

การจัดการคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร

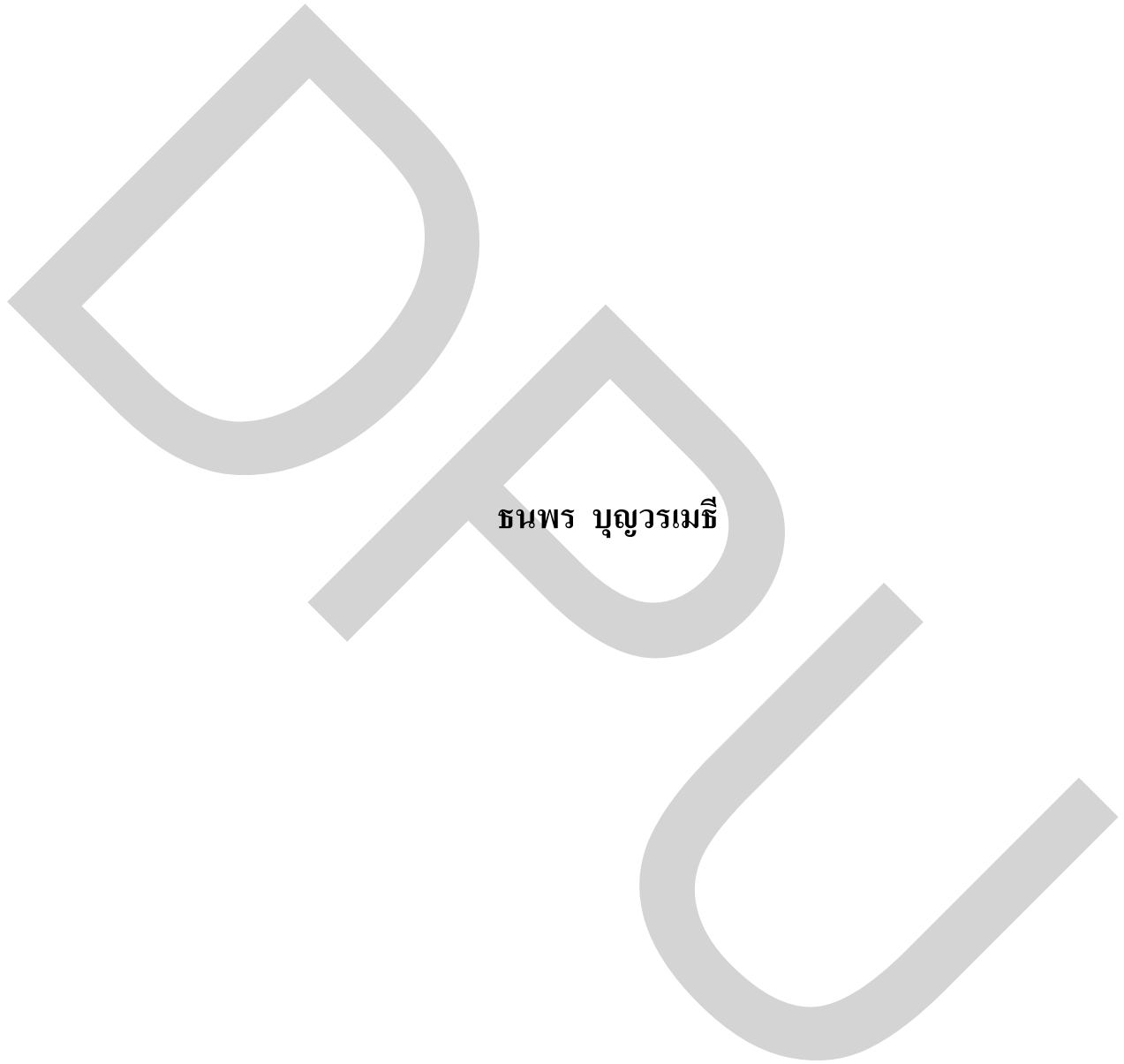
QUALITY MANAGEMENT OF SCHOOL
ADMINISTRATORS UNDER BANGKOK
METROPOLITAN ADMINISTRATION

ธนพร บุญวรเมธี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2550

การจัดการคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร



ธนพร บุญวรเมธี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2550

**QUALITY MANAGEMENT OF SCHOOL ADMINISTRATORS UNDER
BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION**

TANAPORN BOONVORAMETI

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Education

Department of Education Management

Graduate School, Dhurakit Pundit University

2007

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การจัดการคุณภาพของผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน	ธนพร บุญวรินทร์
อาจารย์ที่ปรึกษา	รศ. ดร. สมบูรณ์วัลย์ สัตยารักษ์วิทย์
สาขาวิชา	การจัดการการศึกษา
ปีการศึกษา	2549

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการจัดการคุณภาพของผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร และเพื่อเปรียบเทียบการจัดการคุณภาพของผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของโรงเรียนที่ปฏิบัติงานอยู่ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารจำนวน 207 คน จำแนกเป็นเพศชาย 103 คน และเพศหญิง 104 คน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าที (t-Test) และค่าเอฟ (F-Test) ผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้

โดยภาพรวมระดับการจัดการคุณภาพของผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยตามคะแนนระดับการจัดการคุณภาพ ได้ดังนี้ ด้านการจัดสภาพการเรียนรู้ ด้านการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ และด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าโดยภาพรวมผู้บริหารชายกับหญิงมีการจัดการคุณภาพในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีเพียง 2 ด้าน ที่ผู้บริหารชายกับหญิงมีการจัดการคุณภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน และการจัดสภาพการเรียนรู้ โดยผู้บริหารเพศหญิงมีการจัดการคุณภาพใน 2 ด้านนี้ มากกว่าผู้บริหารเพศชาย

ในส่วนของประสบการณ์และขนาดของโรงเรียน โดยภาพรวมและรายด้าน ผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน และผู้บริหารที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีการจัดการคุณภาพในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Thesis Title Quality Management of School Administrators under Bangkok
Metropolitan Administration

Author Tanaporn Boonvorameti

Thesis Advisor Assoc. Prof. Dr. Somboonwan Satayarakwit

Department Education Management

Academic Year 2006

ABSTRACT

The objectives of this research were to study level of quality management of school administrators under Bangkok Metropolitan Administration and to compare quality management of school administrators according to gender, working experience and school size. The sampling group is 207 school administrators, 103 males and 104 females. The data were collected by questionnaire. Mean, Standard Deviation, Percentage, t-Test and F-Test (ONE WAY ANOVA) were used to analyze the data. The outcomes of this study are shown as follows:

The overall level of quality management of school administrators under Bangkok Metropolitan Administration was at medium level. When we considered in each part by ranking from high to low score of quality management; there were Learning Environment Management, Participation of all Stakeholders, Human Resource Development, Customer Satisfaction and Continuous Improvement.

According to the findings of hypothesis testing, the quality management of school administrators of male was not significantly different from those of female administrators at .05 significant level, but when we considered in each part, there were 2 parts which were different at .05 significant level; they were Participation of all Stakeholders and Learning Environment Management. For working experience and school size, overall and each part, quality management of school administrators with different working experiences and with different school sizes were not different at .05 significant level.

กิตติกรรมประกาศ

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. สมบูรณ์วัลย์ สัตยรักษ์วิทย์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.จรัญญา ปานเจริญ อาจารย์ผู้ช่วยที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำวิชาการและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร. วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา ดร.สมานจิต ภิรมย์รัตน์ รองศาสตราจารย์ ดร.ราชันย์ บุญธิมา เป็นอย่างสูง ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่ามาเป็นคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ขอขอบคุณอาจารย์โชติ แยมแสง คุณศุภารัตน์ กรดสุวรรณ นายณัฐภูมิ เจียมศรีชัย และนายปริญญา สงวนวงษ์ ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนและให้กำลังใจผู้วิจัยตลอดมา จนทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้บรรลุผลสำเร็จได้

ขอขอบคุณอาจารย์มาสวิมล รักบ้านเกิด ผู้อำนวยการ กองวิชาการ และเจ้าหน้าที่ของสำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร ทุก ๆ ท่าน รวมทั้ง เจ้าหน้าที่ฝ่ายการศึกษาของสำนักเขตต่าง ๆ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ และความอำนวยความสะดวกในการประสานงานเก็บข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณงามความดีนี้ให้แก่ คุณพ่อพินิต และคุณแม่จวง ซึ่งเป็นผู้สนับสนุนให้กำลังใจเสมอมา จนสามารถฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ ให้ผ่านพ้นไปได้ด้วยดี รวมทั้งทุกคนในครอบครัวที่ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน ตลอดจนครู อาจารย์ ที่ได้เคยอบรมสั่งสอนให้ความรู้ และสร้างพื้นฐานการศึกษาแก่ผู้วิจัยด้วยดีมาโดยตลอด

ธนพร บุญวรเมธี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๘
กิตติกรรมประกาศ.....	๙
สารบัญตาราง.....	๑๐
สารบัญภาพ.....	๑๑
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	5
1.5 นิยามศัพท์.....	8
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.1 การจัดการคุณภาพ	11
2.2 แนวคิดและองค์ประกอบของการจัดการคุณภาพด้านการศึกษา.....	24
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้บริหารกับการจัดการคุณภาพการศึกษา	50
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	53
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	59
3.1 ประชากรและตัวอย่าง.....	59
3.2 เครื่องมือการวิจัย.....	61
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	63
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	63
4. ผลการวิจัย.....	65
4.1 ส่วนที่ 1 การศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐาน.....	65
4.2 ส่วนที่ 2 ศึกษาระดับการจัดการคุณภาพของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานคร.....	67

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3 ส่วนที่ 3 การศึกษาเปรียบเทียบการจัดการคุณภาพของ ผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร	72
5. สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	78
5.1 สรุปผล	78
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	81
5.3 ข้อเสนอแนะ	91
บรรณานุกรม	93
ภาคผนวก	102
ประวัติผู้เขียน.....	124

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	7
2.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	28
2.2 จักรวาลแห่งการเรียนรู้	45

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 วิวัฒนาการของการจัดการคุณภาพ.....	19
2.2 เปรียบเทียบข้อแตกต่างของโรงเรียนที่มีคุณภาพกับ โรงเรียนธรรมดา.....	22
2.3 องค์ประกอบของการจัดการคุณภาพ.....	25
2.4 ความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง.....	51
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามขนาดของโรงเรียน.....	60
3.2 ประชากรและตัวอย่างผู้บริหาร โรงเรียน จำแนกตามขนาดโรงเรียน และเพศ.....	60
4.1 สถานภาพของผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน วุฒิการศึกษา สาขาที่จบ และขนาดของโรงเรียน.....	66
4.2 ระดับการปฏิบัติงานของการจัดการคุณภาพ.....	67
4.3 ระดับของการปฏิบัติงานด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง.....	68
4.4 ระดับของการปฏิบัติงานด้านการเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ.....	69
4.5 ระดับของการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	70
4.6 ระดับของการปฏิบัติงานด้านการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน	71
4.7 ระดับของการปฏิบัติงานด้านการจัดสภาพการเรียนรู้.....	72
4.8 การเปรียบเทียบการจัดการคุณภาพในโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานครระหว่างเพศชายกับเพศหญิง	73
4.9 การเปรียบเทียบการจัดการคุณภาพในโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานครระหว่างผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน.....	74
4.10 การเปรียบเทียบการจัดการคุณภาพในโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานครระหว่างผู้บริหารที่ปฏิบัติงาน อยู่ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน	76

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 1 ถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 มีการขยายตัวด้านการพัฒนาระบบเศรษฐกิจในอัตราสูงขึ้นไปอย่างไรก็ตาม การเติบโตที่ผ่านมานั้นยังอยู่บนพื้นฐานความไม่สมดุลของการพัฒนา เนื่องจากมีการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติในประเทศอย่างสิ้นเปลือง ทำให้ทรัพยากรธรรมชาติมีปริมาณลดลง ขณะเดียวกันก็มีการพึ่งพิงเงินทุน เทคโนโลยี และตลาดต่างประเทศสูงขึ้น ในส่วนของคุณภาพชีวิตและศักยภาพของคนไทยโดยรวมนั้นดีขึ้นในเชิงปริมาณเท่านั้น แต่ยังคงมีปัญหาในเรื่องความไม่เท่าเทียมกัน รวมทั้งปัญหาเรื่องคุณภาพของคน คุณภาพของการศึกษาซึ่งยังล่าช้า นอกจากนี้ ระบบการบริหารงานโดยรวมยังขาดประสิทธิภาพและไม่สามารถปรับกระบวนการได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

ดังนั้น แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2543: 7-16) จึงมีการปฏิรูปความคิดและคุณค่าใหม่ มุ่งเน้นให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา โดยใช้เศรษฐกิจเป็นเครื่องมือในการช่วยพัฒนาให้คนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 ได้พัฒนาอย่างต่อเนื่องมาสู่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2544: 32-38) ซึ่งมีความเด่นชัดขึ้นในเรื่องของการพัฒนาประเทศโดยยกระดับคุณภาพชีวิตของคน มีวิสัยทัศน์คือ “การพัฒนาที่ยั่งยืนและความอยู่ดีมีสุขของคนไทย” เป็นการพัฒนาแบบองค์รวมโดยยึดคนเป็นศูนย์กลาง และพัฒนาไปอย่างมีดุลยภาพ ในทุก ๆ ด้าน เสริมสร้างสังคมไทยให้เป็นสังคมที่พึงประสงค์ สร้างโอกาสให้คนไทยคิดเป็นทำเป็น รู้วิธีคิดอย่างมีเหตุผล มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีคุณธรรม จริยธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต มีระเบียบวินัย มีความสามัคคี รู้จักคุณค่า และรักษาเอกลักษณ์ความเป็นไทย สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และภูมิปัญญาท้องถิ่นมาผสมผสานให้เกิดความสมดุล สร้างโครงสร้างฐานเศรษฐกิจที่เข้มแข็ง ทั้งเสริมสร้างฐานความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี เพื่อสามารถแข่งขันกับเศรษฐกิจและสังคมยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในโลก

จากความตระหนักในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพ รวมทั้งยกระดับความเป็นอยู่ของ คนไทยดังกล่าว รัฐจึงร่างแผนนโยบายการปฏิรูปการศึกษา พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 เพื่อเป็นการปฏิรูปการศึกษาโดยเน้นผู้เรียน เป็นศูนย์กลาง และผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด ให้สามารถเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เก่ง ดี มีความสุข ซึ่งสอดคล้องกับ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 ที่เน้นการพัฒนาคุณภาพคนเป็น หลัก กระบวนการพัฒนาคนได้อาศัยการศึกษาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพ มิมีปัญหา และภูมิธรรม ให้มองเห็นประโยชน์ส่วนรวม ตลอดจนขจัดความเห็นแก่ตัวลง (เชาว์ศิลป์ จินดาละออง, 2544 :16-18)

เพื่อให้การจัดการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเอกภาพ ทาง กระทรวงศึกษาธิการจึงได้ออกกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกัน คุณภาพการศึกษาตามความในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 เพื่อเป็นแนวทางในการจัดระบบการประกันคุณภาพภายในและประเมิน คุณภาพภายนอก ให้เกิดการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาอย่างต่อเนื่อง (สำนักงาน รับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.), 2546 :1-2) ทั้งนี้ การประกันคุณภาพ ภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา ผู้บริหาร โรงเรียนจึงเป็นบุคคลที่มีบทบาท มีความสำคัญในการจัดการคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน ดังนั้น สมศ. จึงได้กำหนดเกณฑ์ มาตรฐานผู้บริหารไว้ว่า ผู้บริหารต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการ มีความเป็นผู้นำ มีการ จัดองค์กร โครงสร้างและการบริหารอย่างเป็นระบบครบวงจรรวมทั้งมีการบริหารงานบุคคลอย่างมี คุณภาพ มีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มีการจัดหลักสูตรที่เหมาะสม กับผู้เรียนและท้องถิ่น และมีการบริหารจัดการที่เป็นการส่งเสริมความสัมพันธ์และความร่วมมือ ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนกำกับติดตามให้การดำเนินงานเป็นไป ตามแผน โดยใช้วงจรคุณภาพ (PDCA) ในการปรับปรุงการบริหารอย่างต่อเนื่อง (มาตรฐานและ ตัวบ่งชี้รอบที่สอง, 2548: 20-26)

จากการวิเคราะห์ปัญหาการบริหารของผู้บริหาร โรงเรียน โดยเปรียบเทียบกับบาง ประเทศที่มีการใช้ระบบมาตรฐานด้านการศึกษาค่อนข้างสูง ในระดับเดียวกับประเทศไทย พบว่า ผู้บริหาร โรงเรียนของประเทศไทย มักจะมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารและการจัดการที่ขาด ประสิทธิภาพ เช่น ปัญหาเกี่ยวกับด้านการบริหารการจัดการที่ขาดการตอบสนองความต้องการ และความจำเป็นของลูกค้ำ ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครองและชุมชน และขาดความต่อเนื่องในการ ติดตาม ควบคุม และประเมินผล ขาดการออกแบบวิธีการเรียนการสอน สภาพการเรียนการสอน ไม่เหมาะสม ไม่มีระบบรับคำร้องเรียนของลูกค้ำ ขาดการมีส่วนร่วม โดยเฉพาะการทำงานเป็นทีม

และที่สำคัญขาดการวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2544 : 7) นอกจากนี้ ยังมีปัญหาเกี่ยวกับการจัดสภาพการเรียนการสอน (วรภัทร์ ภูเจริญ, 2541: 24) ปัญหาดังกล่าว สามารถแก้ไขได้โดยการใช้การจัดการคุณภาพในการบริหาร ทั้งในด้านการใช้หลักการแบบมีส่วนร่วม การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Kaufman and Zahn, 1993 : 37-44 ; Crosby, Retrieved 2006, January, 20) และการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพที่เรียกว่าประโยชน์สูงสุด ประหยัดสุด (Packard, Retrieved 2006, February 4) การสร้างความมั่นใจในมาตรฐาน ลดการสูญเสียของเวลา ปฏิบัติงานให้ทันเวลา ตรงความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครองและชุมชน โดยใช้การบริหารเชิงระบบที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงานและลูกค้าให้เกิดความมั่นใจในการบริการที่มีคุณภาพ (Murgatroyd and Morgan, 1993: 59-60) รวมทั้งยังช่วยปฏิรูปการเรียนรู้สู่ Student Centered ใช้วิธีการบริหารแบบมีส่วนร่วมกับบุคลากรในโรงเรียนและชุมชน (Shipe, 1998: 46) สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ที่ใช้การมีส่วนร่วม และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การใช้ยุทธศาสตร์ ในการปฏิรูปการศึกษาที่มีการเน้นการบริหารและการจัดการ โดยเน้นการพัฒนากระบวนการของโรงเรียน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2544: 234) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Downey, Frase and Peter (1994: 13-14) ที่ใช้การจัดการคุณภาพโดยเน้นคุณค่าของระบบ มุ่งหวังให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์โดยใช้ความรู้ความสามารถสร้างความสัมพันธ์กับคนในองค์กร สามารถปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงการทำงานได้อย่างเหมาะสม

จากที่กล่าวมาข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่าผู้บริหารโรงเรียนนั้นยังประสบปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมในการจัดการคุณภาพของโรงเรียน ผู้วิจัยเห็นว่า หน่วยงานที่สำคัญในระดับของการจัดการศึกษาในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ก็คือ กรุงเทพมหานคร ซึ่งทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านการศึกษาตลอดจนจัดการศึกษาในระบบของกรุงเทพมหานคร โดยมีโรงเรียนในสังกัดจำนวน 430 โรงเรียน ตั้งกระจายอยู่ในทุกพื้นที่เขตปกครองของกรุงเทพมหานคร เพื่อให้การศึกษาแก่เยาวชนตั้งแต่ระดับอนุบาลจนถึงระดับมัธยมศึกษา ปีการศึกษา 2548 มีจำนวนนักเรียนทั้งสิ้น 348,209 คน (กองวิชาการ สำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร, 2548) ซึ่งนับเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบนักเรียนในระดับการศึกษาภาคบังคับ ที่รวมนักเรียนไว้ในพื้นที่เดียวกันอย่างเป็นกลุ่มมากที่สุด นอกจากนี้ โรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร กำลังอยู่ในระหว่างการปฏิรูปการศึกษา และพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพื่อเข้าสู่มาตรฐานในระดับคุณภาพที่สูงขึ้น (หน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร, 2548: 26) ทั้งระดับมาตรฐานการศึกษาของกรุงเทพมหานครและของชาติ

ผลของการตรวจสอบทบทวนคุณภาพของกรุงเทพมหานคร และผลการประเมินจากภายนอกในรอบที่ผ่านมา ทำให้กรุงเทพมหานครได้ข้อมูลที่แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครยังมีระดับการจัดการคุณภาพในแต่ละด้านแตกต่างกัน เช่น ด้านการบริหารจัดการ ด้านการจัดกระบวนการเรียนรู้ ด้านการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการทางการศึกษา เป็นต้น ดังนั้น จึงจำเป็นต้องดำเนินการเร่งรัด ส่งเสริมให้ผู้บริหารโรงเรียนดำเนินการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง ให้อยู่ในระดับคุณภาพที่สูงขึ้น เพื่อตอบสนองนโยบายด้านการศึกษาของกรุงเทพมหานคร คือ “เร่งดำเนินการปฏิรูปการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญตามหลักการพระราชบัญญัติแห่งชาติ และส่งเสริมให้โรงเรียนพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ได้มาตรฐานตามระบบการประกันคุณภาพ โดยพัฒนาผู้เรียนให้มีความสมดุลทั้งด้านความรู้ ความคิด ความสามารถ และความดีงาม รวมทั้งพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการสัมมนา เชิงปฏิบัติการ การศึกษาดูงาน การจัดฝึกอบรมผู้บริหารโรงเรียน และการฝึกอบรมหลักสูตรอื่น ๆ การให้รางวัลแก่ครูดีเด่น เป็นต้น (หน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานการศึกษากรุงเทพมหานคร, 2548) จากปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญในการจัดการคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร เพราะเห็นว่าผู้บริหารโรงเรียนนั้นเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดที่จะนำไปสู่การบริหารโรงเรียนประสบผลสำเร็จ (วรภัทร์ ภูเจริญ, 2541: 3) ซึ่งผู้บริหารที่มีการจัดการคุณภาพที่ดี จะช่วยเสริมให้การบริหารโรงเรียนเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนสามารถที่จะนำโรงเรียนไปสู่มาตรฐานในระดับคุณภาพดังกล่าวข้างต้น อีกทั้ง งานวิจัยที่เกี่ยวกับการจัดการคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ยังไม่ปรากฏว่าได้มีมาก่อน ด้วยเหตุผลทั้งหมดที่กล่าวมานี้ จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการจัดการคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาระดับการจัดการคุณภาพของผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร
- 1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบการจัดการคุณภาพของผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของโรงเรียนที่ปฏิบัติงานอยู่

1.3 สมมติฐานการวิจัย

- 1.3.1 ผู้บริหารชายกับหญิงมีการจัดการคุณภาพใน โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
- 1.3.2 ผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการจัดการคุณภาพในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

1.3.3 ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีการจัดการคุณภาพในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตของเนื้อหา ได้แก่ การจัดการคุณภาพในโรงเรียน โดยยึดหลักทฤษฎีการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) มาเป็นกรอบความคิดในการวิจัย มีขอบเขต 5 ด้าน ดังนี้

- 1.4.1.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- 1.4.1.2 การเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ
- 1.4.1.3 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 1.4.1.4 การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน
- 1.4.1.5 การจัดสภาพการเรียนรู้

1.4.2 ประชากรและตัวอย่าง

1.4.2.1 ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครที่เปิดสอนทั้งระดับอนุบาล ระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษาของปีการศึกษา 2548 รวมจำนวนทั้งสิ้น 430 คน จำแนกเป็นผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก 118 คน ขนาดกลาง 138 คน และขนาดใหญ่ 174 คน

1.4.2.2 ตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครที่เปิดสอนทั้งระดับอนุบาล ระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษาของปีการศึกษา 2548 รวมจำนวนทั้งสิ้น 207 คน ซึ่งได้มาด้วยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนประชากร จากโรงเรียนขนาดเล็ก 57 คน ขนาดกลาง 66 คน และขนาดใหญ่ 84 คน

1.4.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1.4.3.1 ตัวแปรอิสระ จำแนกเป็น

- 1) เพศ
 - 1. ชาย
 - 2. หญิง
- 2) ประสบการณ์การทำงาน
 - 1. ประสบการณ์น้อย (น้อยกว่า 8 ปี)
 - 2. ประสบการณ์ปานกลาง (ตั้งแต่ 8-15 ปี)

3. ประสบการณ์มาก (มากกว่า 15 ปี)

3) ขนาดของโรงเรียน

1. ขนาดเล็ก (โรงเรียนที่มีนักเรียนไม่เกิน 400 คน)
2. ขนาดกลาง (โรงเรียนที่มีนักเรียน 401-800 คน)
3. ขนาดใหญ่ (โรงเรียนที่มีนักเรียนมากกว่า 800 คน)

1.4.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การจัดการคุณภาพของผู้บริหาร โรงเรียนสังกัด กรุงเทพมหานคร 5 ด้าน ดังนี้ คือ

- 1) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- 2) การเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ
- 3) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 4) การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน
- 5) การจัดสภาพการเรียนรู้

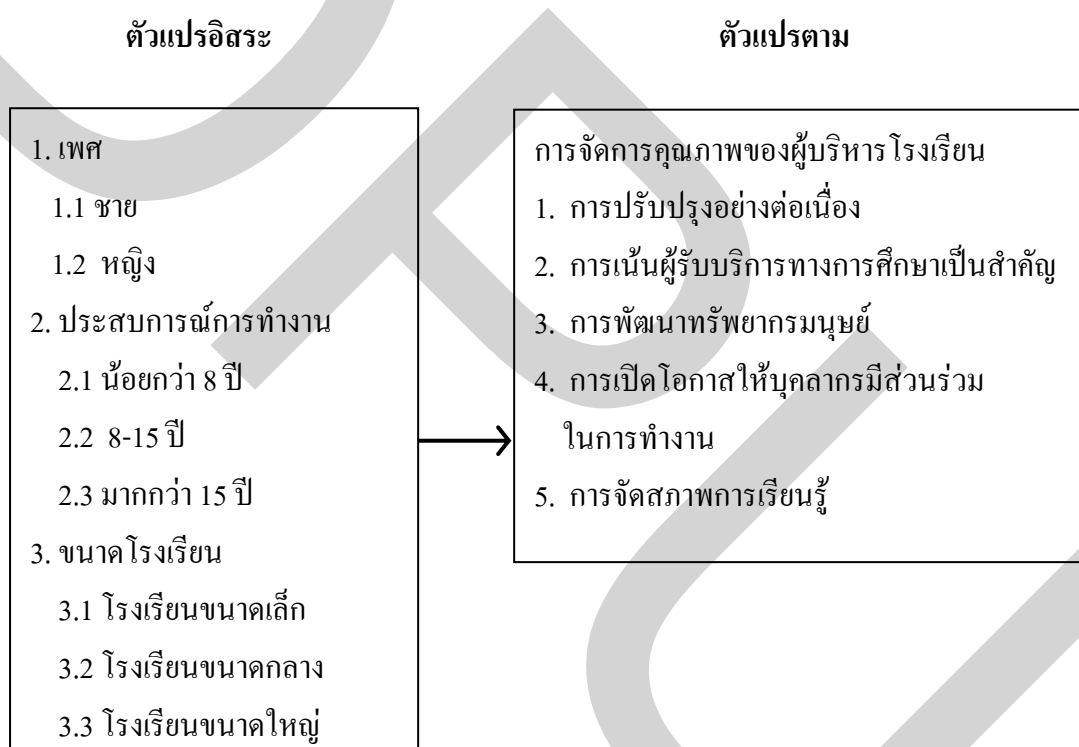
กรอบแนวคิดในการวิจัย

สำหรับงานวิจัยในประเทศไทยที่ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียนโดยเปรียบเทียบตัวแปรอิสระด้านเพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของโรงเรียนยังไม่เคยปรากฏว่าได้มีมาก่อน จากผลงานวิจัยของท่านอื่น ๆ คือ ด้านเพศ ประสบการณ์การทำงาน ศึกษาจากแนวคิดของวันทนีส์ เรืองทรัพย์ (2540) ซึ่งศึกษาสภาพและปัญหาการตัดสินใจของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ และประสบการณ์การทำงานมีอิทธิพลต่อสภาพการใช้กระบวนการในการตัดสินใจของผู้บริหารโรงเรียน ส่วนด้านขนาดโรงเรียน ศึกษาจากแนวคิดของสุวรรณารุทธานุรักษ์ (2540) ศึกษาการบริหารเวลาของผู้บริหารโรงเรียนประถมดีเด่น สังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งกล่าวว่า ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะส่งผลต่อการดำเนินงานในโรงเรียนให้ประสบความสำเร็จ ก็คือ ความพร้อมภายในโรงเรียน เช่น สภาพแวดล้อมของโรงเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาในเรื่องของขนาดโรงเรียน

สรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระข้างต้น คือ เพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของโรงเรียน เป็นปัจจัยสำคัญซึ่งส่งผลต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนด เพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของโรงเรียน เป็นตัวแปรอิสระ ส่วนด้านตัวแปรตาม ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดของนักการศึกษาทั้งหลาย ได้แก่ Kaufman and Zahn (1993) Murgatroyd and Morgan (1993) Downey, Frase and Peter (1994) และ Shipe (1998) รวมทั้งแนวคิดการปฏิรูปการศึกษาตามหลักการในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ

พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 หมวดที่ 1 ความมุ่งหมายและหลักการ มาตรา 8 การปรับปรุงการบริหารอย่างต่อเนื่องโดยยึดหลักการมีส่วนร่วม มาตรา 9 การพัฒนา ทรัพยากรบุคคล มาตรา 22 การเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และมาตรา 24 การจัดสภาพการเรียนรู้ นอกจากนี้ ยังอาศัยแนวคิดเกณฑ์มาตรฐานผู้บริหารของ สมศ. ด้านความสามารถในการบริหารจัดการ และระบบการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้วงจรคุณภาพ PDCA มาประสานเป็น องค์ประกอบของการจัดการคุณภาพซึ่งประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน และ การจัดสภาพการเรียนรู้ โดยพัฒนามาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งมีลักษณะดังภาพประกอบต่อไปนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.5 นิยามศัพท์

ผู้บริหารโรงเรียน หมายถึง บุคคลที่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียน อาจารย์ใหญ่ ครูใหญ่ หรือ ผู้รักษาการในตำแหน่งนั้น ๆ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครที่เปิดสอนทั้งระดับอนุบาล ระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษา

การจัดการคุณภาพ หมายถึง กระบวนการบริหารงานที่เกื้อหนุนให้การดำเนินงานของโรงเรียนเกิดคุณภาพ มี 5 ด้าน ประกอบไปด้วย การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน และการจัดสภาพการเรียนรู้ที่เหมาะสม โดยมีความหมาย ดังต่อไปนี้

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การแก้ไขหรือเปลี่ยนการดำเนินงานในโรงเรียนให้มีสภาพดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยการใช้แนวทางของวงจรคุณภาพ ได้แก่ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบผลการปฏิบัติ การแก้ไขปัญหา ในการปรับปรุงระบบการบริหาร การจัดการเรียนการสอน และการบริการ

การเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ หมายถึง การให้ความสำคัญแก่ นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน โดยการสำรวจความต้องการและความจำเป็นของผู้รับบริการทางการศึกษา กำหนดเป้าหมายความต้องการร่วมกันระหว่างโรงเรียนกับผู้รับบริการทางการศึกษา เพื่อให้บุคคลดังกล่าวเกิดความมั่นใจและพึงพอใจ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การวางแผนพัฒนาบุคลากร การฝึกอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง การทำงานเป็นทีม ตลอดจนการส่งเสริมขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร

การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ ครู นักเรียน พนักงานที่ทำงานภายในโรงเรียน และผู้ปกครอง ชุมชน ที่อยู่ภายนอกโรงเรียน มีส่วนร่วมในการสนับสนุนกิจกรรมของโรงเรียน การวางแผน การจัดกิจกรรม การประเมินผล ตลอดจนการเป็นที่ปรึกษาหรือคณะกรรมการโรงเรียน

การจัดสภาพการเรียนรู้ หมายถึง การพัฒนาสื่อการสอน จัดบรรยากาศในชั้นเรียนให้สอดคล้องกับการเรียนการสอน ตลอดจนการเลือกวิธีสอนที่เหมาะสมด้วยการเน้นนักเรียนเป็นสำคัญ

ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง จำนวนปีที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหารของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 3 ช่วง คือ (1) ประสบการณ์น้อย หมายถึง มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 8 ปี (2) ประสบการณ์ปานกลาง หมายถึง มีประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่ 8-15 ปี (3) ประสบการณ์มาก หมายถึง มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป

ขนาดโรงเรียน หมายถึง จำนวนนักเรียนในโรงเรียนซึ่งสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร ได้แบ่งเกณฑ์โรงเรียน โดยพิจารณาตามจำนวนนักเรียนออกเป็น 3 ขนาด คือ (1) ขนาดเล็ก หมายถึง โรงเรียนที่มีนักเรียนไม่เกิน 400 คน (2) ขนาดกลาง หมายถึง โรงเรียนที่มีนักเรียน 401-800 คน (3) ขนาดใหญ่ หมายถึง โรงเรียนที่มีนักเรียนมากกว่า 800 คน ขึ้นไป

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการวิจัย ทำให้ทราบว่าผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครมีการจัดการคุณภาพในโรงเรียนอยู่ในระดับใด ตลอดจนทำให้ทราบว่า ผู้บริหารโรงเรียนสังกัด กรุงเทพมหานครที่มี เพศ ประสบการณ์การทำงาน และปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีการจัดการคุณภาพต่างกันหรือไม่ อย่างไร เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ ดังต่อไปนี้

1.6.1 ผู้บริหารโรงเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องกับต้นสังกัดในสำนักงานกรุงเทพมหานคร สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานของโรงเรียนในด้านต่างๆ ต่อไป

1.6.2 ผู้ที่เกี่ยวข้องของกรุงเทพมหานคร สามารถนำข้อมูลไปพัฒนาการจัดการคุณภาพในโรงเรียนของผู้บริหารโรงเรียน โดยพิจารณาความแตกต่างของผู้บริหารในเรื่องของเพศ ประสบการณ์การทำงาน ตลอดจนขนาดของโรงเรียนที่ปฏิบัติงานอยู่

1.6.3 นักวิชาการ นักการศึกษา บุคลากรทางการศึกษาที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลที่ได้ไปประยุกต์ใช้พัฒนาการจัดการคุณภาพในหน่วยงาน องค์กร หรือสังกัดต่างๆ ของตน เพื่อให้เกิดคุณภาพต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการจัดการคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร มีแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะนำเสนอตามหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

2.1 การจัดการคุณภาพ

- 2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีของการจัดการคุณภาพ
- 2.1.2 ความหมายของการจัดการคุณภาพ
- 2.1.3 วิวัฒนาการของการจัดการคุณภาพ
- 2.1.4 การนำการจัดการคุณภาพมาใช้ในโรงเรียน

2.2 แนวคิดและองค์ประกอบของการจัดการคุณภาพด้านการศึกษา

- 2.2.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- 2.2.2 การเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ
- 2.2.3 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 2.2.4 การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน
- 2.2.5 การจัดสภาพการเรียนรู้

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้บริหารกับการจัดการคุณภาพการศึกษา

- 2.3.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเพศ
- 2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสบการณ์
- 2.3.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขนาดของโรงเรียน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 2.4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของการจัดการคุณภาพ
- 2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระที่ศึกษา

2.1 การจัดการคุณภาพ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพ ผู้วิจัยนำเสนอเกี่ยวกับหัวข้อ แนวคิด และทฤษฎีของการจัดการคุณภาพ ความหมายของการจัดการคุณภาพ วิวัฒนาการของการจัดการคุณภาพ และการนำการจัดการคุณภาพมาใช้ในโรงเรียน ดังต่อไปนี้

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีของการจัดการคุณภาพ

ตั้งแต่ทศวรรษ 1980 เป็นต้นมา การค้า การเงินและการบริการขยายออกไปทั่วโลก อันเป็นผลมาจากการติดต่อสื่อสารที่สะดวกรวดเร็ว และการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรต่าง ๆ จะต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์โลก การปรับตัวที่สำคัญคือการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร โดยการนำการจัดการคุณภาพมาใช้ (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545: 1) แนวคิดในการจัดการคุณภาพพัฒนามาเป็นระยะ ๆ จากการตรวจคุณภาพ (Inspection) ไปสู่การควบคุมคุณภาพ (Quality Control: QC) การประกันคุณภาพ (Quality Assurance: QA) การควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Control: TQC) และการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM) (Al-khalifa and Spinwall อ้างถึงใน เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545: 1)

เหตุผลและปัจจัยหลักที่ทำให้คุณภาพมีความสำคัญมากขึ้น คือ การแข่งขัน ปัจจุบันประเทศไทยได้มีการนำการจัดการคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการการศึกษาในทุก ระดับ ปัจจัยที่สำคัญในการเพิ่มคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา ได้แก่ โรงเรียน ซึ่งรวมถึงลักษณะทางกายภาพที่เอื้ออำนวยต่อการศึกษา เช่น อุปกรณ์การเรียนการสอน มาตรฐานของห้องสมุด การจัดกิจกรรม และการเอาใจใส่ของครู การมีส่วนร่วมของนักเรียนและผู้ปกครอง การมีส่วนร่วมของชุมชน ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่พึงประสงค์ คือ ความก้าวหน้าทางการศึกษาของนักเรียน การเป็นพลเมืองดี มีประโยชน์ต่อสังคม (สุวรรณิ แสงมหาชัย, 2539: 37)

