

การพัฒนา รูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*

ดร.รุ่งชัชดาพร เวระชาติ**

Abstract

This research study aimed to develop a model of total quality management applicable to the administration of basic education institutions. The operating procedure involved two stages. The first stage was to develop a model of total quality management for basic education institutions by means of the Delphi technique with 17 specially qualified persons who were academicians. The second stage involved the checking of the said model by practitioners at education-institution level. The sample consisted of six schools in the pilot project of the Institute of Learning Research and Development, yielding 14 administrators, 201 performing teachers, and 66 members of education-institution committees. The statistical devices were median, mean, quartile range, standard deviation, and percentage.

The model of total quality management in basic education were as follows. Regarding organizational leadership and strategic planning, the top three tasks ranged in priority were: presence of a clear goal of quality development, evidence of resolution in quality development, and presence of an education-institution plan of educational quality development. Regarding system and process, the top three tasks placed in priority were: a learning process with emphasis on academic excellence, a process stressing cultivation of merit and ethics in the learner, and a system of providing care and assistance to the learner so as to achieve outstanding quality and ability. Regarding human resources and teamwork, the top three tasks ordered in priority were: existence of a personnel development plan, appointment of committees and delegation of authority to heads of quality teams, and clear assignment of duties in conformance with regulations of government bureaucratic practices. Regarding analysis, assessment, and the conduct of learning, the top three tasks ranged in priority were: presence of a systematic organizational structure, assessment of the total-system condition of wants as basic data, and an analysis of the condition of wants and needs of an educational institution. Regarding the satisfaction of the learner and others concerned, the top three

* วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษายุคใหม่ (โครงการบริหารทางศึกษาศาสตร์) มหาวิทยาลัยบูรพา

** อาจารย์ประจำภาควิชาการบริหารการศึกษาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

tasks placed in priority were: the ability of the teacher to provide learner-centered instruction, the teacher's duty to provide the type of instruction that enables the learner to learn, and conformance of curriculum contents to the condition of the learner and locality. Regarding organizational effects, the top three tasks ordered in priority were: the quality of the learner as a good member of the family, community, and society, and as one who is mindful of others' rights; the possession of desirable values by the learner with merit and ethics, and creation of a network of participation by all concerned in society.

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การในการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยได้ดำเนินการเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ดำเนินการโดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นนักวิชาการ จำนวน 17 ท่าน ขั้นตอนที่ 2 การตรวจสอบรูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโดยผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นสถานศึกษา โครงการนำร่องของสถาบันวิจัยและพัฒนาการเรียนรู้เพื่อคุณภาพการศึกษา (TOPSTAR) จำนวน 6 โรงเรียน ประกอบด้วย ผู้บริหาร จำนวน 14 ท่าน ครูผู้สอนจำนวน 201 ท่าน และคณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 66 ท่าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่ามัธยฐาน ค่าเฉลี่ย ค่าพิสัยควอไทล์ ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า รูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการนำองค์กรและการวางแผนกลยุทธ์ มีค่าเฉลี่ยสูง 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพอย่างชัดเจน แสดงถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ มีแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาด้านระบบและกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยสูง 3 ลำดับแรก ได้แก่ กระบวนการเรียนรู้เน้นความเป็นเลิศทางวิชาการ กระบวนการเน้นผู้เรียนให้มีคุณธรรมจริยธรรม ระบบดูแลช่วยเหลือให้ผู้เรียนมีคุณภาพมีความสามารถที่โดดเด่น ด้านทรัพยากรบุคคล และทีมงาน มีค่าเฉลี่ยสูง 3 ลำดับแรก ได้แก่ แผนการพัฒนาบุคลากร แต่งตั้งคณะกรรมการและมอบอำนาจหน้าที่ให้กับหัวหน้าทีมคุณภาพ มีการมอบหมายหน้าที่ชัดเจนตามระเบียบปฏิบัติราชการ ด้านการวิเคราะห์ การประเมิน และการจัดการความรู้ มีค่าเฉลี่ยสูง 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีโครงสร้างองค์การอย่างเป็นระบบ ประเมินสภาพความต้องการทั้งระบบเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน วิเคราะห์สภาพความต้องการและจำเป็นของสถานศึกษา ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้เรียน มีค่าเฉลี่ยสูง 3 ลำดับแรก ได้แก่ ครูสามารถจัดการเรียนการสอนที่

เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ครูผู้สอนมีหน้าที่ในการจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ สาระของหลักสูตรสอดคล้องกับสภาพผู้เรียนและท้องถิ่น ด้านผลลัพธ์ขององค์กร ภารกิจ มีค่าเฉลี่ยสูง 3 ลำดับแรก ได้แก่ ผู้เรียนเป็นสมาชิกที่ดีของครอบครัว ชุมชน สังคม และเคารพในสิทธิของผู้อื่น ผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรม มีค่านิยมที่พึงประสงค์ สร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของทุกภาค

บทนำ

ในภาคธุรกิจ อุตสาหกรรม และบริการมีการใช้กระบวนการในการบริหาร เพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของสินค้า และบริการตลอดเวลา ทำให้เป็นที่พอใจของลูกค้า สามารถขายสินค้าได้ และมีกำไร วิศวกรรมการในด้านความคิดจากการผลิตทางด้านอุตสาหกรรม ซึ่งแนวคิดเดิมถือว่าการผลิตจะมีคุณภาพได้ จะต้องมีการตรวจสอบ (Inspection) ส่วนใหญ่จะเป็นการตรวจสอบเมื่อเสร็จสิ้นการผลิตแล้ว ต่อมาแนวคิดได้เปลี่ยนไปสู่การควบคุมคุณภาพ (Quality Control หรือ QC) จะเน้นที่กระบวนการทำงาน หรือกิจกรรมการผลิต เป็นกิจกรรมที่เน้นการค้นหาหรือตรวจสอบข้อผิดพลาดในการทำงาน (Detection) เพื่อหาทางแก้ไข แนวคิดนี้เริ่มเปลี่ยนไป โดยจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) (Sallis. 2002 : 17) ซึ่ง Crosby ได้กล่าวว่าเมื่อผู้ผลิตเริ่มมองเห็นว่าจะต้องผลิตสินค้าให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า และสินค้าได้มาตรฐานเป็นที่พอใจ ไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดหรือให้เกิดน้อยที่สุด (Zero Defect) มากกว่าการตรวจสอบหาความผิดพลาดเพื่อลดต้นทุนการผลิตหรือลดจำนวนของเสีย (Colleen. 1999 : 9)

จากภาคธุรกิจ อุตสาหกรรม ผู้การเปลี่ยนแปลงอันเนื่องมาจากการขับเคลื่อนของสภาพแวดล้อม ก่อให้เกิดการแข่งขันกันสูง ทำให้ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมภายในของสถาบันการศึกษา และทำให้การบริหารจัดการศึกษาต้องปรับเปลี่ยนไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้เหมาะสม และทันต่อการเปลี่ยนแปลง ประกอบกับประเทศไทย มีพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 6 มาตรา 47 ระบุให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก และ มาตรา 48 กำหนดให้สถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนรัฐบาลกำหนดนโยบาย ด้านการศึกษามุ่งเน้นประเด็นสำคัญ คือ การพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่สามารถสร้างความเข้มแข็งทาง เศรษฐกิจและสังคมที่ยั่งยืน ในการปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานของสถานศึกษาโดยอยู่บนพื้นฐานการกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในสถานศึกษาอย่างทั่วถึง รวมทั้งผู้ปกครอง และชุมชน ในการบริหารสถานศึกษา การแข่งขันด้านคุณภาพ และการใช้การวิจัยเพื่อสร้างสถานศึกษาที่มีประสิทธิภาพ

จากเหตุผลดังกล่าว คุณภาพการจัดการศึกษาเป็นสิ่งที่สังคมให้ความสนใจและห่วงใยสถานศึกษา จำเป็นต้องสร้างความเชื่อมั่นแก่สังคมว่ามีความสามารถในการจัดการศึกษาให้ผู้เรียนมีคุณธรรม มีความรู้ มีความสุข ตามที่สังคมคาดหวัง ปรัชญาคุณภาพทั้งระบบ และเครื่องมือการพัฒนาที่เรียกว่า การจัดการคุณภาพทั้งระบบ (Total Quality Management: TQM) เป็นสิ่งที่วงการศึกษาน่าสนใจและนำแนวคิดมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษามากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับสถาบันการศึกษา ทั้งยังเป็นการพัฒนาให้สถานศึกษาก้าวไปสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐานและในระดับชาติต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

