

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 ได้กำหนดสาระเกี่ยวกับการศึกษาไว้ในมาตรา 43 (พ.ศ.2550 มาตรา 49) ว่า บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่า 12 ปี ที่รัฐจะต้องจัดให้ทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย ซึ่งนำไปสู่การจัดทำพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 เพื่อปฏิรูปการศึกษาของชาติ ภายหลังการประกาศใช้ ได้ก่อให้เกิดกระแสการตื่นตัวครั้งใหญ่ของสถานศึกษา เพราะต่อไปการศึกษาของประเทศจะต้องมีการปฏิรูปปรับเปลี่ยนโฉมใหม่ไปสู่การจัดการศึกษาอบรมให้เกิดความรู้คู่คุณธรรม และจัดการศึกษาให้มีคุณภาพสูงสุดเพื่อทำให้เกิดการพัฒนาลักษณะของสังคมไทยที่พึงปรารถนา คือ เป็นคนดี มีปัญญา มีความสุขและมีความเป็นไทยให้ปรากฏสัมฤทธิ์ผล (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543, หน้า 2)

การศึกษาระดับประถมศึกษาเป็นการศึกษาขั้นพื้นฐานที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตให้พร้อมที่จะทำประโยชน์ให้กับสังคม ตามบทบาทหน้าที่ของตนในฐานะพลเมืองดีตามระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยที่มีพระมหากษัตริย์เป็นพระประมุข โดยให้ผู้เรียนมีความรู้และทักษะพื้นฐานในการดำรงชีวิต ทนต่อการเปลี่ยนแปลง มีสุขภาพที่สมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ ทำงานเป็นและครองชีวิตอย่างสงบสุข

การศึกษาทำให้บุคคลมีคุณภาพ เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่งของชาติ ดังนั้นการศึกษาจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญยิ่งในการพัฒนาประเทศ เพราะการพัฒนาประเทศในทุกด้านต้องอาศัยกำลังคนที่มีคุณภาพเป็นประการสำคัญ โดยเฉพาะการศึกษาระดับประถมศึกษาเป็นการศึกษาระดับพื้นฐาน นับว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาการทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศชาติเป็นอย่างยิ่ง ถ้าการศึกษาระดับประถมศึกษาขาดคุณภาพ การศึกษาระดับอื่นๆ จะขาดคุณภาพไปด้วย ซึ่งจะทำให้คุณภาพของประชาชนและกำลังคนของประเทศทรุดต่ำลง

โรงเรียนเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการจัดการศึกษา มีผู้บริหารโรงเรียนคอยควบคุมดูแลให้การจัดการเรียนการสอนมีคุณภาพ และการปฏิบัติงานของครูเป็นไปด้วยความ

เรียบร้อยตามเป้าหมายที่วางไว้ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การที่องค์กรจะเกิดประสิทธิผลได้มากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับตัวผู้นำหรือภาวะผู้นำขององค์กรนั้นเป็นสำคัญ

ปัจจุบันนวัตกรรมของระบบการบริหารถูกนำมาใช้ในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและคุณภาพขององค์กร ระบบบริหารที่กล่าวถึงมากก็คือ ระบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ซึ่งการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรเป็นการบริหารคุณภาพที่มีวิวัฒนาการด้านความคิดมาจากการผลิตด้านอุตสาหกรรม มุ่งให้ความสำคัญไปที่การผลิตสินค้าให้ได้คุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการและเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ มุ่งให้ความสำคัญไปที่ความรับผิดชอบต่อการผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพร่วมกัน กระตุ้นให้คนงานแต่ละฝ่ายมุ่งพัฒนาคุณภาพของคนงานอย่างต่อเนื่องซึ่งหลักการควบคุมคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Control : TQC) ที่ได้เน้นความมีพันธะผูกพันกับองค์กร การบูรณาการความพยายามในการปรับปรุงคุณภาพเพื่อบรรลุจุดหมายขององค์กรคือความพึงพอใจของผู้รับบริการและการประเมินผลการปฏิบัติงาน (วิโรจน์ สารรัตนะ, 2542, หน้า 33)

การบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) เป็นปรัชญาด้านการบริหารที่ประกอบด้วยกิจกรรม ซึ่งเป็นความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภคและวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นความพึงพอใจในประสิทธิภาพการลงทุนโดยการใช้ศักยภาพสูงสุดของคนงานทั้งหมดในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ออกแลนด์ (John Oakland, 1989, p.14) อธิบายว่า การบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรเป็นแนวคิดในการปรับปรุงให้เกิดประสิทธิผลและมีความยืดหยุ่นในภาพรวมของธุรกิจ วิธีการและเทคนิคของ TQM สามารถประยุกต์ใช้ในองค์กรได้ แอกาวัล (Sumer Aggarwal, 1993, อ้างถึงใน สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์, 2539, หน้า 21) อธิบายว่า TQM เป็นปรัชญาที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของบุคคล เป็นการดำเนินต่อเนื่องไปเรื่อยๆ ไม่สิ้นสุดกิจกรรมต่างๆ จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการและรักษาผลกำไรในระยะยาว โดยการปรับปรุงคุณภาพการผลิต

การบริหารคุณภาพทั้งองค์กรมีความสอดคล้องอย่างยิ่งกับปรัชญาการศึกษา เป็นแนวคิดที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางซึ่งเป็นหัวใจของวิธีการคุณภาพครบวงจรตรงกันกับปรัชญาการศึกษา เพราะสถาบันการศึกษาทุกแห่งอ้างว่า ตัวเองยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลางเป็นการบริหารคุณภาพที่สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ กระตุ้นให้ทุกฝ่ายมุ่งพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องซึ่งหลักการบริหารนี้มีพื้นฐานมาจากหลักการควบคุมคุณภาพทั้งหมด ได้เน้นความมีพันธะผูกพันกับองค์กร คือ ความพึงพอใจของลูกค้าและการประเมินผลการปฏิบัติงาน (วิโรจน์ สารรัตนะ, 2542, หน้า 33) คุณภาพการศึกษาเป็นจุดมุ่งหมายหลักในการจัดการศึกษา โรงเรียนเป็นหน่วยปฏิบัติที่มีความสำคัญมากที่สุดในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา (จำรัส นองมาก, 2541, หน้า 11) ต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพการศึกษาอย่างจริงจัง สำหรับในวงการศึกษาก็ได้มีความพยายาม

ที่จะนำแนวคิดเรื่องการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรมาประยุกต์ใช้ ในปี ค.ศ.1995 ได้มีการนำข้อกำหนดใน MBNQA (Malcolm Baldrige National Quality Award) มาใช้ในทางการศึกษา ซึ่งมีข้อกำหนดคล้ายกันเรียกว่า Education Pilot Criteria (1995 อ้างถึงใน สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์, 2539, หน้า 53)

การนำระบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของผู้บริหารองค์กรมาใช้ในการบริหารทางการศึกษาเป็นวิธีการบริหารจัดการให้เกิดคุณภาพในทุกๆ ด้าน ทุกๆ กิจกรรมโดยทุกๆ คนมีส่วนร่วมและมีส่วนรับผิดชอบการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ประสิทธิผลจากการบริหารงานที่มีคุณภาพทั้งองค์กร เพื่อบรรลุตามจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษา

หลักการและแนวคิดของการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรมุ่งเน้นที่คุณภาพโดยรวมขององค์กรและเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง การนำหลักการและองค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรมาใช้ในการบริหารสถานศึกษาเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้การจัดการศึกษามีคุณภาพและมาตรฐานตามที่ต้องการได้ และการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรถือได้ว่าเป็นระบบคุณภาพที่ควบคุมการบริหารงานเชิงระบบทั้งหมด ทั้งปัจจัยกระบวนการและผลผลิต รวมทั้งสภาพแวดล้อม อีกทั้งหลักการของการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรที่เน้นให้ทุกคนมีส่วนร่วมและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องถือได้ว่าเป็นการพัฒนาที่ต่อเนื่องและสอดคล้องกับหลักการในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 (สุขใจ ไพโรสิงห์, 2548, หน้า 4) และน่าจะเป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในโรงเรียนประถมศึกษา เนื่องจากโรงเรียนประถมศึกษาเป็นหน่วยงานระดับปฏิบัติที่ทำหน้าที่ให้การศึกษาและพัฒนาผู้เรียนที่เป็นทรัพยากรบุคคลของชาติโดยตรง และผู้เรียนถือได้ว่าเป็นทั้งผู้รับบริการและผลผลิตของการจัดการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน ในภาพรวมตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู
2. เปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน จำแนกตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู
3. เปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน จำแนกตามขนาดของโรงเรียน
4. เพื่อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน ในภาพรวม