ในยุคปฏิรูปการศึกษาที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารโรงเรียน ควรมีการปรับปรุงแนวคิดให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคโลกาภิวัตน์ การบริหารจัดการต้องเน้นคุณภาพ เพราะคุณภาพไม่ใช่เป็นเพียงปัจจัยสำคัญในการแข่งขัน แต่ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้โรงเรียนอยู่รอด โรงเรียนที่บริหารไม่ดี ไม่มีคุณภาพก็ไม่สามารถอยู่ได้นาน เนื่องจากไม่สามารถดึงดูดและสร้างความพอใจให้ผู้เรียนได้ ดังนั้น การจัดการคุณภาพ จึงเป็นพื้นฐานของการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพของผู้บริหารยุคใหม่ แท้ที่จริงการบริหารก็เป็นวิชาชีพหนึ่ง เพราะเป็นการทำงานที่ต้องอาศัยวิชาความรู้ ความชำนาญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักบริหารการศึกษา จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ และทักษะเกี่ยวกับศาสตร์ทางการบริหารจัดการ จึงจะสามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ (จันทรานี สงวนนาม, 2545:12)

อย่างไรก็ตาม การจัดการคุณภาพมีวิธีการใช้ที่หลากหลาย ในปัจจุบันแนวคิดการจัดการคุณภาพที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในองค์กรต่าง ๆ คือ การจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management :TQM) ซึ่งหัวใจสำคัญของการจัดการคุณภาพโดยรวมอยู่ที่การจัดกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ทุกคนในกระบวนการจะต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนา โดยมีผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้นำ และสนับสนุนแก่ทีมงาน (วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล, 2540: 165) ยิ่งในยุคโลกาภิวัตน์ ลูกค้ามีพฤติกรรมการบริโภคที่เปลี่ยนแปลงบ่อย ๆ ดังนั้นผู้บริหารยุคใหม่ควรนำหลักการ แนวคิด การจัดการคุณภาพโดยรวม มาบริหารงานโดยมุ่งการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นความต้องการจริง ๆ (Need) หรือ ความคาดหวัง (Expectation) ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ดังนั้น การทำวิจัยเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง (วรภัทร์ ภูเจริญ, 2541:12)

หน่วยงานต่าง ๆ ในประเทศไทย ทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชนต่างก็เริ่มต้นตัวและพยายามพัฒนาคุณภาพในการทำงาน โดยผู้บริหารในทุกองค์กรต่างต้องการให้องค์กรของตนสามารถดำเนินงานได้อย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้ การดำเนินงานตามแนวคิดด้านการจัดการคุณภาพโดยรวม มีนักวิชาการที่มีชื่อเสียงหลายท่าน ได้ให้แนวความคิดไว้ สรุปดังนี้

Kaoru Ishikawa เป็นนักวิชาการที่มีชื่อเสียงด้านคุณภาพชาวญี่ปุ่น ที่พัฒนาแนวความคิด วรรจรควบคุมคุณภาพ (Quality Control Circles) หรือ QCC จนเป็นที่ยอมรับในระดับประเทศ และแนวความคิดในการควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Company-wide Quality Control) หรือ CWQC ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของการจัดการคุณภาพโดยรวม ในประเทศตะวันตก Ishikawa มีแนวคิดว่าการควบคุมคุณภาพเป็นหน้าที่ของพนักงานทุกคนที่จะต้องร่วมกันปฏิบัติในการปรับปรุงผลงานขององค์กร และเสนอแนะแนวทางในการควบคุมคุณภาพโดยหลักการทางสถิติ หรือที่เรียกว่า 7 QC Tools (ฉัฐพันธุ์ เขจรนันท์และคณะ, 2546: 71) ได้แก่

- 1) พังเหตุและผังผล (Cause and Effect Diagrams) หรือพังก้างปลา (Fish Bone Diagrams)
- 2) การวิเคราะห์พาเรโต (Pareto Analysis)
- 3) แผนภาพ (Graph)
- 4) แผนภูมิแท่ง (Histograms)
- 5) แผนภูมิการควบคุมกระบวนการ (Process Control Charts)
- 6) แผนผังการกระจาย (Scatter Diagrams)
- 7) รายการตรวจสอบ (Check List Sheets)

William Edwards Deming เป็นบุคคลที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนาคุณภาพให้กับระบบอุตสาหกรรมของญี่ปุ่นและอเมริกา มีการตื่นตัวในการพัฒนาคุณภาพ ตลอดจนเปิดรับหลักการของการจัดการคุณภาพโดยรวม หลักการดังกล่าวเป็นที่รู้จักดีในหมู่นักวิชาการ และนักปฏิบัติทั้งในวงการธุรกิจและในวงการศึกษา เรียกว่า Deming's 14 Management Principles (อ้างถึงใน พันธุ์ศักดิ์ พลสารัมย์, 2540: 21-22) มีรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

- 1) การกำหนดเป้าหมายที่แน่นอนเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงผลผลิตและการบริการ
- 2) การยอมรับแนวคิดปรัชญาใหม่ ๆ ยอมรับแนวคิดของทุกคน ทุกฝ่ายเป็นลักษณะการตัดสินใจร่วมกัน
- 3) การยึดมั่นในหลักการพื้นฐานขององค์กร ไม่นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจเพิ่มเติมมาใช้ปรับกระบวนการดำเนินงานขององค์กร
- 4) ยุติการตอบสนองแนวดำเนินงานทางธุรกิจโดยใช้เงินเป็นหลัก และควรที่จะสนใจยอมรับ และสร้างความเชื่อมั่นเพื่อให้ลูกค้าพอใจด้านอื่น ๆ มากกว่าเน้นเฉพาะตัวเงิน
- 5) ปรับปรุงระบบการผลิตอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการผลิต และการบริการ
- 6) จัดฝึกอบรมให้กับบุคลากรในหน่วยงาน
- 7) มุ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหาร เพื่อสร้างภาวะผู้นำให้บุคลากรทำงานมีประสิทธิภาพขึ้น
- 8) ขจัดความกังวล ความกลัวของพนักงานให้หมดไป เพื่อให้พนักงานทุกคนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 9) ร่วมกันทำงานเป็นทีม สนับสนุนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน
- 10) ยุติวิธีการสร้างแรงจูงใจโดยใช้คำขวัญที่เลิศจรรยา เพราะเป็นการสร้างแรงจูงใจที่กระตุ้นให้ทุกคนไปให้ถึงเท่านั้น แต่ไม่บอกวิธีการกระทำให้ถึงเป้าหมาย ทำให้บุคลากรไม่รู้วิธีการทำงานให้ถึงเป้าหมาย ไม่สามารถพัฒนาคุณภาพได้ ดังนั้นจึงต้องเน้นว่าการไปให้ถึงเป้าหมายจะทำอย่างไร
- 11) ขจัดการตั้งกฎเกณฑ์ที่เป็นตัวเลขหรือเป็นปริมาณ เพราะจะทำให้บุคลากรมุ่งการทำงานให้ได้ตามจำนวนที่ต้องการ โดยไม่คำนึงถึงคุณภาพ
- 12) ขจัดอุปสรรคที่มีผลต่อความภาคภูมิใจในการทำงาน ทุกคนต้องได้รับการเอาใจใส่อย่างเท่าเทียมกัน หลีกเลี่ยงการนำผลการประเมินในแต่ละปีที่เน้นด้านลบ มาทำลาย หรือบั่นทอนความมุ่งมั่นที่ตั้งใจทำงาน ควรกระตุ้นให้ทุกคนใช้ความสามารถในการทำงานให้เต็มศักยภาพ
- 13) สนับสนุนการศึกษาระยะยาวและการปรับปรุงตนเองของบุคลากร

14) ลงมือปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความสำเร็จโดยความร่วมมือและความคิดเห็นที่ตรงกันของทุกคน ทุกฝ่าย ในหน่วยงาน ฝ่ายบริหารจะต้องใช้ยุทธวิธีที่เป็นด้านบวกมาใช้ดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมาย

Prof Dr. Noriaki Kano (อ้างถึงใน เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2546: 274) ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการคุณภาพโดยรวมชาวญี่ปุ่น กล่าวว่า การจัดการคุณภาพโดยรวม เป็นเทคนิคการบริหารขั้นสูงที่ใช้ในการเพิ่มผลผลิตในองค์กร โดยมีปรัชญาพื้นฐานว่า “วิธีที่ดีที่สุดที่จะเพิ่มยอดขายและทำกำไรแก่บริษัท คือ การทำให้ผลิตภัณฑ์และบริการสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้” การนำการจัดการคุณภาพโดยรวม เข้ามาใช้ในองค์กรก็เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของสินค้าและบริการแก่ลูกค้า รวมทั้งช่วยลดต้นทุน ลดเวลาในการส่งมอบสินค้า อีกทั้งยังส่งเสริมสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยมีแนวคิด ดังนี้

- 1) ผลิตภัณฑ์หรือบริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
- 2) ตระหนักอยู่เสมอว่ากระบวนการถัดไป คือ ลูกค้า
- 3) เน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ไม่รอตรวจสอบผลลัพธ์
- 4) การจัดทำมาตรฐานในการทำงาน และการปฏิบัติงานตามมาตรฐานนั้น
- 5) เน้นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมเกิดขึ้นซ้ำอีก ไม่แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- 6) ปฏิบัติตามแนวคิดพื้นฐานของวงจรการจัดการ (P-D-C-A Cycle)

ปัทมพร ศันสน์ (2538: 15) ได้ให้ความหมายของการจัดการคุณภาพโดยรวมว่าเป็นปรัชญาของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทำให้หน่วยงานหรือองค์กรใด ๆ มีเครื่องมือในทางปฏิบัติเพื่อการสนอง และก้าวล้ำเหนือความจำเป็นความต้องการที่คาดหวังในปัจจุบัน และอนาคตของลูกค้า

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2546: 275) กล่าวถึง การจัดการคุณภาพโดยรวม ว่าเป็นระบบการบริหารสมัยใหม่ที่เน้นเรื่องการสื่อสารภายในองค์กร โดยการถ่ายทอดนโยบาย และกลยุทธ์จากระดับบนสู่ระดับล่าง ตลอดจนการควบคุมติดตามจากผู้บริหารระดับสูงอย่างใกล้ชิด

Heilpern and Nadler (อ้างถึงใน เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545: 3) กล่าวถึง การจัดการคุณภาพโดยรวม มีแนวคิดหลัก (Core Concepts) 6 ส่วน สรุปได้ดังนี้

ส่วนแรกซึ่งสำคัญที่สุด คือ ตัวแบบลูกค้าและผู้ป้อนวัตถุดิบ (Customer/Supplier Model) กระบวนการทุกอย่างต้องมุ่งไปที่ลูกค้า สมาชิกทุกคนในองค์กรเป็นทั้งผู้ป้อนวัตถุดิบ และลูกค้า งานของแต่ละคนต้องเป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดมูลค่าเพิ่ม (Value-Adding Process) ผู้ป้อนวัตถุดิบเป็นผู้ให้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) ส่วนลูกค้าเป็นผู้รับผลผลิต (Outputs)

ส่วนที่สอง คือ ความสามารถในการควบคุมกระบวนการ หัวใจของตัวแบบลูกค้าและผู้ป้อนวัตถุดิบอยู่ที่ตรงกลาง คือ กระบวนการ (Process) ซึ่งต้องสามารถควบคุมกระบวนการได้ ถ้ากระบวนการอยู่ภายใต้การควบคุมก็จะทำให้ผลผลิตออกมาสม่ำเสมอและสามารถพยากรณ์ได้ ผลผลิตที่ออกมาจะเป็นไปตามความต้องการของลูกค้าและทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

ส่วนที่สาม คือ การจัดการโดยข้อเท็จจริง (Management by Fact) หมายถึง การดำเนินการทุกอย่างในกระบวนการโดยอาศัยข้อมูล (Data) ไม่ใช่อาศัยประสบการณ์หรือการตั้งข้อสมมติ ไม่ว่าจะเป็นการวิเคราะห์ การปรับปรุงกระบวนการ การปรับปรุงสินค้าและบริการ หรือการหาทางเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า

ส่วนที่สี่ คือ การแก้ไขปัญหา (Problem Solving) การจัดการโดยข้อเท็จจริงต้องนำเอาข้อมูลมาจัดการ โดยการแก้ไขปัญหาที่องค์กรเผชิญ ซึ่งใช้เทคนิค และเครื่องมือต่าง ๆ ช่วย เช่น แผนผังวิเคราะห์ปัญหา และสาเหตุ (Cause and Effect Diagram) และ ฮิสโตแกรม (Histogram) เป็นต้น

ส่วนที่ห้า คือ เศรษฐศาสตร์คุณภาพ (Quality Economics) หมายถึง การวัดผลประโยชน์ที่เป็นตัวเงินจากการจัดการคุณภาพ โดยดูจากสัดส่วนของต้นทุนคุณภาพซึ่งมีอยู่ 2 ประเภท ใหญ่ ๆ ได้แก่ ต้นทุนการทำตาม (Costs of Conformance) และต้นทุนการไม่ทำตาม (Costs of Non-Conformance) ต้นทุนการทำตาม หมายถึง การลงทุนในการป้องกันและการประเมินผล เช่น การลงมือแก้ปัญหา การออกแบบใหม่ การคัดเลือกวัตถุดิบ ส่วนต้นทุนไม่ทำตาม หมายถึง ความล้มเหลวหรือปัญหาที่เกิดจากคุณภาพที่ไม่ดี เช่น ของเหลือเศษ การทำงานซ้ำ หรือการถูกลูกค้าฟ้องร้องเรียกค่าเสียหาย เป็นต้น

ส่วนที่หก คือ การมีส่วนร่วมของและทีมงาน (Involvement and Teamwork) เพราะการปรับปรุงคุณภาพเป็นงานของทุกคน ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงจนถึงคนงานรายวัน บ่อยครั้งที่การแก้ปัญหาต้องกระทำร่วมกันระหว่างคนที่ทำงานต่างสายงาน หรือต้องทำงานเป็นทีม เพื่อระดมความรู้ ความคิด และทรัพยากรต่าง ๆ รวมทั้งความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน เพื่อแก้ปัญหาและปรับปรุงคุณภาพให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

สรุปว่า จากแนวคิดการจัดการคุณภาพโดยรวมในด้านอุตสาหกรรมดังกล่าวข้างต้นเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ได้ประโยชน์สูงสุด โดยตรวจสอบความถูกต้องตั้งแต่ขั้นแรกเพื่อลดความผิดพลาด และลดต้นทุนการผลิต ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าแนวคิดดังกล่าวข้างต้น เป็นแนวคิดที่น่าสนใจ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการจัดการคุณภาพของผู้บริหาร โรงเรียนได้ โดยการใช้วงจรคุณภาพ PDCA ในการปรับปรุงการบริหารอย่างต่อเนื่อง

สำหรับคำว่า Total Quality Management หรือ TQM มีความหมายในภาษาไทยหลาย ความหมาย เช่น ระบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (อ้างถึงใน สมจิตร แก้วนาถ, 2543) การ จัดการคุณภาพทั้งองค์กร (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545) การบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร (ออกแลนด์, 1989 อ้างถึงใน พันธุ์ศักดิ์ พลสารมย์, 2540)และการจัดการคุณภาพโดยรวม (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ, 2546) สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้คำว่า “การจัดการคุณภาพ โดยรวม”

2.1.2 ความหมายของการจัดการคุณภาพ

ก่อนจะกล่าวถึงความหมายของการจัดการคุณภาพ จะขอกล่าวถึงความหมายของ คำว่า คุณภาพ (Quality) เสียก่อนซึ่งได้มีนักวิชาการที่มีชื่อเสียงหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพไว้ ดังนี้

Joseph M. Juran (อ้างถึงใน วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2543: 7) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง ความเหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอยของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ หรือผู้รับบริการ (Fitness for Use) และเป็น ผู้กำเนิดแนวคิดเกี่ยวกับ “ลูกค้าภายใน (Internal Customer)” มุ่งเน้นที่ประโยชน์ใช้สอยและการ ควบคุมด้วยการบริหารจัดการ

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ (2546: 21) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง การเป็นตาม ความต้องการ สอดคล้องกับข้อกำหนด การประหยัดที่สุด มีประโยชน์ในการใช้งานสูงสุด และ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

วรภัทร์ ภูเจริญ (2541:10) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้า หรือ ตรงตามความต้องการของลูกค้า

สรุปได้ว่า คุณภาพ หมายถึง การตอบสนองความต้องการ และความพอใจของลูกค้า สำหรับความหมายของคำว่า “การจัดการคุณภาพ” (Quality Management) มีปรมาจารย์ ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารคุณภาพหลายท่าน ได้ให้คำจำกัดความไว้อย่างหลากหลาย ดังต่อไปนี้

Walter A. Schewhart (อ้างถึงใน วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2543: 6) เป็นผู้เริ่มใช้วิธีการทาง สถิติในการควบคุมคุณภาพที่เรียกว่า การควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ (Statistical Quality Control: SQC) และพัฒนาแผนภูมิการควบคุม (Control Chart) และการสุ่มตัวอย่าง (Sampling) เพื่อการ ตรวจสอบผลิตภัณฑ์

Philip B. Crosby (อ้างถึงใน เนตรพัฒนา ยาวีราช, 2546: 259) ซึ่งเป็นนักวิชาการที่มี ชื่อเสียงชาวอเมริกัน ได้แสดงให้เห็นว่าการป้องกันและการแก้ไขของเสียในระหว่างการผลิต (Zero Defects) ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ และกล่าวว่า การบรรลุความสำเร็จตามคุณภาพขึ้นอยู่กับ

กับการให้ความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า ระบบการทำงานที่ดี การติดต่อสื่อสารที่ดี การดำเนินการและนโยบายที่ดี เปรียบเสมือนการให้วัคซีนเพื่อป้องกันโรค “Crosby’s vaccination serum” สำหรับองค์กรที่มีคุณภาพต่ำให้มีภูมิคุ้มกัน

Bank (1992) ได้ให้ความหมายของการจัดการคุณภาพไว้ว่า เป็นแนวคิดที่คำนึงถึงความต้องการของลูกค้า โดยมีหลักสำคัญ คือ ให้ความมั่นใจกับลูกค้าว่าสามารถป้องกันข้อผิดพลาดที่เกิดจากการทำงานได้ ด้วยการทำงานที่ถูกต้องตั้งแต่ขั้นแรก

Feigenbaum (อ้างถึงใน วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล, 2540:117) ให้ความหมายของการจัดการคุณภาพว่า คือ ระบบอันทรงประสิทธิภาพที่รวบรวมความพยายามของกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อพัฒนาคุณภาพ ธารงคุณภาพ และปรับปรุงคุณภาพ เพื่อให้เกิดการประหยัดมากที่สุดในการผลิตและการบริการ โดยยังรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน

Aggarwal (อ้างถึงใน พันธุ์ศักดิ์ พลสารมย์, 2540:20) ให้ความหมายของคำว่า การจัดการคุณภาพว่าเป็นปรัชญาที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของบุคคล เป็นการดำเนินการต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ ไม่สิ้นสุด กิจกรรมต่าง ๆ จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการและรักษาผลกำไรในระยะยาว โดยการปรับปรุงคุณภาพการผลิต สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การสร้างบรรยากาศความร่วมมือในทุกระดับ องค์กรต้องใช้หลักพื้นฐานด้านการบริหารร่วมกันและขจัดอุปสรรคของหน่วยงาน เน้นการฝึกอบรมและการศึกษา การบริหารจะต้องปรับให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงกับความพอใจของผู้รับบริการ ในด้านคุณภาพ มีความยืดหยุ่น ตั้งราคาสมเหตุสมผล การบริหารต้องพิจารณาไปที่ความเหมาะสมของการผลิตที่มีคุณภาพที่ระดับต้นทุนต่ำสุด ซึ่งเท่ากับการมองไปที่ความต้องการของผู้รับบริการด้วย

Duncan (อ้างถึงใน วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล, 2540:120) ให้คำนิยามคำว่า การจัดการคุณภาพไว้ในหนังสือ “Total Quality Key Teams and Concepts” American Management Association, New York 1995 ว่าเป็นระบบที่ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของกระบวนการ เพิ่มมูลค่าทุกกระบวนการที่ดำเนินอยู่ในองค์กร ลูกค้าจะเป็นผู้ตัดสินบนพื้นฐานแห่งความพึงพอใจ

กระทรวงกลาโหม สหรัฐอเมริกา (อ้างถึงในวีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล, 2540:119) ให้ความหมายของการจัดการคุณภาพไว้ว่า เป็นยุทธศาสตร์เพื่อปรับปรุงสมรรถนะอย่างต่อเนื่องในทุก ระดับ และทุกจุดที่อยู่ในความรับผิดชอบ ประกอบด้วยเทคนิคการบริหารขั้นพื้นฐาน จิตใจมุ่งมั่นที่จะปรับปรุง และเครื่องมือเชิงวิชาการ ภายใต้โครงสร้างที่มีวินัย โดยมุ่งเป้าไปที่ทุก ๆ กระบวนการ ประสิทธิภาพแห่งการปรับปรุงนั้นเพื่อตอบสนองเป้าหมายในมุมมองกว้าง เช่น การลดต้นทุน เพิ่มคุณภาพ ให้ทันตามกำหนดการ และสอดคล้องกับภารกิจที่ต้องการเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นวัตถุประสงค์ที่อยู่เหนือสิ่งอื่นใด

วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2540: 126) ได้ให้ความหมายการจัดการคุณภาพว่า คือ ปรัชญาแห่งชีวิตขององค์กรธุรกิจ เป็นระบบบริหารที่พนักงานในองค์กรทุกระดับ ในทุกฝ่าย ทุกแผนก ทุกขั้นตอนการผลิต ดำเนินกิจกรรมกลุ่มปรับปรุงคุณภาพของสินค้าบริการ และมาตรฐานการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยใช้วิธีคิดและวิธีการอย่างเป็นระบบแบบ PDCA เชิงสถิติ ใช้เครื่องมือควบคุมคุณภาพควบคู่กับส่งเสริมการศึกษาหาความรู้และพัฒนาจิตสำนึกต่อคุณภาพในหมู่พนักงาน ตลอดจนการวิจัยพัฒนาเทคโนโลยีที่ใช้อยู่ในปัจจุบันให้มีความก้าวหน้าอยู่ตลอดเวลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า พนักงานขององค์กร และสังคม ไปในทิศทางที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ การดำเนินธุรกิจเพื่อมุ่งบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรที่สอดคล้องกับภาวะแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

ฉัตรภูพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ (2546: 69) ให้ความหมายการจัดการคุณภาพว่าเป็น วัฒนธรรมขององค์กรที่สมาชิกทุกคนต่างให้ความสำคัญ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งที่จะสนองความต้องการและสร้างพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ 3 ประการ คือ การให้ความสำคัญกับลูกค้า การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม

กล่าวโดยสรุปว่า การจัดการคุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือข้อกำหนดที่ต้องการ โดยใช้การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพอใจและความมั่นใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้มารับบริการ โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก

2.1.3 วิวัฒนาการของการจัดการคุณภาพ

แนวคิดการจัดการคุณภาพมีที่มาจากทางด้านธุรกิจ โดยเฉพาะทางด้านอุตสาหกรรม การผลิตสินค้าออกจำหน่าย เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน จึงได้มีการนำแนวความคิดเชิงคุณภาพ มาใช้ในการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) นอกจากนี้ยังมีการตรวจสอบสินค้าเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน คุณภาพจึงมุ่งเน้นไปที่ลูกค้า โดยมีจุดประสงค์สำคัญคือทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จึงมีระบบประกันคุณภาพ (Quality Assurance) เกิดขึ้นตามมา (วรภัทร์ ภูเจริญ, 2541 :13)

เพื่อให้เห็นวิวัฒนาการของการจัดการคุณภาพอย่างชัดเจน จึงขอเสนอการลำดับเหตุการณ์ ดังนี้

ตารางที่ 2.1 วิวัฒนาการของการจัดการคุณภาพ

ปี ค.ศ.	ชื่อบุคคลสำคัญ/ประเทศ	เหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพ
1903	Frederick Taylor	เริ่มสอนวิธีบริหาร โรงงาน โดยใช้หลักทางวิทยาศาสตร์ ซึ่งเป็นต้นกำเนิดวิชาอุตสาหกรรม
1911	Frederick Taylor	เขียนหนังสือ The Principles of Scientific Management และเป็นผู้ให้ดำเนินเทคนิคการศึกษาเรื่อง Time และ Motion
1924	Walter A.Shewhart	เขียนตำราเรื่องการควบคุมสินค้าอุตสาหกรรมอย่างเป็นระบบ
1931	Walter A.Shewhart	ได้เผยแพร่แนวความคิด Statistical Quality Control ในหนังสือ Economic Control of Quality of Manufactured Products
1940	W.Edward Deming	นำเทคนิคการสุ่มตัวอย่างทางสถิติมาประยุกต์ใช้
1941	ประเทศอเมริกา	จัดทำเอกสารการควบคุมคุณภาพด้านการผลิตอาวุธ ในสงครามโลกครั้งที่ 2 และนำหลักสถิติมาใช้ในการบริหารคุณภาพของกองทัพ
1949	ประเทศญี่ปุ่น	เริ่มต้นพัฒนาคุณภาพ มีการติดตั้งหน่วยงานเพื่อยกระดับคุณภาพโดยตรง มีชื่อว่า “สหภาพนักวิทยาศาสตร์และวิศวกรญี่ปุ่น (Japanese Union of Scientists and Engineers : JUSE) มีการพัฒนากิจกรรมกลุ่มคุณภาพจนถึงขั้น การควบคุมคุณภาพ สมบูรณ์แบบ (Total Quality Control) และในปัจจุบันได้นำมาใช้กับการบริหารแบบทันเวลา (Just in time)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ปี ค.ศ.	ชื่อบุคคลสำคัญ/ประเทศ	เหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพ
1950	W.Edward Deming	แสดงปาฐกถาเรื่องหลักการคุณภาพให้นักวิทยาศาสตร์และนักวิศวกรญี่ปุ่น
1951	Joseph M.Juran	ตีพิมพ์หนังสือ The Quality Control Handbook
1979	Phillip Crosby	เขียนหนังสือ Quality is Free
1982	W.Edward Deming	เขียนหนังสือ Quality Productivity and Competitive Position
1982	Armand V.Feigenbaum	ผู้คิดค้น Cost of Quality และเสนอแนวคิดที่ทุกหน้าที่ในบริษัทมีส่วนรับผิดชอบต่อคุณภาพ
1984	Phillip Crosby	เขียนหนังสือ Quality without Tears : The Art of Hassle-Free Management
1987	สภาคองเกรส สหรัฐอเมริกา	ตั้งรางวัล The Malcolm Baldrige National Quality
1988	ประเทศอเมริกา	หน่วยงานทางทหารนำแนวคิดการจัดการคุณภาพโดยรวมมาใช้กับทหาร
1993	ประเทศอเมริกา	แนวคิดการจัดการคุณภาพโดยรวม ได้นำไปใช้ในมหาวิทยาลัย วิทยาลัย โรงเรียนอย่างกว้างขวาง
1994	ประเทศอเมริกา	นำการจัดการคุณภาพโดยรวม มาประยุกต์ใช้กับการศึกษาให้เหมาะสมขึ้น

ที่มา : พันธุ์ศักดิ์ พลสารัมย์.(2540).การพัฒนากระบวนการบริหารงานสถาบันอุดมศึกษาตามแนวคิดการบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร.หน้า 18-19.

จากตารางที่ 2.1 สรุปได้ว่า การจัดการคุณภาพมีวิวัฒนาการมาจากการนำเอามาใช้ในการบริหารงานในอุตสาหกรรมก่อน แล้วหลังจากนั้น ก็ได้มีผู้พยายามนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานทางการศึกษาให้มีคุณภาพต่อไป

2.1.4 การนำการจัดการคุณภาพมาใช้ในโรงเรียน

ในประเทศไทย วงการอุตสาหกรรมนำการจัดการคุณภาพมาใช้ก่อน จากนั้นก็เป็นวงการประกันภัย สถานพยาบาล ส่วนวงการที่ค่อนข้างจะช้ากว่าคนอื่น คือ วงการการศึกษา ผู้บริหารโรงเรียนควรเรียนรู้วิธีการบริหารจากนักธุรกิจ เพราะศาสตร์การบริหารใด ๆ ในโลก ต่างก็อยู่บนพื้นฐานของปรัชญาการบริหารแบบ PDCA (วรภัทร์ ภูเจริญ, 2541: 7) ส่วนที่แตกต่างกันเป็นเรื่องของการจัดการและประสบการณ์ การบริหารการศึกษายากกว่าเพราะเห็นผลนาน กว่าจะรู้ว่าบริหารผิดพลาด เด็กก็เรียนจบไปนานแล้ว ดังนั้น จึงเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารโรงเรียนจะต้องศึกษาหลักการ ทฤษฎีทางการบริหาร ให้ทันต่อความก้าวหน้า และการเปลี่ยนแปลงของวิทยาการสมัยใหม่ ทั้งนี้ เพื่อที่จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (จันทร์ธานี สงวนนาม, 2545: 1)

2.1.4.1 กระบวนการ และขั้นตอนของการนำการจัดการคุณภาพไปใช้ในโรงเรียน มีลำดับการดำเนินงาน ดังนี้ (Crosby อ้างถึงใน สมจิตร แก้วนาค, 2543: 44)

1) การพัฒนาการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อสร้างความตระหนัก และความสนใจในการทำงานที่มีคุณภาพ การพัฒนาภาวะความเป็นผู้นำคุณภาพของระบบการทำงาน และการสร้างพันธะสัญญาต่อโรงเรียน ในการพัฒนากระบวนการทำงานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

2) การพัฒนากระบวนการคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เป็นการให้ความรู้และความเข้าใจในความสำคัญของการปรับปรุง พัฒนาหรือการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานให้มีคุณภาพ มีการควบคุม ตรวจสอบและดำเนินการวัดประเมินผลอย่างเป็นระบบด้วยเครื่องมือและวิธีการที่เชื่อถือได้โดยบุคลากรทุกระดับ ทุกคนมีส่วนร่วมกับการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

2.1.4.2 การนำการจัดการคุณภาพมาใช้กับการพัฒนาคุณภาพในโรงเรียน

การนำการจัดการคุณภาพมาใช้กับการพัฒนาคุณภาพในโรงเรียน ซึ่งในปัจจุบันมีการนำการจัดการคุณภาพมาใช้กับการพัฒนาคุณภาพในโรงเรียนอย่างได้ผล คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2540 : 119-120) กล่าวถึงการจัดการคุณภาพว่าสามารถนำมาใช้เพื่อบริหารจัดการภายในโรงเรียนได้ทั้งในระดับการบริหารโรงเรียน และการบริหารจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้ให้สูงขึ้น นอกจากนี้ Whittington and Davies (อ้างถึงใน สมจิตร แก้วนาค, 2543 : 44-45) ได้กล่าวถึง ประสบการณ์การใช้ระบบการจัดการคุณภาพในโรงเรียนของประเทศสหรัฐอเมริกา ตั้งแต่ ค.ศ. 1989 พบว่า มีประสิทธิภาพการบริหารจัดการที่น่าพอใจ เริ่มจากการที่ผู้บริหารกำหนดวิสัยทัศน์ของการพัฒนาคุณภาพงาน มีการกำหนดเป้าหมายสำคัญขององค์กรที่สามารถตรวจสอบคุณภาพได้ แล้วจึงพัฒนากระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ กำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน รวมทั้งมีกระบวนการควบคุมตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขคุณภาพงาน

อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับ Harari (อ้างถึงใน พันธุ์ศักดิ์ พลสารัมย์, 2540: 30) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการนำการจัดการคุณภาพมาใช้เพื่อบริหารจัดการในโรงเรียน โดยหัวใจของการจัดการคุณภาพ คือ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องบนความพอใจของผู้รับบริการทางการศึกษา

ส่วนสำคัญอีกประการหนึ่งของการพัฒนาโรงเรียน คือ การพัฒนาคุณภาพของโรงเรียน ซึ่งหมายถึง การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ข้อแตกต่างของโรงเรียนที่มีคุณภาพ กับโรงเรียนธรรมดา สามารถสรุปเปรียบเทียบได้ ดังนี้

ตารางที่ 2.2 เปรียบเทียบข้อแตกต่างของโรงเรียนที่มีคุณภาพกับโรงเรียนธรรมดา

โรงเรียนที่มีคุณภาพ	โรงเรียนธรรมดา
เน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นหลัก	เน้นความต้องการภายใน
เน้นการป้องกันปัญหา	เน้นการค้นพบปัญหา
ลงทุนในการฝึกฝน พัฒนาบุคลากร	ไม่มีระบบในการพัฒนาบุคลากร
มีกลยุทธ์คุณภาพ	ไม่มีวิสัยทัศน์คุณภาพเชิงกลยุทธ์
พิจารณาข้อต่อว่า ว่าเป็นโอกาสการเรียนรู้	พิจารณาข้อต่อว่า ว่าเป็นเรื่องน่ารำคาญ
กำหนดลักษณะสมบัติของคุณภาพที่ชัดเจนในงานทุกด้าน	ไม่ชัดเจนในมาตรฐานคุณภาพ
มีนโยบายคุณภาพและแผนคุณภาพ	ไม่มีแผนคุณภาพ
ผู้บริหารอาวุโสเป็นผู้นำด้านคุณภาพ	บทบาทของผู้บริหารเป็นผู้ควบคุม
กระบวนการปรับปรุงมีบุคลากรทุกคนเข้าร่วม	ทีมผู้บริหารเท่านั้นที่ทำการปรับปรุง
มีที่ปรึกษาด้านคุณภาพช่วยชี้นำกระบวนการปรับปรุง	ไม่มีที่ปรึกษาด้านคุณภาพ
บุคลากรเป็นผู้สร้างสรรค์คุณภาพ เน้นการใช้ความคิดสร้างสรรค์	วิธีการและกฎข้อบังคับเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด
บทบาทและความรับผิดชอบชัดเจน	บทบาทและความรับผิดชอบไม่ชัดเจน
มีกลยุทธ์การประเมินผลที่ชัดเจน	ไม่มีกลยุทธ์การประเมินผลอย่างเป็นระบบ
คุณภาพเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความพอใจของผู้รับบริการทางการศึกษา	คุณภาพเป็นแนวทางในการลดต้นทุน
วางแผนระยะยาว	วางแผนระยะสั้น

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

โรงเรียนที่มีคุณภาพ	โรงเรียนธรรมดา
คุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรม	คุณภาพเป็นเรื่องยุ่งยาก
พัฒนาคุณภาพโดยสอดคล้องกับกลยุทธ์ของตนเอง	ตรวจสอบคุณภาพให้สอดคล้องกับความต้องการภายนอก
มีพันธกิจชัดเจน	ไม่มีพันธกิจที่ชัดเจน
ผู้ร่วมงานเป็นผู้รับบริการทางการศึกษา	มีวัฒนธรรมที่เป็นสายการบังคับบัญชา

ที่มา : ปรีทรสน์ พันธบุรุษย์.(2538).การบริหารคุณภาพโดยรวมคืออะไร.หน้า 1-10.