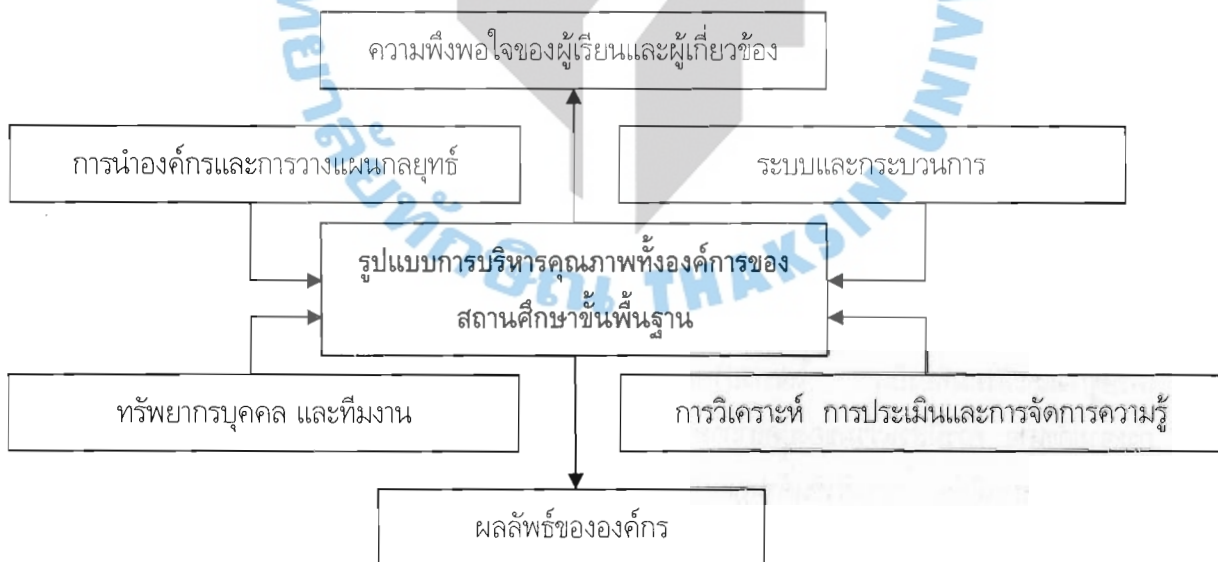
การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา รูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการวิจัยนี้มีความสำคัญต่อการบริหารการจัดการในสถานศึกษา ทำให้ได้รูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร กำหนดการบริหารคุณภาพ ปรับปรุงให้มีคุณภาพเป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เป็นประโยชน์ด้านวิชาการ ในการประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ขอบเขตของการวิจัย

1. กรอบแนวคิดรูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร สรุปลงเป็นแผนภูมิได้ ดังภาพ



2. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

2.1 ผู้ทรงคุณวุฒิในด้านการบริหารการศึกษาระดับขั้นพื้นฐาน

2.2 ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอนในสถานศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานที่ได้รับเลือกเป็นสถานศึกษาโครงการนำร่อง ของสถาบันวิจัยและพัฒนาการเรียนรู้เพื่อคุณภาพการศึกษา (TOPSTAR)

3. กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย ประกอบด้วย

3.1 ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นนักวิชาการ คือ ผู้ที่มีความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสถานศึกษา ในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ใช้เทคนิควิธีการคัดเลือกแบบ Snowball Method ดังนี้

3.1.1 ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานแบบ TQM จากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน จำนวน 5 คน

3.1.2 มีผลงานด้านการประเมินคุณภาพการศึกษา ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) จำนวน 4 คน

3.1.3 มีหน้าที่ในการบริหารการศึกษาระดับขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่การศึกษา คือ ผู้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 4 คน

3.1.4 มีหน้าที่ผลิตนักบริหารสถานศึกษา คือ ผู้ที่ดำรงตำแหน่งคณบดีคณะศึกษาศาสตร์ คณบดีคณะครุศาสตร์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย หัวหน้าภาคและอาจารย์ภาควิชาการบริหารการศึกษา จำนวน 4 คน

3.2 ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้ปฏิบัติ คือ ผู้มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในเรื่องการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 โรงเรียน ในโครงการ (TOPSTAR) และทำการสุ่มแบบเจาะจง ดังนี้

3.2.1 ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 14 คน

3.2.2 ครูผู้สอนในสถานศึกษา จำนวน 201 คน

3.2.3 คณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 66 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- 3 ส.ป. 2549

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 3 ฉบับ ดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษาโครงการนำร่องการวิจัยและพัฒนาการเรียนรู้เพื่อคุณภาพการศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการนำองค์กรและการวางแผนกลยุทธ์ ด้านระบบและกระบวนการ ด้านทรัพยากร