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความคิดเห็นของครูและผู้บริหารในการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน แตกต่างกัน
2. ความคิดเห็นของครูและผู้บริหารในการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษา ขนาดเล็ก กลาง ใหญ่ แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน ผู้วิจัยอาศัยแนวคิดการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของนักวิชาการหลายท่าน ได้แก่ สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์ (2539, หน้า 33) วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2540, หน้า 145-146) ศุภลักษณ์ เศษระพานิช (2544, หน้า 10) โดยครอบคลุมหัวข้อ ดังนี้

การบริหารคุณภาพทั้งองค์กร 7 ด้าน

1. ภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียน
2. กลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติงาน
3. การพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์
4. สารสนเทศและการวิเคราะห์
5. กลุ่มวิชาการและทีมงานในโรงเรียน
6. กระบวนการบริหารจัดการ
7. ผลของการดำเนินงานของโรงเรียน

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอน โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน จำนวน 8 โรงเรียน จำแนกเป็นผู้บริหารโรงเรียนจำนวน 16 คน ครูผู้สอน จำนวน 204 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอน โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน จำนวน 8 โรงเรียน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซีและมอร์แกนได้ผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 16 คน และจากครูผู้สอน จำนวน 134 คน (Krejcie and Morgan, 1970, pp.608-609)

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

3.1.1 ระดับการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียน

- ระดับปริญญาตรี
- ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต
- ระดับปริญญาโท
- ระดับปริญญาเอก

3.1.2 ประสบการณ์ในการบริหารของผู้บริหารโรงเรียน

- ต่ำกว่า 10 ปี
- ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

3.1.3 ระดับการศึกษาของครู

- ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี
- ระดับปริญญาตรี
- ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต
- ระดับปริญญาโท
- ระดับปริญญาเอก

3.1.4 ประสบการณ์ในการสอนของครู

- ต่ำกว่า 10 ปี
- ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

3.1.5 ขนาดของโรงเรียนจำแนกเป็น 3 ขนาด คือ

- โรงเรียนขนาดเล็กมีนักเรียน จำนวน 1-400 คน
- โรงเรียนขนาดกลางมีนักเรียน จำนวน 401-800 คน
- โรงเรียนขนาดใหญ่มีนักเรียน จำนวน มากกว่า 800 คน

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2551– มีนาคม พ.ศ. 2552

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัด กรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน ครั้งนี้ ผู้วิจัยอาศัยแนวคิดการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของนักวิชาการหลายท่าน ได้แก่ สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์ (2539, หน้า 33) วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2540, หน้า 145-146) สุกัลกษณ์ เศษระพานิช (2544, หน้า 10) มาเขียนเป็นกรอบแนวคิดดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นียมศัพท์เฉพาะ

การบริหารคุณภาพทั้งองค์กร หมายถึง การดำเนินงานขององค์กรที่แสดงให้เห็นถึงกระบวนการที่ปฏิบัติในองค์กรทั้งหมดที่เน้นคุณภาพ และการปรับปรุงคุณภาพของการทำงานอย่างต่อเนื่องในทุกส่วนของกิจกรรม และในทุกขั้นตอนของการทำงาน โดยผู้บริหาร โรงเรียนให้ความสำคัญและสนับสนุนกิจกรรมในการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ เป็นการทำงานที่แสดงให้เห็นถึงความมีคุณภาพของการทำงานทั่วทั้งระบบ โดยยึดองค์ประกอบ 7 ด้านคือ