จากตารางที่ 2.2 แสดงให้เห็นว่า ประเด็นสำคัญเมื่อนำการจัดการคุณภาพมาใช้ในวงการศึกษา คือคำว่า ผู้รับบริการทางการศึกษา ผู้รับบริการทางการศึกษาในทางการศึกษา หมายถึง ไครบ้าง Sallis (อ้างถึงใน พันธุ์ศักดิ์ พลสารมย์, 2540: 33) ได้เขียนอธิบายในหนังสือเรื่อง Total Quality Management in Education ว่าการศึกษาเป็นการบริการลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เพราะมีการดำเนินการด้านมูลค่าเพิ่มที่มอบให้ผู้เรียน โดยแบ่งผู้ใช้บริการออกเป็น 2 ประเภท คือ ผู้ใช้บริการภายใน (Internal Customer) ได้แก่ ครู อาจารย์และบุคลากรทางการศึกษาอื่น ๆ และผู้ใช้บริการภายนอก (External Customer) ซึ่งมี 3 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ผู้ใช้บริการปฐมภูมิ (Primary External Customer) ได้แก่ผู้เรียน (นักเรียน/นักศึกษา)

ระดับที่ 2 ผู้ใช้บริการทุติยภูมิ (Secondary External Customer) ได้แก่ พ่อแม่หรือผู้ปกครองของนักเรียน นักศึกษา รัฐบาลหรือนายจ้างที่จ่ายเงินเพื่อรับบริการการจัดการศึกษา

ระดับที่ 3 ผู้ใช้บริการตติยภูมิ (Tertiary External Customer) ได้แก่ ตลาดแรงงาน รัฐบาลกลางหรือสังคมที่จะได้รับผลของการจัดการศึกษา

วรภัทร์ ภูเจริญ (2541: 12) ได้กล่าวว่าในการบริหารคุณภาพการศึกษานั้น คำว่า “ลูกค้า” จะเปลี่ยนเป็น ผู้ที่เกี่ยวข้อง (Stakeholder) แต่ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอใช้คำว่า “ผู้รับบริการทางการศึกษา” ซึ่งได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน

2.2 แนวคิดและองค์ประกอบของการจัดการคุณภาพทางการศึกษา

มีนักการศึกษาหลายท่านได้ศึกษาองค์ประกอบของการจัดการคุณภาพไว้หลายด้าน ได้แก่ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน และการจัดสภาพการเรียนรู้ การจัดการคุณภาพดังกล่าว สอดคล้องกับการจัดการคุณภาพทางการศึกษาของประเทศไทย คือ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และยัง สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานผู้บริหารของสำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพ การศึกษา (สมศ.) ดังปรากฏในตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 องค์ประกอบของการจัดการคุณภาพ

นักการศึกษา / องค์กร (ปี)	Kaufman & Zahn 1993	Murgatroyd & Morgan 1993	Downey Frase & Peter 1994	Shipe 1998	พระราชบัญญัติ การศึกษา แห่งชาติ พ.ศ.2545	สมศ. พ.ศ. 2548
องค์ประกอบของการจัดการคุณภาพ						
การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	/	/	/	/	/	/
การเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ	/	/	/	/	/	/
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	/	/	/	/	/	/
การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน	/	/	/	/	/	/
การจัดสภาพการเรียนรู้	/	/	/	/	/	/

จากตารางที่ 2.3 กล่าวโดยสรุปได้ว่า นักการศึกษาทั้งหลาย ได้แก่ Kaufman and Zahn (1993) Murgatroyd and Morgan (1993) Downey, Frase and Peter (1994) และ Shipe (1998) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการจัดการคุณภาพไว้ว่าประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน และการจัดสภาพการเรียนรู้ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า 5 องค์ประกอบดังกล่าวของการจัดการคุณภาพมีความสอดคล้องกับหลักการปฏิรูปการศึกษาของประเทศไทย คือ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 โดยเฉพาะหมวดที่ 1 ความมุ่งหมายและหลักการ ในมาตรา 8 การจัดการศึกษาให้ยึดหลักการศึกษาดลอดชีวิตสำหรับประชาชน ให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และการพัฒนาสาระและกระบวนการเรียนรู้ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของของการจัดการคุณภาพในด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยที่การจัดการคุณภาพจะเน้นการบริหารแบบมีส่วนร่วม การบริหารมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ส่วนหมวดที่ 7 ในมาตรา 9 การส่งเสริมระบบ กระบวนการผลิต พัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานเหมาะสมกับการเป็นวิชาชีพชั้นสูง โดยยึดหลักการเตรียมพร้อมบุคลากรใหม่ และพัฒนาบุคลากรประจำการอย่างต่อเนื่อง ในมาตรา 9 จึงสอดคล้องกับการจัดการคุณภาพในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ส่วนหมวดที่ 4 ในมาตรา 24 การจัดการกระบวนการเรียนรู้โดยยึดหลักการจัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ตลอดจนส่งเสริมให้ผู้สอนจัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อม สื่อการเรียน เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และรอบรู้ ซึ่งสอดคล้องกับการจัดสภาพการเรียนรู้ที่เหมาะสม และในมาตรา 22 การจัดการศึกษาโดยยึดหลักผู้เรียนทุกคนมีความสำคัญที่สุด การจัดการกระบวนการสอนสามารถส่งเสริมให้ผู้เรียนพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการจัดการคุณภาพในด้านการเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ เพราะถือว่าผู้เรียน คือผู้รับบริการที่สำคัญที่สุด โดยที่การจัดการคุณภาพจะเน้นเป้าหมายไปที่ผู้เรียน และสนองความต้องการของผู้เรียนเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาศักยภาพอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ แนวคิดของ สมศ. ก็มีความสอดคล้องกับการจัดการคุณภาพเช่นกัน ดังจะเห็นได้จากการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานผู้บริหารที่ระบุไว้ว่า ผู้บริหารควรมีความสามารถในการบริหารจัดการ มีการจัดองค์กร โครงสร้าง ระบบการบริหารครบวงจรรวมทั้งการบริหารงานบุคคลอย่างมีคุณภาพ มีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มีการจัดหลักสูตรที่เหมาะสมกับผู้เรียนและท้องถิ่น และมีการบริหารจัดการที่เป็นการส่งเสริมความสัมพันธ์ และความร่วมมือระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนกำกับติดตามให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผน โดยใช้วงจรคุณภาพ

ในการปรับปรุงการบริหารอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเกณฑ์มาตรฐานผู้บริหารดังกล่าวมีความสอดคล้องกับการจัดการคุณภาพ ทั้งในด้านการปรับปรุงการบริหารอย่างต่อเนื่องโดยใช้หลักการมีส่วนร่วม การให้ความสำคัญกับผู้เรียน การพัฒนาบุคลากร ตลอดจนการจัดสภาพการเรียนรู้ที่เหมาะสม

ดังนั้น จากแนวคิดของนักการศึกษาทั้งหลาย และแนวคิดพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 รวมทั้งแนวคิดด้านเกณฑ์มาตรฐานผู้บริหารของ สมศ. ที่มีความสอดคล้องกันในด้านองค์ประกอบของการจัดการคุณภาพดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ประสานแนวคิด และได้ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับแนวคิดและองค์ประกอบของการจัดการคุณภาพจากเอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอแนวคิดและองค์ประกอบของการจัดการคุณภาพทั้ง 5 ด้าน คือ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน และการจัดสภาพการเรียนรู้ โดยมีรายละเอียดที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

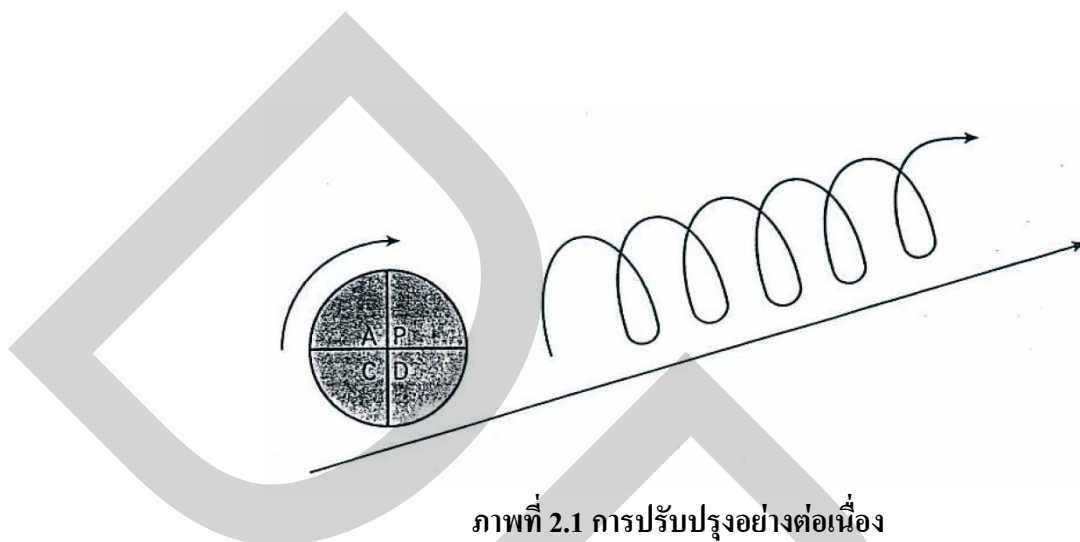
2.2.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

แนวคิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นการนำระบบบริหารแบบ PDCA มาใช้ในโรงเรียน เป็นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องโดยใช้วัฏจักรของเดมมิง (Deming Cycle) หรือวงจรคุณภาพ PDCA ย่อมาจาก Plan-Do-Check-Act แปลว่า วางแผน- ปฏิบัติ- ตรวจสอบ- ปรับปรุง ซึ่งต้องดำเนินการอย่างมีวินัยให้ครบวงจร หมุนเวียนไปไม่มีหยุดหย่อน

Sallis (อ้างถึงใน ลิลลี่ ศิริพร, 2547: 41) กล่าวถึง แนวคิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ในการดำเนินการต้องปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ของสถาบันจากการมองผลระยะสั้น เป็นการปรับปรุงคุณภาพระยะยาว เน้นการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ การปรับปรุงและการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา นอกจากนี้ต้องเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมในการทำงานซึ่งเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงเจตคติและวิธีการทำงาน ซึ่งอาจารย์และบุคลากรในโรงเรียนทุกคนต้องเข้าใจ และปลูกฝังแนวคิดนี้ไว้ในสายเลือดให้ได้ การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมมิได้หมายถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลในโรงเรียนเท่านั้น แต่ต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการบริหารองค์กรด้วย

ฮิโตชิ คูเม (อ้างถึงใน สมศักดิ์ สิ้นธุระเวชญ์, 2542:188) ได้มีแนวคิดในการบริหารแบบ PDCA ว่าจุดมุ่งหมายที่แท้จริงของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องนั้นเป็นกิจกรรมพื้นฐานในการบริหาร คือ การปรับแก้ผลลัพธ์ที่เบี่ยงเบนออกจากเกณฑ์มาตรฐานให้กลับมาอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องการ และปรับปรุงคุณภาพด้วยการป้องกันมิให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำซ้อนขึ้นอีก พร้อมกับการยกระดับ

มาตรฐานให้สูงขึ้นในแต่ละรอบของ PDCA อย่างต่อเนื่องเป็นระบบ และมีการวางแผน PDCA ดังนั้น PDCA จึงมิใช่แค่วงแหวนที่แบนราบ แต่เป็นขดลวดสปริงที่ม้วนได้สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ที่มา : สมศักดิ์ สิ้นธุระเวชญ์.(2542).มุ่งสู่คุณภาพการศึกษา. หน้า 161.

การบริหารจัดการคุณภาพในโรงเรียนควรใช้วงจร PDCA ในทุก ๆ กิจกรรม และทุก ๆ ระดับ เช่น กิจกรรมการจัดการเรียนรู้ กิจกรรมในฝ่ายปกครอง ฝ่ายบริหาร และฝ่ายบริการ เป็นต้น

การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องนับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการจัดการคุณภาพ เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรทุกฝ่ายตระหนักถึงความสำคัญของการปรับปรุงวิธีการต่าง ๆ รวมทั้งกระบวนการทำงาน การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจึงเน้นการบริการและผลผลิต และเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ไม่มีที่สิ้นสุด (Aggarwal,1993 อ้างถึงใน พันธุ์ศักดิ์ พลสารัมย์, 2540:20) นอกจากนี้ ใช้วิธีการแก้ปัญหา สนับสนุนการแก้ปัญหา และสามารถแก้ปัญหาข้ามฝ่ายหรืองานได้ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจึงมีความสำคัญต่อการบริหารและการจัดการ เพราะช่วยลดปัญหาข้อผิดพลาดและค่าใช้จ่าย รวมทั้งลดต้นทุนได้โดยที่ผลผลิตและบริการยังคงที่ (วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล, 2540: 236-237) นอกจากนี้ วิธีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจะมีการใช้วงจรคุณภาพ ซึ่งได้แก่ การวางแผนการทำงาน การนำแผนไปปฏิบัติ การตรวจสอบทบทวน และการนำไปปฏิบัติหลังจากมีการตรวจสอบ ประเมินผลแล้ว และนำกลับไปปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องหมุนเวียนให้ครบทั้ง 4 ขั้นตอน (วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล, 2540 : 213) ดังต่อไปนี้

1. การวางแผนการทำงาน

- 1) ทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนแล้วกำหนดหัวข้อควบคุม (Control Items) ซึ่งตามปกติ ได้แก่ Q-C-D-S-M-E (Quality, Cost, Delivery, Safety, Morale, Environment)
- 2) กำหนดค่าเป้าหมายที่ต้องการบรรลุให้แก่หัวข้อควบคุมแต่ละข้อ
- 3) กำหนดวิธีการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

2. การนำแผนไปปฏิบัติ

- 1) หาความรู้เกี่ยวกับวิธีดำเนินการนั้นด้วยการฝึกอบรมหรือศึกษาด้วยตนเอง
- 2) ดำเนินการตามวิธีการที่กำหนด
- 3) เก็บรวบรวมบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องและผลลัพธ์ของหัวข้อควบคุม

3. การตรวจสอบทบทวน

- 1) ตรวจสอบว่าการปฏิบัติงานเป็นไปตามวิธีการทำงานมาตรฐาน หรือไม่
- 2) ตรวจสอบว่าค่าที่วัดได้ (ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง) อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานหรือไม่
- 3) ตรวจสอบว่าค่า (ของหัวข้อควบคุม) ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่

4. การนำไปปฏิบัติหลังจากมีการตรวจสอบประเมินผลแล้ว

- 1) ถ้าการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามวิธีการทำงานมาตรฐานก็หามาตรการแก้ไข
- 2) ถ้าผลลัพธ์ที่ได้ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ก็ค้นหาสาเหตุและแก้ไขที่ต้นตอ เพื่อมิให้เกิดปัญหาซ้ำขึ้นอีก
- 3) ปรับปรุงระบบการทำงานและเอกสารวิธีการทำงานมาตรฐาน

Elliott and Mosier (1945: 275-276) กล่าวถึง การนำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องไปใช้ในการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการเรียนการสอน และการบริการในวงการการศึกษา โดยมีการวางแผนและการดำเนินการ 7 ขั้น ดังนี้

- 1) กำหนดวัตถุประสงค์ของแผนและของงานที่จะปฏิบัติ โดยอาศัยความจำเป็นหรือความต้องการทางการศึกษาเป็นหลัก
- 2) สสำรวจให้แน่นอนลงไปว่าสถานภาพปัจจุบันของการศึกษาในชุมชนเป็นอย่างไร
- 3) กำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะของโรงเรียนแต่ละโรงเรียนในชุมชน
- 4) กำหนดหนทางและวิธีการดำเนินงานที่จำเป็นสำหรับงานทุกชนิด เพื่อให้ได้ผลสมตามวัตถุประสงค์
- 5) ลงมือปฏิบัติการตามแผน หรือการแปลแผนจากตัวหนังสือให้เป็นภาคปฏิบัติ
- 6) วัดและประเมินผลผลการปฏิบัติการตามโครงการและแผนเป็นระยะ ๆ ตลอดเวลาในการปฏิบัติงานตามแผน

7) ปรับปรุงแผน โดยอาศัยผลของการวัดและการประเมินผลที่จัดทำทุกขณะเป็นแนวทาง นอกจากนี้ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กล่าวถึงการให้สถานศึกษา พยายามมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ดังมาตรา 8 มาตรา 47 มาตรา 48 มาตรา 49 มาตรา 50 และมาตรา 51 โดยสรุป ดังนี้

การจัดการศึกษาให้ยึดหลักการศึกษาดลอดชีวิตสำหรับประชาชน โดยให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และมีการพัฒนาสาระและกระบวนการเรียนรู้ให้เป็นอย่างต่อเนื่อง ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายใน เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก ทั้งนี้ ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นองค์กรมหาชนทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมายและหลักการและแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ ตลอดจนให้บุคลากร คณะกรรมการของสถานศึกษา รวมทั้งผู้ปกครอง และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษาให้ข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่พิจารณาเห็นว่าเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการกิจของสถานศึกษา ในกรณีที่ผลการประเมินภายนอกของสถานศึกษาใด ไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา จัดทำข้อเสนอแนะ การปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้สถานศึกษาปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด หากมิได้ดำเนินการดังกล่าว ให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษารายงานต่อคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน คณะกรรมการการอาชีวศึกษา หรือคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นการปรับปรุงการดำเนินงานในโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง โดยใช้แนวทางของวงจรคุณภาพ ได้แก่ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบทบทวน และการนำไปปฏิบัติหลังจากมีการตรวจสอบประเมินผล

2.2.2 การเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ

แนวคิดการเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ Peter F. Drucker (อ้างถึงใน ฅัญฐพันธ์ เจริญนันท์ และคณะ, 2546: 60) กล่าวถึงแนวคิดด้านการบริหารธุรกิจร่วมสมัยว่า การให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ จะทำให้ธุรกิจสามารถดำรงอยู่ได้ เพราะลูกค้าที่เข้ามาซื้อ

บริการ คือ คุณภาพ ดังนั้นพนักงานในองค์กรทุกคนจะต้องมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานในทุกขั้นตอนว่าจะต้องสร้างผลงานที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า เพราะลูกค้ามีความสำคัญอันดับหนึ่งในทุก ๆ องค์กร ทำให้ธุรกิจต้องติดตามเรียนรู้ และพยายามคิดแบบลูกค้าหรือผู้รับบริการ ตลอดจนให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และแก้ไขปัญหาของธุรกิจ เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการ สร้างความพอใจ และความชื่นชมจากลูกค้าได้อย่างแท้จริง

นอกจากนี้ การให้ความสำคัญกับลูกค้าจะไม่ถูกจำกัดอยู่ที่ลูกค้าจริง ๆ หรือที่เรียกว่า “ลูกค้าภายนอก” ที่ซื้อบริการหรือสินค้าเท่านั้น แต่จะขยายครอบคลุมไปถึงพนักงาน หรือหน่วยงานที่อยู่ถัดไปจากเรา ซึ่งรอรับผลงานหรือบริการจากเรา ที่เรียกว่า “ลูกค้าภายใน” ดังนั้นพนักงานทุกคนจะต้องมีสำนึกแห่งคุณภาพ และความเป็นเลิศและระลึกเสมอว่าผลงานอาจจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของสินค้า หรือบริการที่ส่งมอบให้ลูกค้า ถ้าผลงานของเขามีปัญหาที่จะส่งผลให้การดำเนินงานในขั้นตอนต่อไปมีอุปสรรค และทำให้ลูกค้าได้รับสินค้าหรือบริการที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งจะมีผลกระทบในด้านลบย้อนกลับมาที่เขาในที่สุด

The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) (อ้างถึงใน วีรยุทธ ฆาณะศิริานนท์, 2542: 110) ได้ให้แนวคิดในการพิจารณาคัดเลือก องค์กรที่ประสบความสำเร็จในการจัดการคุณภาพ ว่าสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งจะต้องพิจารณาประกอบ คือ การเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ โดยองค์กรจะต้องทำการศึกษา วิเคราะห์ความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการอย่างเป็นระบบ ด้วยความสม่ำเสมอ เพื่อนำมาใช้เป็นเป้าหมายและแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง

การเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกองค์ประกอบหนึ่งของการจัดการคุณภาพการศึกษา เพราะโรงเรียนต้องพึงพานักเรียน ดังนั้น องค์กรจึงต้องทำความเข้าใจกับความต้องการของผู้รับบริการทางการศึกษา ทั้งในปัจจุบันและอนาคต และต้องพยายามดำเนินการ ให้บรรลุความต้องการของผู้รับบริการทางการศึกษา รวมทั้งพยายามทำให้เหนือความคาดหวังของผู้รับบริการทางการศึกษา (สาระสำคัญของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000:2000, 2549, กุมภาพันธุ์) การบริหารจัดการต้องปรับปรุงให้สามารถดำเนินงานอย่างมีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการ และ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการทางการศึกษา เพราะผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อการอยู่รอดของโรงเรียน (ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ และคณะ, 2546 :16) ในระดับโรงเรียนผู้รับบริการทางการศึกษาที่นับว่าสำคัญที่สุด ได้แก่ นักเรียน รองลงมาได้แก่ผู้ปกครองและชุมชน (พันธ์ศักดิ์ พลสารัมย์, 2540: 33) ผู้บริหารมืออาชีพต้องมีความรู้ความเข้าใจในการจัดการคุณภาพอย่างลึกซึ้ง (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2543 : 167) ผู้บริหารระดับสูงจะต้องรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการทางการศึกษาและทำให้เกิดความพึง

พอใจ แต่การสร้างควมพึงพอใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นประเด็นที่ซับซ้อนและละเอียดอ่อน ซึ่งต้องศึกษาอย่างลึกซึ้ง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการดำเนินงาน มีการกำหนดเป้าหมายร่วมกันกับผู้รับบริการทางการศึกษา (สาระสำคัญของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000: 2000, 2549, กุมภพันธ์) มีการพัฒนาคุณภาพนักเรียน และการบริการ โดยเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของผู้รับบริการทางการศึกษา บริการให้เกิดความประทับใจ ตลอดจนทำให้เกิดความพึงพอใจ เกิดความมั่นใจในคุณภาพของนักเรียน โดยเฉพาะการตอบสนองความต้องการ ความจำเป็นของนักเรียน ซึ่งถือว่าเป็นผู้รับบริการทางการศึกษาคนสำคัญ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2543: 166)

การเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญจะเกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการ รวมทั้งการบริการผู้รับบริการทางการศึกษาต่างๆ ซึ่งในโรงเรียนควรมีการสำรวจความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ สรุป ดังนี้ (มนัส พลายชุ่ม, 2540: 95-98)

1) การสำรวจความพึงพอใจด้านการบริหารงานวิชาการ มีการสำรวจด้านการพัฒนาผู้เรียนทั้งด้านความรู้ คุณธรรมจริยธรรม การปรับตัวเข้าสังคม การวางรากฐานในการศึกษาต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในการเรียนรู้ รวมทั้งความสามารถในด้านต่าง ๆ

2) การสำรวจความพึงพอใจด้านการบริหารงานปกครอง เน้นในด้านความมีระเบียบเรียบร้อย ความเป็นผู้นำ ความรับผิดชอบ ตรงเวลา การใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ การป้องกันแก้ไขยาเสพติด การพนัน อบายมุข ส่งเสริมประชาธิปไตย การปกครอง ประเพณีวัฒนธรรม

3) การสำรวจความพึงพอใจด้านการบริหารงานบริการ เน้นการบริการด้านอาหาร โทรมนาคมน การใช้อาคารสถานที่ เทคโนโลยี การรักษาความปลอดภัย การตรวจสอบคุณภาพ การให้คำปรึกษา ทุนการศึกษา การอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ

4) การสำรวจความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับชุมชน เน้นการระดมทุนสนับสนุน ความร่วมมือในการจัดกิจกรรม ประเพณี ศาสนาวัฒนธรรม สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในด้านการจัดกิจกรรมชุมชน ศาสนา สนับสนุนการบริการแก่ชุมชน

นอกจากนี้ ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้มีการกล่าวถึงการให้สถานศึกษา ได้พยายามเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ตามมาตรา 22 โดยสรุป ดังนี้

การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้ และสามารถพัฒนาตนเองได้ ซึ่งผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด การจัดกระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติ และเต็มศักยภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญเป็นการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการทางการศึกษาที่เป็นนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ซึ่งสามารถกระทำได้

โดยการสำรวจความต้องการและความจำเป็นของผู้รับบริการทางการศึกษา กำหนดเป้าหมายความต้องการร่วมกันระหว่างโรงเรียนกับผู้รับบริการทางการศึกษา เพื่อให้ผู้รับบริการทางการศึกษาเกิดความมั่นใจและพึงพอใจ

2.2.3 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

บรียงค์ โทจินดา (2546:16) ได้กล่าวถึง การบริหารงานบุคคล หรือการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ต้องอาศัยแนวความคิดที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป โดยเฉพาะการกำหนดหลักการในการบริหารงานบุคคลจะต้องเป็นที่ยอมรับระหว่างองค์กรกับผู้ปฏิบัติงาน และถูกต้องตามกฎหมาย เพราะมนุษย์ถือเป็นสิ่งที่มีค่าสูงสุดขององค์กร หลักที่สำคัญอย่างหนึ่งของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ก็คือการพัฒนาบุคคลในองค์กรให้มีความรู้ ความสามารถ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรนั้น ๆ ประสบความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพ

ภิญโญ สาธร (2526:267) ให้ความเห็นว่า การบริหารงานบุคคล คือ การใช้คนให้ทำงานได้ผลดีที่สุด โดยใช้เวลาน้อยที่สุด สิ้นเปลืองเงิน และวัสดุในการทำงานนั้น ๆ น้อยที่สุดในขณะเดียวกัน คนที่เราใช้นั้นก็มีความสุข มีความพอใจที่จะให้บริการ พอใจที่จะทำงาน ตามที่ผู้บริหารต้องการ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ การบริหารให้บรรดาบริการต่าง ๆ ของฝ่ายผู้ให้การศึกษาดำเนินไปด้วยดี และเกิดประโยชน์สมตามความมุ่งหมายของการศึกษา โดยอาศัยเทคนิคในการพัฒนาบุคคลที่มีอยู่แล้วให้มีความรู้ความสามารถที่จะทำงานให้เกิดประโยชน์ ขณะเดียวกันก็ส่งเสริมให้คนเหล่านั้นมีความเจริญก้าวหน้า ได้รับผลตอบแทนเป็นที่พอใจ และมีความสุขในการทำงาน

Flippo (1996:414) ให้ความเห็นว่า การบริหารงานบุคคลเป็นการบริการที่สำคัญ และจำเป็นในการบริหารงานทุกประเภท และได้แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลเป็นหลักไว้ 3 ประการ คือ

- 1) ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานต้องมีเป้าหมายร่วมกัน
- 2) ความร่วมมือในการที่จะหาทางพัฒนานโยบายเกี่ยวกับบุคคล
- 3) ฝ่ายบริหารกับฝ่ายปฏิบัติงาน ควรทำความเข้าใจกันให้ดีเรื่องสิทธิ หน้าที่ ตลอดจนสิทธิพิเศษต่าง ๆ

สมาน รังสิโยกฤษณ์ (2540) ได้กล่าวไว้ว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการทำงานดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงานอันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

หรืออีกนัยหนึ่ง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่จะเสริมสร้างและเปลี่ยนแปลง ผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เช่นความรู้ ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย ทักษะคิด และวิธีในการทำงาน อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นับว่าเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อการจัดการ คุณภาพในโรงเรียน โดยเฉพาะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งนโยบายของรัฐบาล ตลอดจนพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติฉบับปัจจุบันนี้ต่างก็เน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ จะเห็นว่าองค์กร หรือหน่วยงานต่างก็เล็งเห็นความสำคัญของ มนุษย์ว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดขององค์กร องค์กรจะประสบความสำเร็จได้เพียงใดขึ้นอยู่กับ บุคคลซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินการ (บรรยงค์ โตจินดา, 2543:16-17) ดังนั้น ผู้บริหารจึง เป็นบุคคลที่องค์กรมอบหมายให้ดำเนินการ ทั้งในเรื่องของการวางแผนกำลังคน การสรรหาหรือ การรับสมัครบุคคลเข้าทำงาน การคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน การนำเข้าสู่งาน การประเมินบุคลากร การพัฒนาบุคลากร (พนัส หันนาคินทร์, 2528: 22-23) ซึ่งเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งของการ จัดการคุณภาพในโรงเรียน ก็คือ การประกันว่าโรงเรียนดำเนินไปในทิศทางที่ถูกต้อง ผู้บริหารต้อง สามารถวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้ได้ประโยชน์สูงสุด เพราะทรัพยากร มนุษย์เปรียบเสมือนเส้นเลือดของโรงเรียน ทรัพยากรมนุษย์จะเป็นผู้ดำเนินงานต่าง ๆ ของโรงเรียน พัฒนาและนำแผนออกใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของโรงเรียน (ชาญชัย อาจินสมาจาร, 2540: 113) เพื่อให้การพัฒนาบุคลากรสนองความต้องการได้ทั้งของโรงเรียนและทั้งผู้ปฏิบัติงาน โรงเรียนจึง จำเป็นจะต้องจัดให้มีการวางแผนพัฒนาบุคลากร การฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง การทำงานเป็นทีม ตลอดจนการส่งเสริมขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรทุกระดับชั้น ดังนี้

2.2.3.1 การวางแผนพัฒนาบุคลากร

การวางแผนพัฒนาบุคลากร หมายถึง การวางแผนเพื่อส่งเสริมให้คนที่ปฏิบัติงานอยู่ แล้วได้เพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถเพิ่มขึ้น เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น การวางแผนพัฒนาบุคลากร จะเกี่ยวข้องในด้านของการกำหนดนโยบาย การจัดสรรงบประมาณ และกำหนดแผนในการพัฒนา สรุปได้ ดังนี้ (บรรยงค์ โตจินดา, 2546: 65)

1) การกำหนดนโยบายที่แน่ชัดที่จะส่งเสริมพัฒนาตัวบุคคล ความก้าวหน้าที่จะ ตามมาจากการได้รับการฝึกอบรม หลักเกณฑ์ที่จะเข้ารับการฝึกอบรม เช่น พิจารณาถึงอายุการ ทำงาน เป็นต้น

2) การจัดสรรงบประมาณและการสนับสนุนทางการเงิน จะต้องพิจารณา วิธีการจัดการฝึกอบรมทั้งหมดหรือบางส่วน ระยะเวลาในการฝึกอบรม กิจกรรมที่จะจัด รวมทั้งค่า อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตลอดจนค่าใช้จ่ายด้านวิทยากร

3) กำหนดแผนในการพัฒนา ในขั้นนี้อาจมีปัญหาดังต่อไปนี้ที่จะต้องคำนึงถึง เช่น จะจัดโปรแกรมให้เหมาะสมและได้สัดส่วนกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ควรจะยึดถือหลักการ และ ทฤษฎีการเรียนรู้แนวใดเพื่อให้ผลการฝึกอบรมเกิดประโยชน์แก่ผู้ฝึกอบรมอย่างเต็มที่ และจะใช้ วิทยาการในระบบโรงเรียนหรือวิทยาการจากแหล่งอื่น ตลอดจนการหาทางดำเนินขั้นตอนในการ ฝึกอบรม

2.2.3.2 การฝึกอบรม

การฝึกอบรม หมายถึง การช่วยให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการ ยกระดับความสามารถของบุคลากรทุกวิถีทางให้เท่าเทียมกับงานที่มอบให้ทำ การฝึกอบรมเป็น กระบวนการพัฒนาและปรับปรุงลักษณะการทำงานให้เป็นไปตามความต้องการของบุคคล และ นโยบายองค์กร (บรรยงค์ โคจิณา, 2546:194) ซึ่งการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องโดยใช้หลักการจัดการ คุณภาพ สามารถทำได้หลายวิธี (วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล, 2540: 160-161) ดังนี้

1) การพัฒนาตนเองโดยเริ่มจากตัวพนักงานเอง (Self Enlightenment) วิธีนี้ องค์กรจะกระตุ้น และส่งเสริมให้พนักงานแต่ละคนวางแผนอนาคตระยะยาวของตนเองโดยอิสระ แล้วให้ไปสมัครเข้ารับการศึกษารอบรมสัมมนาด้วยตนเอง เช่น เรียนต่อหลักสูตรปริญญาโท ภาคค่ำ หลักสูตรการศึกษาทางไปรษณีย์ เป็นต้น โดยองค์กรจะให้การสนับสนุนด้วยการออก ค่าใช้จ่ายให้บางส่วนหรือทั้งหมด

2) การฝึกอบรมในขณะที่ทำงาน (On-the-Job-Training : OJT) วิธีนี้จัดว่าเป็น รากฐานของระบบการพัฒนาศักยภาพในองค์กร โดยหัวหน้าเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ และ ประสบการณ์ของตนเองเกี่ยวกับการทำงานในความรับผิดชอบให้แก่ลูกน้องโดยตรง ด้วยการสาธิต การปฏิบัติกับอุปกรณ์จริงให้ดูเป็นตัวอย่าง แต่วิธีนี้ก็อาจมีข้อเสียในลักษณะที่เกิดความไม่สม่ำเสมอ ไม่ทั่วถึงในการพัฒนาศักยภาพที่อยู่ในส่วนต่าง ๆ ขององค์กรได้ ทั้งนี้ เนื่องจากหัวหน้าแต่ละ หน่วยงานมีความแตกต่างกันในด้านความรู้ ความชำนาญ และความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ความชำนาญ

3) การเชิญผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาฝึกอบรม (In-house Training) วิธีนี้เป็น การปิดจุดอ่อนของวิธี OJT จึงควรเสริมด้วยการเชิญผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาชี้แนะ เพื่อให้ พนักงานรู้จักวิธีการมองปัญหาจากมุมมองที่กว้างขวาง หลากหลาย และแตกต่างจากที่คุ้นเคย เพื่อเรียนรู้และเข้าใจหลักทฤษฎีพื้นฐานและรู้จักเทคนิควิธีการทั่ว ๆ ไป แล้วนำมาฝึกหัดให้เกิด ความชำนาญด้วยการนำความรู้ที่นำมาประยุกต์ใช้กับการแก้ปัญหาในสถานที่ทำงานของตนเอง จะทำให้เกิดประสิทธิผลได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

4) การจัดตั้งกลุ่มศึกษาขึ้นภายในองค์กร (Study Group) วิธีนี้เป็นการรวมกลุ่มกันขึ้นมาเองโดยพนักงานในสถานที่ทำงานเดียวกันเพื่อศึกษาหาความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อแก้ปัญหาและปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้น

5) การส่งพนักงานไปเข้าร่วมการประชุมสัมมนาภายนอก (Public Seminar) วิธีนี้จะเป็นส่วนเสริมของการฝึกอบรมภายในองค์กร ซึ่งจะเปิดโอกาสให้พนักงานได้พบปะ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ร่วมสัมมนาที่มาจากองค์กรอื่นๆ ทำให้ได้รับความรู้ เพิ่มพูนประสบการณ์ และเกิดมุมมองทัศนคติใหม่ ๆ ที่พนักงานอาจไม่มีโอกาสได้รับจากวิธีการฝึกอบรมภายในองค์กร

2.2.3.3 การทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานร่วมกันประสานงานกัน การทำงานร่วมกัน จึงถือว่าเป็นลักษณะที่สำคัญของทีม ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการทำงานเป็นทีม Don Mankin and Others (1996) (Retrieved 2006, February 10) ได้แบ่งประเภทของทีม ดังนี้

1) ทีมทำงานหรือทีมงาน (Work Team) เป็นกลุ่มบุคคลที่มีคุณลักษณะที่สำคัญคือ มีโครงสร้างที่ถาวรร่วมกันทำงานเพื่อผลิตหรือบริการ มีการทำงานอย่างต่อเนื่อง มีตำแหน่งงานที่คงที่ไม่ยืดหยุ่น เช่น ฝ่ายออกแบบรถยนต์มีโครงสร้างที่ถาวรมีหัวหน้าและลูกน้องที่ร่วมกันออกแบบรถยนต์และทำอย่างต่อเนื่อง ถือว่าเป็นทีมงาน

2) ทีมบริหาร (Management Team) เป็นกลุ่มบุคคลที่มีคุณลักษณะที่สำคัญคือ มีโครงสร้างที่ถาวร ร่วมกันทำงานเพื่อให้เกิดการประสานงานระหว่างหน่วยงานย่อยหรือฝ่ายต่าง ๆ ภายในองค์กร ทำหน้าที่กำหนดนโยบายเพื่อให้ทุกหน่วยงานย่อยนำไปใช้ปฏิบัติ จัดสรรทรัพยากรทาง การบริหารให้แก่ทีมงานและทีมต่าง ๆ ในองค์กร ตามปกติบุคคลที่จะเข้ามาอยู่ในทีมบริหารมักเป็นผู้ดูแลหน่วยงานย่อยหรือหัวหน้าทีมงานจากทีมต่าง ๆ ทีมบริหารจึงถือว่าเป็นทีมที่มีอำนาจมากทางสายการบังคับบัญชา ร่วมกันตัดสินใจในการบริหาร

นอกจากนี้ Don Mankin and Others (1996) ยังได้กล่าวถึงการประสานการทำงานกันทุกระดับตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับทีม และระดับทุกทีมในองค์กรที่เรียกว่า ระดับองค์กร การดำเนินการเช่นนี้ เรียกว่า การจัดการคุณภาพโดยรวม หัวใจสำคัญของการที่จะให้เกิดคุณภาพได้ต้องมีการออกแบบทีม (Team Design) ขั้นตอนสำคัญในการออกแบบทีมมีดังนี้

- 1) กำหนดประเภทของทีมและเป้าหมายของทีม (Identify Team Type and Goals)
- 2) กำหนดโครงสร้างของทีม (Determine Team Structure)
- 3) สร้างทีม (Team Building)

4) การพัฒนาความสามารถของทีม (Develop Team Capabilities)

การพัฒนาความสามารถของทีมเป็นขั้นตอนที่สำคัญ เพราะจะทำให้กลุ่มบุคคลทำงานไปด้วยกันอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึง สมาชิก งาน วิธีการ และปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อทีม

2.2.3.4 การส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการทำงาน

การส่งเสริมขวัญ และกำลังใจในการทำงาน หมายถึง การส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การให้ค่าตอบแทน การให้รางวัล ความรู้สึกมั่นคงและพอใจในการทำงาน ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เป็นต้น

ขวัญเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจที่จะทำงาน ขวัญเป็นสถานการณ์ทางจิตใจที่แสดงออกในรูปของพฤติกรรม ขวัญที่มีกำลังมากหรือขวัญที่มีกำลังน้อยจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลแตกต่างกันตามไปด้วย ผู้ที่มีขวัญในการทำงานดีจะมีความกระตือรือร้นในการทำงาน Keith Davis (Retrieved 2006, February 9) ได้เสนอวิธีการที่จะเสริมสร้างขวัญและกำลังใจใน 5 วิธีหลัก คือ

- 1) สร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาหรือในระหว่างเพื่อนร่วมงาน
- 2) กำหนดหรือมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความถนัดหรือความชอบของบุคคลโดยไม่ให้เกิดความเสียหายต่อระบบเป้าหมายขององค์กร
- 3) สร้างค่านิยมร่วมในเป้าหมายขององค์กรให้กับสมาชิกในองค์กร
- 4) การให้บำเหน็จรางวัลที่เหมาะสมตามผลงานและคุณธรรม
- 5) สร้างสภาพการทำงานให้เหมาะสมและเอื้อต่อการทำงาน