บุคคลและทีมงาน ด้านการวิเคราะห์ การประเมินและการจัดการความรู้ ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้เกี่ยวข้อง ด้านผลลัพธ์ขององค์กร แบบสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร โดยใช้เทคนิคเดลฟาย 3 ฉบับ

รอบที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากรูปแบบจำลองของการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย พร้อมทั้งคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมอย่างอิสระ

รอบที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากข้อความที่ผู้ตอบแบบสอบถามในรอบที่ 1 เห็นด้วยร้อยละ 80 ขึ้นไป รวมกับข้อสรุปจากแบบสอบถามปลายเปิดที่ผู้ตอบเสนอแนะไว้โดยสร้างเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการนำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 มาวิเคราะห์หาค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยควอไทล์ (Interquartile Range) และพิจารณาข้อที่มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.41 ขึ้นไป และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.50 ลงมา

3. แบบสอบถาม เพื่อวิเคราะห์ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ ของรูปแบบในการนำไปใช้ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ เหมาะสมมากที่สุด เหมาะสมมาก เหมาะสมปานกลาง เหมาะสมน้อย และเหมาะสมน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินการเป็น 2 ระยะ ได้แก่ การพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และการตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาวิจัยจึงกำหนดไว้ดังนี้

1. การพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ศึกษาจากผู้ทรงคุณวุฒิในด้านการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ซึ่งคัดเลือกโดยใช้เทคนิค Snowball Method โดยใช้แบบสัมภาษณ์ ผู้ที่ดำรงตำแหน่งด้านการบริหารงานแบบ TQM จากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ผู้ที่มีผลงานด้านการประเมินคุณภาพการศึกษา ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ผู้ดำรงตำแหน่งรองผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา ผู้ที่ดำรงตำแหน่งคณบดีคณะศึกษาศาสตร์ คณบดีคณะครุศาสตร์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย หัวหน้าภาคและอาจารย์ภาควิชาการบริหารการศึกษา จำนวน 17 คน

2. การตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ ของรูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยใช้แบบสอบถามในการศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานสถานศึกษา โครงการนำร่องการวิจัยและพัฒนาการเรียนรู้เพื่อคุณภาพ โดยการสุ่มแบบเจาะจง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 โรงเรียนเดิม ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ ผู้บริหาร จำนวน 14 คน ครูผู้สอน จำนวน 201 คน รวมทั้งสิ้น 215 คน และคณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 66 คน

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลจากความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นนักวิชาการ ผู้บริหาร ครูผู้สอน และคณะกรรมการสถานศึกษา ได้รูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. ด้านการนำองค์กรและการวางแผนกลยุทธ์ จำนวน 45 ข้อ ที่มีความเหมาะสมตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ครูผู้สอน และคณะกรรมการสถานศึกษา 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพอย่างชัดเจน แสดงถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ มีแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

2. ด้านระบบและกระบวนการ จำนวน 25 ข้อ ที่มีความเหมาะสมตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ครูผู้สอน และคณะกรรมการสถานศึกษา 3 ลำดับแรก ได้แก่ กระบวนการเรียนรู้เน้นความเป็นเลิศทางวิชาการ กระบวนการเน้นผู้เรียนให้มีคุณธรรมจริยธรรม ระบบดูแลช่วยเหลือให้ผู้เรียนมีคุณภาพมีความสามารถที่โดดเด่น

3. ด้านทรัพยากรบุคคล และทีมงาน จำนวน 12 ข้อ ที่มีความเหมาะสมตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ครูผู้สอน และคณะกรรมการสถานศึกษา 3 ลำดับแรก ได้แก่ แผนการพัฒนาบุคลากร แต่งตั้งคณะกรรมการและมอบอำนาจหน้าที่ให้กับหัวหน้าทีมคุณภาพ มีการมอบหมายหน้าที่ชัดเจนตามระเบียบปฏิบัติราชการ

4. ด้านการวิเคราะห์ การประเมินและการจัดการความรู้ จำนวน 14 ข้อ ที่มีความเหมาะสมตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ครูผู้สอน และคณะกรรมการสถานศึกษา 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีโครงสร้างองค์การอย่างเป็นระบบ ประเมินสภาพความต้องการทั้งระบบเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน วิเคราะห์สภาพความต้องการและจำเป็นของสถานศึกษา

5. ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้เกี่ยวข้อง จำนวน 14 ข้อ ที่มีความเหมาะสมตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ครูผู้สอน และคณะกรรมการสถานศึกษา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ครูสามารถจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ครูผู้สอนมีหน้าที่ในการจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ สาระของหลักสูตรสอดคล้องกับสภาพผู้เรียนและท้องถิ่น

