นการทำความเข้าใจกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย โดยมีจุดมุ่งเน้นในการตอบสนองให้ตรงกับความต้องการและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย การทำให้เกิดความประทับใจและการสร้างความดี

4. ด้านการจัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ พบว่า ตัวบ่งชี้การจัดการวิเคราะห์และปรับปรุงและตัวบ่งชี้การจัดสรรสนเทศเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการความรู้ทั้งนี้เป็นเพราะสถานศึกษาต้องใช้ข้อมูลที่เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจทางด้านบริหารและโดยเฉพาะทางด้านวิชาการที่สำคัญเช่นการวัดผลประเมินผลการจัดการเรียนการสอน การวิเคราะห์จุดอ่อน เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาจุดแข็งให้ดียิ่งขึ้นซึ่งสอดคล้องกับ Linder and Brooks ได้ให้รายละเอียดว่า คุณลักษณะที่สำคัญของหน่วยงานราชการที่มีความ

สามารถสูงมีลักษณะที่สำคัญหลายประการ ที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การบริหารข้อมูลสารสนเทศและสอดคล้องกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพของสิงคโปร์ องค์ประกอบที่ 3 ระบบข้อมูล สารสนเทศเป็นการมุ่งเน้นการจัดการในด้านสารสนเทศและการใช้ข้อมูลเทียบเคียงและเปรียบเทียบกับสิ่งที่ดีที่สุดเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในทุกระดับขององค์กร การจัดการระบบสารสนเทศการเปรียบเทียบกับคู่แข่งและสิ่งที่ดีที่สุดเพื่อจะได้เปรียบคู่แข่ง

5. ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล พบว่า ตัวบ่งชี้ความผูกพันของบุคลากรและตัวบ่งชี้การพัฒนาบุคลากรและภาวะผู้นำทั้งนี้เป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานของสถานศึกษาส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ผู้สอนซึ่งมีภาระงานค่อนข้างมากโดยเฉพาะการสอนซึ่งมีทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ การควบคุมกำกับดูแลนักเรียน ซึ่งการปฏิบัติงานตามหลักการของ Kaizen ว่า สาเหตุเพียงเล็กน้อยก็สามารถก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงได้ ดังนั้นผู้บริหารต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำงานมีการแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร เสริมสร้างขวัญกำลังใจ เสริมสร้างวินัยในตนเอง มีกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ ทดลองปฏิบัติจนประจักษ์ถึงผลดีที่เกิดขึ้น ทำให้มีกำลังใจในการทาดครั้งต่อไป และกระตือรือร้นมากขึ้นเรื่อย ๆ จนก้าวไปสู่การกระทำที่ยากขึ้นส่งผลให้มีการร่วมมือร่วมใจกันมากขึ้น

6. ด้านการจัดกระบวนการ พบว่า ตัวบ่งชี้การออกแบบกระบวนการทำงานและตัวบ่งชี้การจัดกระบวนการทำงานทั้งนี้เป็นเพราะสถานศึกษามีการพัฒนาการบริหารงานคุณภาพภายในของสถานศึกษาและมีความพยายามในการออกแบบวิธีการทำงานและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตลอดจนการออกแบบแผนการจัดการเรียนการสอนใหม่เพื่อการพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นสถานศึกษาจึงให้ความสำคัญ ในการที่ทุกคนและทุกฝ่ายได้ปฏิบัติ

ตามคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อส่งผลต่อการบริหารคุณภาพของสถานศึกษา อันเป็นการสะท้อนถึงการพัฒนาคุณภาพสอดคล้องกับ สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทยปี 2557-2558 หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ เป็นรวมข้อกำหนดต่าง ๆ เพื่อออกแบบการทำงานให้สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความคล่องตัวในการปฏิบัติ ลดต้นทุน ตลอดจนการประเมินผลการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของสิงคโปร์องค์ประกอบที่ 5 กล่าวว่า กระบวนการทำงาน (process) เป็นการมุ่งเน้นกระบวนการหลักขององค์กร เพื่อนำไปสู่วัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งกระบวนการด้านนวัตกรรมการส่งผ่านกระบวนการและการปรับปรุงกระบวนการ

7. ด้านผลลัพธ์การนำองค์กร พบว่า ตัวบ่งชี้การนำองค์กร ตัวบ่งชี้การบริหารเชิงกลยุทธ์ ตัวบ่งชี้ความสำเร็จตามพันธกิจ ตัวบ่งชี้ผลลัพธ์ด้านบุคลากรและตัวบ่งชี้ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาองค์กรทั้งนี้ เป็นเพราะสถานศึกษาให้ความสำคัญที่ตัวผู้บริหาร คือ ผู้อำนวยการสถานศึกษาเป็นผู้มีความรู้ความสามารถมีวิสัยทัศน์ มีศักยภาพเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนองค์กรโดยอาศัยปัจจัยทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษาผู้อำนวยการจะเป็นผู้สื่อสารให้ทุกคนเข้าใจอย่างชัดเจนถึงทิศทางและเป้าหมายขององค์กรด้วยการจูงใจให้ทุกคนได้มองเห็นความสำคัญและโอกาสในการพัฒนาองค์กรรวมพลังโดยการสร้างทีมงานที่แข็งแกร่งผนึกกำลังความสามัคคีและในขณะเดียวกันสามารถสื่อสารและทำความเข้าใจกับองค์กรภายนอกสถานศึกษาให้สนับสนุนเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งสอดคล้องกับ สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทยปี 2557-2558 หมวดที่ 1 การนำองค์กรที่ผู้บริหารชี้นำและกำหนดวิสัยทัศน์

เป้าประสงค์ ค่านิยมและความคาดหวังในผลการดำเนินการขององค์กรโดยให้ความสำคัญกับวิธีการที่ผู้บริหารสื่อสารกับบุคลากรการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดเป็นการตรวจประเมินผู้นำระดับสูงในด้านการนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยไม่ได้หาอิทธิพลขององค์ประกอบแต่ละตัวว่าส่งผลต่อผลลัพธ์การ

บริหารงานคุณภาพดั่งนั้น ควรวิจัยเจาะลึกในองค์ประกอบกระบวนการแต่ละด้านว่ามีผลต่อผลลัพธ์แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

2. ควรวิจัยเชิงคุณภาพ ต่อกรณีศึกษาเฉพาะจังหวัด เป็นการเจาะลึก สัมภาษณ์ผู้บริหาร บุคลากร นักเรียน และผู้ปกครอง ในบางประเด็นตามเกณฑ์การบริหารงานคุณภาพที่เป็นเลิศ เป็นศึกษาภาคสนามและลงพื้นที่จริง ด้วยการสังเกตแบบมีส่วนร่วมเพื่อศึกษาในเชิงลึก ระยะเวลา ต่อเนื่องเพื่อเห็นพัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน

บรรณานุกรม

- วิภาพร นิธิปรีชานนท์. TQM : ปฏิบัติการสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี, 2554.
- สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประจำปี 2557-2558. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ศิवाโกลด์มีเดีย จำกัด, 2557.
- อภิชาติ จีระวุฒิ. กรมการศึกษานอกโรงเรียน. กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ขึ้นนี้พับบลิชซิง, 2557.

Covey and Snyder. Education including pre-school settings and nurseries, Retrieved January 9, 2018, from <http://www.ugr.es/~recfpro/rev153ART2en.pdf>, 2008.

Linder and Brooks. A Study of Factor Contributing to Achieving and Sustaining School Effective in Elementary Schools. London : Dissertation Abstracts International, 200