นอกจากนี้ Keith Davis (Retrieved 2006, February 9) ยังกล่าวว่า ในทางตรงกันข้ามหากบุคลากรขาดขวัญและความพึงพอใจในการทำงานหรือระดับขวัญต่ำ ก็จะทำให้เกิดผลที่สำคัญ ดังนี้

- 1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการผลิตต่ำ
- 2) ลูกคามีความพึงพอใจต่ำต่อบริการ
- 3) มีการเปลี่ยนงานสูง ออกจากงานสูง
- 4) มาทำงานสาย
- 5) ขาดงานเป็นประจำ

สรุปได้ว่า สิ่งสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การฝึกอบรม การให้ความรู้แก่บุคลากร การทำงานเป็นทีม และการสร้างแรงจูงใจในการทำงานโดยการสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร

นอกจากนี้ ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้มีการกล่าวถึงการให้สถานศึกษาได้พัฒนาทรัพยากรบุคลากรในหน่วยงาน ตามมาตรา 30 มาตรา 52 มาตรา 65 โดยสรุป ดังนี้

สถานศึกษาจะต้องพัฒนากระบวนการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการส่งเสริมให้ผู้สอนสามารถวิจัย เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้เรียนในแต่ละระดับการศึกษา ส่งเสริมการวิจัย กระบวนการศึกษาค้นคว้าส่งเสริมให้มีระบบ กระบวนการผลิต การพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานที่เหมาะสมกับการเป็นวิชาชีพชั้นสูง โดยการกำกับและประสานให้สถาบันที่ทำหน้าที่ผลิตและพัฒนาครู คณาจารย์ รวมทั้งบุคลากรทางการศึกษา ให้มีความพร้อมและมีความเข้มแข็งในการเตรียมบุคลากรใหม่ และการพัฒนาบุคลากรประจำการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งให้มีการพัฒนาบุคลากรทั้งด้านผู้ผลิต ด้านผู้ใช้ เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการผลิต ที่เหมาะสม มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การวางแผนพัฒนาบุคลากร การฝึกอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง การทำงานเป็นทีม ตลอดจนการส่งเสริมขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร

2.2.4 การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน

แนวคิดของการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการบริหารองค์กร นอกจาก ผู้บริหารเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในองค์กรแล้ว สมาชิกหรือบุคคลในองค์กรก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรก้าวหน้าไปได้ด้วยดี ดังนั้น การบริหารในปัจจุบันจึงเน้นเรื่องของการบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) ซึ่งได้นำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร การบริหารแบบมีส่วนร่วมหรือการมีส่วนร่วมในการบริหาร เป็นวิทยาการสมัยใหม่ในการบริหารอีกแนวหนึ่ง ที่ให้ความสำคัญในด้านการแสดงความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นจากผู้ร่วมงานเพื่อที่จะนำไปสู่กระบวนการตัดสินใจ วิธีการดังกล่าวจะทำให้เกิดการยอมรับในวัตถุประสงค์ มีผลทางด้านจิตใจที่จะเป็นแรงผลักดันให้เกิดการสนับสนุน และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (จันทรานี สงวนนาม, 2545 : 68) ซึ่งสาระของการบริหารแบบมีส่วนร่วม มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดและความหมายไว้มากมาย สรุปได้ดังนี้

Having Hurst (อ้างถึงใน กิตติโชค ห้อยยี่, 2527) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของชุมชน คือ การที่ชุมชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารงาน โรงเรียน ทั้งเรื่องของงบประมาณ บุคลากร

และหลักสูตรการเรียนการสอน โดยตัดสินใจให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และร่วมมือกับโรงเรียน เพื่อให้เป็นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

James Epstein (อ้างถึงใน สำเนา เลียบมา, 2544) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง ในการศึกษาในโรงเรียน แบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ การเข้าร่วมกิจกรรมในโรงเรียน และการเข้ามามีส่วนร่วมในด้านการบริหารจัดการศึกษา

Whang (อ้างถึงใน เมตต์ เมตต์การุณจิต, 2547) ให้ความหมายการบริหารแบบมีส่วนร่วม ว่าเป็นการชี้ให้เห็นถึงความสนใจของบุคคลหรือกลุ่ม ที่ต้องการจะให้การสนับสนุนช่วยเหลือ ด้านแรงงานหรือทรัพยากรต่อสถาบัน เพราะเล็งเห็นว่าการเข้าไปมีส่วนร่วมนั้นเกี่ยวข้องกับชีวิตของพวกเขาด้วย

สรุปว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลอื่นซึ่งอาจจะเป็น บุคคลภายใน หรือภายนอกหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร เพื่อตัดสินใจหรือมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหาร ซึ่งการดำเนินกิจกรรมนั้นมีผลกระทบต่อส่วนรวม

ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น บุคลากรภายในโรงเรียนและบุคลากรภายนอกโรงเรียนนั้น จะต้องเข้ามามีส่วนร่วมด้วย กล่าวคือ บุคลากรภายในโรงเรียน ได้แก่ ครู และนักเรียน และบุคลากรภายนอกโรงเรียน ได้แก่ ผู้ปกครอง และชุมชน จะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานของโรงเรียน (วรภัทร์ ภูเจริญ, 2541: 53)

การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานนับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการจัดการคุณภาพ การบริหารแบบมีส่วนร่วมนี้มีมาตั้งแต่อดีตจากการที่มนุษย์รวมตัวกันเพื่อร่วมกันคิดและวางแผนที่จะต่อสู้กับธรรมชาติ การทำกิจกรรมใดก็ตาม หากทำตามลำพังแล้วก็ยากที่จะประสบความสำเร็จ ดังนั้น ความสำเร็จขององค์กรจึงขึ้นอยู่กับความร่วมมือในการจัดการศึกษาก็เช่นกัน จำเป็นต้องให้ครู นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานของโรงเรียน ซึ่งนับว่าเป็นแนวทางหนึ่งในการปรับปรุงและเสริมสร้างการปฏิบัติงานในโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพ และมีความเข้มแข็งมากขึ้น (เมตต์ เมตต์การุณจิต, 2547: 1) บุคลากรทุกระดับคือ หัวใจของโรงเรียน บุคลากรภายในที่เข้ามามีส่วนร่วมในโรงเรียน ได้แก่ ครู และนักเรียน ส่วนบุคลากรภายนอก ได้แก่ ผู้ปกครอง และชุมชน ซึ่งการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน จะทำให้ทุกคนได้ใช้ความสามารถ เพื่อสร้างประโยชน์ต่อส่วนรวมให้มากที่สุด (สาระสำคัญของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000: 2000, 2549, กุมภาพันธุ์) โดยเฉพาะการใช้หลักการบริหารแบบมีส่วนร่วมนับว่าสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม และโลก สร้างสรรค์พัฒนาโรงเรียนให้เกิดความเจริญก้าวหน้า รวมทั้งช่วยระดมทรัพยากรทั้งในด้านปัจจัย สื่ออุปกรณ์ต่าง ๆ มาพัฒนาโรงเรียน ขณะเดียวกันการจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง และชุมชน

จะช่วยสร้างความสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน (พจนานุกรมพจนานุกรม, 2543 อ้างถึงใน พิภูมิกันทะวัง, 2547: 25)

2.2.4.1 การเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการทำงานของโรงเรียน

การปฏิรูปการศึกษาที่มีขึ้นตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ให้มีการเปิดโอกาสให้ทุกส่วนในสังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้แก่ บิดา มารดา หรือผู้ปกครองมีหน้าที่จัดให้บุตรหรือบุคคลที่อยู่ในความดูแลได้รับการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี (พิภูมิกันทะวัง, 2547:28) ผู้ปกครองถือว่าเป็นครูและนักวิชาการคนแรก (สุมณฑา พรหมบุญ, 2540 : 30) โรงเรียนจึงต้องให้ความสำคัญแก่ผู้ปกครองเป็นพิเศษในการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การดำเนินการต่าง ๆ เพื่อพัฒนานักเรียนให้เกิดคุณภาพ การเข้ามามีส่วนร่วมของผู้ปกครองในด้านการบริหารจัดการ กล่าวคือ การที่ผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษาในรูปคณะกรรมการวางแผน การจัดกิจกรรม ตลอดจนดูแลเอาใจใส่ผู้เรียนให้ได้พัฒนาตนเองตามศักยภาพ (กรมวิชาการ, 2544 และ James Epstein อ้างถึงใน สำเนา เลียบมา, 2544) โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1) ผู้ปกครองกำหนดแผนการเรียนรู้ของผู้เรียนร่วมกับครูและผู้เรียน กำหนดสาระของหลักสูตรและกำหนดแผนพัฒนาโรงเรียนหรือธรรมนูญโรงเรียน
- 2) ผู้ปกครองร่วมมือกับครู และผู้เกี่ยวข้อง ประสานงานป้องกัน และแก้ไขปัญหากับพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของผู้เรียน
- 3) ผู้ปกครองจัดบรรยากาศภายในบ้านให้เอื้อต่อการเรียนรู้ อบรมเลี้ยงดู เอาใจใส่ให้ความรัก ความอบอุ่น ส่งเสริมการเรียนรู้ และพัฒนาการด้านต่าง ๆ ของผู้เรียน
- 4) ผู้ปกครองปฏิบัติตนให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ มีความรู้คู่คุณธรรม เป็นแบบอย่างที่ดีนำไปสู่การพัฒนาครอบครัวให้เป็นสถาบันแห่งการเรียนรู้
- 5) ผู้ปกครองส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมของโรงเรียนเพื่อพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ
- 6) ผู้ปกครองสนับสนุนทรัพยากรเพื่อการศึกษาตามความเหมาะสมและความจำเป็น
- 7) ผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษา ในรูปคณะกรรมการโรงเรียน จัดตั้งสภาผู้ปกครอง หรือสมาคมผู้ปกครอง มีหน้าที่ให้คำปรึกษาช่วยเหลือทางวิชาการด้านต่าง ๆ แก่โรงเรียนตามความเหมาะสม รวมทั้งให้อำนาจในการควบคุมตรวจสอบการดำเนินงานตามนโยบายของโรงเรียน ตรวจสอบการพัฒนาการความก้าวหน้าของนักเรียน

2.2.4.2 การเปิดโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการทำงานของโรงเรียน

นักเรียนถือว่าเป็นผู้รับบริการทางการศึกษาค้นสำคัญที่สุด ในยุคปฏิรูปการศึกษาต้องเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เพราะผู้เรียนเป็นผลผลิตของการจัดการศึกษา เป็นเป้าหมายการจัดการศึกษาของรัฐที่มุ่งหวังการพัฒนาให้เด็กไทยมีความสมบูรณ์ และสมดุลทั้งร่างกาย จิตใจ เป็นผู้เรียนที่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ คือเป็นคนดี คนเก่ง และมีความสุข โรงเรียนจึงควรเปิดโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการวางแผน จัดกิจกรรม การประเมินผล ตลอดจนเป็นคณะกรรมการนักเรียน (กรมวิชาการ, 2544) โดยนักเรียนควรมีบทบาท ดังนี้

- 1) ให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดกิจกรรมของโรงเรียน ทั้งด้านวิชาการ กิจกรรมส่งเสริมด้านประเพณีวัฒนธรรม การส่งเสริมประชาธิปไตย และร่วมกิจกรรมตามวันสำคัญและโอกาสต่าง ๆ
- 2) เปิดโอกาสให้นักเรียนแสดงข้อคิดเห็นในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งการให้ข่าวสารข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนานักเรียนและโรงเรียน
- 3) เปิดโอกาสให้นักเรียนประเมินผลโรงเรียน ทั้งด้านการเรียนการสอน ตลอดจนการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน
- 4) ให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการดูแล ควบคุม และปกครองนักเรียน ทั้งในรูปของคณะกรรมการนักเรียน สภานักเรียนคณะต่าง ๆ

การเปิดโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการพัฒนาโรงเรียน จะทำให้นักเรียน รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ และเป็นส่วนหนึ่งของโรงเรียน ทั้งนี้ ครูจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนนักเรียนให้ร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อพัฒนาให้นักเรียนเป็นผู้เรียนที่พึงประสงค์ต่อไป

2.2.4.3 การเปิดโอกาสให้ครูมีส่วนร่วมในการทำงานของโรงเรียน

จากงานวิจัยเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของครูในการทำงานของโรงเรียน (ประยูรค์ ตรีชัย, 2544: 110-118; ปราศรัย แก้วสว่าง, 2546: 97-100 และ กรมวิชาการ, 2544) ในด้านของการมีส่วนร่วมตัดสินใจและเข้าร่วมกิจกรรม การบริหาร สรุปได้ ดังนี้

- 1) ด้านงานวิชาการ เช่น การพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การพัฒนาสื่อการสอน การวางแผนสร้างหน่วยเรียนรู้ การกำหนดกิจกรรมการเรียนรู้ การจัดแผนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญโดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนปฏิบัติจริง แสดงออกอย่างอิสระ และมีส่วนร่วมทุกกิจกรรม ตลอดจนการวัดประเมินผลการเรียนรู้ ที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง โดยประเมินจากการปฏิบัติ การสังเกต การสัมภาษณ์ และจากแฟ้มสะสมงาน ฯลฯ
- 2) ด้านงานธุรการ เช่น การวางแผนการใช้งบประมาณ การจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ สื่อการสอน ฯลฯ

3) ด้านบุคลากร เช่น การพัฒนาบุคลากร การประเมินบุคลากร การบำรุงรักษาบุคลากร การส่งเสริมบุคลากร ฯลฯ

4) ด้านงานกิจกรรมนักเรียน เช่น งานส่งเสริมสุขภาพ การแนะแนว ปกครอง ฯลฯ

5) ด้านอาคารสถานที่ เช่น ดูแลรักษาความปลอดภัย การพัฒนาอาคารสถานที่ การบำรุงรักษา การใช้อาคารสถานที่ ฯลฯ

6) ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน เช่น การประชาสัมพันธ์ การวางแผนช่วยเหลือชุมชน การบริการและให้ความรู้แก่ชุมชน การยกย่องบุคลากรในชุมชนที่สนับสนุนกิจกรรมของโรงเรียน ฯลฯ

2.2.4.4 การเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการทำงานของโรงเรียน

การมีส่วนร่วมของชุมชนนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนให้การบริหารงานประสบความสำเร็จ จึงควรเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ กระทรวงศึกษาธิการ (2546) ได้เสนอแนวทางในการเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในโรงเรียนดังต่อไปนี้

1) การจัดทำมาตรฐานการศึกษาและตัวชี้วัดของโรงเรียน เป็นการกำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายคุณภาพที่ต้องการของโรงเรียน ทั้งในด้านผลผลิต (ด้านผู้เรียน) ด้านกระบวนการ (การบริหารจัดการ การเรียนการสอน และการมีส่วนร่วมของชุมชน) และปัจจัย (ผู้บริหาร ครู หลักสูตร สื่อ และทรัพยากร) ตลอดจนตัวชี้วัดคุณภาพตามมาตรฐานนั้น ๆ ที่ทุกคนมีส่วนร่วมจัดทำ

2) การจัดทำฐานข้อมูลพื้นฐาน และการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการจัดเก็บข้อมูลตามมาตรฐานและตัวชี้วัด ที่แสดงคุณภาพของโรงเรียนในปัจจุบันเพื่อวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระหว่างเป้าหมายที่กำหนดกับข้อมูลปัจจุบันของแต่ละตัวชี้วัดและแต่ละมาตรฐาน เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศในการวางแผนและการแสดงความสามารถ ความก้าวหน้าในการพัฒนาคุณภาพของโรงเรียนตามมาตรฐานนั้น ๆ

3) การจัดทำธรรมนูญโรงเรียน เป็นแผนแม่บทในการพัฒนาโรงเรียนตามระยะเวลาที่กำหนด เช่น 3 ปี หรือ 5 ปี ที่จะมองเห็นภาพความสำเร็จของโรงเรียนในอนาคตตามระยะเวลานั้น และถือเป็นแผนยุทธศาสตร์ที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร ครูและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคน และถือว่าเป็นสัญญาประชาคมที่ตัวแทนของผู้เกี่ยวข้องได้ลงนามให้สัตยาบัน ในความรับผิดชอบร่วมกันที่จะดำเนินการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพตามธรรมนูญโรงเรียน

4) การจัดทำแผนปฏิบัติการ เป็นแผนการดำเนินการในระยะเวลา 1 ปี ซึ่งจะมีรายละเอียดของกิจกรรมการปฏิบัติหน้าที่ชัดเจน โดยถือว่าแผนปฏิบัติการนี้เป็นยุทธศาสตร์สู่ความสำเร็จของโรงเรียนในแต่ละปี ที่มาจากแผนแม่บทหรือธรรมนูญโรงเรียน ที่มีมาตรฐานการศึกษาของโรงเรียนเป็นเป้าหมาย

5) การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน เป็นการกำหนดบทบาทัญญัติหรือข้อตกลงร่วมกันในแต่ละระดับ ที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพ มีมาตรฐานและมีความเป็นมืออาชีพ ผู้บริหารควรจะเป็นผู้นำ ในการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเน้นที่คุณภาพและมาตรฐาน และใช้การมีส่วนร่วมคิดร่วมทำ การทำงานเป็นทีมเป็นกลไกของการทำงาน

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กล่าวถึงการให้สถานศึกษาได้มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงาน ดังปรากฏตามมาตรา 9 มาตรา 29 และมาตรา 57 โดยสรุป ดังนี้

การจัดระบบ โครงสร้าง และกระบวนการจัดการศึกษาให้ยึดหลักการ เอกภาพด้านนโยบาย หลากหลายในแนวปฏิบัติ กระจายอำนาจสู่เขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา เน้นการมีส่วนร่วมของบุคคล ครอบครัว ชุมชน และองค์กรชุมชน โดยการกำหนดมาตรฐานการศึกษา จัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับ ตลอดจนให้สถานศึกษาร่วมกับบุคคล ครอบครัว และชุมชน ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนโดยจัดกระบวนการเรียนรู้ภายในชุมชน รวมทั้งระดมทรัพยากรบุคคลในชุมชนให้มามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา โดยนำประสบการณ์ความรู้ ความชำนาญ และภูมิปัญญาท้องถิ่นของบุคคลดังกล่าวมาใช้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ทางการศึกษา เป็นสำคัญ

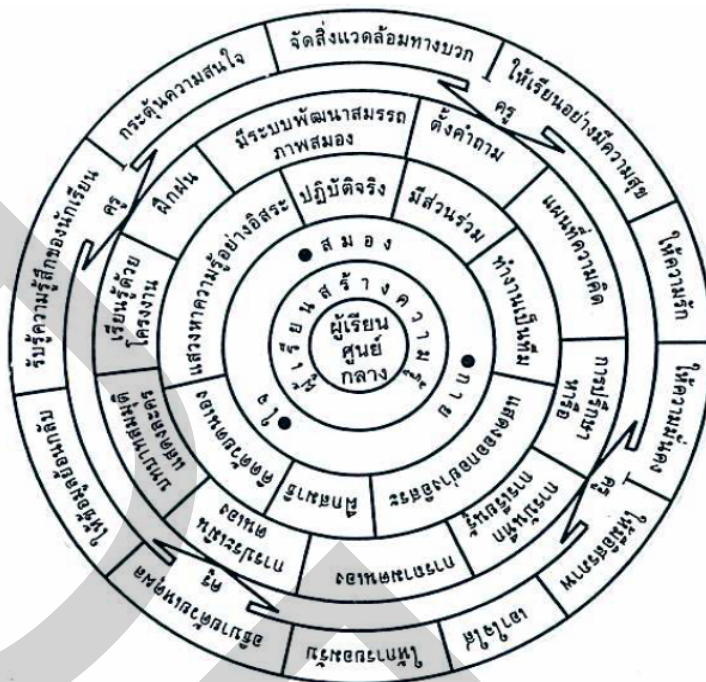
จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรทั้งภายใน ได้แก่ ครู และนักเรียน และบุคลากรภายนอกโรงเรียน ได้แก่ ผู้ปกครอง และชุมชน มีส่วนร่วมในการสนับสนุนกิจกรรมของโรงเรียน การวางแผน การจัดกิจกรรม การประเมินผล ตลอดจนการเป็นที่ปรึกษาหรือคณะกรรมการโรงเรียน

2.2.5 การจัดสภาพการเรียนรู้

แนวคิดการจัดสภาพการเรียนรู้ ตามแนวทางการปฏิรูปการเรียนรู้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้ให้ความสำคัญกับการมุ่งพัฒนาคนให้สมบูรณ์ มีความสมดุลทั้งด้านจิตใจ ร่างกาย ปัญญา และสังคม รวมทั้ง การจัดสภาพการเรียนรู้ต้องยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ต้องให้ผู้เรียนมีอิสรภาพทั้งทางกาย และทางใจ

การจัดสภาพการเรียนรู้จึงต้องกระตุ้นและเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ปฏิบัติจริง มีส่วนร่วม ทำงานเป็นทีม แสดงออกอย่างอิสระ คิดด้วยตนเอง และแสวงหาความรู้อย่างอิสระ

ในการจัดสภาพการเรียนรู้ ผู้เรียนสร้างความรู้ผ่านกระบวนการคิดด้วยตนเอง สอดคล้องกับหลักการและทฤษฎีการสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง แนวคิดนี้จะนำไปสู่การปฏิรูปการเรียนรู้ ที่ผู้สอนจะต้องเปลี่ยนบทบาทจากผู้สอนเป็นผู้จัดการ เป็นผู้ที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนสร้างความรู้ขึ้นจากตัวเอง ในกระบวนการสร้างความรู้ของผู้เรียนอยู่บนกระบวนการสร้าง 2 กระบวนการด้วยกัน สิ่งแรก คือ ผู้เรียนเรียนรู้ด้วยการสร้างความรู้ใหม่ขึ้นด้วยตนเอง สิ่งที่สอง คือ กระบวนการเรียนรู้จะมีประสิทธิภาพมากที่สุด หากกระบวนการนั้นมีความหมายกับผู้เรียนคนนั้น ผู้สอนต้องเข้าใจลักษณะการเรียนรู้และเทคนิคการเรียนรู้ของผู้เรียนแต่ละคนที่แตกต่างกันและช่วยเสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้นั้นให้เป็นไปได้ดีขึ้น ตามธรรมชาติของผู้เรียนแต่ละคน โดยให้ผู้เรียนเรียนรู้ด้วยสมอง ด้วยกาย และด้วยใจ อย่างประสานกลมเกลียวและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ การพัฒนาตนเองในด้านการคิด การปฏิบัติ และตัดสินใจด้วยตนเองจะช่วยให้พึ่งตนเองได้ กล้ารับรู้ต่อปัญหาทุกอย่าง และสามารถจัดการแก้ไขปัญหาด้วยวิธีที่ถูกต้อง (สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์, 2542: 7-8) ดังนั้น การเรียนรู้ที่อยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่าทุกคนสามารถเรียนรู้ได้ และเรียนรู้ได้เต็มตามศักยภาพ ถ้าผู้สอนมีความรู้พื้นฐานเรื่องโครงสร้างของสมอง พัฒนาการของสมอง และการเรียนรู้ ก็จะทำให้การจัดการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้สอนควรส่งเสริมให้ผู้เรียนรู้วิธีการเรียน โดยให้ผู้เรียนมีทักษะในการเรียนรู้จากสถานการณ์การเรียนรู้ต่าง ๆ จากแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 จักรวาลแห่งการเรียนรู้

ที่มา : สมศักดิ์ สีนุระเวชญ์. (2542). มุ่งสู่คุณภาพการศึกษา. หน้า 7.

การจัดสภาพการเรียนรู้ นับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการจัดการคุณภาพในโรงเรียน การจัดสภาพการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ จะเน้นการจัดสภาพการเรียนรู้เพื่อให้ผู้เรียนได้รับประโยชน์สูงสุด ตลอดจนได้พัฒนาตนเองอย่างเต็มศักยภาพ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2548: 10) นอกจากนี้ การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เป็นกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเสริมให้ผู้เรียนได้คิดค้น สร้าง และสรุปการเรียนรู้ด้วยตนเอง สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น และนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้ในชีวิตจริง

การจัดสภาพการเรียนรู้จะเกี่ยวข้องกับการปฏิรูปการเรียนการสอน โดยคำนึงถึงการพัฒนานักเรียนให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การพัฒนาสื่อการสอน การจัดบรรยากาศในชั้นเรียนให้สอดคล้องกับการเรียนการสอน ตลอดจนการเลือกวิธีสอนที่เหมาะสมด้วยการเน้นนักเรียนเป็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

2.2.5.1 การพัฒนาสื่อการสอน

การพัฒนาสื่อการสอน นวัตกรรม วัสดุอุปกรณ์ ถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญที่ส่งเสริมให้การจัดการศึกษาในโรงเรียนให้เป็นไปอย่างราบรื่น สมบูรณ์ และเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของโรงเรียน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2541: 40) นอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับสื่อการสอนโดยกำหนดรายละเอียดไว้เกี่ยวกับคุณภาพของโรงเรียน ปัจจัยที่ 4 คือ ต้องมีอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ

เหมาะสม จัดสื่อ วัสดุอุปกรณ์ และนวัตกรรมที่มีคุณภาพ และเพียงพอต่อการเรียนการสอน ซึ่งประเภทของสื่อการเรียนการสอน แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อเทคโนโลยี และสื่ออื่นๆ ดังต่อไปนี้

1) สื่อสิ่งพิมพ์ หมายถึง หนังสือ และเอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ ซึ่งได้แสดงหรือจำแนกหรือเรียบเรียงสาระความรู้ต่างๆ โดยใช้หนังสือเป็นตัวเขียน หรือตัวพิมพ์แสดงเป็นสื่อเพื่อแสดงความหมาย สื่อสิ่งพิมพ์มีหลายประเภท เช่น เอกสาร หนังสือ ตำรา หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร จุลสาร จดหมาย จดหมายเหตุ บันทึก รายงาน วิทยานิพนธ์ เป็นต้น

2) สื่อเทคโนโลยี หมายถึง สื่อการเรียนรู้ที่ได้ผลิตขึ้นเพื่อใช้ควบคู่กับเครื่องมือโสตทัศนวัสดุ หรือเครื่องมือที่เป็นเทคโนโลยีใหม่ ๆ สื่อการเรียนรู้ เช่น แถบบันทึกภาพพร้อมเสียง (วีดิทัศน์) แถบบันทึกเสียง สไลด์ สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอน นอกจากนี้สื่อเทคโนโลยียังหมายรวมถึง กระบวนการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอน เช่น การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนการสอน การศึกษาผ่านดาวเทียม

3) สื่ออื่น ๆ นอกจากสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อเทคโนโลยีแล้ว ยังมีสื่ออื่นๆ ที่ส่งเสริมการเรียนการสอน ซึ่งมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าสื่อ 2 ประเภทดังกล่าว เพราะสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ท้องถิ่นที่ขาดแคลนสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อเทคโนโลยี สื่อเหล่านี้อาจแบ่งได้เป็น 4 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

3.1) สื่อบุคคล หมายถึง บุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ เฉพาะด้านซึ่งสามารถทำหน้าที่ถ่ายทอดสาระความรู้ แนวคิด เจตคติ และวิธีปฏิบัติตนไปสู่บุคคลอื่น สื่อบุคคลอาจเป็นบุคลากรที่อยู่ในระบบโรงเรียน เช่น ผู้บริหาร ครูผู้สอน ตัวผู้เรียน นักการศึกษา หรืออาจเป็นบุคลากรภายนอกโรงเรียน เช่น บุคลากรในท้องถิ่นที่มีความชำนาญ และเชี่ยวชาญในสาขาอาชีพต่าง ๆ เป็นต้น

3.2) สื่อธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ หรือสภาพที่อยู่รอบตัวผู้เรียน เช่น พืชผัก ผลไม้ สัตว์ชนิดต่าง ๆ ปรากฏการณ์ แผ่นดินไหว สภาพดินฟ้าอากาศ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ แหล่งวิทยบริการหรือแหล่งการเรียนรู้ ห้องสมุด ชุมชน สังคม และวัฒนธรรม ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เป็นสื่อที่มีความสำคัญต่อการส่งเสริมการเรียนรู้

3.3) สื่อกิจกรรมประเภทกระบวนการ หมายถึง กิจกรรม หรือ กระบวนการที่ครูหรือผู้เรียนกำหนดขึ้นเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ ใช้ในการฝึกทักษะซึ่งต้องใช้กระบวนการคิด การปฏิบัติ การเผชิญสถานการณ์ และการประยุกต์ความรู้ของผู้เรียน เช่น การแสดงละคร บทบาทสมมติ การสาธิต สถานการณ์จำลอง การจัดนิทรรศการ การไปทัศนศึกษานอกสถานที่ การทำโครงการ เกม เพลง การปฏิบัติตามใบงาน ฯลฯ

3.4) สื่อวัสดุ ประเภท เครื่องมือ และอุปกรณ์ หมายถึง วัสดุที่ประดิษฐ์ขึ้น เพื่อประกอบการเรียนรู้ เช่น หุ่นจำลอง แผนภูมิ แผนที่ ตาราง สถิติ กราฟ ฯลฯ นอกจากนี้ยังรวมถึง สื่อประเภทเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานต่างๆ เช่น อุปกรณ์ทดลอง วิทยาศาสตร์ เครื่องมือวิชาช่าง เป็นต้น

2.2.5.2 การจัดสภาพบรรยากาศในชั้นเรียนให้สอดคล้องกับการเรียนการสอน

การจัดสภาพบรรยากาศในชั้นเรียนให้สอดคล้องกับการเรียนการสอน สิ่งที่ต้องคำนึงถึงมากที่สุด ก็คือ บรรยากาศที่สนับสนุน เสริมแรง และกระตุ้นให้ผู้เรียนได้รับความรู้มากที่สุด ตลอดจนได้รับความสะดวกและปลอดภัยในขณะที่เรียนรู้ ตามที่ (สุจริต เพียรชอบ, 2525 อ้างถึงใน ชำนาญ นฤภัย, 2545: 41-42) กล่าวไว้ สรุปได้ดังนี้

1) การจัดบุคลากรเพื่อสอนควรจัดให้เหมาะสม ครูผู้สอนควรได้รับการศึกษาอบรมทางด้านการสอนอย่างแท้จริง และเป็นผู้ที่มีวิธีการสอนที่มีประสิทธิภาพ

2) การจัดเวลาเรียน ผู้ที่จัดตารางสอนควรให้ความสำคัญแก่วิชา โดยพยายามจัดให้มีการสอนวิชาคณิตศาสตร์ในตอนเช้าบ้าง เพราะในตอนเช้าอากาศสดชื่นไม่ร้อนจัด นักเรียนจะได้เรียนรู้ด้วยความรู้สึกกระปรี้กระเปร่า ไม่มัวง่วงเหงาหาวนอน

3) การจัดบริการเพื่อการเรียนการสอน ทางโรงเรียนควรได้อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการบริการสื่อการสอนต่างๆ เพื่อจะได้สะดวกและมีประสิทธิภาพ

4) สภาพห้องเรียนควรมีขนาดที่เหมาะสม มีเนื้อที่ที่จะจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การอภิปราย การโต้วาที การแสดงละคร การแสดงบทบาทสมมติ หรือการจัดนิทรรศการได้ ที่นั่งโต๊ะเรียน ควรเคลื่อนย้ายได้สะดวก สามารถจัดที่นั่งเป็นลักษณะต่าง ๆ ได้ กระดานดำมีขนาดยาวพอที่ครูและนักเรียนจะเขียนและทำกิจกรรมต่างๆ ควรมีป้ายนิเทศทั้งด้านหน้า และด้านหลังห้องเรียน เพื่อครูนักเรียนจะเขียน และทำกิจกรรมต่างๆ ควรมีป้ายนิทรรศการแสดงผลงานนักเรียนได้ มีปลั๊กสะดวกต่อการใช้เทป การฉายแผ่นใสและภาพนิ่งได้

5) การจัดบริเวณโรงเรียนให้ส่งเสริมกิจกรรมการเรียนการสอน นับเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การเรียนได้ผล บริเวณหน้าห้องเรียนอาจติดป้ายประกาศไว้ เพื่อนักเรียนแต่ละห้องจะได้แสดงผลงานชิ้นคัวของนักเรียน จัดให้มีป้ายประกาศวางไว้เป็นระยะตามระเบียบเพื่อให้ครูและนักเรียนจัดนิทรรศการได้ หรือให้มีการแสดงผลงานที่สร้างสรรค์ของนักเรียนรอบ ๆ บริเวณโรงเรียนควรมีการปลูกต้นไม้ ดอกไม้ในวรรณคดี เพื่อเป็นการให้ความรู้ ความสวยงาม และความร่มรื่น ตามต้นไม้ หรือแปลงดอกไม้ อาจติดชื่อคำประพันธ์เกี่ยวกับดอกไม้หรือต้นไม้ชนิดนั้นไว้ด้วย

2.2.5.3 การเลือกวิธีสอนที่เหมาะสมด้วยการเน้นนักเรียนเป็นสำคัญ

การจัดสภาพการเรียนการสอนตามแนวทางปฏิรูปการศึกษา จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ ความสามารถ และมีศักยภาพเต็มที่ วิชัย วงษ์ใหญ่ (2542 : 39-41) ได้ให้แนวคิดสำคัญในเรื่องของหลักการเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ดังนี้

- 1) ผู้สอนมีความเชื่อว่า ความรู้เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นใหม่ตลอดเวลา ผู้สอนออกแบบการเรียนรู้ กระตุ้นให้ผู้เรียนเรียนรู้จากประสบการณ์ และพัฒนาศักยภาพอย่างเต็มที่
- 2) การเรียนรู้เกิดจากผู้เรียน เป็นผู้กระทำการเรียนรู้ ที่เน้นกระบวนการทางสมองและมีความหมาย มีการควบคุมในการเรียนรู้ ทำให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาหลักซึ่งในตัวผู้เรียน
- 3) การเรียนรู้จากเนื้อหาสู่กระบวนการ เป็นการเรียนรู้หลากหลายที่เกิดขึ้นจากศักยภาพของผู้เรียน เน้นความแตกต่างของบุคคล ผู้เรียนเรียนรู้จากคำแนะนำของผู้สอน
- 4) การพัฒนาแบบองค์รวม เป็นการเรียนรู้ที่พัฒนาผู้เรียนทุกด้าน โดยเน้นแนวคิดและไม่เน้นเนื้อหาสาระ แลกเปลี่ยนข้อมูลที่สำคัญ สร้างโอกาสให้ผู้เรียนพัฒนาตนเอง และยอมรับกระบวนการการเรียนรู้ที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตลอดเวลา

นอกจากนี้ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ และคณะ (2548: 62) กล่าวถึงการเลือกวิธีสอนที่เหมาะสมด้วยการเน้นนักเรียนเป็นสำคัญ ว่าจะต้องมีการจัดสภาพการเรียนรู้โดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางและจะต้องอาศัยปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนการจัดกระบวนการเรียนรู้ ดังนี้

- 1) กระบวนการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ดี ถ้าผู้เรียนมีโอกาสคิด ทำ สร้างสรรค์ โดยที่ครูคอยช่วยจัดบรรยากาศการเรียนรู้ จัดสื่อ และสรุปสาระการเรียนรู้ร่วมกัน
- 2) คำนี้ถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ในด้านความสามารถทางสติปัญญา อารมณ์ สังคม ความพร้อมของร่างกาย และจิตใจ สามารถสร้างโอกาสให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ด้วยวิธีที่หลากหลายและต่อเนื่อง
- 3) สาระการเรียนรู้มีความสมดุลเหมาะสมกับวัย ความถนัด ความสนใจของผู้เรียน และความคาดหวังของสังคม ทั้งนี้ ผลการเรียนรู้จากสาระและกระบวนการจะต้องทำให้ผู้เรียนมีความรู้ ความคิด ความสามารถ ความดี และมีความสุขในการเรียน
- 4) แหล่งเรียนรู้มีความหลากหลายและเพียงพอที่จะให้ผู้เรียนได้ใช้เป็นแหล่งค้นคว้าหาความรู้ ตามความถนัด ความสนใจ
- 5) ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับครูและระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียนมีลักษณะเป็นกัลยาณมิตรที่ช่วยเหลือเกื้อกูล ห่วงใย มีกิจกรรมร่วมกันใน

กระบวนการเรียนรู้ คือ แลกเปลี่ยนความรู้ ถักทอความคิด พิชิตปัญหา
ร่วมกัน

6) สาระ กระบวนการเรียนรู้ เชื่อมโยงกับเหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม
รอบตัวของผู้เรียน จนผู้เรียนสามารถนำผลจากการเรียนรู้ไปประยุกต์ใช้ได้
ในชีวิตจริง

กระทรวงศึกษาธิการ ได้ให้ความสำคัญยิ่งต่อการปฏิรูปการเรียนรู้ เนื่องจากตระหนักดี
ว่า การปฏิรูปการเรียนรู้ คือ หัวใจสำคัญของการปฏิรูปการศึกษา โดยเฉพาะในมาตรา 24 แห่ง
พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 การ
จัดการเรียนรู้ จะต้องให้สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้

- 1) จัดเนื้อหาสาระ และกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจ และความ
ถนัดของผู้เรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล
- 2) ฝึกทักษะ กระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ และการ
ประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา
- 3) จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติให้ทำ
ได้ คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่าน และเกิดใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง
- 4) จัดการเรียนการสอน โดยผสมผสานสาระความรู้ด้านต่าง ๆ อย่างได้
สัดส่วนสมดุลกัน รวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และคุณลักษณะ
อันพึงประสงค์ไว้ในทุกวิชา
- 5) ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อม สื่อ
การเรียน และอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ และมีความ
รอบรู้ รวมทั้งสามารถใช้การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้
ทั้งนี้ผู้สอนและผู้เรียนอาจเรียนรู้ไปพร้อมกัน จากสื่อการเรียนการสอน
และแหล่งวิทยาการประเภทต่าง ๆ
- 6) จัดการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ทุกเวลา ทุกสถานที่ มีการประสานความ
ร่วมมือกับบิดามารดา ผู้ปกครอง และบุคคลในชุมชนทุกฝ่าย เพื่อร่วมกัน
พัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ

จากมาตรา 24 ดังกล่าวข้างต้น การจัดการกระบวนการเรียนรู้ มีสาระสำคัญ 3 ประการ

ดังนี้

ประการที่ 1 เน้นการจัดหลักสูตรที่บูรณาการสอดคล้องกับการดำเนินชีวิต และการ
ประกอบอาชีพ

ประการที่ 2 การจัดระบบการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญบูรณาการกับการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพ

ประการที่ 3 การจัดสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และจัดแหล่งความรู้ประเภทต่าง ๆ อย่างเหมาะสมกับหลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอนโดยทั้ง 3 สิ่งนี้จะต้องจัดให้สอดคล้องกัน

จากที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การจัดสภาพการเรียนรู้ที่เหมาะสม คือ การพัฒนาสื่อการสอน จัดสภาพบรรยากาศในชั้นเรียนให้สอดคล้องกับการเรียนการสอน ตลอดจนการเลือกวิธีสอนที่เหมาะสมด้วยการเน้นนักเรียนเป็นสำคัญ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้บริหารกับการจัดการคุณภาพการศึกษา

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร เกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้บริหารที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการศึกษา ได้แก่ เพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของโรงเรียน โดยจะนำเสนอแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเพศ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสบการณ์การทำงาน และแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขนาดของโรงเรียน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.3.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเพศ

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับเพศ Webster (Jean L. Mckechnie, 1968:1663) ได้กล่าวถึง เพศศาสตร์ (Sexology) ว่าคือ ศาสตร์ หรือวิทยาการที่เกี่ยวกับพฤติกรรมทางเพศของมนุษย์ ซึ่ง “พฤติกรรมทางเพศของมนุษย์” อาจกล่าวได้ว่า หมายถึง “การกระทำหรือการแสดงออกเกี่ยวกับเรื่องเพศของเอกัตบุคคลหรือกลุ่มคน” (Carter V.Good, 1973:60)

ธรรมชาติได้สร้างให้มนุษย์มีอยู่ด้วยกัน 2 เพศ คือ เพศชาย และเพศหญิง สำหรับในเรื่องความเป็นมนุษย์ ไม่ว่าจะชายหรือหญิงต่างก็มีโครงสร้างใหญ่ ๆ เป็นแบบเดียวกัน แต่ยังมีอีกหลายสิ่งหลายอย่างที่แตกต่างกัน เช่น กิริยาท่าทาง สุขนิสัย ความคิด และการตัดสินใจ ซึ่งอาจสรุปได้ว่า เพศชายและเพศหญิงมีลักษณะและความแตกต่างระหว่างเพศ ดังนี้

ตารางที่ 2.4 ความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง

ลักษณะ	เพศชาย	เพศหญิง
กิริยาท่าทาง	องอาจห้าวหาญ ทำอะไรคล่องแคล่ว ทะมัดทะแมง และได้ผลงานมาก แต่อะอะ โครมครามมากกว่าผู้หญิง	กิริยาเรียบร้อย และน่ารักทุกอริยาบทดูนุ่มนวล และอ่อนช้อย
สุขนิสัย	ไม่มีใครพิถีพิถันในเรื่องความสะอาด อดทนต่อความสกปรกได้มากกว่าผู้หญิง	รักความสะอาดมาก เอาใจใส่ต่อสุขลักษณะของที่อยู่อาศัยอย่างสม่ำเสมอ มีสุขนิสัยดี ปฏิบัติตนตามสุขบัญญัติ และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยดีกว่าชาย
ความคิด	ผู้ชายคิดรอบคอบในบางเรื่องดีกว่าผู้หญิง โดยเฉพาะในเรื่องการบริหารงานทั่วไป เพราะผู้ชายมักไม่รวมอารมณ์เข้าไปด้วยในความคิดนั้น ชอบคิดเรื่องใหญ่ ๆ มากกว่าผู้หญิง	ผู้หญิงคิดได้ละเอียดถี่ถ้วน และรอบคอบดีกว่าชาย เช่น เรื่องการบ้านการเรือน และการเงิน แต่ชอบคิดหุยมหิม หรือคิดเล็กคิดน้อยมากกว่าชาย
การตัดสินใจ	ผู้ชายกล้าตัดสินใจ กล้าได้กล้าเสีย ตัดสินใจรวดเร็วกว่าหญิง และกลัวความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นน้อยกว่าหญิงจึงเหมาะสมที่จะเป็นผู้บริหารหรือผู้นำ	ผู้หญิงตัดสินใจได้ช้ากว่าชาย และต้องการข้อมูลประกอบการตัดสินใจมากกว่า เนื่องจากเป็นเพศที่อ่อนแอกว่าชาย

ที่มา: สุชาติ และวรรณิ โสมประยูร. (2541). *เพศศึกษา*. หน้า 45-47.