6. ด้านผลลัพธ์ขององค์กร จำนวน 23 ข้อ ที่มีความเหมาะสมตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ครูผู้สอน และคณะกรรมการสถานศึกษา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ผู้เรียนเป็นสมาชิกที่ดีของครอบครัว ชุมชน สังคม และเคารพในสิทธิของผู้อื่น ผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรม มีค่านิยมที่พึงประสงค์ สร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนสังคม

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ซึ่งเน้นการนำผลการศึกษาไปใช้ในการบริหารคุณภาพสถานศึกษา การจัดทำระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก จึงมีแนวทางการนำไปปฏิบัติจริงในระดับสถานศึกษา ดังนี้

1. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สามารถนำผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ตามนโยบายพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ หมวด 6 ที่ให้สถานศึกษามีมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ตามแนวคิดการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร เป็นการทำงานอย่างเป็นระบบครบวงจร ต่อเนื่อง และเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ ซึ่งจะทำให้สามารถป้อนข้อมูลที่มีความเหมาะสมกับสภาพปัญหาความต้องการในการพัฒนาระดับหน่วยงานต้นสังกัด
2. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ในส่วนที่มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันระหว่างผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้บริหารและครูผู้สอน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้มีความเหมาะสมทุกด้าน แต่มีข้อที่ผู้บริหารและครูผู้สอนให้ความเห็นไม่ตรงกัน เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาได้อย่างเหมาะสม โดยสามารถนำไปกำหนดเป็นเนื้อหาสาระที่ควรเพิ่มเติมให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และเป็นแนวทางในการฝึกในการอบรมเชิงปฏิบัติการ ซึ่งจะทำให้สามารถป้อนข้อมูลที่มีความเหมาะสมกับสภาพปัญหา ความต้องการของผู้ที่เข้ารับการอบรมในระดับเขตพื้นที่การศึกษาเป็นอย่างดี
3. สถานศึกษาที่จัดบริการศึกษาขั้นพื้นฐาน ควรได้นำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารคุณภาพ และสามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งด้านการนำองค์กรและการวางแผนกลยุทธ์ ด้านระบบและกระบวนการ ด้านทรัพยากรบุคคลและทีมงาน ด้านการวิเคราะห์ การประเมินและการจัดการความรู้ ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้เกี่ยวข้อง ด้านผลลัพธ์ขององค์กร ในการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา และพร้อมรับการประเมินคุณภาพจากองค์กรภายนอก
4. สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ควรนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปพัฒนารูปแบบการประเมินคุณภาพภายนอกในอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งต่างประเทศได้นำวิธีการนี้มาใช้มานานแล้ว และผลงานวิจัยครั้งนี้ ก็ได้ตรวจสอบความเหมาะสมจากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ปฏิบัติจริงว่ามีความเหมาะสมกับบริบทไทย จึงควรนำไปปรับใช้กับการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. ควรสร้างรูปแบบการพัฒนาการบริหารคุณภาพในด้านการวิจัยและพัฒนาผู้บริหาร ครูผู้สอน และคณะกรรมการสถานศึกษา
2. ควรพัฒนาองค์ประกอบด้านการนำองค์กรและการวางแผนกลยุทธ์ ด้านระบบและกระบวนการ ด้านทรัพยากรบุคคลและทีมงาน ด้านการวิเคราะห์ การประเมินและการจัดการความรู้ ด้านความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง ด้านผลลัพธ์ขององค์กร ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมการศาสนา. (2544). **นโยบายและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ของกระทรวงศึกษาธิการ**.
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). **คู่มือการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นนิติบุคคล**. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.).
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2542). **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542**.
กรุงเทพฯ: พรึกหวานกราฟฟิค.
- Baldwin, M. (2002). "Total quality management in higher education: The implications of internal and external stakeholder perceptions," **Dissertation Abstracts International**. 63-05 A, 102.
- Colleen, L. (1999). **Managing quality and standards**. Buckingham : Open University Press.
- Hernandez, J. R. (2001). "Total quality management in education: The application of TQM in a Texas school district," **Dissertation Abstracts International**. 62-11 A, 211.
- Hirtz, P. D. (2002). "Effective leadership for total quality management," **Dissertation Abstracts International**. 63-05 B, 132.
- Sallis, E. (2002). **Total quality management in education**. London : Kogan Page Limited.