1. **ภาวะผู้นำของผู้บริหาร** หมายถึง ความสำเร็จของผู้บริหารในการสร้างสรรค์และสนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและการให้ความสำคัญแก่นักเรียน ครู ผู้ปกครองและชุมชน

2. **สารสนเทศและการวิเคราะห์** หมายถึง ประสิทธิภาพของการเก็บรวบรวมข้อมูล ข่าวสารการวิเคราะห์และเน้นจุดสำคัญสำหรับการวางแผนและการปรับปรุงอย่างมีคุณภาพ

3. **กลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติงาน** หมายถึง การกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติการที่จะต้องคำนึงถึงความจำเป็นและให้ความสำคัญกับการสร้างคุณภาพที่เป็นรูปธรรมและเข้าถึงทุกส่วนขององค์กร

4. **การพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์** หมายถึง ความสำเร็จของความพยายามที่จะพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ของคุณภาพในหน่วยงานและจุดประสงค์ของการปฏิบัติงาน

5. **กระบวนการบริหารจัดการ** หมายถึง ประสิทธิภาพของระบบและการปฏิบัติให้มั่นใจในคุณภาพของการบริการของโรงเรียนที่ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน

6. **กลุ่มวิชาการและทีมงานในโรงเรียน** หมายถึง ทีมงานในกลุ่มสาระวิชาปฏิบัติงาน โดยมีมาตรการในการแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าที่ประสพความสำเร็จและการปรับปรุงคุณภาพด้วยมาตรการภายในที่เป็นเชิงปริมาณ

7. **ผลของการดำเนินงานของโรงเรียน** หมายถึง ผลของระบบซึ่งให้ความสำคัญแก่นักเรียน ครู ผู้ปกครองและชุมชน การรับฟังความต้องการและความคิดเห็น ตลอดจนความสำเร็จในการตอบสนองสิ่งเหล่านี้

ระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร หมายถึง ปริมาณการดำเนินงานตามหลักการ องค์ประกอบ ขั้นตอนและวิธีดำเนินการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ตามกรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้บริหารโรงเรียน หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าสถานศึกษา ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียน รองผู้อำนวยการโรงเรียน หรือผู้รักษาการในตำแหน่งผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน

ครู หมายถึง ผู้ทำหน้าที่หลักทางด้านการเรียนการสอนและการส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีการต่างๆ ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน

โรงเรียนประถมศึกษา หมายถึง โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน

ประสบการณ์ในการบริหาร หมายถึง ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งหน้าที่หัวหน้าสถานศึกษาเริ่มนับตั้งแต่ดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ โรงเรียน แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ

1. กลุ่มผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการบริหารงานต่ำกว่า 10 ปี
2. กลุ่มผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการบริหารงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

ประสบการณ์ในการสอน หมายถึง ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ด้านการเรียนการสอนและการส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ

1. กลุ่มครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานการสอนต่ำกว่า 10 ปี
2. กลุ่มครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานการสอนตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

วุฒิทางการศึกษา หมายถึง วุฒิศึกษาสูงสุดของผู้บริหารและครู ได้แก่ ปริญญาตรี ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก

ขนาดของโรงเรียน หมายถึง โรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน ตามเกณฑ์ของสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกเป็น 3 ขนาด คือ

1. โรงเรียนขนาดเล็กมีนักเรียน จำนวน 1-400 คน
2. โรงเรียนขนาดกลางมีนักเรียน จำนวน 401-800 คน
3. โรงเรียนขนาดใหญ่มีนักเรียน จำนวน มากกว่า 800 คน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. นำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารและครูในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในด้านต่างๆ
2. ผลการวิจัยเป็นแนวทางพัฒนาการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรใน โรงเรียนประถมศึกษาทั้งของภาครัฐและเอกชน
3. ผลการวิจัยเป็นแนวทางในการปรับความเข้าใจของครูและผู้บริหารให้ตรงกัน