จะเห็นได้ว่า เพศชายและเพศหญิงมีลักษณะที่แตกต่างกันโดยสิ้นเชิง ไม่ว่าจะเป็นกิริยาท่าทาง สุขนิสัย ความคิด และการตัดสินใจ ซึ่งด้านกิริยาท่าทาง ด้านสุขนิสัย และด้านความคิด เพศหญิงจะมีความละเอียดรอบคอบ เรียบร้อยกว่าเพศชาย ส่วนด้านการตัดสินใจ เพศชายจะมีการตัดสินใจได้เร็วกว่าเพศหญิง

จากลักษณะ 4 ประการข้างต้น ความคิดและการตัดสินใจเป็นลักษณะที่สำคัญของผู้บริหาร เมื่อเพศชายและเพศหญิงมีลักษณะทั้ง 2 ประการนี้แตกต่างกัน จึงเป็นที่น่าสนใจว่าเพศเป็นปัจจัยที่ทำให้การจัดการคุณภาพต่างกันหรือไม่

2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสบการณ์

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสบการณ์ในการบริหารในยุคคุณภาพของเดมมิ่ง ซึ่งเป็นผู้ให้แนวความคิดในด้านการฝึกอบรมแต่มีได้มุ่งเน้นที่ผู้บริหารฝ่ายเดียว เดมมิ่ง เน้นการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรทั่วทั้งองค์กร โดยตระหนักถึงบุคลากรทุกคนว่ามีความสำคัญต่อองค์กร ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลและมีบทบาทต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรหรือการปฏิบัติงาน จะมีทั้งปัจจัยเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะภายในของแต่ละบุคคล อาทิ เช่น อายุ เพศ จริยธรรม เป็นต้น สำหรับปัจจัยที่สองของบุคลากรจะเกี่ยวข้องกับการศึกษา รายได้ ความเชื่อทางศาสนา สถานภาพทางครอบครัวและที่สำคัญรวมถึงประสบการณ์ในการทำงานด้วย ซึ่งปัจจัยทั้งสองมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรเป็นอย่างดี (Slocum and Woodman, 1998: 7) ประสบการณ์ในการบริหารจะเกี่ยวข้องประสบการณ์การดำรงตำแหน่งผู้บริหาร ประสบการณ์ในการศึกษา และที่สำคัญปัจจัยด้านประสบการณ์ในการบริหารจะส่งผลต่อคุณภาพของการบริหาร และการบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จ อีกทั้งผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการบริหาร และพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองตลอดเวลา จะมีผลต่อคุณลักษณะและพฤติกรรมในการบริหารงาน ส่งเสริมให้การบริหารประสบผลสำเร็จ ทั้งในด้านการพัฒนาวิชาการ พัฒนาหลักสูตร ทำให้การบริหารวิชาการมีคุณภาพจะช่วยให้การบริหารเกิดคุณภาพ (โกศล ศรีทอง, 2543: 87-89) โดยเฉพาะอย่างยิ่งยุคการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ช่วยทำให้การเรียนการสอนมีคุณภาพ (งามเพ็ญ พันธุ์ดี, 2545: 71)

2.3.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขนาดของโรงเรียน

แนวคิดเรื่องขนาดของโรงเรียน สุวรรณ รุทธานุรักษ์ (2540) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะส่งผลต่อการดำเนินงานในหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จ ก็คือ ความพร้อมภายในโรงเรียน เช่น สภาพแวดล้อมของโรงเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาในส่วนของขนาดโรงเรียน โดยสำนักการศึกษา (2535: 13) ได้ใช้เกณฑ์ของขนาดโรงเรียนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการกำหนดอัตราผู้ช่วยผู้บริหาร โรงเรียน และคัดเลือกผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษาดีเด่น ซึ่งโรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่จะมีข้อได้เปรียบ เสียเปรียบแตกต่างกัน (ชินภัทร ภูมิรัตน, 2533 อ้างถึงใน สุวรรณ รุทธานุรักษ์, 2540: 34-35) ดังนี้ คือ

โรงเรียนขนาดเล็ก มีความเสียเปรียบ 2 ด้าน คือ ปัจจัยการบริหาร และกระบวนการเรียนการสอน ด้านปัจจัยการบริหารนั้น เนื่องจากความขาดแคลนด้านสาธารณูปโภคในชุมชน และความขาดแคลนด้านครุภัณฑ์ของโรงเรียน สำหรับความเสียเปรียบด้านกระบวนการเรียนการสอน เนื่องจากระดับปัญหาของการเรียนการสอนมีมาก เพราะนักเรียนส่วนใหญ่พูดภาษาท้องถิ่น และขาดการให้คำแนะนำในการทำการบ้าน

โรงเรียนขนาดกลาง มีความเสียเปรียบ 2 ด้าน เช่นเดียวกับ โรงเรียน ขนาดเล็ก คือ ด้านปัจจัยการบริหาร และกระบวนการเรียนการสอน แต่โรงเรียนขนาดกลางได้เปรียบด้านกระบวนการบริหาร ทั้งนี้เพราะได้รับการนิเทศจากภายนอกสูงกว่า โรงเรียนขนาดอื่น ๆ

โรงเรียนขนาดใหญ่ มีความได้เปรียบเพียงด้านเดียว คือ ด้านปัจจัยการบริหาร เนื่องจากความพอเพียงของสาธารณูปโภคในชุมชน และความเพียงพอของครุภัณฑ์ในโรงเรียน อย่างไรก็ตาม โรงเรียนขนาดใหญ่ไม่มีความเสียเปรียบในด้านใด ๆ เลย

จากความแตกต่างระหว่างขนาดของโรงเรียน จึงทำให้ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่ ต่างก็มีข้อจำกัด ข้อได้เปรียบและเสียเปรียบในการบริหารแตกต่างกันออกไป เมื่อผู้บริหารที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกันมีการบริหารต่างกัน จึงเป็นที่น่าสนใจว่าขนาดของโรงเรียนเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้บริหารมีการจัดการคุณภาพต่างกันหรือไม่

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของการจัดการคุณภาพ

สกล รุ่งโรจน์ (2530) ศึกษาการจัดกิจกรรมการพัฒนามูลฐานของโรงเรียนประถมศึกษา สำนักงานประถมศึกษาจังหวัด: การศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัย พบว่า โรงเรียนส่วนใหญ่มีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ในการพัฒนามูลฐาน มีการแจ้งและรับทราบนโยบายอย่างกว้าง ๆ ในที่ประชุม มีการดำเนินการและวางแผนอย่างเป็นระบบ กิจกรรมที่ผู้บริหารและครู อาจารย์ต้องการให้จัดมากที่สุด คือ กิจกรรมการฝึกอบรมหรือประชุมเชิงปฏิบัติการ ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนามูลฐาน ได้แก่ การขาดแคลนงบประมาณ ไม่มีการจัดสรรงบประมาณไว้เป็นส่วน ตลอดจนขาดเอกสาร วารสาร และตำราทางวิชาการที่จะเอื้ออำนวยต่อการจัดกิจกรรม

สมพร เสวีวัลลภ (2539) ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการพัฒนามูลฐานโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์กับตัวอย่างที่เป็น

ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาของกรุงเทพมหานครจำนวน 289 คน ผลการวิจัย พบว่า โรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร มีการพัฒนาตามขั้นตอนการพัฒนาบุคลากร การกำหนดความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร มีการกำหนดนโยบาย จุดมุ่งหมาย และมีการสำรวจความต้องการของบุคลากร การวางแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ และเจตคติในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น การปฏิบัติกิจกรรมในการพัฒนาบุคลากรมีการจัดประชุม/อบรมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาดูงาน การฝึกอบรม การสัมมนาทางวิชาการ ส่วนปัญหาในการพัฒนาบุคลากร คือ ขาดงบประมาณในการดำเนินการ ขาดผู้เชี่ยวชาญในการศึกษาวิเคราะห์ความจำเป็น

ชัชวาล ป้อมไชยา (2541) ศึกษาการดำเนินงานบริหารระบบคุณภาพของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสกลนคร โดยมีจุดประสงค์เพื่อเปรียบเทียบการดำเนินงานการบริหารระบบคุณภาพของโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดสกลนคร โดยจำแนกตามขนาดโรงเรียน ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ผู้บริหาร ครู อาจารย์ ผลงานวิจัยสรุปว่า การดำเนินงานตามกระบวนการบริหารระบบคุณภาพของโรงเรียนในส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง

อดุลย์เดช ฐานะ (2542) ศึกษาการบริหารจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดเล็ก จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า โรงเรียนมีการบริหารจัดการจัดการเรียนการสอนที่เน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลางอยู่ในระดับมาก

ธัญญาณี สังขารมย์ (2543) ศึกษาศักยภาพในการพัฒนาเพื่อเข้าสู่มาตรฐานคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า โรงเรียนมีศักยภาพในการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ทั้งด้านปัจจัยสนับสนุน ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิตในระดับดี ส่วนที่เป็นปัญหา คือ ไม่ได้นำผลที่ได้จากการประเมินมาปรับปรุงการบริหารและการเรียนการสอน

สมชาย พูลารวงศ์ (2543) ศึกษาการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา ต้นแบบระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 สังกัดกรมสามัญศึกษา โดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินประกันคุณภาพการศึกษา และศึกษาปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาโรงเรียนต้นแบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ผลการวิจัยสรุปว่า สภาพการดำเนินประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษาต้นแบบระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ดำเนินการครบทุกด้าน สำหรับปัญหาส่วนใหญ่ ได้แก่ ขาดความเข้าใจการนำข้อกำหนดทั่ว ๆ ไป ไปใช้ การปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานที่วางไว้

วัชรวิทย์ เทพพุทธรังษิ (2544) ศึกษาการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียน ผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียน และหัวหน้างานประกันคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า โรงเรียนใน

กรุงเทพมหานครมีการจัดทำมาตรฐานการศึกษาของโรงเรียน และมีตัวชี้วัดเพื่อกำหนดมาตรฐานเชิงคุณภาพ มีการจัดทำข้อมูลพื้นฐานเพื่อการประกันคุณภาพ จัดทำธรรมเนียมโรงเรียน จัดทำแผนปฏิบัติการ สำหรับการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ โรงเรียนยังไม่ได้จัดทำ และเมื่อพิจารณาตามขั้นตอนด้านการวางแผน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และขั้นการประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของโรงเรียน และขาดการนำผลประเมินที่ได้มาปรับปรุงการจัดทำมาตรฐานโรงเรียน

คำปุ่น ภูเงิน (2544) ศึกษาการปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยมีจุดประสงค์เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาล ตัวอย่างได้แก่ บุคลากรในโรงเรียนจำนวน 326 คน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบค่าที (t-test) ผลการวิจัยสรุปว่าการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษาในภาพรวมในโรงเรียนอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างโรงเรียนที่มีที่ตั้งต่างกัน ปรากฏว่ามีความแตกต่างกันในการปฏิบัติงาน สำหรับปัญหาที่พบ ได้แก่ การไม่นำผลการประเมินไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน

สถิต ยังคง (2544) ศึกษาความเห็นของบุคลากรที่มีต่อการประกันคุณภาพของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ทุกคนรับรู้การดำเนินการประกันคุณภาพในระดับปานกลาง

งานวิจัยในประเทศไทยส่วนใหญ่วิจัยเกี่ยวกับการดำเนินงานของระบบคุณภาพ ISO การประกันคุณภาพ การปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณภาพ ซึ่งงานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียนยังไม่ปรากฏมาก่อน จึงสมควรส่งเสริมให้มีการวิจัยตามกรอบทฤษฎีการจัดการคุณภาพให้กว้างขวางขึ้น

2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระที่ศึกษา

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของโรงเรียน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

อวิล เบอ์นาร์ด์ (Bertrand, 1958) กล่าวถึง ปัจจัยทางวัฒนธรรมที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคลต่าง ๆ คือ อายุ เพศ และสถานภาพทางสังคม

พวงเพชร วัชรอยู่ (อ้างถึงใน วันทนีย์ เรืองทรัพย์, 2540: 141) ศึกษาลักษณะบทบาทที่สัมพันธ์กับการให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจของหัวหน้าภาควิชาที่เป็นสตรี ในมหาวิทยาลัยรัฐ ผลการวิจัยพบว่า บทบาทการบริหารงานระหว่างผู้บริหารหญิงกับผู้บริหารชายมีความแตกต่างใน

รายละเอียดมาก อาทิ ผู้หญิงมีสิ่งต่อไปนี้นี้มากกว่า เช่น ความเป็นประชาธิปไตย การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครองและชุมชน เป็นต้น

สุวรรณา รุทธนานุรักษ์ (2540) ศึกษาการบริหารเวลาของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาดีเด่น สังกัดกรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบการบริหารเวลาของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาดีเด่น สังกัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรขนาดโรงเรียน ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาดีเด่นที่ดำรงตำแหน่งอยู่ในโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ มีการบริหารเวลาตามภารกิจงานบริหารการศึกษาทั้ง 6 งาน ได้แก่ การบริหารเวลาด้านงานวิชาการ การบริหารเวลาด้านงานบุคลากร การบริหารเวลาด้านอาคารสถานที่ การบริหารเวลาด้านงานกิจการนักเรียน การบริหารเวลาด้านงานธุรการและการเงิน และการบริหารเวลาด้านงานสัมพันธ์ชุมชน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เป็นเพราะว่าสำนักการศึกษาได้มีเกณฑ์การแบ่งขนาดของโรงเรียนตามจำนวนนักเรียน และกำหนดอัตราผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียน และจำนวนบุคลากรให้เหมาะสมกับภารกิจที่ผู้บริหารจะต้องปฏิบัติ นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่า ขนาดของโรงเรียนไม่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียน ไม่ว่าจะเป็นโรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่ ทั้งนี้เนื่องมาจาก โรงเรียนประถมศึกษาทุกขนาดมีภารกิจงานบริหารที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน

วันทนีญ์ เรืองทรัพย์ (2540) ศึกษาสภาพและปัญหาการตัดสินใจของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อเปรียบเทียบสภาพการตัดสินใจและปัญหาการตัดสินใจของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ และประสบการณ์การบริหารงาน โดยสุ่มตัวอย่างจากผู้บริหารโรงเรียนจำนวน 427 คน ได้ตัวอย่างจำนวน 203 คน จำแนกตามเพศ และประสบการณ์การบริหารงาน ใน 6 ด้าน ได้แก่ การแยกแยะตัวปัญหา การหาข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับตัวปัญหา การประเมินค่าข้อมูลข่าวสาร การกำหนดทางเลือก การเลือกทางเลือก และการปฏิบัติตามการตัดสินใจ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบสภาพและปัญหาการตัดสินใจ ของผู้บริหารโรงเรียนโดยจำแนกตามเพศชาย และเพศหญิง พบว่า แตกต่างกัน ซึ่งผู้บริหารชายและผู้บริหารหญิงมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกัน เช่น ความละเอียดรอบคอบ การติดตามงานอย่างใกล้ชิด ซึ่งลักษณะที่กล่าวมานี้มักจะพบในผู้บริหารหญิงมากกว่าผู้บริหารชาย ส่วนผู้มีประสบการณ์การบริหารงานมากเปรียบเทียบกับผู้มีประสบการณ์การบริหารน้อย พบว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์การบริหารมากกับผู้บริหารที่มีประสบการณ์การบริหารน้อย มีสภาพและปัญหาการใช้กระบวนการในการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน เป็นเพราะผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานครทุกคน ได้รับการอบรมหลักสูตรที่เตรียมความพร้อมให้กับผู้ที่เข้าสู่ตำแหน่งทางการบริหารก่อนที่จะดำรงตำแหน่งทางการบริหาร

จริง และเมื่อเข้าสู่ตำแหน่งแล้วก็มีการอบรมเพิ่มเติมความรู้ให้ผู้อยู่มีได้ขาด เช่น โครงการอบรมสัมมนาในแต่ละสำนักงานเขต เป็นต้น นอกจากนี้ ทางต้นสังกัดกรุงเทพมหานคร ได้จัดให้มีโครงการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มยุทธศาสตร์ทางการบริหารให้กับผู้บริหารทุกคนด้วย

โกศล ศรีทอง (2543) ได้ศึกษาคุณลักษณะของผู้บริหารที่สัมพันธ์กับคุณภาพการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 5 โดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพของการบริหารวิชาการ ตัวแปรด้านคุณลักษณะของผู้บริหารที่ทำนายคุณภาพการบริหารงานวิชาการ ผลการวิจัยพบว่า ด้านประสบการณ์ การเข้ารับการอบรมหลักสูตร คุณลักษณะด้านวิชาการเป็นตัวแปรทำนายคุณภาพการบริหารงานวิชาการอยู่ในระดับมาก

ถวัลย์ มหิมา (2545) ศึกษาการปฏิบัติงานการบริหารงานบุคลากรของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานการบริหารงานบุคลากรของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามขนาดของโรงเรียน ในด้านการวางแผนบุคลากร ด้านการจัดบุคลากรเข้าปฏิบัติงาน ด้านการบำรุงรักษาบุคลากร และด้านการพัฒนาบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า ระดับการปฏิบัติงานการบริหารงานบุคลากรของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร มีระดับการปฏิบัติงานบุคลากร ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก ผู้บริหารโรงเรียนขนาดกลาง และผู้บริหารโรงเรียนขนาดใหญ่ มีการบริหารงานบุคลากรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผนบุคลากร ด้านการจัดบุคลากรเข้าปฏิบัติงาน ด้านการบำรุงรักษาบุคลากร และด้านการพัฒนาบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

ประคอง รัศมีแก้ว (2545) ได้ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของคุณสมบัติพื้นฐานของผู้บริหารและแบบภาวะผู้นำที่มีผลต่อคุณภาพการบริหารของผู้บริหารโรงเรียน วิธีวิจัยใช้วิธีวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ผลการวิจัยพบว่า วุฒิการศึกษาของผู้บริหารมีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประสบการณ์การบริหารมีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริหาร อย่างไม่มีนัยสำคัญ

งามเพ็ญ พันธุ์ดี (2545) ศึกษาบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนตามมาตรฐานโรงเรียน พ.ศ. 2541 ของโรงเรียนประถมศึกษา โดยศึกษาเปรียบเทียบบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนจำแนกตามวุฒิและประสบการณ์การบริหาร ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนที่มีคุณวุฒิสองและประสบการณ์การบริหารมาก จะมีการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนตามมาตรฐานอยู่ในระดับสูง

ณัฐดา แสนสิงห์ (2547) ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีผลต่อคุณลักษณะผู้นำของกลุ่มผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัดนครราชสีมา เขต 1 ตัวอย่าง คือ ผู้ได้บังคับบัญชาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัดนครราชสีมา เขต 1 จำนวน 326 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 17 โรงเรียน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ได้บังคับบัญชาที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติในด้านคุณลักษณะผู้นำของกลุ่มผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาของตนแตกต่างกัน และผู้ได้บังคับบัญชาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีทัศนคติในด้านคุณลักษณะผู้นำของกลุ่มผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาของตนแตกต่างกัน

จุฑามาส พุ่มสวัสดิ์ (2547) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อการบริหารการเงินในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านการงบประมาณ ด้านการเก็บ-รักษาเงิน ด้านการบัญชีและด้านการตรวจสอบภายใน และเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อการบริหารการเงินในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามตัวแปรเพศ ขนาดของสถานศึกษา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตัวอย่าง คือ ผู้บริหารและผู้ช่วยผู้บริหารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 75 คน ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารที่สังกัดสถานศึกษาที่มีขนาดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารการเงินในสถานศึกษาโดยรวมแตกต่างกัน และผู้บริหารที่มีเพศและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารการเงินในสถานศึกษา โดยรวมแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านเพศ ประสิทธิภาพการทำงาน และขนาดของโรงเรียน สามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรเพศ ประสิทธิภาพการทำงานและขนาดของโรงเรียนเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการบริหารงานของผู้บริหาร โรงเรียนทั้งทางด้านความคิดเห็นและด้านการตัดสินใจ รวมทั้งยังมีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริหารของผู้บริหารอีกด้วย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่องการจัดการคุณภาพของผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อหาคำตอบของวัตถุประสงค์การวิจัย ด้วยระเบียบวิธีการวิจัย ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากร และตัวอย่าง

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร โรงเรียนที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนสังกัด กรุงเทพมหานครที่เปิดสอนทั้งระดับอนุบาล ระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษา กรอบของการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Frame) จะใช้ผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครของปีการศึกษา 2548 จำนวนทั้งหมด 430 คน จำแนกเป็นผู้บริหาร โรงเรียนขนาดเล็ก 118 คน ขนาดกลาง 138 คน และขนาดใหญ่ 174 คน โดยใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) มีขนาดโรงเรียนเป็นชั้น (Strata) และมีผู้บริหาร โรงเรียนแต่ละโรงเรียนเป็นหน่วยการสุ่ม (Sampling Unit) ซึ่งมีลำดับขั้นตอนการสุ่ม ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size) จากกรอบการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 430 คน ด้วยการคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (Taro Yamane, 1973 อ้างถึงใน ญัตติดา แสนสิงห์, 2547: 75) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ($e = 0.05$) ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 207 คน

ขั้นตอนที่ 2 จำแนกผู้บริหารที่เป็นประชากรตามขนาดของโรงเรียนออกเป็น 3 ขนาด ได้แก่ ผู้บริหาร โรงเรียนขนาดเล็ก 118 คน ขนาดกลาง 138 คน และขนาดใหญ่ 174 คน แล้วทำการสุ่มตัวอย่างผู้บริหาร โรงเรียนแต่ละขนาด ตามสัดส่วนของขนาดของกรอบการสุ่มตัวอย่าง ได้ผู้บริหาร โรงเรียนขนาดเล็ก 57 คน ขนาดกลาง 66 คน และขนาดใหญ่ 84 คน รวมจำนวนตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารทั้งหมด 207 คน ได้จำนวนประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ปรากฏดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ประชากรและตัวอย่าง จำแนกตามขนาดของโรงเรียน

ขนาดโรงเรียน	ประชากร	ตัวอย่าง
เล็ก	118	57
กลาง	138	66
ใหญ่	174	84
รวม	430	207

ขั้นตอนที่ 3 จำแนกจำนวนตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ออกเป็นเพศ ชายและหญิง จำนวนเท่า ๆ กัน จากตัวอย่าง โรงเรียนขนาดเล็ก โรงเรียนขนาดกลาง และโรงเรียนขนาดใหญ่ ดังปรากฏในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ประชากรและตัวอย่างผู้บริหารโรงเรียน จำแนกตามขนาดโรงเรียน และเพศ

ขนาด	ประชากร		รวม	ตัวอย่าง		รวม
	ชาย	หญิง		ชาย	หญิง	
เล็ก	56	62	118	28	29	57
กลาง	56	82	138	33	33	66
ใหญ่	67	107	174	42	42	84
รวม	179	251	430	103	104	207

จากตารางที่ 3.2 ปรากฏว่าได้จำนวนตัวอย่างผู้บริหารโรงเรียนจำแนกตามขนาดโรงเรียนและจำแนกตามเพศ คือ ตัวอย่างจากโรงเรียนขนาดเล็ก เลือกผู้บริหารโรงเรียนที่เป็นเพศชาย 28 คน และเพศหญิง 29 คน รวมทั้งสิ้น 57 คน ตัวอย่างจากโรงเรียนขนาดกลาง เลือกผู้บริหารโรงเรียนที่เป็นเพศชาย 33 คน และเพศหญิง 33 คน รวมทั้งสิ้น 66 คน และตัวอย่างจากโรงเรียนขนาดใหญ่ เลือกผู้บริหารโรงเรียนที่เป็นเพศชาย 42 คน และเพศหญิง 42 คน รวมทั้งสิ้น 84 คน

ขั้นตอนที่ 4 เลือกตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) โดยเก็บข้อมูลกับผู้บริหารโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยทำการเลือกตัวอย่างผู้บริหารโรงเรียนจากโรงเรียนขนาดเล็ก โรงเรียนขนาดกลาง และโรงเรียนขนาดใหญ่ จำแนกตามเพศชาย-หญิง (ดูรายละเอียดในภาคผนวก หน้า 104)

3.2 เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยได้สร้างตามขั้นตอน ดังนี้

ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียน เพื่อกำหนดเป็นนิยามของการจัดการคุณภาพของโรงเรียน

สร้างแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ เพศ ประสบการณ์การทำงาน ขนาดของโรงเรียน วุฒิการศึกษา และสาขาที่จบการศึกษาสูงสุด โดยแบบสอบถามตอนนี้มีทั้งหมด 5 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียนใน 5 ด้าน ได้แก่ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน และการจัดสภาพการเรียนรู้ โดยแบบสอบถามตอนนี้มีทั้งหมด 32 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) บางคำถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ และจะแปลระดับการปฏิบัติเป็นคะแนนตามจำนวนข้อที่ตอบ ส่วนบางคำถามเป็นจำนวนครั้งของการปฏิบัติ และจะแปลระดับการปฏิบัติเป็นคะแนนตามจำนวนครั้งของการปฏิบัติ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน			การแปลระดับการปฏิบัติ	
ตอบ	1 ข้อ	ให้ 1 คะแนน	น้อยที่สุด	
ตอบ	2 ข้อ	ให้ 2 คะแนน	น้อย	
ตอบ	3 ข้อ	ให้ 3 คะแนน	ปานกลาง	
ตอบ	4 ข้อ	ให้ 4 คะแนน	มาก	
ตอบ	5 ข้อ	ให้ 5 คะแนน	มากที่สุด	

สำหรับคำถามข้อที่ 6,14, 20, 22, 24, 26, 32 กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน			การแปลระดับการปฏิบัติ	
ตอบ	1 ครั้ง	ให้ 1 คะแนน	น้อยที่สุด	
ตอบ	2 ครั้ง	ให้ 2 คะแนน	น้อย	
ตอบ	3 ครั้ง	ให้ 3 คะแนน	ปานกลาง	
ตอบ	4 ครั้ง	ให้ 4 คะแนน	มาก	
ตอบมากกว่า	4 ครั้ง	ให้ 5 คะแนน	มากที่สุด	

สำหรับคำถามข้อที่ 7, 9, 11 กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

	เกณฑ์การให้คะแนน	การแปลระดับการปฏิบัติ
ตอบ	ไม่มีการสำรวจอย่างจริงจัง ให้ 1 คะแนน	น้อยที่สุด
ตอบ	1 ครั้ง ให้ 2 คะแนน	น้อย
ตอบ	2 ครั้ง ให้ 3 คะแนน	ปานกลาง
ตอบ	3 ครั้ง ให้ 4 คะแนน	มาก
ตอบมากกว่า	3 ครั้ง ให้ 5 คะแนน	มากที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายของช่วงคะแนนเฉลี่ย (นิภา เมธาวีชัย: 2543: 91) มีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับการปฏิบัติ
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย จึงมีการทดสอบความตรง(Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. การทดสอบความตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการคุณภาพ รวมจำนวนทั้งหมด 5 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบถึงความครอบคลุมของเนื้อหา การใช้ภาษา ตลอดจนโครงสร้างของแบบสอบถามว่าครอบคลุมกับนิยามและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มทดสอบ

จากการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ผู้เชี่ยวชาญได้ให้คำแนะนำว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เป็นไปตามแนวทางที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนิยามที่กำหนดไว้ แต่ได้มีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของการใช้ภาษา และความชัดเจนของข้อความคำถาม เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเข้าใจคำถามได้อย่างถูกต้องและชัดเจน

2. การทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้บริหารโรงเรียนจำนวน 30 คน

หลังจากนำแบบสอบถามไปทดลองเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้นำมาหาค่าความเชื่อมั่น ซึ่งหาด้วยวิธีการของครอนบัค (Cronbach) ด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ผลปรากฏว่ามีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง .7143 - .8655 ซึ่งอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (ดูรายละเอียดในภาคผนวก หน้า 110)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.3.1 นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย สาขาการจัดการการศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ถึงผู้อำนวยการสำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร เพื่อขอความร่วมมือการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร

3.3.2 สำนักการศึกษากรุงเทพมหานครออกหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังสำนักงานเขตต่าง ๆ ที่ผู้บริหารโรงเรียนปฏิบัติงานอยู่พร้อมแบบสอบถามขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 237 ฉบับ

3.3.3 ผู้บริหารโรงเรียนส่งแบบสอบถามคืนทางไปรษณีย์ จำนวน 213 ฉบับ เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 207 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 87.34 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด แต่คิดเป็นร้อยละ 100 ของขนาดของตัวอย่าง

3.3.4 นำเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานครมาศึกษาเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติ ดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1 ที่ว่า “เพื่อศึกษาระดับการจัดการคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร” ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 ที่ว่า “เพื่อเปรียบเทียบการจัดการคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของโรงเรียน” ใช้สถิติตามจำนวนกลุ่มของการเปรียบเทียบ ดังนี้

3.4.2.1 เปรียบเทียบความแตกต่างในการจัดการคุณภาพของผู้บริหารชายกับหญิง โดยการทดสอบค่า t-Test

3.4.2.2 เปรียบเทียบความแตกต่างในการจัดการคุณภาพของผู้บริหารในเรื่องของ ประสิทธิภาพการทำงาน และขนาดของโรงเรียน โดยการทดสอบค่า F-Test (ONE WAY ANOVA)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การจัดการคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร” ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferencial Statitics) เพื่อหาคำตอบของวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 “เพื่อศึกษาระดับการจัดการคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร” และเพื่อหาคำตอบของวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 “เพื่อเปรียบเทียบการจัดการคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของโรงเรียนที่ปฏิบัติงานอยู่” เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบสำรวจรายการ (Check List) โดยรายละเอียดของผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ปรากฏดังนี้

4.1 ส่วนที่ 1 การศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐาน

ส่วนที่ 1 การศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ เพศ ประสบการณ์การทำงาน วุฒิการศึกษา สาขาที่จบ และขนาดของโรงเรียน ผลการวิจัย ปรากฏดังตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 สถานภาพของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครจำแนกตามเพศ
ประสบการณ์การทำงาน วุฒิการศึกษา สาขาที่จบ และขนาดของโรงเรียน

ผู้บริหารโรงเรียน	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	103	49.80
หญิง	104	50.20
2. ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่า 8 ปี	110	53.10
ตั้งแต่ 8 – 15 ปี	62	30.00
มากกว่า 15 ปี	35	16.90
3. ขนาดโรงเรียน		
เล็ก	57	27.50
กลาง	66	31.90
ใหญ่	84	40.60
4. คุณวุฒิทางการศึกษา		
ปริญญาตรี	36	17.40
ปริญญาโท	167	80.70
ปริญญาเอก	4	1.90
5. สาขาวิชาการศึกษาสูงสุด		
บริหารการศึกษา	177	85.60
สถิติการศึกษา	2	1.44
ประถมศึกษา	11	5.28
บริหารธุรกิจ	1	0.48
การวัด และประเมินผลการศึกษา	2	1.44
วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม	1	0.48
เทคโนโลยีทางการศึกษา	1	0.48
สังคมศึกษา	2	0.96
อักษรศาสตร์	1	0.48
จิตวิทยา และแนะแนว	1	0.48
ภาษาไทย	4	1.92
รัฐศาสตร์การปกครอง	2	0.96

จากตารางที่ 4.1 ผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร จากจำนวนตัวอย่าง 207 คน เป็นเพศชายจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 49.80 เป็นเพศหญิงจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 50.20 โดยส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 8 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.10 หรือ 110 คน รองลงมา มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 8 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 30 หรือ 62 คน และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.90 หรือ 35 คน ส่วนผู้บริหารโรงเรียนที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนขนาดเล็กมีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 ขนาดกลางมีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 31.90 และขนาดใหญ่มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 40.60 ผู้บริหารโรงเรียนส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 80.70 รองลงมา คือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17.40 และส่วนน้อยจบการศึกษาระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 1.90 ส่วนสาขาที่จบการศึกษามากที่สุด คือ สาขาการบริหารการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 85.60

4.2 ส่วนที่ 2 ศึกษาการจัดการจัดการคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 ศึกษาการจัดการจัดการคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร 5 ด้าน ได้แก่ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน และการจัดสภาพการเรียนรู้ ผลการวิจัยปรากฏดังตารางที่ 4.2 – 4.7 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ระดับการปฏิบัติงานของการจัดการคุณภาพ

การจัดการคุณภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับการปฏิบัติ
1. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2.53	0.65	น้อย
2. การเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ	2.58	0.79	น้อย
3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	3.07	0.77	ปานกลาง
4. การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน	3.21	0.66	ปานกลาง
5. การจัดสภาพการเรียนรู้	3.63	0.76	มาก
รวม	3.00	0.72	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 การจัดการคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครในภาพรวมมีระดับการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) แต่เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า

ด้านการจัดสภาพการเรียนรู้ มีการจัดการคุณภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) รองลงมา ได้แก่ ด้านการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน ($\bar{X} = 3.21$) และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ($\bar{X} = 3.07$) ส่วนที่มีการจัดการคุณภาพน้อย ได้แก่ การเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ ($\bar{X} = 2.58$) และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 2.53$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละข้อไม่แตกต่างกันมากนัก และค่าที่มากที่สุด คือ 0.79 คิดเป็นร้อยละ 24 ของค่าเฉลี่ยรวม (3.00)

ตารางที่ 4.3 ระดับของการปฏิบัติงานด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	\bar{X}	S.D.	ระดับการปฏิบัติ
1. การดำเนินงานปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน	3.87	1.19	มาก
2. การวางแผน	2.39	0.83	น้อย
3. การนำแผนที่กำหนดไว้ไปปฏิบัติ	2.13	0.77	น้อย
4. การตรวจสอบทบทวน	2.30	0.82	น้อย
5. การแก้ปัญหา	1.98	0.93	น้อย
6. ความถี่ในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระยะเวลา 1 ปีการศึกษา	2.59	1.47	น้อย
รวม	2.53	0.65	น้อย

จากตารางที่ 4.3 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในภาพรวมมีระดับของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาในข้อย่อยของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง พบว่า ข้อย่อยในเรื่องของการดำเนินงานปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน มีระดับของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) ส่วนข้อย่อยอื่น ๆ ได้แก่ ความถี่ในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระยะเวลา 1 ปีการศึกษา การวางแผน การตรวจสอบทบทวน การนำแผนที่กำหนดไว้ไปปฏิบัติ และการแก้ปัญหา มีระดับของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 4.4 ระดับของการปฏิบัติงานด้านการเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ

การเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ	\bar{X}	S.D.	ระดับการปฏิบัติ
1. ความถี่ในการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้เรียนในระยะเวลา 1 ปีการศึกษา	2.75	0.84	ปานกลาง
2. การสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้เรียนในด้านบริหารจัดการ	2.54	1.25	น้อย
3. ความถี่ในการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้ปกครองในระยะเวลา 1 ปีการศึกษา	2.60	0.85	น้อย
4. การสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้ปกครองในด้านบริหารจัดการ	2.95	1.18	ปานกลาง
5. ความถี่ในการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของชุมชนในระยะเวลา 1 ปีการศึกษา	2.53	0.90	น้อย
6. การสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของชุมชนในด้านบริหารจัดการ	2.90	1.24	ปานกลาง
รวม	2.58	0.79	น้อย

จากตารางที่ 4.4 การเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญในภาพรวมมีระดับของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาในข้อย่อย พบว่า การสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้ปกครองในด้านบริหารจัดการ การสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของชุมชนในด้านบริหารจัดการ และความถี่ในการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้เรียนในระยะเวลา 1 ปีการศึกษา มีระดับของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความถี่ในการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้ปกครองในระยะเวลา 1 ปีการศึกษา การสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้เรียนในด้านบริหารจัดการ และความถี่ในการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของชุมชนในระยะเวลา 1 ปีการศึกษา มีระดับการปฏิบัติงานน้อย ($\bar{X} = 2.60$, $\bar{X} = 2.54$ และ $\bar{X} = 2.53$ ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.5 ระดับของการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	\bar{X}	S.D.	ระดับการปฏิบัติ
1. โรงเรียนมีการพัฒนาบุคลากร	3.56	0.85	มาก
2. ความถี่ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรในระยะเวลา 1 ปีการศึกษา	2.70	1.56	ปานกลาง
3. การคำนึงถึงหลักการในการวางแผนพัฒนาบุคลากร	2.45	1.07	น้อย
4. การพัฒนาบุคลากรในโรงเรียนโดยวิธีการหลากหลาย	3.64	1.12	มาก
5. การสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรในการทำงาน	3.51	0.85	มาก
6. การประสานงานกันทำงานกันเป็นทีม	2.82	1.17	ปานกลาง
รวม	3.07	0.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมมีระดับของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในข้อย่อย พบว่า การพัฒนาบุคลากรในโรงเรียนโดยวิธีการหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น ๆ ($\bar{X} = 3.64$) ส่วนการคำนึงถึงหลักการในการวางแผนพัฒนาบุคลากร มีระดับของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.45$)

ตารางที่ 4.6 ระดับของการปฏิบัติงานด้านการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน

การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับการปฏิบัติ
1. โรงเรียนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการทำงาน	2.80	1.03	ปานกลาง
2. ความถี่ที่โรงเรียนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนซึ่งเป็นคณะกรรมการนักเรียนประชุมร่วมกันในระยะเวลา 1 ภาคการศึกษา	3.59	1.46	มาก
3. โรงเรียนเปิดโอกาสให้ครูมีส่วนร่วมในการทำงาน	3.91	0.69	มาก
4. ความถี่ที่โรงเรียนเปิดโอกาสให้ครูประชุมร่วมกันในการทำงานของโรงเรียนในระยะเวลา 1 ภาคการศึกษา	4.75	0.79	มากที่สุด
5. โรงเรียนเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา	2.35	1.07	น้อย
6. ความถี่ที่โรงเรียนเปิดโอกาสให้ชุมชนร่วมประชุมเรื่องการจัดการศึกษาในระยะเวลา 1 ปีการศึกษา	2.59	1.27	น้อย
7. โรงเรียนเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการทำงาน	3.79	0.90	มาก
8. ความถี่ที่โรงเรียนเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองร่วมประชุมกันในการทำงานของโรงเรียนในระยะเวลา 1 ปีการศึกษา	2.51	1.15	น้อย
รวม	3.21	0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานในภาพรวมมีระดับของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในข้อย่อย พบว่า ความถี่ที่โรงเรียนเปิดโอกาสให้ครูประชุมร่วมกันในการทำงานของโรงเรียนในระยะเวลา 1 ภาคการศึกษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น ๆ คือ โรงเรียนเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ($\bar{X} = 2.35$)

ตารางที่ 4.7 ระดับของการปฏิบัติงานด้านการจัดสภาพการเรียนรู้

การจัดสภาพการเรียนรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับการปฏิบัติ
1. การจัดสภาพการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาให้นักเรียนให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	3.57	0.93	มาก
2. การดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	3.46	0.87	มาก
3. การพัฒนาสื่อการสอนเพื่อให้เอื้อต่อการเรียนรู้	4.16	1.23	มาก
4. การจัดสภาพการณ์ที่เป็นปัจจัยสนับสนุนเอื้อต่อการเรียนการสอน	3.48	0.97	มาก
5. การเลือกวิธีสอนโดยการเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	3.50	0.88	มาก
6. การจัดบรรยากาศสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนให้เอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอน	4.09	1.33	มาก
รวม	3.63	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.7 การจัดสภาพการเรียนรู้ในภาพรวมและในทุกข้อย่อยมีระดับของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับการปฏิบัติมากกว่าข้ออื่น ๆ คือ การพัฒนาสื่อการสอนเพื่อให้เอื้อต่อการเรียนรู้ ($\bar{X}=4.16$) รองลงมา ได้แก่ การจัดบรรยากาศสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนให้เอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอน ($\bar{X}=4.09$) ส่วนการดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เป็นข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น ๆ ($\bar{X} = 3.46$)

4.3 ส่วนที่ 3 การศึกษาเปรียบเทียบการจัดการคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 การศึกษาเปรียบเทียบการจัดการคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของโรงเรียน ปรากฏผลการทดสอบสมมติฐานในตารางที่ 4.8 – 4.10 ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ข้อที่ 1 ผู้บริหารชายกับหญิงมีการจัดการคุณภาพในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบการจัดการคุณภาพในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ระหว่างเพศชาย กับเพศหญิง

การจัดการคุณภาพ	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	P-value	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1.การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	ชาย	2.54	0.665	-0.242	0.809	ไม่แตกต่างกัน
	หญิง	2.52	0.6397			
2. การเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ	ชาย	2.65	0.774	1.212	0.227	ไม่แตกต่างกัน
	หญิง	2.52	0.812			
3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ชาย	3.00	0.753	-1.288	0.199	ไม่แตกต่างกัน
	หญิง	3.14	0.789			
4. การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน	ชาย	3.11	0.639	-2.091	0.038	แตกต่างกัน
	หญิง	3.30	0.681			
5. การจัดสภาพการเรียนรู้	ชาย	3.41	0.840	-4.339	0.000	แตกต่างกัน
	หญิง	3.85	0.616			
รวม	ชาย	2.94	0.559	-1.637	0.103	ไม่แตกต่างกัน
	หญิง	3.07	0.529			

จากตารางที่ 4.8 ผู้บริหารโรงเรียนที่มีเพศแตกต่างกัน มีการจัดการคุณภาพในด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ไม่แตกต่างกัน ($P\text{-value} > 0.05$) ส่วนในด้านของการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน และการจัดสภาพการเรียนรู้ พบว่า ผู้บริหารที่มีเพศต่างกัน มีการจัดการคุณภาพต่างกัน ($P\text{-value} < 0.05$) โดยผู้บริหารหญิงมีการจัดการคุณภาพในโรงเรียนอยู่ในระดับมากกว่าผู้บริหารชาย และโดยรวมผู้บริหารชายกับหญิงมีการจัดการคุณภาพในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ($P\text{-value} > 0.05$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ผู้บริหารชายกับหญิงมีการจัดการคุณภาพในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการจัดการคุณภาพ
ในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบการจัดการคุณภาพในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครระหว่าง
ผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน

การจัดการ คุณภาพ	ประสบการณ์	\bar{X}	SV	SS	Df	MS	F	P- value	ผลการ ทดสอบ สมมติฐาน
1. การ ปรับปรุง อย่าง ต่อเนื่อง	น้อยกว่า 8 ปี	2.36	ระหว่าง	0.215	2	0.107	0.252	0.778	ไม่ แตกต่าง กัน
	8 – 15 ปี	2.19	กลุ่ม						
	มากกว่า 15 ปี	2.46	ภายใน	87.132	204	0.427			
	รวม	2.30	กลุ่ม รวม	87.347	206				
2. การเน้น ผู้รับบริการ ทาง การศึกษา เป็น สำคัญ	น้อยกว่า 8 ปี	2.41	ระหว่าง	0.221	2	0.111	0.174	0.840	ไม่ แตกต่าง กัน
	8 – 15 ปี	2.24	กลุ่ม						
	มากกว่า 15 ปี	2.34	ภายใน	129.885	204	0.637			
	รวม	2.34	กลุ่ม รวม	130.106	206				
3. การ พัฒนา ทรัพยากร มนุษย์	น้อยกว่า 8 ปี	3.12	ระหว่าง	0.473	2	0.236	0.393	0.675	ไม่ แตกต่าง กัน
	8 – 15 ปี	3.02	กลุ่ม						
	มากกว่า 15 ปี	3.00	ภายใน	122.605	204	0.601			
	รวม	3.07	กลุ่ม รวม	123.078	206				

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

การจัดการ คุณภาพ	ประสบการณ์	\bar{X}	SV	SS	Df	MS	F	P- value	ผลการ ทดสอบ สมมติฐาน
4. การเปิด โอกาสให้ บุคลากรมี ส่วนร่วม ในการ ทำงาน	น้อยกว่า 8 ปี	3.18	ระหว่าง	0.228	2	0.114	0.254	0.776	ไม่ แตกต่าง กัน
	8 – 15 ปี	3.25	กลุ่ม	91.268	204	0.447			
	มากกว่า 15 ปี	3.24	ภายใน						
	รวม	3.21	กลุ่ม รวม	91.496	206				
5. การจัด สภาพการ เรียนรู้	น้อยกว่า 8 ปี	3.70	ระหว่าง	0.819	2	0.409	0.692	0.502	ไม่ แตกต่าง กัน
	8 – 15 ปี	3.55	กลุ่ม	120.677	204	0.592			
	มากกว่า 15 ปี	3.76	ภายใน						
	รวม	3.67	กลุ่ม รวม	121.496	206				
รวม	น้อยกว่า 8 ปี	2.98	ระหว่าง	0.051	2	0.025	0.085	0.919	ไม่ แตกต่าง กัน
	8 – 15 ปี	2.89	กลุ่ม	61.543	204	0.302			
	มากกว่า 15 ปี	2.99	ภายใน						
	รวม	2.96	กลุ่ม รวม	61.594	206				

จากตารางที่ 4.9 ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการจัดการคุณภาพในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน (P-value > 0.05) ในทุกด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีการจัดการคุณภาพในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ข้อที่ 3 ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีการจัดการคุณภาพในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบการจัดการคุณภาพในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครระหว่างผู้บริหารที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน

การจัดการคุณภาพ	ขนาดโรงเรียน	\bar{X}	SV	SS	Df	MS	F	P-value	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	เล็ก	2.18	ระหว่าง	0.395	2	0.198	0.464	0.630	ไม่แตกต่างกัน
	กลาง	2.32	กลุ่ม						
	ใหญ่	2.37	ภายใน	86.951	204	0.426			
	รวม	2.30	กลุ่ม						
			รวม	87.346	206				
2. การเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ	เล็ก	2.27	ระหว่าง	0.626	2	0.313	0.494	0.611	ไม่แตกต่างกัน
	กลาง	2.45	กลุ่ม						
	ใหญ่	2.31	ภายใน	129.480	204	0.635			
	รวม	2.34	กลุ่ม						
			รวม	130.106	206				
3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	เล็ก	3.00	ระหว่าง	1.134	2	0.567	0.948	0.389	ไม่แตกต่างกัน
	กลาง	3.01	กลุ่ม						
	ใหญ่	3.17	ภายใน	121.944	204	0.598			
	รวม	3.07	กลุ่ม						
			รวม	123.078	206				

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

การจัดการ คุณภาพ	ขนาด โรงเรียน	\bar{X}	SV	SS	Df	MS	F	P- value	ผลการ ทดสอบ สมมติฐาน
4. การเปิด โอกาสให้ บุคลากรมี ส่วนร่วมใน การทำงาน	เล็ก	3.15	ระหว่าง	1.022	2	0.511	1.152	0.318	ไม่ แตกต่าง กัน
	กลาง	3.15	กลุ่ม						
	ใหญ่	3.29	ภายใน	90.473	204	0.433			
	รวม	3.21	กลุ่ม รวม	91.495	206				
5. การจัด สภาพการ เรียนรู้	เล็ก	3.49	ระหว่าง	2.237	2	1.119	1.914	0.150	ไม่ แตกต่าง กัน
	กลาง	3.62	กลุ่ม						
	ใหญ่	3.82	ภายใน	119.259	204	0.585			
	รวม	3.67	กลุ่ม รวม	121.496	206				
รวม	เล็ก	2.86	ระหว่าง	0.714	2	0.357	1.197	0.304	ไม่ แตกต่าง กัน
	กลาง	2.94	กลุ่ม						
	ใหญ่	3.03	ภายใน	60.880	204	0.298			
	รวม	2.96	กลุ่ม รวม	61.594	206				

จากตารางที่ 4.10 โรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีการจัดการคุณภาพในโรงเรียนสังกัด กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ($P\text{-value} > 0.05$) ในทุกด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีการจัดการคุณภาพในโรงเรียนสังกัด กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การจัดการคุณภาพของผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการจัดการคุณภาพของผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครและเพื่อเปรียบเทียบการจัดการคุณภาพของผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของโรงเรียนที่ปฏิบัติงานอยู่

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้บริหาร โรงเรียนสังกัด กรุงเทพมหานครที่เป็นตัวอย่างจำนวน 207 คน การวิเคราะห์แบบสอบถาม ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) และการทดสอบสมมติฐาน ใช้ค่า t-Test และ F-Test (ONE WAY ANOVA) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Versions 10.0

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยสามารถสรุปผล อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผล

ผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครที่เป็นตัวอย่างมีจำนวนทั้งสิ้น 207 คน เป็นเพศชาย 103 คน คิดเป็นร้อยละ 49.80 เพศหญิง 104 คน คิดเป็นร้อยละ 50.20 ผู้บริหารโรงเรียนส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 8 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.10 ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนขนาดเล็ก 57 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนขนาดกลาง 66 คน คิดเป็นร้อยละ 31.90 และปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนขนาดใหญ่ 84 คน คิดเป็นร้อยละ 40.60 ผู้บริหารโรงเรียนส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 80.70 และส่วนใหญ่จบการศึกษาในสาขาการบริหารการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 85.60

5.1.1 ศึกษาระดับการจัดการคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร

โดยภาพรวมการจัดการคุณภาพของผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร มีการจัดการคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ในรายด้าน พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีการจัดการคุณภาพอยู่ในระดับมาก เพียงด้านเดียว คือ ด้านของการจัดสภาพการเรียนรู้ ส่วนด้านที่ผู้บริหารมีการจัดการคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน และด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านที่ผู้บริหารมีการจัดการคุณภาพอยู่ในระดับน้อย คือ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และด้านการเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ

หากพิจารณาระดับการจัดการคุณภาพของผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครเป็นรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน และการจัดสภาพการเรียนรู้ สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

5.1.1.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมการจัดการคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียนด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับน้อย และในข้อย่อยแทบทุกข้อ พบว่าผู้บริหารโรงเรียนมีการจัดการคุณภาพอยู่ในระดับน้อยเช่นกัน ซึ่งได้แก่ ความถี่ในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระยะเวลา 1 ปีการศึกษา การวางแผน การตรวจสอบทบทวน การนำแผนที่กำหนดไว้ไปปฏิบัติ และการแก้ปัญหา ยกเว้นข้อเดียวที่ผู้บริหารโรงเรียนมีการจัดการคุณภาพอยู่ในระดับมาก คือ การดำเนินงานปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน

5.1.1.2 การเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ โดยภาพรวมการจัดการคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียนด้านการเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญอยู่ในระดับน้อย โดยโรงเรียนมีการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้ปกครองและชุมชนแต่ไม่บ่อยนัก และโรงเรียนมีการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้เรียนเกี่ยวกับการบริหารจัดการโรงเรียนในด้านต่าง ๆ น้อย แต่มีการสำรวจบ่อยครั้งกว่าการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้ปกครองและชุมชน

5.1.1.3 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยภาพรวมการจัดการคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง แต่ในข้อย่อย พบว่าผู้บริหารโรงเรียนมีการจัดการคุณภาพอยู่ในระดับมาก ในเรื่องการพัฒนากุศลกรในโรงเรียนโดยวิธีการหลากหลาย โรงเรียนมีการพัฒนากุศลกร และการสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรในการทำงาน ส่วนข้อย่อยที่ผู้บริหารโรงเรียนมีการจัดการคุณภาพอยู่ในระดับน้อย คือ การคำนึงถึงหลักการในการวางแผนพัฒนากุศลกร

5.1.1.4 การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยภาพรวมการจัดการคุณภาพของผู้บริหาร โรงเรียนด้านการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหาร โรงเรียนมีการจัดการคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เรื่องของความคิดที่โรงเรียนเปิดโอกาสให้ครูประชุมร่วมกันในการทำงานของโรงเรียนในระยะเวลา 1 ภาคการศึกษา และเรื่อง que ผู้บริหาร โรงเรียนมีการจัดการคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง คือ การเปิดโอกาสให้ ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการทำงาน ส่วนเรื่อง que ผู้บริหาร โรงเรียนมีการจัดการคุณภาพอยู่ในระดับน้อย คือ การเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และความคิดที่โรงเรียนเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองและชุมชนร่วมประชุมกัน

5.1.1.5 การจัดสภาพการเรียนรู้ โดยภาพรวมและในข้อย่อยของการจัดการคุณภาพของผู้บริหาร โรงเรียน ด้านการจัดสภาพการเรียนรู้อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ การพัฒนาสื่อการสอนเพื่อให้เอื้อต่อการเรียนรู้ การจัดบรรยากาศสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนให้เอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอน การจัดสภาพการเรียนรู้เพื่อพัฒนานักเรียนให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การเลือกวิธีสอนโดยการเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การจัดสภาพการณ์ที่เป็นปัจจัยสนับสนุนเอื้อต่อการเรียนการสอน และการดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

5.1.2 ผลการเปรียบเทียบการจัดการคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของโรงเรียนที่ปฏิบัติงานอยู่

ผลการเปรียบเทียบการจัดการคุณภาพของผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของโรงเรียนที่ปฏิบัติงานอยู่ มีดังนี้

5.1.2.1 สมมติฐานการวิจัยข้อ 1 ผู้บริหารชายกับหญิงมีการจัดการคุณภาพในโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

โดยภาพรวมและการจัดการคุณภาพบางด้าน คือ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ด้านการเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ และด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้บริหารชายกับหญิงมีการจัดการคุณภาพในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน แต่มีเพียง 2 ด้านที่ผู้บริหารชายกับหญิงมีการจัดการคุณภาพแตกต่างกัน คือ ด้านการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน และด้านการจัดสภาพการเรียนรู้ โดยผู้บริหารหญิงมีการจัดการคุณภาพใน 2 ด้านนี้มากกว่าผู้บริหารชาย

5.1.2.2 สมมติฐานการวิจัยข้อ 2 ผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการจัดการคุณภาพในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการจัดการคุณภาพในโรงเรียนสังกัด กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวม และในทุก ๆ ด้าน คือ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ด้านการเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน และด้านการจัดสภาพการเรียนรู้

5.1.2.3 สมมติฐานการวิจัยข้อ 3 ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีการจัดการคุณภาพในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน สามารถสรุปผล ดังนี้

ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีการจัดการคุณภาพในโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวม และในทุก ๆ ด้าน คือ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ด้านการเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน และด้านการจัดสภาพการเรียนรู้

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาระดับการจัดการคุณภาพของผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปราย ตามความมุ่งหมายของการวิจัยได้ดังนี้

5.2.1 การศึกษาระดับการจัดการคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาระดับการจัดการคุณภาพของผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนได้มีการจัดการคุณภาพในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง จะเห็นได้ว่าการจัดการคุณภาพภายในโรงเรียนเป็นกระบวนการบริหารงานที่เกื้อหนุนให้การดำเนินงานของโรงเรียนเกิดคุณภาพ ซึ่งกระบวนการบริหารการศึกษาเพื่อให้โรงเรียนเกิดคุณภาพดังกล่าวนี้ จำเป็นต้องประกอบไปด้วยการประกันคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก ดังที่ระบุในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ว่าการประกันคุณภาพภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา ซึ่งสาเหตุที่ผู้บริหารโรงเรียนมีการจัดการคุณภาพในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากว่า ขณะนี้โรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครกำลังอยู่ในระหว่างการปฏิรูปการศึกษา และพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อเข้าสู่มาตรฐานการศึกษาในระดับคุณภาพที่สูงขึ้น ดังนั้น ผู้บริหารโรงเรียนจึงพยายามที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารโดยนำการจัดการคุณภาพมาใช้ ดังที่ เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2545: 1) กล่าวว่า ปัจจุบันจำเป็นต้องมีองค์กรต่าง ๆ จะต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์โลกโดยนำ การจัดการคุณภาพมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร อย่างไรก็ตาม การจัดการคุณภาพยังเป็นเรื่องใหม่ของวงการการศึกษา เนื่องจากหน่วยงานต่าง ๆ และองค์กรรัฐ รวมทั้งสังกัด

กรุงเทพมหานคร เพิ่งได้รับแนวคิดการจัดการคุณภาพ และเริ่มมีการตื่นตัวในการนำการจัดการคุณภาพมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาการบริหารงานภายในโรงเรียน และหน่วยงานของตน (วรภัทร์ ภูเจริญ, 2545: 7) ทั้งนี้ แนวคิดของการจัดการคุณภาพก็มีวิธีการใช้ที่หลากหลาย และต้องอาศัยความร่วมมือและการมีส่วนร่วมจากทุก ๆ ฝ่าย ในการจัดการคุณภาพเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ดังที่ วิรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2540:165) กล่าวว่า การจัดการคุณภาพมีวิธีการใช้ที่หลากหลาย หัวใจสำคัญของการจัดการคุณภาพอยู่ที่การจัดกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยทุกคนในกระบวนการจะต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนา และมีผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้นำ ดังนั้น การที่จะนำการจัดการคุณภาพมาใช้ในการบริหารพัฒนาคุณภาพและการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียน จึงเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยเวลาและต้องปรับเปลี่ยนหลาย ๆ อย่างจากการบริหารแบบเดิม มาสู่การบริหารจัดการแบบสมัยใหม่ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพของสภิต ยงค์ (2544: 71) ที่ได้ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการประกันคุณภาพของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ทุกคนรับรู้การดำเนินประกันคุณภาพในระดับปานกลาง นอกจากนี้ ผลงานวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของชัชวาล ป้อมไชยา (2541) ที่ได้ศึกษาการดำเนินงานบริหารระบบคุณภาพของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสกลนคร โดยผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานตามกระบวนการบริหารระบบคุณภาพของโรงเรียนอยู่ในระดับปานกลาง

ถึงแม้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีการจัดการคุณภาพในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ในรายด้าน กลับพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีการจัดการคุณภาพอยู่ในระดับมากเพียงด้านเดียว คือ ด้านของการจัดสภาพการเรียนรู้ ส่วนด้านที่ผู้บริหารมีการจัดการคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน และด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านที่ผู้บริหารมีการจัดการคุณภาพอยู่ในระดับน้อย คือ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และด้านการเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ ซึ่งจากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีการจัดการคุณภาพในแต่ละด้านแตกต่างกัน สอดคล้องกับรายงานผลการตรวจสอบทบทวนคุณภาพของกรุงเทพมหานครและผลการประเมินจากภายนอกในรอบที่ผ่านมาที่แสดงผลว่า ผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครมีระดับการจัดการคุณภาพในแต่ละด้านแตกต่างกัน (หน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร, 2548)

หากพิจารณาผลการจัดการคุณภาพของผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

5.2.2 ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้บริหารโรงเรียนมีการจัดการคุณภาพด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีการจัดการคุณภาพอยู่ในระดับน้อยในเรื่องของการวางแผน การนำแผนที่กำหนดไว้ไปปฏิบัติ การตรวจสอบทบทวน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการแก้ปัญหาหรือการนำไปปฏิบัติหลังจากมีการประเมินผลแล้ว จากผลการวิจัยนี้ ยังพบว่า โรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครมีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องโดยใช้วงจรคุณภาพ PDCA ในการบริหารจัดการตามแนวคิดการปฏิรูปการศึกษาและกระบวนการดำเนินงาน การประกันคุณภาพในครบทั้ง 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการแก้ไขปรับปรุง ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของวีรพจน์ คือประสิทธิ์สกุล (2540:213) ที่ว่าการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องประกอบไปด้วย การวางแผนการทำงาน การนำไปปฏิบัติ การตรวจสอบทบทวน และการแก้ไขหรือการนำไปปฏิบัติหลังจากมีการตรวจสอบประเมินแล้ว สาเหตุที่ผู้บริหารโรงเรียนมีการจัดการคุณภาพด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับน้อย อาจเนื่องมาจากว่า โรงเรียนมิได้มีการติดตาม ควบคุม และประเมินผลการดำเนินงานการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในเรื่องของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอย่างใกล้ชิด จึงอาจทำให้กระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ดำเนินการไปอย่างไม่ถูกต้องเท่าที่ควร เมื่อเกิดปัญหาก็มิได้แก้ไขโดยทันที ดังผลการวิเคราะห์ปัญหาของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2544: 7) ที่ว่าผู้บริหารของประเทศไทยยังมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ขาดความต่อเนื่องในการติดตาม การควบคุม และการประเมินผลจากการที่โรงเรียนมิได้มีการติดตาม ควบคุม ประเมินผลและการแก้ปัญหอย่างใกล้ชิด ทำให้ไม่ได้มีการกำหนดมาตรการการแก้ปัญหาอย่างชัดเจน เพราะการกำหนดมาตรการการแก้ปัญหาอย่างชัดเจนจะทำให้การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องดำเนินไปสู่จุดมุ่งหมายได้ ดังที่ ศ.ดร.อิโตชิ คุม (อ้างถึงใน สมศักดิ์ สีนุระเวชญ์, 2542:188) กล่าวว่า จุดมุ่งหมายที่แท้จริงของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง นั้น คือ การปรับแก้ผลลัพธ์ที่เบี่ยงเบนออกจากเกณฑ์มาตรฐานให้กลับมาอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องการ ซึ่งผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญาณี สังขารมย์ (2543) ได้ศึกษาศึกษาภาพในการพัฒนาเพื่อเข้าสู่มาตรฐานคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า โรงเรียนไม่ได้นำผลที่ได้จากการประเมินมาปรับปรุงการบริหารการเรียนการสอน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของคำปุ่น ภูเงิน (2544) ที่ได้ทำการศึกษาการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาที่พบ คือ การไม่นำผลการประเมินไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวัชร เทพพุทธานุ (2544: 170-177) ซึ่งได้ศึกษาการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา

กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่โรงเรียนมีการดำเนินงานในด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องทุกขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน การปฏิบัติงาน การตรวจสอบ และการนำไปปฏิบัติหลังตรวจสอบประเมินแล้ว ส่วนปัญหาที่พบจากการวิจัย ประกอบไปด้วย การขาดการปรับปรุงแผนปฏิบัติงาน ไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน โรงเรียนและขาดการนำผลประเมินที่ได้ไปปรับปรุงการจัดทำมาตรฐานโรงเรียน

5.2.3 ด้านการเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ

ผู้บริหารโรงเรียนมีการจัดการคุณภาพด้านการเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยโรงเรียนมีการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้ปกครองและมีการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของชุมชนในภาพรวมเฉลี่ยปีละ 1 ครั้ง และโรงเรียนมีการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้เรียนในภาพรวมเฉลี่ยปีละ 2 ครั้ง จะเห็นได้ว่า โรงเรียนได้ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการทางการศึกษาทั้ง ผู้เรียน ผู้ปกครองและชุมชน โดยพยายามติดตามและจัดให้มีการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการทางการศึกษาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้ผู้รับบริการทางการศึกษาได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงเรียน ตลอดจนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของโรงเรียน ทั้งนี้ โรงเรียนสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจไปใช้ปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของโรงเรียนให้เกิดประสิทธิภาพเพื่อสร้างความมั่นใจและความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ดังคำกล่าวของ Peter F. Drucker (อ้างถึงใน ญัฎฐพันธ์ เจริญนันท์ และคณะ, 2546: 60) ที่ว่า การให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ จะต้องติดตามเรียนรู้ และพยายามคิดแบบลูกค้าหรือผู้รับบริการ ตลอดจนให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และแก้ไขปัญหาก็จะตอบสนองความต้องการ และสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง

อย่างไรก็ดี สาเหตุที่ผู้บริหารโรงเรียนมีการจัดการคุณภาพด้านการเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย อาจเนื่องมาจากว่า การสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการทางการศึกษาด้านการบริหารจัดการนั้นมิได้ทำอย่างละเอียด โดยโรงเรียนจะต้องทำการศึกษาข้อมูลในแต่ละด้านในแต่ละประเด็นที่ต้องการสำรวจอย่างละเอียดลึกซึ้ง เพื่อนำผลสำรวจไปกำหนดเป้าหมายร่วมกันระหว่างโรงเรียนกับผู้รับบริการทางการศึกษาดังระบุไว้ในสาระสำคัญของอนุกรมมาตรฐาน ISO:9000:2000 (2549, กุมภาพันธ์) ที่ว่า การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นประเด็นที่ซับซ้อนและละเอียดอ่อน ซึ่งต้องมีการศึกษาอย่างลึกซึ้งในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันระหว่างโรงเรียนกับผู้รับบริการทางการศึกษา ซึ่งโรงเรียนควรมีการสำรวจความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการบริหารงานวิชาการ

ด้านการบริหารงานปกครอง ด้านการบริหารงานบริการ และด้านความสัมพันธ์กับชุมชน (มนัสพลายชุ่ม, 2540: 95-98) เหตุผลอีกประการหนึ่ง อาจเป็นเพราะว่า ในเรื่องของประเด็นการสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ (ลูกค้า) ในวงการธุรกิจนั้นมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าเป็นหลัก อย่างที่เรียกกันว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” แต่สำหรับโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร เป็นโรงเรียนของรัฐบาลที่มุ่งจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ โดยมีนโยบายด้านการศึกษาที่สำคัญ คือ “เร่งดำเนินการปฏิรูปการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญตามหลักการพระราชบัญญัติแห่งชาติ และ ส่งเสริมให้โรงเรียนพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ได้มาตรฐานตามระบบการประกันคุณภาพ โดย พัฒนาผู้เรียนให้มีความสมดุลทั้งด้านความรู้ ความคิด ความสามารถ และความดีงาม” (กองวิชาการ สำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร, 2548:13) ดังนั้น การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ทางการศึกษาอาจไม่ใช่หน้าที่หลัก เนื่องจากโรงเรียนมีหน้าที่ในการจัดการศึกษาและมีการ ดำเนินการด้านมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้เรียน ด้วยเหตุผลทั้งหมดนี้ จึงทำให้ผู้บริหารโรงเรียนมีการจัดการ คุณภาพด้านการเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญอยู่ในระดับน้อย

5.2.4 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ผู้บริหารโรงเรียนมีการจัดการคุณภาพด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง โดยโรงเรียนมีการวางแผนพัฒนาบุคลากรในภาพรวมเฉลี่ย 3 ครั้งต่อปีการศึกษา จะเห็นได้ว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีการวางแผนพัฒนาบุคลากรเป็นระยะ ๆ ตลอดปีการศึกษา ซึ่งการที่ บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จะช่วยให้บุคลากรได้รับความรู้เพิ่มเติม และเกิดความ ชำนาญความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังคำกล่าวของ บรรยงค์ โตจินดา (2546:45) ที่ว่า การวางแผนพัฒนาบุคลากรนั้นเป็นการส่งเสริมให้คนที่ปฏิบัติงานอยู่แล้วได้เพิ่มพูน ความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถเพิ่มขึ้น ส่วนในด้านของการประสานงานกันทำงานกัน เป็นทีม โรงเรียนมีการประสานงานกันทำงานกันเป็นทีมอยู่ในระดับปานกลาง โดยโรงเรียนมีการ ใช้หลักการจัดการคุณภาพโดยรวมในการประสานงานกันทำงานกันเป็นทีม ซึ่งบุคลากรทุกคน ทุก ฝ่าย มีการประสานงานกันทำงานกันเป็นทีม เริ่มตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม ระดับทีมและระดับ ทุกทีมในโรงเรียน ดังคำกล่าวของ Don Mankin and Other (1996) ที่ว่า การประสานกันทำงานกัน เป็นทีมและทุกระดับชั้น เริ่มตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม ระดับทีม และทุกทีมในองค์กรนั้นเป็น หัวใจของการจัดการคุณภาพโดยรวม

สาเหตุที่ผู้บริหารโรงเรียนมีการจัดการคุณภาพด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ใน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเกี่ยวเนื่องมาจากว่า งบประมาณเพื่อจัดสรรในการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์นั้นมีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งทางต้นสังกัดกรุงเทพมหานครมีการจัดสรรงบประมาณ

ด้านการจัดการศึกษาให้แก่โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในหลาย ๆ โครงการ โดยเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาบุคลากร การจัดฝึกอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาการทำงานเป็นทีม และการส่งเสริมขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร ตัวอย่าง เช่น การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ การศึกษาดูงาน การจัดฝึกอบรมผู้บริหาร โรงเรียน และการฝึกอบรมหลักสูตรอื่น ๆ การให้รางวัลแก่ครูดีเด่น เป็นต้น (กองวิชาการ, สำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร, 2548: 36) ซึ่งโรงเรียนได้มีการวางแผนพัฒนาบุคลากรและมีนโยบายด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่แล้ว แต่เนื่องจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่าง ๆ นั้น จำเป็นต้องใช้งบประมาณที่ค่อนข้างสูง จึงทำให้การจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอ และเกิดปัญหาการขาดงบประมาณ (ยุทธนา รวีเหลือง, 2539: 54) ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ งานวิจัยของสมพร เสวีวัลลภ (2539: 110) ที่ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการพัฒนาบุคลากร โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาความต้องการความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร ในภาพรวมระบุว่า ประสบกับปัญหาการขาดงบประมาณในการดำเนินงาน ด้วยเหตุผลทั้งหมดนี้ จึงทำให้ผู้บริหารโรงเรียนมีการจัดการคุณภาพด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

5.2.5 การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน

ผู้บริหารโรงเรียนมีการจัดการคุณภาพด้านการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้บริหารโรงเรียนมีการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการทำงานของโรงเรียนในการวางแผนจัดกิจกรรม การแสดงความคิดเห็นในรูปแบบต่าง ๆ การเป็นคณะกรรมการนักเรียน และการประเมินผลด้านการเรียนการสอน ดังที่ กรมวิชาการ (2544) ระบุว่า ผู้เรียนควรมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการทำงานของโรงเรียนในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านวิชาการ การวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ การแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนานักเรียน การเป็นคณะกรรมการโรงเรียน และการประเมินผลด้านการเรียนการสอน ซึ่งผู้บริหารโรงเรียนมีการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนซึ่งเป็นคณะกรรมการนักเรียนประชุมร่วมกันในภาพรวมเฉลี่ย 4 ครั้ง ต่อภาคการศึกษา แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีการบริหาร โดยใช้หลักการมีส่วนร่วม โดยมีการจัดประชุมคณะกรรมการนักเรียนเพื่อให้นักเรียนได้รับฟังและร่วมแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการทำงานพัฒนาโรงเรียน ทำให้ผู้เรียนรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของโรงเรียน ดังที่ จันทรานี สงวนนาม (2545: 68) กล่าวว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นวิทยาการสมัยใหม่ในการบริหารอีกแนวทางหนึ่ง ที่ให้ความสำคัญในการแสดงความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น วิธีการดังกล่าวจะทำให้เกิดการยอมรับในวัตถุประสงค์ มีผลทางด้านจิตใจที่จะเป็นแรงผลักดันให้เกิดการสนับสนุนและรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

สาเหตุที่ผู้บริหารโรงเรียนมีการจัดการคุณภาพด้านการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการทำงานของโรงเรียน อาจเนื่องมาจากว่า โรงเรียนเห็นว่า ผู้เรียนมีหน้าที่หลักที่สำคัญ คือ การเรียนหนังสือ ส่วนในเรื่องของการเข้าร่วมกิจกรรม การแสดงความคิดเห็น การเป็นคณะกรรมการโรงเรียน ตลอดจนการประเมินผลด้านการเรียนการสอนนั้น ถือเป็นกิจกรรมเสริม ที่โรงเรียนมีการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้รู้จักการทำงานร่วมกันในสังคม การช่วยเหลือกัน ตลอดจนรู้จักแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาโรงเรียน

5.2.6 การจัดสภาพการเรียนรู้

ผู้บริหารโรงเรียนมีการจัดการคุณภาพด้านการจัดสภาพการเรียนรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีการจัดการคุณภาพด้านการจัดสภาพการเรียนรู้ในระดับมากในทุกข้อย่อย ได้แก่ การพัฒนาสื่อการสอนเพื่อให้เอื้อต่อการเรียนรู้ การจัดบรรยากาศสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนให้เอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอน การจัดสภาพการเรียนรู้เพื่อพัฒนานักเรียนให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การเลือกวิธีสอนโดยการเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การจัดสภาพการณ์ที่เป็นปัจจัยสนับสนุนเอื้อต่อการเรียนการสอน และการดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเรื่องของการพัฒนาสื่อการสอนเพื่อให้เอื้อต่อการเรียนรู้ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า สื่อการสอนนั้นเป็นส่วนประกอบสำคัญในการพัฒนาการเรียนการสอนให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังที่ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2541: 40) ระบุไว้ว่า สื่อการสอน นวัตกรรม วัสดุอุปกรณ์ เป็นส่วนสำคัญที่ส่งเสริมให้การจัดการศึกษาในโรงเรียนเป็นไปอย่างราบรื่น สมบูรณ์ และเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของโรงเรียน

สาเหตุที่ผู้บริหารโรงเรียนมีการจัดการคุณภาพด้านการจัดสภาพการเรียนรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การพัฒนาสื่อการสอนเพื่อให้เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน อาจเนื่องมาจากว่า ผู้บริหารโรงเรียนได้ให้ความสำคัญกับผู้เรียน เพราะผู้เรียนเป็นผู้รับบริการทางการศึกษาค้นที่สำคัญที่สุด (พันธ์ศักดิ์ พลสารัมย์, 2540: 33) กอรปกับ การปฏิรูปการศึกษาที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญเป็นนโยบายที่สำคัญและเป็นหัวใจของการปฏิรูปการศึกษา ดังนั้น ผู้บริหารโรงเรียนจึงมีความตระหนักเป็นอย่างยิ่งในการจัดสภาพการเรียนรู้ที่เหมาะสมเพื่อให้ผู้เรียนได้รับประโยชน์สูงสุด เพื่อตอบสนองนโยบายการปฏิรูปการศึกษาดังกล่าว ดังที่ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546: 11) ระบุไว้ว่า การจัดสภาพการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญเป็นการจัดสภาพการเรียนรู้เพื่อให้ผู้เรียนได้รับประโยชน์สูงสุด และได้พัฒนาตนเองอย่างเต็มศักยภาพ

นอกจากนี้ ทางต้นสังกัดกรุงเทพมหานครก็ได้มีนโยบายกระตุ้นให้โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร เร่งดำเนินการปฏิรูปการเรียนรู้โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญตามหลักการพระราชบัญญัติการศึกษา แห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 โดยให้มีการจัดสภาพบรรยากาศใน ชั้นเรียนให้สอดคล้องกับการเรียนการสอน เพราะการจัดบรรยากาศจะช่วยสนับสนุน และกระตุ้น ให้ผู้เรียนได้รับความรู้มากที่สุด สอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2541:40) ที่ได้ระบุว่า การจัดสภาพการเรียนรู้ที่เหมาะสมเป็นการปฏิรูปการเรียนการสอนโดยคำนึงถึงการ พัฒนานักเรียนให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งจัดบรรยากาศในชั้นเรียนให้สอดคล้องกับการ เรียนการสอน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับคำกล่าวของสุจิต เพียรชอบ (อ้างถึงใน ชำนาญ นฤภัย, 2545: 41-42) ที่ว่า สิ่งที่ต้องคำนึงอย่างมากในการจัดสภาพบรรยากาศในชั้นเรียนให้สอดคล้องกับ การเรียนการสอน ได้แก่ การจัดบุคลากรเพื่อสอนควรมีความเหมาะสม การจัดเวลาเรียนที่ เหมาะสม การให้ความอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการบริการสื่อการสอนต่าง ๆ สภาพห้องเรียน ควรมีขนาดที่เหมาะสม ตลอดจนจัดบริเวณ โรงเรียนให้ส่งเสริมกิจกรรมการเรียนการสอน ด้วย เหตุผลทั้งหมดนี้ ทำให้ผู้บริหาร โรงเรียนมีการจัดการคุณภาพด้านการจัดสภาพการเรียนรู้ใน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยครั้งนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของอดุลย์เดช ฐานะ (2542) ที่ ได้ศึกษาการบริหารจัดการการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางในโรงเรียนมัธยมศึกษา ขนาดเล็ก จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า โรงเรียนมีการบริหารจัดการการเรียนการสอนที่เน้น นักเรียนเป็นศูนย์กลางอยู่ในระดับมาก

5.2.7 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากผลการเปรียบเทียบการจัดการคุณภาพของผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของโรงเรียนที่ปฏิบัติงานอยู่ ผู้วิจัยสามารถ อภิปรายผลได้ ดังนี้

5.2.7.1 ผู้บริหารโรงเรียนที่มีเพศต่างกัน มีการจัดการคุณภาพในภาพรวมและรายด้าน 3 ด้าน ได้แก่ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ และการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหาร โรงเรียนของสังกัดกรุงเทพมหานคร ได้มีความตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของการ ปฏิรูปการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเรื่องการปรับปรุงการพัฒนาโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ วงจรคุณภาพ เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก การเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ โดยได้ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการทางการศึกษา ทั้ง นักเรียน ผู้ปกครองและชุมชน รวมทั้ง มี ความตระหนักถึงนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของกรุงเทพมหานคร ตามแนวคิด

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และเกณฑ์มาตรฐานผู้บริหารของสมศ. ในการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ มีความเป็นผู้นำ ซึ่งผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของจิรพันธ์ สวัสดิ์ (2538) ที่ได้ศึกษาสมรรถภาพในการนำของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบสมรรถภาพในการนำของผู้บริหารระหว่างเพศหญิงกับเพศชาย และพบว่า ผู้บริหารชายและหญิงมีสมรรถภาพในการนำโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ส่วนผู้บริหารโรงเรียนที่มีเพศต่างกัน มีการจัดการคุณภาพแตกต่างกันใน 2 ด้าน คือ ด้านการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน และด้านการจัดสภาพการเรียนรู้ โดยผู้บริหารหญิงมีการจัดการคุณภาพในด้านการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน และด้านการจัดสภาพการเรียนรู้มากกว่าผู้บริหารชาย ซึ่งจะเห็นได้ว่า ผู้บริหารหญิงได้มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน ทั้งนักเรียน ผู้ปกครอง ครู และชุมชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการออกสิทธิ์ออกเสียง แสดงความคิดเห็น ร่วมประชุมกัน ตลอดจนมีส่วนร่วมในการพัฒนาโรงเรียนมากกว่าผู้บริหารชาย ซึ่งผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พวงเพชร วัชรอยู่ (อ้างถึงใน วันทนีย์ เรื่องทรัพย์, 2540: 141) ที่ศึกษาลักษณะบทบาทที่สัมพันธ์กับการให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจของหัวหน้าภาควิชาที่เป็นสตรี ในมหาวิทยาลัยรัฐ ผลการวิจัยพบว่า บทบาทการบริหารงานระหว่างผู้บริหารหญิงกับผู้บริหารชาย มีความแตกต่างในรายละเอียดมาก อาทิ ผู้หญิงมีสิ่งต่อไปนี้มากกว่า เช่น ความเป็นประชาธิปไตย ก็คือ การเปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นนั่นเอง การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครองและชุมชน เป็นต้น และอีกด้านหนึ่งซึ่งผู้บริหารหญิงมีการจัดการคุณภาพมากกว่าผู้บริหารชาย คือ ด้านการจัดสภาพการเรียนรู้ โดยผู้บริหารหญิงมีการจัดการคุณภาพด้านการจัดสภาพการเรียนรู้มากกว่าผู้บริหารชาย อาจเป็นเพราะว่า การจัดสภาพการเรียนรู้ที่เหมาะสมเพื่อพัฒนานักเรียนให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ทั้งในเรื่องของการจัดสภาพการณ์ที่เป็นปัจจัยสนับสนุนให้เอื้อต่อการเรียนการสอน และการเลือกวิธีสอน โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญนั้น จำเป็นต้องใช้ความคิดอย่างรอบคอบละเอียดถี่ถ้วนในการบริหารจัดการ ซึ่งลักษณะเฉพาะเช่นนี้ เป็นธรรมชาติของเพศหญิงซึ่งมีความคิดละเอียดถี่ถ้วน และรอบคอบกว่าเพศชาย (สุชาติ และวรรณิ โสมประยูร, 2541: 45-47) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวันทนีย์ เรื่องทรัพย์ (2540) ที่ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการตัดสินใจของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ผลพบว่า ผู้บริหารชายและผู้บริหารหญิงมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกัน เช่น ความละเอียดรอบคอบ การติดตามงานอย่างใกล้ชิด ซึ่งลักษณะที่กล่าวมานี้มักจะพบในผู้บริหารหญิงมากกว่าผู้บริหารชาย ด้วยเหตุผลที่กล่าวมานี้ จึงทำให้ผู้บริหารหญิงมีการจัดการคุณภาพในด้านการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการ

ทำงาน และด้านการจัดสภาพการเรียนรู้มากกว่าผู้บริหารชาย

5.2.7.2 ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีการจัดการคุณภาพในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับคำกล่าวของ โกลด์ ศรีทอง (2543:87-89) ที่ว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการบริหาร จะมีผลต่อคุณลักษณะและพฤติกรรมในการบริหารงาน ทำให้การบริหารวิชาการมีคุณภาพและช่วยให้การบริหารเกิดคุณภาพ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน ต่างก็ต้องปฏิบัติหน้าที่ตามเป้าหมายและแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษาของต้นสังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์อย่างเดียวกัน นอกจากนี้ ทางต้นสังกัดกรุงเทพมหานคร ก็ยังมีนโยบายการวางแผนพัฒนาผู้บริหารโรงเรียน โดยการจัดให้มีการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ และมีการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ (กองวิชาการ สำนักงานศึกษากรุงเทพมหานคร, 2548:36) ให้แก่ผู้บริหารทุกคน นอกจากนี้ ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวันทนีย์ เรืองทรัพย์ (2540:143) ที่ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการตัดสินใจของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า เป็นเพราะผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานครทุกคน ได้รับการอบรมหลักสูตรที่เตรียมความพร้อมให้กับผู้ที่เข้าสู่ตำแหน่งทางการบริหารก่อนที่จะดำรงตำแหน่งทางการบริหารจริง และเมื่อเข้าสู่ตำแหน่งแล้วก็มีการอบรมเพิ่มเติมความรู้ให้อยู่มีได้ขาด เช่น โครงการอบรมสัมมนาในแต่ละสำนักงานเขต เป็นต้น นอกจากนี้ ทางต้นสังกัดกรุงเทพมหานคร ได้จัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มยุทธศาสตร์ทางการบริหารให้กับผู้บริหารทุกคน จึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้บริหารทุกคน ทั้งที่มีประสบการณ์มากและมีประสบการณ์น้อยมีความสามารถในการใช้กระบวนการในการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งการใช้กระบวนการในการตัดสินใจ ก็คือ การบริหารงานนั่นเอง สอดคล้องกับผลการศึกษารั้งนี้ ที่พบว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน เมื่อได้รับการฝึกอบรมจากทางต้นสังกัดเดียวกันในรูปแบบเดียวกันแล้ว ก็จะทำให้ผู้บริหารนั้นมีการจัดการคุณภาพไม่แตกต่างกัน

5.2.7.3 ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีการจัดการคุณภาพในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะผู้บริหารโรงเรียนที่สังกัดขนาดโรงเรียนต่างกัน มีบทบาทหน้าที่และภารกิจที่ต้องปฏิบัติคล้ายคลึงกัน เนื่องจากได้รับหลักการ วัตถุประสงค์ นโยบาย เป้าหมายในการบริหารงานมาจากต้นสังกัดเดียวกัน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ถวัลย์ มหิมา (2545: 87) ที่ได้ศึกษาการปฏิบัติงานการบริหารงานบุคลากรของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนที่ปฏิบัติอยู่ในโรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ มีระดับการปฏิบัติงานบุคลากรไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ

สุวรรณ รุทธนานุรักษ์ (2540) ที่ได้ศึกษาการบริหารเวลาของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาดีเด่น สังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ขนาดของโรงเรียนไม่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียน ไม่ว่าจะเป็โรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่ ทั้งนี้เนื่องมาจากโรงเรียนประถมศึกษาทุกขนาดมีภารกิจงานบริหารที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน ดังนั้น อาจสรุปได้ว่า เมื่อผู้บริหารโรงเรียนมีภาระงานที่ต้องปฏิบัติคล้ายคลึงกัน โดยยึดตามหลักการ วัตถุประสงค์ นโยบาย เป้าหมายในการบริหารงานซึ่งได้รับมาจากต้นสังกัดเดียวกัน อาจส่งผลให้ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีการจัดการคุณภาพในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะซึ่งหน่วยงานต้นสังกัด สำนักงานการศึกษา และหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการจัดการศึกษา ดังนี้ คือ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

5.3.1.1 ทางต้นสังกัดกรุงเทพมหานคร และสำนักงานการศึกษา ควรมีการสนับสนุนและสร้างความตระหนักอย่างจริงจังต่อเนื่อง ให้กับผู้บริหารโรงเรียนในการจัดการคุณภาพ โดยเฉพาะด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ เนื่องจากผู้บริหารโรงเรียนมีการจัดการคุณภาพทั้ง 2 ด้านนี้อยู่ในระดับน้อย โดยอาจจัดให้มีการฝึกอบรม สัมมนา เกี่ยวกับทฤษฎีการจัดการคุณภาพในประเด็นของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานให้แก่ผู้บริหารโรงเรียน รวมทั้งพัฒนาให้ผู้บริหารเกิดความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำทฤษฎีการจัดการคุณภาพมาประยุกต์ใช้กับการบริหารยุคใหม่ได้อย่างลงตัวและเกิดคุณ โยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาโรงเรียน

5.3.1.2 ทางต้นสังกัดกรุงเทพมหานคร และสำนักงานการศึกษา ควรส่งเสริมและสร้างความตระหนักให้ผู้บริหารโรงเรียนในเรื่องการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานของโรงเรียนและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มากกว่านี้ โดยอาจส่งเสริมให้นักเรียน ครู ผู้ปกครอง และชุมชน ได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ปกครองและชุมชน ควรมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาและช่วยสนับสนุนพัฒนาโรงเรียนให้เกิดคุณภาพ โดยอาจร่วมแสดงความคิดเห็นหรือเป็นส่วนหนึ่งของคณะกรรมการโรงเรียน ส่วนในเรื่องของการพัฒนาทรัพยากร

มนุษย์ ควรคำนึงถึงหลักการในการวางแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บุคลากรได้รับประโยชน์สูงสุดจากการอบรม และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาโรงเรียนให้มีคุณภาพต่อไป

5.3.1.3 ในการจัดการคุณภาพด้านการจัดสภาพการเรียนรู้ พบว่า ผู้บริหารมีการจัดการคุณภาพด้านการจัดสภาพการเรียนรู้ในระดับมาก ดังนั้น จึงสมควรให้มีการเผยแพร่และพัฒนาการจัดการคุณภาพด้านนี้ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยการจัดประชุมสัมมนาให้ผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ วิธีการ ในการจัดสภาพการเรียนรู้ที่เหมาะสมซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ การแลกเปลี่ยนความรู้ จะทำให้ผู้บริหาร โรงเรียนได้รับแนวคิดใหม่ ๆ และสามารถนำแนวคิดต่าง ๆ เหล่านั้นมาบูรณาการในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคุณภาพในด้านนี้ และด้านอื่น ๆ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

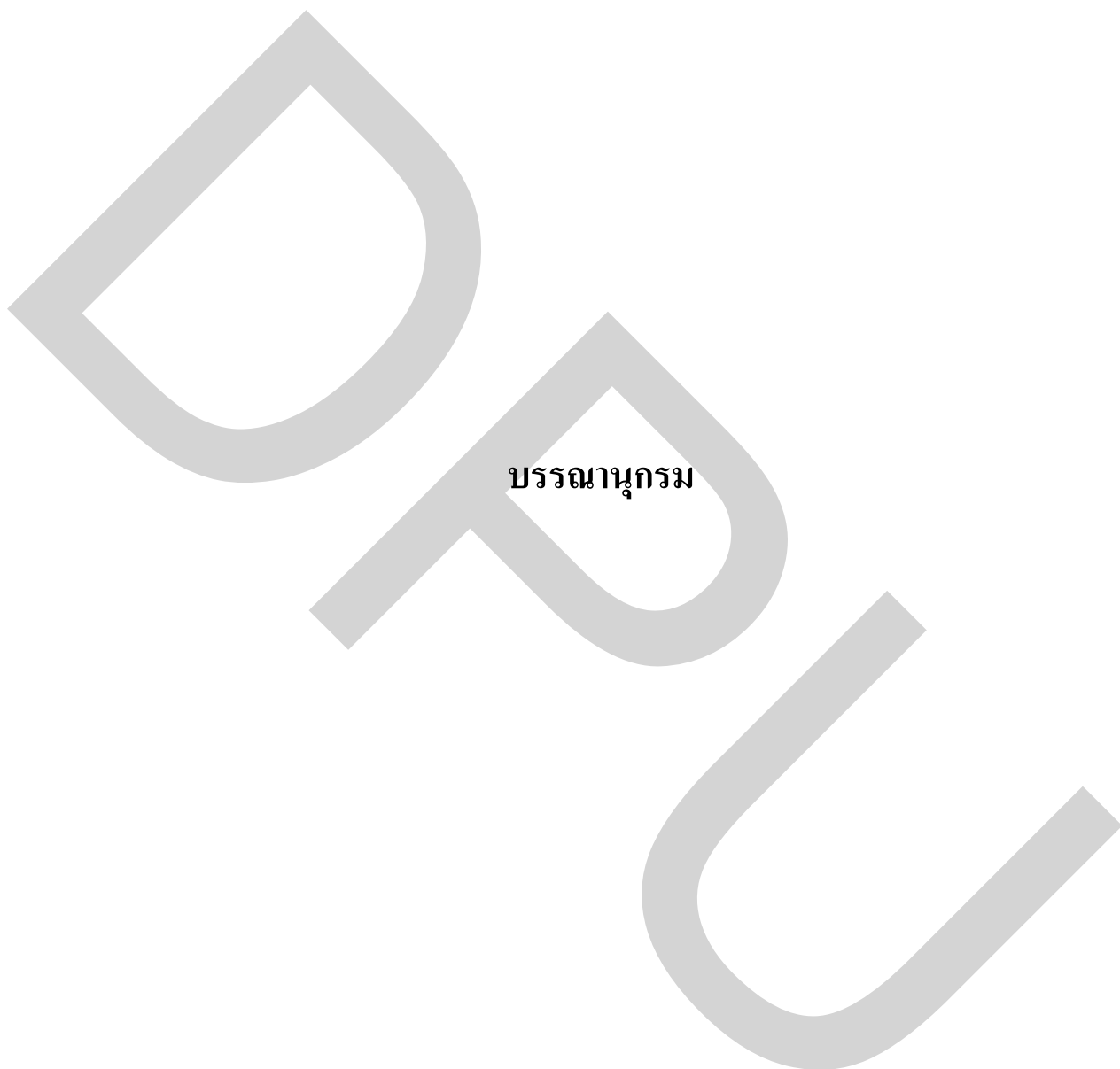
สำหรับข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.3.2.1 นักศึกษา หรือผู้วิจัยท่านอื่น ๆ ควรทำการศึกษาวิจัยขยายผลการจัดการคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดอื่น ๆ อาทิ เช่น สังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดกรมสามัญศึกษา และสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดอื่น ๆ เป็นต้น เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์และใช้เป็นแนวทางในการจัดการคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพในสังกัดอื่น ๆ ต่อไป

5.3.2.2 นักศึกษา หรือผู้วิจัยท่านอื่น ๆ ควรทำการศึกษาวิจัยผู้บริหารโรงเรียน ในตัวแปรอื่น ๆ เช่น คุณลักษณะของผู้บริหารโรงเรียน ลักษณะความเป็นผู้นำ เป็นต้น เพื่อจะได้ทราบว่าผู้บริหารโรงเรียนที่ดี ควรมีคุณลักษณะเช่นใด และควรมีลักษณะความเป็นผู้นำแบบใด ทั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารโรงเรียนมีการปฏิบัติตนให้เป็นผู้บริหารที่ดีมีคุณภาพต่อไป

5.3.2.3 นักศึกษา หรือผู้วิจัยท่านอื่น ๆ ควรมีการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการจัดการคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียน เพราะว่าเมื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคแล้ว จะได้จัดเตรียมมาตรการเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาโรงเรียนให้เกิดคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป

5.3.2.4 นักศึกษา หรือผู้วิจัยท่านอื่น ๆ ควรมีการศึกษาว่าผู้บริหารโรงเรียนที่มี อายุ วุฒิ การศึกษา และปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนที่อยู่ในเขตต่างกัน มีการจัดการคุณภาพแตกต่างกันหรือไม่ เพื่อจะได้ทราบว่าตัวแปรดังกล่าว นั้น เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพหรือไม่ อย่างไร



ปฐอ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545. กรุงเทพฯ: องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- กรมวิชาการ. (2544). แนวทางการบริหารจัดการหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานของสถานศึกษา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- จันทร์ธานี สงวงงาม. (2545). ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: บั๊ก พอยท์.
- ชาญชัย อัจฉินสมาจาร. (2540). การบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ. (2546). TQM กลยุทธ์การสร้างองค์กรคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- นิภา เมธธาวิชัย. (2543). วิทยาการวิจัย, คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2546). การจัดการสมัยใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เซ็นทรัล เอ็กซ์เพรส
- บรรยงค์ โตจินดา. (2543). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- ปริทรรศน์ พันธบุรยงค์. (2538). การบริหารคุณภาพโดยรวมคืออะไร (อัดสำเนา).
- พนัส หันนาคินทร์. (2528). หลักการบริหารโรงเรียน. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- ภิญโญ สาธร. (2526). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- เมตต์ เมตต์การุณจิต. (2547). การบริหารจัดการศึกษาแบบมีส่วนร่วม. กรุงเทพฯ: บั๊ก พอยท์.
- เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ. (2545). การจัดการคุณภาพ: จาก TQC ถึง TQM, ISO 9000 และการประกัน. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- วิชัย วงษ์ใหญ่. (2542). พลังการเรียนรู้ในกระบวนทัศน์ใหม่. กรุงเทพฯ: เอสอาร์พริ้นติ้ง.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2543). คุณภาพคือการปรับปรุง. กรุงเทพฯ: ส.ส.ท. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น.
- วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2540). TQM Living Handbook An Executive Summary. กรุงเทพฯ: โทเรอินเตอร์เนชั่นแนลเทรดดิ้ง.
- วีรวัช มาณะศิริานนท์. (2542). คัมภีร์บริหารองค์กรเรียนรู้สู่ TQM (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

- วรภัทร์ ภูเจริญ. (2541). แนวทางการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- สุชาติ และวรรณิ โสมประยูร. (2541). เพศศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สุมณฑา พรหมบุญ. (2540). ทฤษฎีการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม ต้นแบบการเรียนรู้ทางด้านหลักทฤษฎี และแนวปฏิบัติ. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- สุวรรณิ แสงมหาชัย. (2539). TQM กับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร, กองวิชาการ. (2535). โรงเรียน ผู้บริหารโรงเรียน ผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนและครูดีเด่น. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมชนสหกรณ์การเกษตร.
- _____. (2548ก). สถิติจำนวนนักเรียน ห้องเรียน และข้าราชการครู สังกัดกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ.
- _____. (2548ข). รายงานการจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานคร ปี 2547. กรุงเทพฯ.
- สำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร, หน่วยศึกษานิเทศก์. (2548). การตรวจสอบทบทวนคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2540). แผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544). กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.
- _____. (2544). ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. (2541). แนวดำเนินการเพื่อการประกันคุณภาพและการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาเอกชน. กรุงเทพฯ: การศาสนา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2543). กรอบวิสัยทัศน์และทิศทางแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- _____. (2544). แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน): สมศ. (2546). รวมกฎกระทรวง. กรุงเทพฯ.
- _____. (2548). มาตรฐานและตัวบ่งชี้รอบที่สอง. กรุงเทพฯ.

สมาน รังสีโยกฤษณ์. (2540). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ:

สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.

สมศักดิ์ สิ้นธุระเวชญ์. (2542). มุ่งสู่คุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช

บทความ

เชาว์ศิลป์ จินดาละออง. (2544, ตุลาคม). “ปฏิรูปการศึกษาเพื่อสร้างคน สร้างชาติ.” วารสารวิทยาจารย์, 100(7). หน้า 17-18.

เอกสารอื่น ๆ

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ และคณะ. (2548). การสังเคราะห์องค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ตั้งแต่ พ.ศ.2542-2547 (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.

ชัชวาล ป้อมไชยา. (2541). การดำเนินงานบริหารระบบคุณภาพของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสกลนคร. รายงานการค้นคว้าอิสระ สาขาการบริหารการศึกษา. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ยุทธนา ริวเหลือง. (2539). การศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร (รายงานการวิจัย) (อัดสำเนา). กรุงเทพฯ.

วิทยานิพนธ์

กิตติโชค ห้อยยี่งู. (2527). การมีส่วนร่วมของประชาชนในโรงเรียนมัธยมเพื่อพัฒนาขอบท: การศึกษาเฉพาะกรณีในโรงเรียนดินโสภาวิทยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

โกศล ศรีทอง. (2543). คุณลักษณะของผู้บริหารที่สัมพันธ์กับคุณภาพการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 5. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- คำปุ่น ภูเงิน. (2544). การปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา
 สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
 สาขาการบริหารการศึกษา. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- งามเพ็ญ พันธุ์ดี. (2545). บทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนตาม
 มาตรฐานโรงเรียน พ.ศ. 2541 ของโรงเรียนประถมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญา
 มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิรพันธ์ สวัสดิ์. (2538). สมรรถภาพในการนำของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัด
 กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา .
 กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จุฑามาส พุ่มสวัสดิ์. (2547). ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อการบริหารการเงินในสถานศึกษา
 สังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
 กศ.ม. สาขาธุรกิจศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชำนาญ นฤภัย. (2545). สภาพการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญของผู้บริหารและ
 ครูผู้สอน โรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมือง เขตการศึกษา 4. วิทยานิพนธ์ปริญญา
 มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐดา แสนสิงห์. (2547). ทักษะของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีผลต่อคุณลักษณะผู้นำของกลุ่มผู้บริหาร
 โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัดนครราชสีมา เขต 1.
 วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการจัดการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
 ศรีนครินทรวิโรฒ.
- ถวัลย์ มหิมา. (2545). การปฏิบัติงานการบริหารงานบุคลากรของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา
 สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา.
 กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธัญญาณี สังขารมย์. (2543). ศักยภาพในการพัฒนาเพื่อเข้าสู่มาตรฐานคุณภาพการศึกษาของ
 โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
 ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประคอง รัศมีแก้ว. (2545). การศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของคุณสมบัติพื้นฐานของผู้บริหาร
 และแบบภาวะผู้นำที่มีต่อคุณภาพการบริหารของผู้บริหารโรงเรียน. วิทยานิพนธ์ปริญญา
 มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ประยูกร์ ตรีชัย. (2544). การศึกษาการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารโรงเรียนประถมศึกษา
สังกัดสำนักงานการศึกษาประถมศึกษาจังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
สาขาการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปราศรัย แก้วสว่าง. (2546). การศึกษาการตัดสินใจแบบมีส่วนร่วมในการบริหารงานโรงเรียน
ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดคณะกรรมการการศึกษาเอกชน
เขตการศึกษา 1. สารนิพนธ์ปริญญาโท สาขาการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิกุล กันทะวัง. (2547). ความสำเร็จของการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการศึกษาของโรงเรียน
ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาวิจัย
การศึกษา. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พันธ์ศักดิ์ พลสารมัย. (2540). การพัฒนากระบวนการบริหารงานสถาบันอุดมศึกษาตามแนวคิด
การบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร กรณีศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- มนัส พลายุ้ม. (2540). ความพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา
สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วัชรวิ เทพพุทธานุรักษ์. (2544). การศึกษาการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษาในโรงเรียน
มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วันทนี้อย์ เรื่องทรัพย์. (2540). สภาพและปัญหาการตัดสินใจของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา
สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาการบริหารการศึกษา.
ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวรรณ รุทธานุรักษ์. (2540). การบริหารเวลาของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาดีเด่นสังกัด
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาการบริหารการศึกษา.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ลำเนา เลียบมา. (2544). ความพร้อมต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน
ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- สถิต ยั้งคง. (2544). ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการประกันคุณภาพของโรงเรียน
มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมจิตร แก้วนาค. (2543). การพัฒนาและศึกษาความเป็นไปได้ของระบบการประกันคุณภาพการ
พัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมของกองทัพอากาศ. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุฎิบัณฑิต
สาขาวิจัยและพัฒนาหลักสูตร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สกล รุ่งโรจน์. (2530). ศึกษาการจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรของโรงเรียนประถมศึกษา
สำนักงานประถมศึกษาจังหวัด: การศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสมุทรปราการ.
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- สมชาย พุดาวรวงศ์. (2543). การประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษาต้นแบบระบบ
การจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 สังกัดกรมสามัญศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมพร เสวีวัลลภ. (2539). การศึกษาสภาพและปัญหาการพัฒนาบุคลากรโรงเรียนประถมศึกษา
สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา.
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อดุลย์เดช ฐานะ. (2542). การบริหารการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางใน
โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดเล็ก สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

- สาระสำคัญของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000:2000: ISO 9000 ระบบการบริหารงานคุณภาพ.(2548).
สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2549, จาก http://www.tisi.go.th/9ky2k/9000_3.html
- Don Mankin and Others.(1996).การพัฒนาเพื่อเป็นองค์กรแห่งความสมบูรณ์.
สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2549, จาก <http://www.ismed.or.th/knowledge/alpha/body2/chapter15.html>.

ภาษาต่างประเทศ

BOOKS

- Alvin, Bertrand. (1958). **Rural Sociology**. New York: Mc Graw-Hill Book.
- Bank, John. (1992). **The Essence of Total Quality Management**. New Jersey: Prentice Hall.
- Downey, Carolryn; Frase, Larry and Peter, Jeffrey. (1994) .**The Quality Education Challenge**. California: Corwin Press.
- Elliott, Eugene B. and Mosier, Earl E. (1945). **Organization of Planning for Education: In American Education in the Post-War Period**. National Society for the Study of Education, Chicago: University of Chicago Press.
- Flippo, E.B. (1996). **Principles of Personel Management** (3 rd ed.). New York: McGraw-Hill Book.
- Good, Cater, V. (1973). **Dictionary of Education** New York: McGraw-Hill Book.
- Kaufman, Roger and Zahn, Douglas. (1993). **Quality Management Plus**.California: Corwin Press.
- Mckechnie, Jean L. (1968). **Webster’s New Twentieth Century Dictionary** (2 nd ed.). New York: The World Publishing.
- Murgatroyd, Stephen and Morgan, Colin. (1993). **Total Quality Management and the School**. Buckingham: Open University Press.
- Slocum, John W. & Woodman, Richard W. (1998). **Organization Behavior**. Ohio: South – Western College.

DISSERTATIONS

- Shipe, Denise A.(1998).**A Case Study about Total Quality Management in A School District:From Selection To Reflection(Participatory Management, Continuous Improvement)**.Ed.D.University of Pittsburgh.

ELECTRONIC SOURCES

Davis, Keith. Retrieved February 9, 2006, from

<http://www.ismed.or.th/knowledge/alpha/body2/chapter15.html>.

Packard, Thomas. (1995). **TQM And Organizational Development**. Retrieved February 4, 2006

from **<http://www.Improve.org/tqm.html>.**

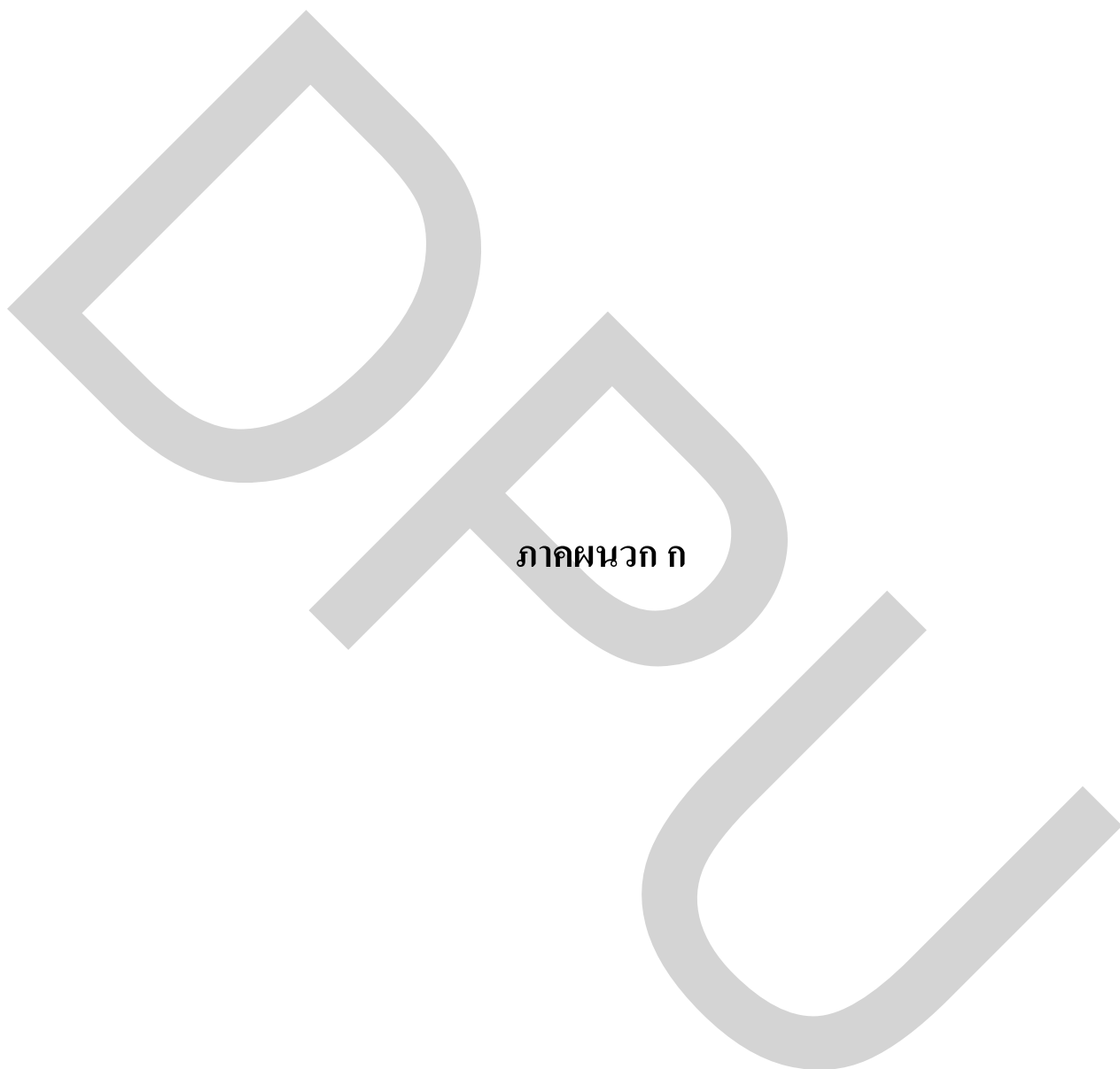
Philip Crosby Associate. (2003). Retrieved January 20, 2006, from

<http://www.philipcrosby.com/pca/C.Articles/articles/year.2003/careersummary.html>.



ภาคผนวก





รายชื่อตัวอย่างโรงเรียนขนาดเล็ก

1. วัดสมณานัมบริหาร
2. วัดไก่อ๊ตตี้ (สวัสดิ์ประชานุกุล)
3. วัดเกาะ
4. วัดพิบูล
5. วัดกระโจมทอง
6. วัดใหม่ยายนุ้ย
7. วัดกัลยาณมิตร
8. วัดขุนจันทร์
9. วัดบางน้ำชัน
10. วัดประดิษฐาราม
11. วัดราชคฤห์
12. วัดเจ้าอาม
13. วัดโพธิ์เรียง
14. วัดบางเสาธง
15. วัดบางขุนนนท์
16. วัดพระยาทำ
17. วัดศรีสุदारาม
18. แก้วขำทับอุปลั้มภัก
19. วัดบัวผัน
20. วัดม่วงแค
21. วัดมหาพฤฒาราม
22. วัดชัยมงคล
23. วัดบรมนิวาส
24. วัดเทวราชกุญชร
25. วัดราชผาติการาม
26. วัดสวัสดิวารีสีมาราม
27. วัดทอง (อุดมศิลป์วิทยาการ)
28. วัดมะกอก
29. วัดประสาธ
30. วัดคลังชัน
31. วัดช่างเหล็ก
32. วัดใหญ่ศรีสุพรรณ
33. วัดบางสะแกนอก
34. วัดประยูรวงค์
35. วัดดงมูลเหล็ก
36. วัดปฐมบุตรอิสรากรม
37. วัดสุวรรณคีรี
38. วัดใหม่พิเรนทร์
39. วัดคีตวาด
40. วัดนาคกลาง
41. วัดบางไผ่
42. วัดตรีทศเทพ
43. วัดมหารณพ์
44. วัดสุทัศน์
45. วัดมหาธาตุ
46. วัดพระเชตุพน
47. แก่นทองอุปลั้มภัก
48. สุหร่าทับช้าง
49. สุหร่าบ้านม้า
50. วัดพระพิเรนทร์
51. วัดติสานุกราม
52. วัดใหม่อมตรส
53. วัดโคนอน
54. วัดโตนด
55. วัดตะล่อม
56. วัดประคู้ (พ่วงอุทิศ)
57. บางจาก

รายชื่อตัวอย่างโรงเรียนขนาดกลาง

1. กลางคลองสอง
2. วัดลำกระดาน
3. สุเหร่าสามวา
4. วัดศาลาครีน
5. วัดบางประทุนนอก
6. วัดโพธิ์ (ราษฎร์ผดุงผล)
7. วัดอินทราวาส
8. วัดปากน้ำฝั่งเหนือ
9. รางราชพฤกษ์ (นุชมีอุทิศ)
10. วัดบุคคโล
11. วัดประดู่ฉิมพลี
12. คลองพิทยาลงกรณ์
13. วัดประชาบำรุง
14. วัดศาลาแดง
15. บางเชือกหนัง
16. วัดประดู่ธรรมาธิปัตย์
17. บ้านนายเหรียญ
18. บ้านนายผล
19. พรหมราษฎร์รังสรรค์
20. สถานีพรหมแดน
21. วัดนินสุขาราม
22. วัดวิมุตยาราม
23. วัดศิริไอยสวรร์ค์
24. วัดเทวสุนทร
25. วัดโพธิ์แก้ว
26. เปรมประชา
27. วัดจันทรสโมสร
28. สุโขทัย
29. ชุมทางคลังชั้น
30. วัดราชฐานฐาน
31. คลองตันไทร (สุขล้อมอุทิศ)
32. บางมด (ต้นป่าวิวิทยาการ)
33. ชูตินองประดิษฐ์อนุสรณ์
34. กันตทาราราม
35. วัดเวฬุราชิม
36. วัดโพธิ์นิมิตร
37. วัดดาวคณอง
38. วัดคูตดาราม
39. วัดมะลิ
40. วัดวิเศษการ
41. วัดอัมพวา
42. คลองห้วยทราย
43. วัดจันทร์ใน
44. วัดลาดบัวขาว
45. บางยี่ขันวิทยาคม
46. วัดเปาโรหิตย์
47. วัดสามัคคีสุทธาวาส
48. วัดพิชัย
49. วัดปทุมวนาราม
50. คลองมะขามเทศ
51. สุเหร่าจรเข้ขบ
52. สุเหร่าบึงหนองบอน
53. วัดลิตาราม
54. วัดมกุฏกษัตริยาราม
55. วัดปรีวาส
56. วัดสารอด
57. วัดฉัตรแก้วจงกลณี
58. วัดรวก

รายชื่อตัวอย่างโรงเรียนขนาดกลาง (ต่อ)

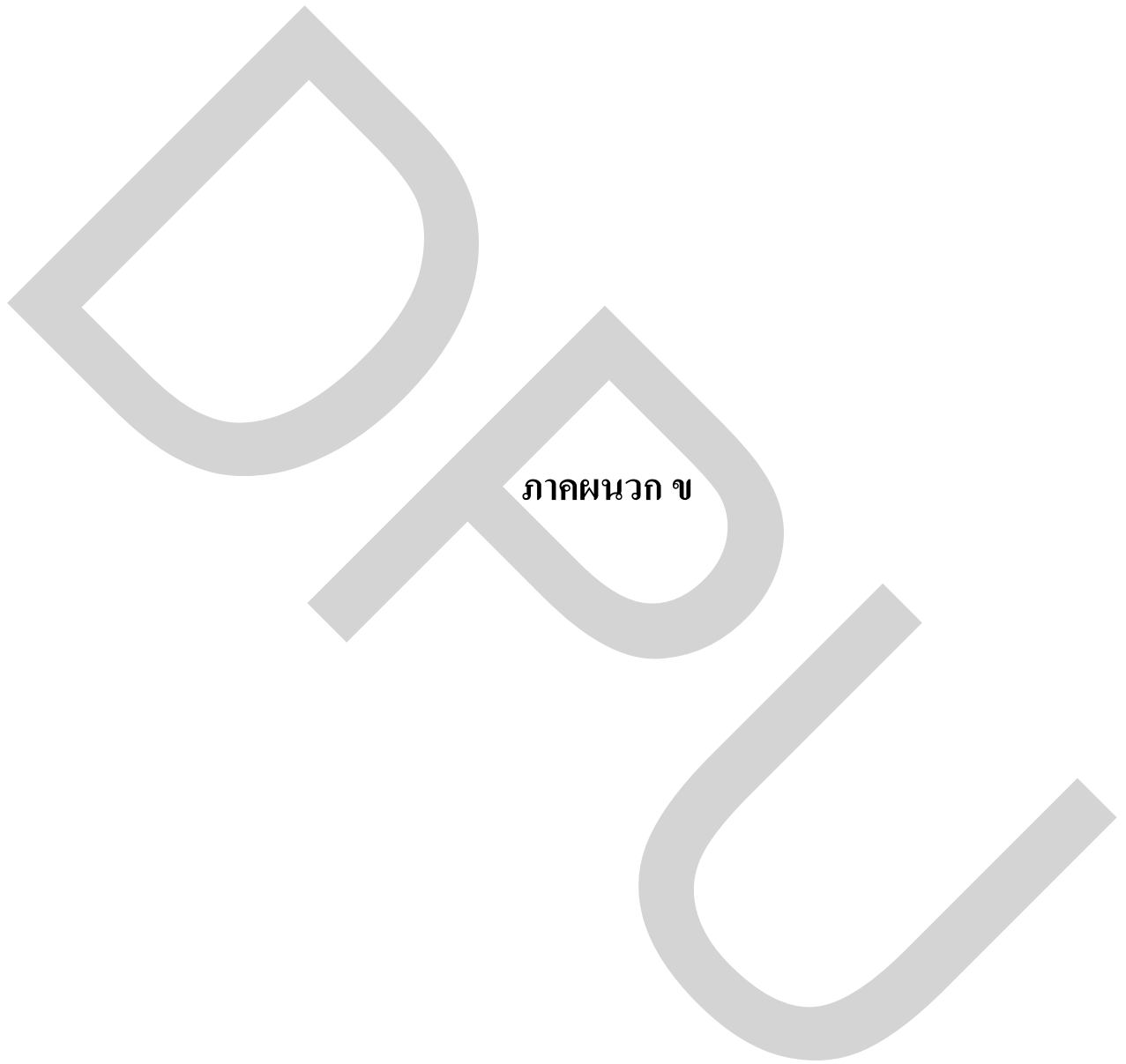
59. วัดอาวุธวิกสิตาราม
60. วัดชัยนิมพลี
61. วัดมะพร้าวเตี้ย
62. วัดกำแพง
63. วัดทองศาลางาม
64. วัดวิจิตรการนิมิตร
65. วัดประเสริฐสุทธาวาส
66. วัดสน

รายชื่อตัวอย่างโรงเรียนขนาดใหญ่

1. วัดมงคลวราราม
2. วัดบางขุนเทียนนอก
3. วัดชัยพฤกษ์มาลา
4. ฉิมพลี
5. นาหลวง
6. ราษฎร์บูรณะ
7. วัดกระจัดปินิจ
8. วัดยางสุทธาราม
9. วัดสะแกงาม
10. วัดบางกระดี
11. วัดกำแพง
12. ศาลเจ้า (หัวานุกูลวิทยา)
13. วัดกก
14. วัดไทร
15. คลองหนองใหญ่
16. วัดพรหมสุวรรณสามัคคี
17. บางแคเหนือ
18. วัดราษฎร์บำรุง
19. หมู่บ้านเศรษฐกิจ
20. วัดนิมมานรดี
21. วัดจันทร์ปรพดิษฐาราม
22. วัดบำเพ็ญเหนือ
23. วัดแสนสุข
24. สุเหร่าทรายกองดิน
25. วัดเสด็จ
26. วัดสุทธาราม
27. วัดสุวรรณ
28. วัดนางนอง
29. วัดโพธิ์ทอง
30. วัดสี่กั๊ก
31. วัดนาคนิมิตร
32. วัดยายร่ม
33. วัดไทร
34. สามัคคีบำรุง
35. วัดทุ่งครุ
36. วัดสุวรรณาราม
37. วัดท่าพระ
38. วัดราชสิทธิาราม
39. วัดหัวกระบือ
40. วัดแสมดำ
41. วัดท่าข้าม
42. วัดเตา

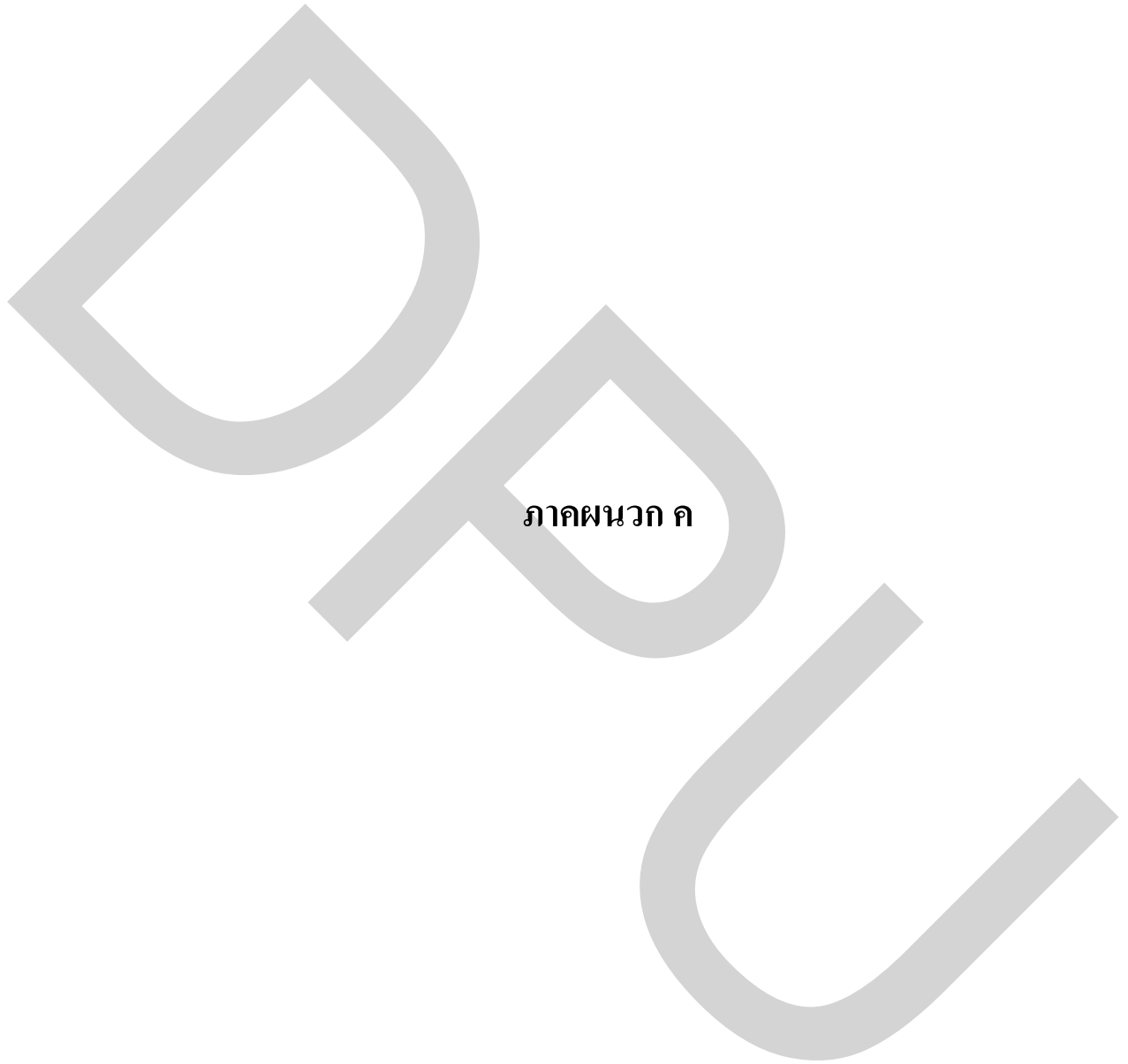
รายชื่อตัวอย่างโรงเรียนขนาดใหญ่ (ต่อ)

- | | |
|-------------------------------------|------------------------------|
| 43. บางขุนเทียนศึกษา | 64. วัดราษฎร์นิยมธรรม |
| 44. วัดไผ่เงินโชตนาราม | 65. วัดอุดมรังสี |
| 45. วัดราชสิงขร | 66. ประชาราษฎร์บำเพ็ญ |
| 46. บางแค (เนื่องสังวาลย์อนุสรณ์) | 67. วัดม่วง |
| 47. วัดบุญประดิษฐ์ | 68. วัดตะกล้า |
| 48. เพชรเกษม (จตุรงค์สงครามอนุสรณ์) | 69. วัดกะทู้เมื่อดิถีปลา |
| 49. วัดช่องลม | 70. สุวิทย์เสรีอนุสรณ์ |
| 50. วัดศิหิงสาราม | 71. อยู่เป็นสุขอนุสรณ์ |
| 51. วัดบางปะกอก | 72. รัตนจินะอุทิศ |
| 52. วัดสังฆราชา | 73. วัดแจ้งร้อน |
| 53. วัดพลมานีย์ | 74. วัดสามัคคีธรรม |
| 54. วัดราชโกษา | 75. วัดธาตุทอง |
| 55. วัดปากบึง | 76. วิจิตรวิทยา |
| 56. เคาะชุมชนลาดกระบัง | 77. วัดปากบ่อ |
| 57. วัดลาดพร้าว | 78. คลองกลั่นตัน |
| 58. วัดลาดปลาเค้า | 79. สมโภชกรุงอนุสรณ์ (200ปี) |
| 59. นาคนาวาอุปถัมภ์ | 80. วัดดอน |
| 60. สามแยกคลองหล่อแหล | 81. วัดหนองแขม |
| 61. วัดเกาะสุวรรณาราม | 82. ประชาบำรุง |
| 62. วัดหนองใหญ่ | 83. บ้านขุนประเทศ |
| 63. ฤทธิยะวรรณาลัย | 84. วัดศรีนวลธรรมวิมล |



ค่าความเชื่อมั่น

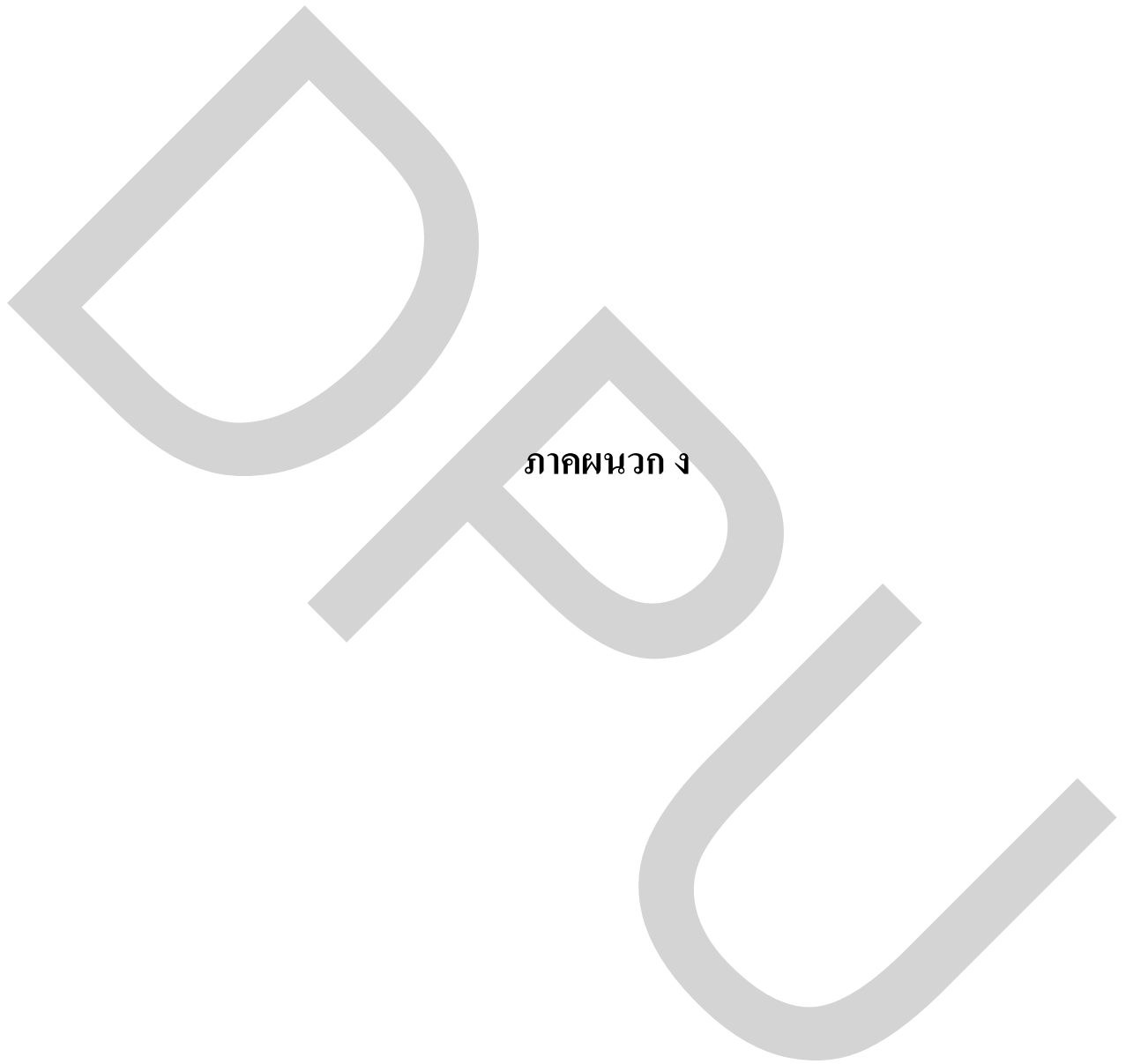
ด้านของการจัดการคุณภาพ	จำนวนข้อคำถาม	ค่าอัลฟา (Alpha)
1. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	6	.7490
2. การเน้นผู้รับบริการทาง การศึกษาเป็นสำคัญ	6	.7143
3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	6	.8655
4. การเปิด โอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน	8	.7880
5. การจัดสภาพการเรียนรู้	6	.8478



ภาคผนวก ค

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

- | | |
|-------------------------------|----------------------------------|
| 1. ดร. เซ็น แก้วยศ | วิทยาลัยเซนต์เทเรซา อินติ คอลเลจ |
| 2. ดร. บุญลือ ทองอยู่ | มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต |
| 3. อาจารย์มาสวิมล รักบ้านเกิด | สำนักงานการศึกษากรุงเทพมหานคร |
| 4. อาจารย์อุดมศักดิ์ นามิ | สำนักงานการศึกษากรุงเทพมหานคร |
| 5. อาจารย์โสภณ คำนึ่งเนตร | สำนักงานการศึกษากรุงเทพมหานคร |



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การจัดการคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามฉบับนี้มุ่งสอบถามเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพในโรงเรียน ในด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การเน้นผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน และการจัดสภาพการเรียนรู้

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้บริหาร

ตอนที่ 2 สอบถามการจัดการคุณภาพในโรงเรียนของผู้บริหาร

คำตอบที่ได้จากท่านจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน และจะนำเสนอสรุปในภาพรวม ดังนั้นขอให้ท่านได้โปรดตอบตามความจริง และกรุณาตอบทุกข้อ

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดขีด ✓ ลงใน () หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับสภาพความจริง

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
2. ประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งผู้บริหาร
 - () 1. น้อยกว่า 8 ปี () 2. ตั้งแต่ 8-15 ปี
 - () 3. มากกว่า 15 ปี
3. ขนาดของโรงเรียนของท่านซึ่งพิจารณาจากจำนวนนักเรียน
 - () 1. เล็ก (ไม่เกิน 400 คน) () 2. กลาง (401-800 คน)
 - () 3. ใหญ่ (ตั้งแต่ 801 คนขึ้นไป)
4. คุณวุฒิทางการศึกษาของท่าน
 - () 1. ปริญญาตรี () 2. ปริญญาโท
 - () 3. ปริญญาเอก
5. สาขาวิชาของการศึกษาสูงสุดของท่าน
 - () 1. บริหารการศึกษา () 2. สถิติการศึกษา
 - () 3. ประถมศึกษา () 4. สาขาอื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 สอบถามการจัดการคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียน

คำชี้แจง โปรดขีด ✓ ลงใน () หรือ เติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับการปฏิบัติงานจริงในโรงเรียนของท่าน

1. ท่านได้มีการจัดการคุณภาพ ดำเนินงานพัฒนาคุณภาพของโรงเรียนในด้านใดบ้าง

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- () การสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้เรียน
- () การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- () การเปิดโอกาสให้บุคลากรทั้งภายใน ภายนอกมีส่วนร่วมในการทำงาน
- () การจัดสภาพการเรียนรู้ที่เหมาะสม
- () ด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2. โรงเรียนของท่านได้มีการวางแผน เพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน ในโรงเรียนหรือไม่อย่างไร

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ไม่ใช่ขั้นตอนการวางแผนอย่างเป็นทางการ
- () มีการกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนแล้วจึงวางแผน
- () มีการกำหนดเป้าหมายที่ต้องการบรรลุในแต่ละประเด็น
- () มีการกำหนดประเด็นที่จะปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด
- () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. หลังจากที่วางแผนแล้ว ท่านได้นำแผนที่กำหนดไว้ไปปฏิบัติหรือไม่ อย่างไร

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ไม่ได้นำแผนไปปฏิบัติอย่างจริงจัง
- () เก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง แล้วจึงนำแผนไปปฏิบัติ
- () ดำเนินการตามวิธีการที่วางแผนไว้
- () ลงมือปฏิบัติการตามแผน โดยแปลแผนจากตัวหนังสือให้เป็นภาคปฏิบัติ
- () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. หลังจากที่ท่านได้ปฏิบัติตามแผนแล้ว ท่านมีการตรวจสอบทบทวนหรือไม่ อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ไม่มีการตรวจสอบทบทวนอย่างเป็นทางการ
- () ตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามวิธีการทำงานที่กำหนดไว้หรือไม่
- () ตรวจสอบผลการดำเนินงาน เป็นไปตามแผนที่วางไว้หรือไม่
- () ตรวจสอบว่าเมื่อปฏิบัติตามแผนแล้ว ได้ผลตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่
- () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. ในระหว่างที่มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง หากมีปัญหา ท่านได้มีการแก้ปัญหาหรือไม่ อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ไม่มีการแก้ปัญหาอย่างจริงจัง
- () แก้ไขวิธีการทำงานให้มีมาตรฐานสูงขึ้น
- () จัดทำแผนพัฒนามาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น
- () จัดการประชุม ปรึกษาหารือ เพื่อหาทางแก้ไขและป้องกันปัญหา
- () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. โรงเรียนของท่านมีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการศึกษา บ่อยครั้งเพียงใด

- () 1 ครั้ง / ปีการศึกษา
- () 2 ครั้ง / ปีการศึกษา
- () 3 ครั้ง / ปีการศึกษา
- () 4 ครั้ง / ปีการศึกษา
- () มากกว่า 4 ครั้ง / ปีการศึกษา

7. โรงเรียนของท่านมีการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของ **ผู้เรียน** หรือไม่ และถ้ามี มีการสำรวจมากน้อยเพียงใด

- () ไม่มีการสำรวจอย่างจริงจัง
- () 1 ครั้ง / ปีการศึกษา
- () 2 ครั้ง / ปีการศึกษา
- () 3 ครั้ง / ปีการศึกษา
- () มากกว่า 3 ครั้ง / ปีการศึกษา

8. หากโรงเรียนของท่านมีการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของ **ผู้เรียน** มีการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ด้านการบริหารงานวิชาการ
- () ด้านการบริหารงานปกครอง
- () ด้านการบริหารงานบริหาร
- () ด้านการบริหารงานธุรการ
- () ด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

9. โรงเรียนของท่านมีการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของ **ผู้ปกครอง** หรือไม่ และถ้ามีการสำรวจมากน้อยเพียงใด

- () ไม่มีการสำรวจอย่างจริงจัง
- () 1 ครั้ง / ปีการศึกษา
- () 2 ครั้ง / ปีการศึกษา
- () 3 ครั้ง / ปีการศึกษา
- () มากกว่า 3 ครั้ง / ปีการศึกษา

10. หากท่านมีการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของ **ผู้ปกครอง** มีการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ด้านการบริหารงานวิชาการ
- () ด้านการบริหารงานปกครอง
- () ด้านการบริหารงานบริหาร
- () ด้านการบริหารงานธุรการ
- () ด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

11. โรงเรียนของท่านมีการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของ **ชุมชน** หรือไม่ และถ้ามีการสำรวจมากน้อยเพียงใด

- () ไม่มีการสำรวจอย่างจริงจัง
- () 1 ครั้ง / ปีการศึกษา
- () 2 ครั้ง / ปีการศึกษา
- () 3 ครั้ง / ปีการศึกษา
- () มากกว่า 3 ครั้ง / ปีการศึกษา

12. หากท่านมีการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของ **ชุมชน** มีการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ด้านการบริหารงานวิชาการ
- () ด้านการบริหารงานปกครอง
- () ด้านการบริหารงานบริหาร
- () ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน
- () ด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

13. โรงเรียนของท่านมีการพัฒนาบุคลากรอย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () มีการวางแผนพัฒนาบุคลากร
- () มีการจัดฝึกอบรม และสัมมนาแก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง
- () มีการพัฒนาการทำงานเป็นทีม
- () มีการส่งเสริมขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร
- () วิธีอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

14. หากโรงเรียนของท่านมีการวางแผนพัฒนาบุคลากร ปฏิบัติบ่อยครั้งเพียงใด

- () 1 ครั้ง / ปีการศึกษา
- () 2 ครั้ง / ปีการศึกษา
- () 3 ครั้ง / ปีการศึกษา
- () 4 ครั้ง / ปีการศึกษา
- () มากกว่า 4 ครั้ง / ปีการศึกษา

15. ในการวางแผนพัฒนาบุคลากร ท่านคำนึงถึงหลักการข้อใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () หลักการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนว่าจะใช้วิธีการใดในการส่งเสริมพัฒนาบุคคล
- () หลักการพิจารณาถึงการจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสมในการฝึกอบรม
- () หลักการกำหนดวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อบุคลากร
- () หลักการจัดโปรแกรมให้เหมาะสมและได้สัดส่วนกันในระหว่างหน่วยงาน
- () หลักการอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

16. ท่านใช้วิธีใดบ้าง ในการพัฒนาบุคลากรในโรงเรียนของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ใ้บุคลากรพัฒนาตนเอง (Self Enlightenment) เช่น เรียนต่อหลักสูตรปริญญาโทภาคค่ำ
- ฝึกปฏิบัติในขณะที่ทำงาน (On the Job Training) เช่น ให้หัวหน้าเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้แก่ลูกน้องโดยตรง
- เชิญผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาฝึกสอน (In-house Training)
- จัดตั้งกลุ่มศึกษาขึ้นภายในองค์กร (Study Group)
- ส่งบุคลากรไปเข้าร่วมการประชุมสัมมนาภายนอก (Public Seminar)
- วิธีอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

17. โรงเรียนของท่านมีการสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรในการทำงานอย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- มีการกำหนดหรือมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความถนัดของแต่ละบุคคล
- มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับลูกน้อง
- มีการให้บำเหน็จรางวัลที่เหมาะสมตามผลงาน
- มีการสร้างสภาพการทำงานให้เหมาะสมและเอื้อต่อการทำงาน
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

18. โรงเรียนท่านมีการประสานงานกัน ทำงานกันเป็นทีมอยู่ในระดับใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ระดับบุคคล
- ระดับกลุ่ม
- ระดับทีม
- ระดับทุกทีมในองค์กร
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

19. ท่านเปิดโอกาสให้ ผู้เรียน มีส่วนร่วมในการทำงานของโรงเรียนอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดกิจกรรมของโรงเรียน
- เปิดโอกาสให้ผู้เรียนแสดงความคิดเห็นในรูปแบบต่าง ๆ
- เปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในรูปของคณะกรรมการนักเรียน
- เปิดโอกาสให้ผู้เรียนประเมินผลด้านการเรียนการสอน
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

20. การเปิดโอกาสให้ **ผู้เรียน** ซึ่งเป็นคณะกรรมการนักเรียนประชุมร่วมกัน มีการนัดประชุมกันบ่อยครั้งเพียงใด

- () 1 ครั้ง / ภาคการศึกษา
- () 2 ครั้ง / ภาคการศึกษา
- () 3 ครั้ง / ภาคการศึกษา
- () 4 ครั้ง / ภาคการศึกษา
- () มากกว่า 4 ครั้ง / ภาคการศึกษา

21. โรงเรียนของท่านเปิดโอกาสให้ **ครู** มีส่วนร่วมในการทำงานของโรงเรียนในด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () งานด้านวิชาการ เช่น การบริหารหลักสูตร การพัฒนาสื่อการสอน
- () งานด้านธุรการ เช่น การวางแผนใช้งบประมาณ การจัดซื้อสื่อการสอน
- () งานด้านบุคลากร เช่น การพัฒนาบุคลากร การประเมินบุคลากร
- () งานด้านกิจกรรมนักเรียน เช่น งานส่งเสริมสุขภาพ การแนะแนว
- () งานด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

22. การเปิดโอกาสให้ **ครู** ประชุมร่วมกันในการทำงานของโรงเรียน มีการประชุมบ่อยครั้งเพียงใด

- () 1 ครั้ง / ภาคการศึกษา
- () 2 ครั้ง / ภาคการศึกษา
- () 3 ครั้ง / ภาคการศึกษา
- () 4 ครั้ง / ภาคการศึกษา
- () มากกว่า 4 ครั้ง / ภาคการศึกษา

23. ท่านเปิดโอกาสให้ **ชุมชน** มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของโรงเรียนอย่างไรบ้าง

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () มีส่วนร่วมในการจัดทำมาตรฐานการศึกษาและตัวชี้วัดของโรงเรียน
- () ร่วมจัดทำข้อมูลพื้นฐาน ตามมาตรฐานและตัวชี้วัดเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา
- () มีส่วนร่วมในการจัดทำธรรมนูญโรงเรียน
- () ร่วมจัดทำแผนปฏิบัติการ เป็นแผนดำเนินการระยะ 1 ปี
- () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

24. โรงเรียนของท่านเปิดโอกาสให้ **ชุมชน** ร่วมประชุมในเรื่องของการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ่อยครั้งเพียงใด

- () 1 ครั้ง / ปีการศึกษา
- () 2 ครั้ง / ปีการศึกษา
- () 3 ครั้ง / ปีการศึกษา
- () 4 ครั้ง / ปีการศึกษา
- () มากกว่า 4 ครั้ง / ปีการศึกษา

25. โรงเรียนของท่านเปิดโอกาสให้ **ผู้ปกครอง** เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานของโรงเรียนอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () กำหนดแผนการเรียนรู้ของผู้เรียนร่วมกับครูและผู้เรียน
- () ร่วมมือกับครูและผู้เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของผู้เรียน
- () ส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมของโรงเรียน
- () สนับสนุนทรัพยากรเพื่อการศึกษาตามความเหมาะสม
- () เข้ามามีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษาในรูปคณะกรรมการ
- () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

26. ท่านเปิดโอกาสให้ **ผู้ปกครอง** ร่วมประชุมกันในเรื่องของการทำงานของโรงเรียนบ่อยครั้งเพียงใด

- () 1 ครั้ง / ปีการศึกษา
- () 2 ครั้ง / ปีการศึกษา
- () 3 ครั้ง / ปีการศึกษา
- () 4 ครั้ง / ปีการศึกษา
- () มากกว่า 4 ครั้ง / ปีการศึกษา

27. โรงเรียนของท่านมีการจัดสภาพการเรียนรู้ เพื่อการพัฒนานักเรียนให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () มีการจัดสภาพการเรียนรู้โดยการพัฒนาการเรียนการสอน
- () มีการจัดสภาพการเรียนรู้โดยพัฒนาสื่อการสอน
- () มีการจัดบรรยากาศในชั้นเรียนให้เอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอน
- () มีการเลือกวิธีสอนที่เหมาะสมด้วยการเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
- () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

28. โรงเรียนของท่านได้มีการดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () จัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความถนัดและความสนใจของผู้เรียน
- () ฝึกทักษะ กระบวนการคิด และประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา
- () จัดการเรียนการสอนสาระความรู้ด้านต่างๆ อย่างสมดุลและปลูกฝังคุณธรรม
- () จัดการเรียนรู้ทุกเวลา ทุกสถานที่ ประสานกับผู้ปกครอง ชุมชน เพื่อพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ
- () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

29. โรงเรียนของท่านมีการพัฒนาสื่อการสอนด้านใด เพื่อให้เอื้อต่อการเรียนรู้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น เอกสารหนังสือตำราให้ทันสมัยอยู่เสมอ
- () ด้านสื่อเทคโนโลยี เช่น แลบบันท์ภาพ สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอน
- () ด้านสื่อธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม เช่น พืชผัก ผลไม้ หรือสภาพที่อยู่รอบตัวผู้เรียน
- () ด้านสื่อกิจกรรมเพื่อสร้างเสริมประสบการณ์การเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกทักษะ
- () ด้านสื่อวัสดุ/เครื่องมือและ อุปกรณ์ เช่น แผนภูมิ แผนที่ ตาราง
- () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

30. โรงเรียนของท่านมีการจัดสภาพการณ์ที่เป็นปัจจัยสนับสนุนเอื้อต่อการเรียนการสอนอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () มีการจัดบุคลากรในการสอนอย่างเหมาะสม ผู้สอนมีวิธีการสอนที่มีประสิทธิภาพ
- () ให้ความสำคัญต่อการจัดเวลาเรียน จัดตารางสอนในวิชาต่าง ๆ อย่างเหมาะสม
- () มีการจัดการบริการและ อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสื่อการสอนต่าง ๆ
- () มีการจัดสภาพห้องเรียนให้มีขนาดเหมาะสมกับกิจกรรมต่าง ๆ
- () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

31. โรงเรียนของท่านมีการเลือกวิธีสอน โดยการเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญอย่างไรบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- วิธีผู้สอนกระตุ้นให้ผู้เรียน เรียนรู้จากประสบการณ์จริง
- วิธีให้ผู้เรียนแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง
- วิธีจัดสภาพให้เหมาะกับความต้องการของแต่ละบุคคล
- วิธีให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาในทุกด้าน สร้างโอกาสให้ผู้เรียนพัฒนาตนเอง
- วิธีอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

32. ท่านมีการจัดบรรยากาศสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนให้เอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอนเพื่อให้นักเรียนเกิดคุณภาพ บ่อยครั้งเพียงใด

- 1 ครั้ง / ปีการศึกษา
- 2 ครั้ง / ปีการศึกษา
- 3 ครั้ง / ปีการศึกษา
- 4 ครั้ง / ปีการศึกษา
- มากกว่า 4 ครั้ง / ปีการศึกษา

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

ประวัติการศึกษา

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

นางสาวธนพร บุญวรเมธี

ปีการศึกษา 2544 จบปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์

(วิชาเอกอังกฤษสื่อสารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปีการศึกษา 2549 จบปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต

(สาขาวิชาการจัดการการศึกษา)

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

เลขานุการกรรมการผู้จัดการ

บริษัทหัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด