บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การศึกษาเรื่องการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวันซึ่งผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ความเป็นมาของแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร
2. ความหมายและขอบข่ายของการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร
3. หลักการของการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร
4. องค์ประกอบของการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร
   - 4.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียน
   - 4.2 กลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติงาน
   - 4.3 การพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์
   - 4.4 สารสนเทศและการวิเคราะห์
   - 4.5 กลุ่มวิชาการและทีมงานในโรงเรียน
   - 4.6 กระบวนการบริหารจัดการ
   - 4.7 ผลของการดำเนินงานของโรงเรียน
5. การนำแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรมาใช้ในด้านการศึกษา
6. การจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานคร
   - 6.1 ความเป็นมาของการจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานคร
   - 6.2 นโยบายด้านการศึกษาของกรุงเทพมหานคร
   - 6.3 แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี (2548 – 2551) ของสำนักการศึกษา
   - 6.4 โครงสร้างการบริหารการศึกษาของกรุงเทพมหานคร
   - 6.5 การจัดการศึกษาของสำนักงานเขตปทุมวัน
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
   - 7.1 งานวิจัยในประเทศ
   - 7.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ความเป็นมาของแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร

การบริหารคุณภาพทั้งองค์กรมีแนวคิดวิวัฒนาการมาจากเรื่อง การควบคุมคุณภาพ (Quality Control or QC) ซึ่งเริ่มมีขึ้นในสหรัฐอเมริกา เมื่อ ค.ศ.1903 Frederick Taylor ชาวสหรัฐอเมริกา ได้เริ่มสอนวิธีบริหารโรงงานโดยใช้หลักทางวิทยาศาสตร์ ซึ่งเป็นต้นกำเนิดของวิชาวิศวกรอุตสาหกรรม ต่อมาในปี ค.ศ.1911 Taylor ได้ตีพิมพ์หนังสือ “The Principles of Scientific Management” และเป็นผู้ให้กำเนิดเทคนิคการศึกษา Time and Motion

ในปี ค.ศ. 1942 Dr.Shewhart แห่งบริษัท Bell Telephone ก็ได้เขียนตำราเรื่อง “การควบคุมสินค้าอุตสาหกรรมอย่างมีระบบ” ซึ่งเป็นการริเริ่มควบคุมสินค้าอย่างเป็นระบบและเผยแพร่แนวคิดเกี่ยวกับ statistical quality control ในหนังสือ “Economic Control of Quality of Manufactured Products” ในปี ค.ศ. 1931 ได้พัฒนาแผนภูมิ การควบคุม โดยวิธีการทางสถิติแล้วนำมาประยุกต์ใช้เฉพาะสายการผลิตของภาคอุตสาหกรรม จนได้ผลดีเนื่องจากวิธีการบริหารคุณภาพดังกล่าวมีพื้นฐานมาจากวิธีการทางสถิติ เช่นการใช้แผนภูมิ การควบคุมและการชักตัวอย่างเพื่อการตรวจสอบ เป็นต้น จึงเรียกว่า การควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ (Statistical Quality Control or SQC) (พิศมัย แก้วเจริญผล, 2545, หน้า 16)

ในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 W.Edwards Deming เสนอแนวคิดในการปรับปรุงคุณภาพการผลิตสินค้าและบริการ แต่ชาวอเมริกายังไม่ได้มีการนำมาใช้อย่างจริงจัง สำหรับการนำแนวคิดการบริหารงานโดยใช้ TQM มาใช้ในการบริหารงานอย่างจริงจังนั้น ได้เริ่มตั้งแต่ปลายปี 1940 โดยความพยายามของบุคคลที่มีบทบาทในการบริหารคุณภาพ เช่น Juran, Feigenbaum และ Deming ในปี ค.ศ.1949 ญี่ปุ่นได้เริ่มต้นพัฒนาคุณภาพ โดยมีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อยกระดับคุณภาพขึ้นโดยตรง มีชื่อว่า “สหภาพนักวิทยาศาสตร์และวิศวกรญี่ปุ่น” ได้พัฒนากิจกรรมกลุ่มคุณภาพถึงขั้นที่เรียกว่า การควบคุมคุณภาพทั้งองค์การ (Total Quality Control : TQC) ในปี ค.ศ. 1950 W.Edwards Deming ก็ได้นำหลักการคุณภาพไปเผยแพร่ให้กับวิศวกรและคณะผู้บริหารระดับสูงของญี่ปุ่นและได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย

ในปี 1951 Feigenbaum ได้แต่งหนังสือ เรื่อง Total Quality Control และในปีเดียวกัน Joseph M. Juran เขียนหนังสือ เรื่อง Juran’s Quality Control Handbook TQM ได้รับความนิยมและมีผลในทางปฏิบัติมากในประเทศญี่ปุ่นซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับชาติ ที่เน้นการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพดี ทั้งนี้เนื่องจากญี่ปุ่นเป็นประเทศที่แพ้สงครามโลกครั้งที่ 2 และต้องการฟื้นฟูประเทศโดยการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพส่งออกเพื่อนำเงินตราเข้าประเทศ ในขณะนั้นประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นผู้นำทางด้านการผลิตอุตสาหกรรม และสินค้าของสหรัฐเป็นที่ต้องการของลูกค้า

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ทั่วโลก ดังนั้นสหรัฐจึงไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงใดๆ ในด้านการผลิต โดยไม่รู้ตัวว่าคุณภาพของสินค้าจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างใหญ่หลวงในทศวรรษต่อมา ในปี 1951 ประเทศญี่ปุ่นโดยสหภาพนักวิทยาศาสตร์และวิศวกรญี่ปุ่น (Japanese Union of Scientists and Engineers : JUSE) ได้จัดทำรางวัล Deming Prize เพื่อมอบให้กับบริษัทที่มีผลงานด้านคุณภาพที่ดีเด่นในแต่ละปี รางวัลดังกล่าวมีผลต่อการส่งเสริมการปรับปรุงคุณภาพสินค้าในญี่ปุ่นเป็นอย่างมาก ในปี 1987 รัฐบาลสหรัฐอเมริกาได้มอบรางวัลคุณภาพแห่งปีที่เรียกว่า Malcolm Baldrigre Award แก่องค์กรที่มีผลงานด้านการประกันคุณภาพยอดเยี่ยมในปี ค.ศ. 1988 หน่วยงานทางทหารของสหรัฐได้นำแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพโดยรวมมาใช้ทางทหาร ซึ่งเป็นการเริ่มมองคุณภาพโดยรวมในองค์การ ในที่สุดแนวคิด total quality ก็ได้ถูกนำไปสอนในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยในสหรัฐอย่างกว้างขวางตั้งแต่ปี ค.ศ.1993 เป็นต้นมา (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2547, หน้า 395-396)

การบริหารคุณภาพทั้งองค์กรหรือ TQM นี้ เมื่อนำไปพัฒนาใช้อย่างแพร่หลายในญี่ปุ่นเรียกว่า Company Wide Quality Control (CWQC) ซึ่งเป็นการบริหารคุณภาพแบบญี่ปุ่นหรือที่เรียกว่า ไคเซ็น (Kaizen) อันเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จของการแข่งขันแบบญี่ปุ่น ไคเซ็น แปลว่า การปรับปรุง ซึ่งจะปรับปรุงอยู่ตลอดเวลาและเป็นหน้าที่ของทุกๆ คน ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการและคนงาน ไคเซ็นแสดงให้เห็นความแตกต่างระหว่างการบริหารแบบญี่ปุ่นและการบริหารแบบตะวันตกในด้านความคิด ไคเซ็นของญี่ปุ่นมีแนวคิดที่มุ่งเกี่ยวกับกระบวนการทำงานในขณะที่แนวคิดทางตะวันตกมุ่งที่ผลสำเร็จของงาน ไคเซ็นหมายถึง การปรับปรุงทุกด้าน ทั้งชีวิตในการทำงาน ชีวิตในสังคมและชีวิตภายในบ้าน ซึ่งควรได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอโดยทุกคนที่เกี่ยวข้อง ถนนสู่ไคเซ็นคือการควบคุมคุณภาพทั้งองค์กร และมุ่งการปรับปรุงการบริหารทุกๆ ระดับเกี่ยวกับ 1) การประกันคุณภาพ 2) การลดต้นทุน 3) การผลิตให้ได้ตามเป้าหมาย 4) ความปลอดภัย 5) การพัฒนาผลิตภัณฑ์ 6) ความมั่นคงในการผลิต 7) การเพิ่มผลผลิต 8) การบริหารผู้จัดหา (supplier management) (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2540, หน้า 116)

ในการดำเนินกิจกรรมตามแนวคิด TQC เป็นลักษณะของการทำให้เกิดคุณภาพในทุกระดับมีการควบคุมคุณภาพทั้งองค์การ รวมทั้งการบริหาร คำว่า Total Quality Control หรือ TQC เป็นคำที่นำมาใช้พร้อมกับคำว่า Total Quality Management หรือ TQM โดยนิยามคำว่า TQC ว่าเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพสำหรับการนำ 3 เรื่องมาผสมผสานกันได้แก่ การพัฒนาคุณภาพ (quality-development) การรักษาคุณภาพ (quality-maintenance) และการปรับปรุงคุณภาพ (quality-improvement) ส่วนคำว่าการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ (Total Quality Management) เป็นลักษณะที่เป็นหน้าที่ขององค์การที่นำหลักการของ TQC มาใช้โดยพิจารณาใน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

เรื่องของคุณภาพการผลิตและการบริการซึ่งเป็นกลยุทธ์พื้นฐานทางธุรกิจและเป็นปัจจัยพื้นฐานในเรื่องความก้าวหน้าทางธุรกิจ และความสามารถทางด้านเศรษฐศาสตร์ ในช่วงทศวรรษ 1980 ได้มีการพัฒนาเกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์โดยเน้นการบริหารที่มีคุณภาพ เป็นกระบวนการที่เน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องทุกขั้นตอนให้คุณภาพเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า จากหลักการนี้องค์การมาตรฐานอุตสาหกรรมสากล ได้นำมากำหนดเป็นระบบคุณภาพ (Quality System) โดยกำหนดเป็นมาตรฐานสากลเรียกว่า ISO 9000 ซึ่งเป็นการนำหลักการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การสู่การปฏิบัติระบบคุณภาพ ISO 9000 ได้ประกาศใช้เมื่อ ค.ศ.1987 (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2547, หน้า 396-397)

ปรัชญาของ TQM มุ่งหวังให้บุคลากรทุกคนทุกฝ่ายร่วมมือกันในการสร้างคุณภาพของงานขององค์กร หลักการของ “Kaizen” ในประเทศญี่ปุ่นต้องการให้พนักงานทุกคนค้นหาปัญหาเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง TQM สอนให้ป้องกันของเสีย ซึ่งหมายรวมถึงความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นสินค้า ข้อมูลข่าวสาร หรือความสำเร็จของเป้าหมายตามที่ลูกค้าทั่วทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งฝ่ายบริหารคาดหวัง TQM ยังหมายรวมถึงระบบการตรวจหรือสืบค้นเพื่อสามารถระบุปัญหาได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ได้รับการแก้ไขปรับปรุง (พงกะพรรณ ตะกลมทอง, 2550, หน้า 1)

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ความหมายและขอบข่ายของการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร

ความหมายและขอบข่ายของการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร Total Quality Management หรือ TQM หรือการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ และการบริหารคุณภาพแบบองค์รวม เป็นต้น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า TQM หมายถึง การบริหารคุณภาพโดยรวม ความหมายของ TQM มีความหมายเป็นพลวัต มีพัฒนาการ เป็นวัฒนธรรมขององค์การที่สมาชิกทุกคนต่างให้ความสำคัญ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงานขององค์การอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการ และสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะสร้างโอกาสทางธุรกิจ ความได้เปรียบในการแข่งขัน และพัฒนาการที่ยั่งยืนขององค์การ (www.bloggang.com/mainblog.php)

คำว่า การบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) มีนักวิชาการที่มีชื่อเสียงหลายท่านได้อธิบายความหมายไว้ในลักษณะแตกต่างกัน เช่น

สมศักดิ์ คลประสิทธิ์ (2539, หน้า 8) กล่าวว่า TQM หมายถึง ระบบการบริหารและการดำเนินงานขององค์กรหรือหน่วยงานที่แสดงให้เห็นถึงกระบวนการปฏิบัติที่ใช้องค์กรหรือในสำนักงานทั้งหมด ซึ่งเน้นคุณภาพและการปรับปรุงคุณภาพของการทำงานอย่างต่อเนื่อง ในทุกส่วน

ของกิจกรรมและทุกขั้นตอนของการทำงาน เพื่อให้การทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ เป็นการแสดงออกให้เห็นถึงระบบการทำงานที่มีคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2542, หน้า 139) อธิบายไว้ว่า TQM คือ ระบบบริหารคุณภาพหรือเทคนิคการบริหาร เพื่อการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการอย่างต่อเนื่องด้วยการให้พนักงานทุกคนทุกระดับในองค์การ มีส่วนร่วมในการปรับปรุง มีขั้นตอนมุ่งสู่ความสำเร็จ 7 ขั้นตอน ได้แก่

(1) การวางแผนดำเนินงาน

(2) การจัดองค์การและการสร้างระบบคุณภาพให้เกิดขึ้น

(3) การประกาศเริ่มต้นทำ TQM ทั่วทั้งองค์การ

(4) การกำหนดวิธีการควบคุมการดำเนินการ

(5) การประเมินผลและการติดตามความก้าวหน้า

(6) การทบทวนผลลัพธ์และระดับของความสำเร็จ

(7) การส่งเสริมให้ทุกคน มีส่วนร่วมในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

TQM มาจากคำว่า TQC (Total Quality Control) ของญี่ปุ่น หรือบางทีญี่ปุ่นก็เรียกว่า “CWQC” (Company-Wide Quality Control) หรืออาจแปลว่า “การควบคุมคุณภาพทั่วบริษัท” (พงกะพรรณ ตะกลมทอง, 2550, หน้า 2) TQM ได้รับการนิยามว่าเป็น “กิจกรรมที่เป็นระบบ เป็นวิทยาศาสตร์ และครอบคลุมทุกส่วนขององค์กรโดยให้ความสำคัญที่ลูกค้า” (พงกะพรรณ ตะกลมทอง, 2550, หน้า 2)

Witcher (1990 อ้างถึงใน พงกะพรรณ ตะกลมทอง, 2550,หน้า 2) ให้ความหมายของ TQM ว่า

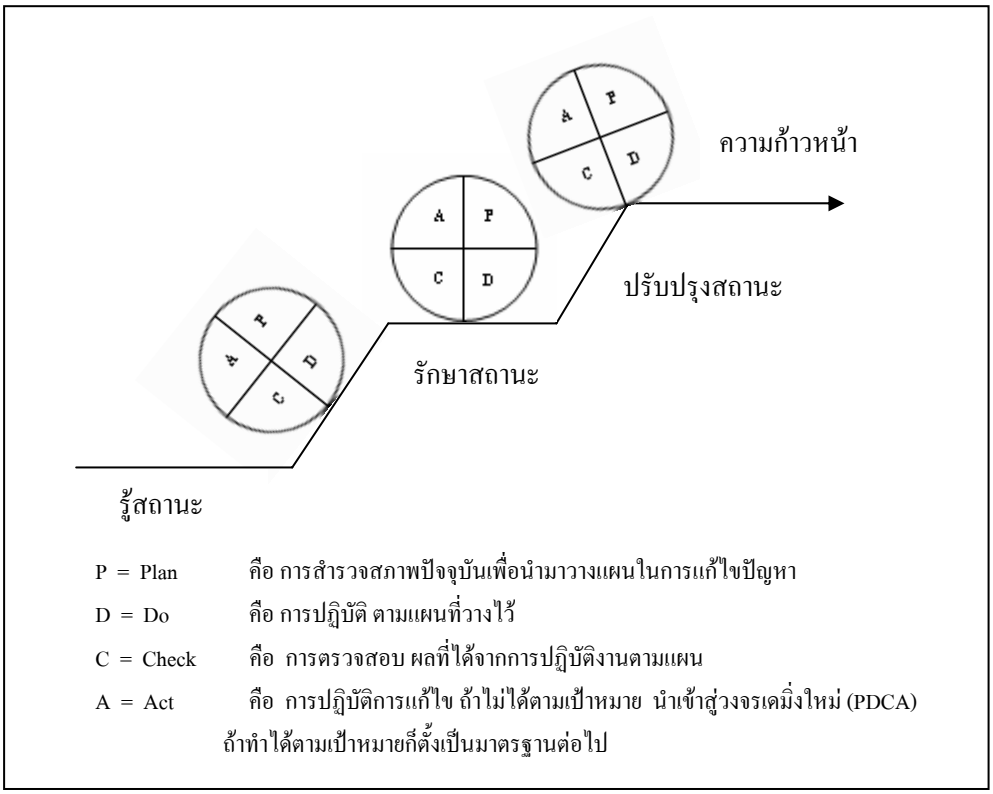
T (Total) : การยินยอมให้ทุกคนปฏิบัติงานอยู่ภายในองค์การได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดตั้งและบริหารงานระบบคุณภาพ ซึ่งเกี่ยวกับทั้งลูกค้าภายนอก (external customer) และลูกค้าภายใน (internal customer) โดยตรง

Q (Quality) : การสร้างความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้ประโยชน์จากสินค้าและบริการเป็นหลัก นอกจากนี้คุณภาพยังมีส่วนเกี่ยวข้องกับแนวความคิดเชิงระบบของการจัดการ (systematic approach of management) กล่าวคือ การกระทำสิ่งใดๆ อย่างเป็นระบบที่ต่อเนื่องและตรงตามแนวความคิดดั้งเดิมของวงจรคุณภาพที่เรียกว่า PDCA cycle ซึ่งเสนอรายละเอียดโดย W.Edwards Deming

เพราะฉะนั้นถ้าหมุนวงจรคุณภาพเช่นนี้อย่างต่อเนื่องขึ้นภายในแต่ละหน่วยงานย่อยขององค์การหนึ่งๆ ก็ย่อมจะเกิดระบบคุณภาพโดยรวมทั้งหมดที่เรียกว่า TQM ขึ้นมาได้ในประการสุดท้าย

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

M (Management) : ระบบของการจัดการหรือบริหารคุณภาพขององค์การ ซึ่งดำเนินการและควบคุมด้วยระดับผู้บริหารสูงสุด ซึ่งประกอบด้วย วิสัยทัศน์ (vision) การประกาศพันธกิจหลัก (mission statement) และกลยุทธ์ของการบริหาร (strategic management) รวมถึงการแสดงสภาวะของความเป็นผู้นำ (leadership) ที่จะมุ่งมั่นปรับปรุงและพัฒนาระบบคุณภาพขององค์การอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดระยะเวลา (continuous quality improvement)



ภาพที่ 2.1 วงจรคุณภาพที่เรียกว่า PDCA CYCLE
ที่มา : Deming, 1986 อ้างถึงใน สุนทร พูนพิพัฒน์, 2542

Feigenbuam (1961 อ้างถึงใน พิศมัย แก้วเจริญผล, 2545, หน้า 17) ได้ให้คำจำกัดความของ TQM ไว้ว่าเป็นระบบอันทรงประสิทธิภาพที่รวบรวมความพยายามของกลุ่มต่างๆ ในองค์การเพื่อพัฒนาคุณภาพ ธำรงรักษาคุณภาพและปรับปรุงคุณภาพเพื่อทำให้เกิดการประหยัดมากที่สุดในการผลิตและการบริการ โดยยังคงรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน

Karou Ishikawa (1985 อ้างถึงใน พิศมัย แก้วเจริญผล, 2545,หน้า 17) บิดาแห่งการบริหารคุณภาพของญี่ปุ่นได้ให้ความหมายของ TQM หรือ TQC ไว้ดังนี้

TQC คือ การปฏิวัติทางความคิดในการบริหาร

TQC คือ กิจกรรมกลุ่มซึ่งไม่สามารถทำได้โดยปัจเจกบุคคล

TQC มิใช่ยาวิเศษ แต่มีสรรพคุณคล้ายกับยาสมุนไพร

TQC คือ การบริหารด้วยข้อเท็จจริง

TQC คือ การบริหารที่วางอยู่บนพื้นฐานแห่งมนุษยธรรม

TQC คือ วินัยที่เชื่อมโยงความรู้เข้ากับการปฏิบัติ

TQC เริ่มต้นที่การศึกษาและสิ้นสุดที่การศึกษา

Bank (1992 อ้างถึงใน พิศมัย แก้วเจริญผล, 2545,หน้า 19) ได้อธิบายไว้ว่า TQM เป็นแนวคิดที่มุ่งไปที่ความต้องการของลูกค้าโดยมีหลักการสำคัญคือให้ความมั่นใจว่าการทำงานสามารถป้องกันข้อผิดพลาดได้ ด้วยการทำให้ถูกต้องตั้งแต่การทำครั้งแรก

Schermerhorn (1993 อ้างถึงใน สุขใจ ไพรสิงห์, 2547, หน้า 14) กล่าวไว้ว่า TQM คือการประยุกต์หลักการทางด้านคุณภาพของรูปแบบการทำงาน โดยการทำให้ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก

Oakland (1993 อ้างถึงใน สมควร ห่อทอง, 2547, หน้า 30) ได้อธิบายไว้ว่า TQM เป็นแนวคิดในการปรับปรุงให้เกิดประสิทธิผลและมีความยืดหยุ่นในภาพรวมของธุรกิจวิธีการและเทคนิคของ TQM สามารถประยุกต์ใช้ได้ทุกองค์กรเป็นอย่างดี

Mc Donald (1996 อ้างถึงใน สุขใจ ไพรสิงห์, 2547, หน้า 14) กล่าวไว้ว่า TQM เป็นกระบวนการบริหารที่เกี่ยวข้องกับคนทั้งระบบ เครื่องมือสนับสนุน และเทคนิคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ

จากแนวคิดของนักบริหารและนักวิชาการดังกล่าว จะเห็นได้ว่าทุกคนให้ความหมายและขอบข่ายของ TQM มีความสอดคล้องกัน โดยมีองค์ประกอบสำคัญคือ การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องทุกๆ ด้านโดยการมีส่วนร่วมของทุกคน ที่มุ่งสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก

จึงสรุปความหมายและขอบข่ายของ TQM ได้ว่า เป็นระบบการบริหารที่มุ่งเน้นเรื่องคุณภาพและการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องทุกส่วน ทุกกิจกรรม โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของสมาชิกทุกคน เพื่อทำให้การทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นสำคัญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

หลักการของการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร

การบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) เป็นระบบการทำงานที่เน้นกระบวนการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ โดยมีการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องในทุกส่วนของกิจกรรรม หน่วยงานที่จะนำแนวคิดนี้ไปใช้จะต้องมีหลักการในการดำเนินการ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีนักการศึกษาซึ่งได้กล่าวถึงหลักการของ TQM ไว้ดังนี้

วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2540,หน้า 145) ได้เสนอแนวคิดและหลักการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) ไว้ดังนี้ คือ

(1) สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

(2) มีจริยธรรมและรับผิดชอบแก่สังคม

(3) ให้การศึกษาและพัฒนาบุคลากรตลอดเวลา

(4) ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการสร้างคุณภาพ

(5) ให้ความสำคัญแก่กระบวนการทำงาน

(6) กระบวนการถัดไปคือลูกค้าของเรา

(7) บริหารด้วยข้อมูลจริง ของจริง ในสถานที่จริง

(8) แก้ปัญหาที่สาเหตุ เน้นการป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ

(9) ใช้กรรมวิธีทางสถิติ

(10) ให้ความสำคัญกับทุกๆ เรื่อง

(11) ดำเนินการบริหารแบบ P-D-C-A (Plan-Do-Check-Act)

(12) สร้างระบบมาตรฐานที่มีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541, หน้า 20) และสมศักดิ์ ดลประสิทธิ์ (2539, หน้า 49) กล่าวว่า หน่วยงานใด ที่จะนำแนวคิดการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) ไปใช้จะต้องยึดหลักการสำคัญ 3 ประการ คือ การมุ่งความสำคัญกับผู้รับบริการและคุณภาพ การปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้ทุกคนมีส่วนร่วมรับผิดชอบ

วีรวุธ มาฆะศิรานนท์ (2541, หน้า 86) ได้กล่าวถึงหลักการที่สำคัญของ TQM คือ

(1) ต้องมีวิสัยทัศน์องค์กร ทางด้านคุณภาพที่ชัดเจน

(2) สามารถพัฒนากลยุทธ์ทางด้านคุณภาพ ให้เกิดประโยชน์ทางธุรกิจทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร รวมถึงความสามารถในการแข่งขันทั้งด้านราคาและคุณภาพ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

(3) มีระบบการวางแผนที่ดีสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ วิจัยและการประเมินผลองค์กรท่ามกลางสภาวะแวดล้อมต่างๆ

(4) พนักงานทุกคนต้องมีส่วนร่วมและมุ่งมั่นไปสู่คำว่า “คุณภาพไม่มีขอบเขต” ที่จำกัดอย่างเป็นระบบ

(5) มีการเอื้ออำนาจเป็นการกระจายความรับผิดชอบ (ไม่ใช่กระจายงาน) และความเป็นอิสระที่จะทำงานให้ดีที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับกระบวนงานที่ต้องสัมพันธ์กับลูกค้า

(6) ทุกกระบวนการของการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร จะต้องเน้นไปที่ลูกค้าทั้ง 2 ประเภทคือ ลูกค้าภายนอก (external customer) และลูกค้าที่เป็นหน่วยงานภายใน (internal customer) องค์กรที่มีกระบวนงานเกี่ยวเนื่องกัน

สุวรรณี แสงมหาชัย (2541, หน้า 20) สรุปถึงหลักการสำคัญของ TQM ว่าประกอบด้วยการให้ความสำคัญกับลูกค้า การให้ความสำคัญกับกระบวนการทำงาน และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง พนักงานทุกคนจะมีบทบาทในการปรับปรุงคุณภาพ

ศุภลักษณ์ เศษธะพานิช (2544, หน้า 44) ได้สรุปหลักการสำคัญของ TQM ว่าประกอบด้วยการมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับลูกค้า การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและทุกคนมีส่วนร่วม

Hradesky (1995 อ้างถึงใน สมควร ห่อทอง, 2547, หน้า 33) กล่าวว่า สูตรแห่งความสำเร็จของการนำ TQM ไปปฏิบัติได้แก่การฝึกอบรมและการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนการสนับสนุนอย่างจริงจังของผู้บริหาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สินค้าหรือบริการมีคุณภาพสูงอันจะนำไปสู่ความเป็นผู้นำทางด้านคุณภาพที่บุคคลภายนอกให้การยอมรับ

Oakland (1998, p.4) กล่าวว่า การบริหารคุณภาพทั้งองค์กร เป็นแนวคิดในการปรับปรุงให้เกิดประสิทธิผลและมีความยืดหยุ่นในภาพรวมของเศรษฐกิจ วิธีการและเทคนิคของ TQM สามารถประยุกต์ใช้ในองค์กรได้

Bartol and Martin (1998 อ้างถึงใน สมควร ห่อทอง, 2547, หน้า 33) ได้สรุปหลักการสำคัญของการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรไว้ว่า ผู้บริหารระดับสูงต้องมีความมุ่งมั่นและผูกพันและกระตุ้นให้มีการเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

แนวคิดของนักวิชาการข้างต้น สามารถวิเคราะห์หลักการของ TQM ได้ดังตาราง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 2.1 วิเคราะห์หลักการของ TQM ตามแนวคิดของนักวิชาการ

รายการ	ชื่อนักวิชาการ								
	วีรพจน์	วิฑูรย์	วีรวุธ	สุวรรณี	ศุภลักษณ์	Oakland	Hradesky	Bartol	หมายเหตุ
1.การให้ความสำคัญกับลูกค้า	/	/	/	/	/	/	/	/	*
2.มีจริยธรรมรับผิดชอบต่อสังคม	/								
3.การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	/							/	
4.ให้ทุกคนมีส่วนร่วม	/	/	/	/	/	/	/	/	*
5.ให้ความสำคัญแก่กระบวนการ	/			/					
6.บริหารด้วยข้อมูลจริง	/								
7.แก้ปัญหาที่สาเหตุ	/								
8.ใช้กรรมวิธีทางสถิติ	/								
9.จัดลำดับความสำคัญ	/								
10.มีการบริหารแบบPDCA	/								
11.มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	/	/	/	/	/	/	/	/	*
12.ผู้บริหารให้การสนับสนุน							/	/	
13.มีวิสัยทัศน์ทางด้านคุณภาพ		/							
14.พัฒนากลยุทธ์		/							
15.ระบบวางแผนที่ดี		/							
16.ผลิตสินค้ามีคุณภาพ							/		
17.มีความยืดหยุ่น						/			

จากตาราง พบว่า มีหลักการอยู่ 3 ข้อ ที่นักวิชาการส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกัน ได้แก่ การให้ความสำคัญกับลูกค้า การให้ทุกคนมีส่วนร่วมและการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า หลักการสำคัญที่โรงเรียนควรยึดถือเป็นแนวปฏิบัติของ TQM ในโรงเรียนมี 3 ประการ คือ การมุ่งให้ความสำคัญกับนักเรียน ผู้ปกครอง ครูและชุมชนเน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนในโรงเรียนได้มีส่วนร่วมคิดร่วมรับผิดชอบและร่วมมือกันในการจรรโลงคุณภาพของโรงเรียน

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการที่มีชื่อเสียงทางด้านแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) ที่สำคัญได้แก่ เดมิ่ง (W.Edwards Deming) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหารที่กำหนดเป็นความรับผิดชอบการบริหาร (Management Commitment) และนโยบายคุณภาพ (Quality Policy) 14 ประการหรือเรียกว่า Deming's 14 point (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2547, หน้า 398-400) สรุปได้ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

(1) การกำหนดเป้าหมายที่แน่นอนเพื่อนำสู่การปรับปรุงผลผลิตและบริการ โดยใช้การศึกษาค้นคว้าและนำนวัตกรรมมาปรับปรุงการออกแบบการผลิตและบริการสม่ำเสมอ

(2) การยอมรับแนวคิดปรัชญาใหม่ๆ รวมทั้งการนำแนวคิดของทุกคนทุกฝ่ายมาใช้ตัดสินใจร่วมกัน นอกจากนี้ผู้บริหารระดับสูงจะต้องสร้างวัฒนธรรมด้านคุณภาพขึ้นในองค์กรจนให้กลายเป็นวิถีชีวิต

(3) การยึดมั่นในหลักการขององค์กร เพื่อยึดเป็นหลักในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร

(4) การสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการในด้านต่างๆ สนใจและยอมรับแนวคิดของผู้รับบริการ รวมทั้งการตอบสนองความต้องการเพื่อให้ผู้รับบริการพอใจ

(5) ปรับปรุงระบบการผลิตหรือกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการผลิตและการบริการ

(6) จัดการฝึกอบรมความรู้ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพกับบุคลากรในหน่วยงานทุกคน

(7) พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารเพื่อสร้างภาวะผู้นำ ให้บุคลากรทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

(8) ขจัดความกังวลต่างๆที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินการตามแนวคิดการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร เช่น เมื่อบุคลากรกลัวการเสี่ยงไม่กล้าแสดงความคิดเห็น จะมีผลทำให้การปรับปรุงคุณภาพตามแนวคิดนี้ลดลง ผู้บริหารจะต้องบริหารงานให้เกิดความยุติธรรมกับทุกคน สร้างความมั่นใจให้ทุกคนกล้าถาม กล้าแสดงความคิดเห็น

(9) ร่วมกันทำงานเป็นทีม สนับสนุนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน

(10) เน้นการกระตุ้นให้ทุกคนมีแรงจูงใจที่จะทำงาน โดยบอกวิธีการกระทำให้ถึงเป้าหมายว่าควรทำอย่างไร (How to) เพื่อนำสู่การพัฒนาคุณภาพงานและอาจกระตุ้นเสริมด้วยการใช้คำขวัญ

(11) เน้นการทำงานโดยคำนึงถึงคุณภาพ (How good) มากกว่าจะมุ่งการทำงานให้ได้ตามจำนวนที่ต้องการโดยไม่คำนึงถึงคุณภาพ

(12) กระตุ้นให้ทุกคนใช้ความสามารถในการทำงานให้เต็มศักยภาพ ขจัดอุปสรรคที่มีผลต่อความภูมิใจในการทำงาน ให้ความเป็นธรรมและเอาใจใส่บุคลากรทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน หลีกเลี่ยงการนำผลการประเมินด้านลบมาทำลายหรือบั่นทอนความมุ่งมั่นในการทำงาน

(13) สนับสนุนให้บุคลากรได้รับการศึกษาอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการปรับปรุงการทำงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

(14) ปฏิบัติงาน (Take action) ตามแนวทางที่กล่าวมา เพื่อให้เกิดความสำเร็จโดยทุกคนร่วมมือกันและฝ่ายบริหารให้การสนับสนุนและรับผิดชอบเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมาย

นอกจากนี้ Deming ยังได้กล่าวถึงวงจรคุณภาพ 4 กระบวนการหรือเรียกว่า วงจร PDCA ดังนี้

P = Plan = วางแผน หมายถึง ขั้นตอนการวางแผนเพื่อเลือกปัญหาตั้งเป้าหมายแก้ปัญหาและการวางแผนแก้ปัญหา

D = Do = ปฏิบัติ หมายถึง ขั้นตอนการแก้ปัญหาและนำวิธีการแก้ปัญหาไปปฏิบัติ

C = Check = ตรวจสอบ หมายถึง ขั้นตอนการเปรียบเทียบผลการแก้ปัญหาโดยเก็บข้อมูลก่อนและหลังแก้ไขมาดูว่าได้ผลอย่างไร ตรงตามเป้าหมายหรือไม่

A = Act = แก้ไข หมายถึง ขั้นตอนการนำวิธีแก้ปัญหาที่ได้ผลมากำหนดเป็นมาตรฐานเพื่อยึดถือปฏิบัติต่อไป เป็นการกำหนดมาตรการเพื่อกำจัดปัญหาให้หมดไปอย่างถาวร

Philip B. Crosby (1979 อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2547, หน้า 400-401) ได้กล่าวถึงโครงการการลดความสูญเสีย (Zero defects) โดยเน้นการทำงานเป็นทีมซึ่งเรียกว่า 14 ขั้นตอนเพื่อคุณภาพของครอสบี (Philip Crosby's 14 steps to quality) ดังนี้

(1) การสร้างความรับผิดชอบด้านการบริหาร

(2) การปรับปรุงคุณภาพทีมงาน

(3) การวัดคุณภาพ

(4) การประเมินค่าของคุณภาพ

(5) การตระหนักถึงคุณภาพ

(6) การแก้ไขให้ถูกต้อง

(7) การร่วมกันทำโครงการ Zero defects

(8) การฝึกอบรม

(9) การจัดวันคุณภาพงาน

(10) การกำหนดเป้าหมาย

(11) การขจัดความผิดพลาด

(12) การสร้างจิตสำนึก

(13) การร่วมกันสร้างคุณภาพ

(14) การตรวจสอบ (การใช้) เพื่อให้มั่นใจว่าการทำงานมีคุณภาพ (Do it over again)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Joseph M.Juran (1989 อ้างถึงใน สมศักดิ์ คลประสิทธิ์, 2539, หน้า 23) ได้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับ TQM ที่เน้นการทำงานเป็นทีมประกอบด้วย 10 ขั้นตอน ดังนี้

(1) การสร้างความตระหนักในความต้องการและโอกาสเพื่อปรับปรุงคุณภาพ

(2) การกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

(3) การจัดตั้งองค์กรเพื่อส่งเสริมกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน โดยการกำหนดทีมงานและการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ

(4) การให้ทุกคนได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

(5) ดำเนินกิจกรรมที่จะนำสู่การแก้ปัญหาในการทำงาน

(6) รายงานผลการปฏิบัติงาน

(7) รับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย

(8) นำผลงานเผยแพร่

(9) บันทึกผลการปฏิบัติงาน

(10) ร่วมมือพัฒนาระบบการทำงานปกติของหน่วยงานในแต่ละปีและกระบวนการทำงานเพื่อให้การทำงานของทุกฝ่ายได้รับการพัฒนาเป็นไปด้วยความราบรื่น

นักวิชาการที่เป็นผู้บุกเบิกหรือนำแนวคิดเกี่ยวกับ TQM มาใช้จนแพร่หลายคือ เดมิ่ง จูรัน และครอสบี ทั้ง 3 ท่านนี้ โกทส์ (Davis L. Goetsch, 1994, p. 18-19) เรียกว่าผู้บุกเบิกแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพโดยรวม ซึ่งจากแนวคิดของนักวิชาการ 3 ท่านนี้ จะเห็นได้ว่า หลักการที่สอดคล้องกัน ได้แก่ เรื่องการกำหนดเป้าหมายที่แน่นอนในการปรับปรุงคุณภาพการจัดฝึกอบรมให้กับบุคลากรในหน่วยงาน การทำงานเป็นทีม การกระตุ้นให้บุคลากรใช้ความสามารถทำงานเต็มศักยภาพ นอกจากนี้ยังมีหลักการที่สำคัญๆอื่นๆ ที่อย่างน้อย มี 2 ท่านที่กล่าวถึงสอดคล้องกัน คือ การปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงคุณภาพและวิธีการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย การสร้างจิตสำนึกในการปรับปรุงคุณภาพ เป็นต้น

แนวคิดของ จูรัน และครอสบี จะเน้นเรื่องการทำงานเป็นทีม และรูปแบบนี้จะพบว่ามีในแนวคิดเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 และ Tools หรือการใช้วิธีการทางสถิติ เป็นแนวทางในการบันทึกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมโดยการใช้กระบวนการทางสถิติ เพื่อให้สามารถหาสาเหตุของปัญหา วิธีการแก้ปัญหาตลอดจนการปรับปรุงวิธีการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ

ในการทำงานเป็นทีมจะต้องมีกระบวนการสร้างทีมงาน (Team Building) และการพัฒนาทีมงาน (Team Development) ซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนากลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกันให้สามารถทำงานบรรลุตามเป้าหมาย ทั้งของตนเอง ของกลุ่มและขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

Newstrom and Davis (1993 อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2547, หน้า 405) ได้อธิบายความหมายของการสร้างทีมงาน สรุปได้ว่า การสร้างทีมงาน หมายถึง ความพยายามที่จะพัฒนาการทำงานโดยใช้กระบวนการกลุ่มเพื่อร่วมกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่กลุ่มได้รับมอบหมาย เป็นวิธีการส่งเสริมให้สมาชิกทำงานร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ส่วนการพัฒนาทีมงาน (Team Development) นั้น Kast and Rosenzweig (1985) และ Northcraft and Neae (1990 อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2547, หน้า 405) ได้อธิบายสรุปไว้ว่า การพัฒนาทีมงาน หมายถึง วิธีการรวบรวมกลุ่มบุคคลเพื่อปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดโดยเน้นกิจกรรมที่จะพัฒนาทักษะการทำงานของ สมาชิกเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาองค์การ (Organization Development) จะเห็นได้ว่า การสร้างทีมงานจะมุ่งเน้นทักษะการทำงานของสมาชิกกลุ่มให้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงสุด

การใช้กระบวนการทางสถิติ SPC (Statistical Process Control) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมโดยการใช้กระบวนการทางสถิติเพื่อให้สามารถหาสาเหตุของปัญหา วิธีการแก้ปัญหาตลอดจนการปรับปรุงวิธีการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ ตัวอย่างเครื่องมือที่นำมาใช้ได้แก่ ตารางตรวจสอบ การจำแนกแจกแจง แผนภูมิพาเรโต ฮิสโตแกรม กราฟ แผนผังก้างปลา แผนภูมิสหสัมพันธ์ การใช้กระบวนการทางสถิติเป็นวิธีการเชิงปริมาณที่สามารถตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้าหรือบริการได้ และใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการดำเนินกิจการต่างๆ ขององค์การหรือหน่วยงานนั้นๆ เป็นการนำผลการรวบรวมข้อมูลทางสถิติและผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาแสดงให้เห็นชัดเจน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2547, หน้า 405-406)

องค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (TQM)

คำว่าองค์ประกอบที่สำคัญของ TQM (The Key elements of TQM) ในที่นี้หมายถึงสิ่งที่สำคัญที่จะทำให้ทราบถึงแนวคิดและสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ TQM ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในลักษณะต่างๆ กัน เช่น โกทส์ วิลเลี่ยม ดาเล และแซลลิส (สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์, 2539, หน้า 28-30)

Davis L Goetsch (1994, p. 14) กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพโดยรวมว่ามีองค์ประกอบ 10 ประการคือ

(1) ผู้บริโภค

(2) การตระหนักในคุณภาพ

(3) การใช้แนวคิดเชิงวิทยาศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

(4) การมีข้อผูกพันระยะยาว

(5) การทำงานเป็นทีม

(6) ปรับปรุงระบบอยู่เสมอ

(7) การศึกษาอบรม

(8) อิสระในการทำงานภายใต้ขอบเขต

(9) มีวัตถุประสงค์ชัดเจนมีมิติเดียว

(10) มอบอำนาจและให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วม

Richard L. Williams (1994) อธิบายว่าองค์ประกอบที่สัญของ TQM มี 3 ประการคือ

(1) เครื่องมือ

(2) เทคนิค

(3) การฝึกอบรม

Barrie G Dale (1994, pp.10-13) อธิบายองค์ประกอบที่สัญของ TQM ดังต่อไปนี้

(1) ภารกิจและภาวะผู้นำของผู้บริหาร

(2) การวางแผนและการจัดองค์การ

(3) การใช้เครื่องมือและเทคนิค

(4) การศึกษาและการฝึกอบรม

(5) การมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย

(6) การทำงานเป็นทีม

(7) การวัดผลและการรับข้อมูลย้อนกลับ

(8) การเปลี่ยนวัฒนธรรม

Edward Sallis (1992, p.131-135) กล่าวถึง ระบบคุณภาพที่นำมาใช้ในระบบการรับรองคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยองค์ประกอบต่อไปนี้

(1) การพัฒนาหน่วยงานหรือการวางแผนกลยุทธ์

(2) นโยบายคุณภาพ

(3) อำนาจหน้าที่ทางการบริหาร

(4) การจัดองค์การคุณภาพ

(5) การตลาดและการเผยแพร่ข้อมูลสู่สาธารณะ

(6) การรับเป็นสมาชิก

(7) การแนะนำหน่วยงาน

(8) การใช้หลักสูตร

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

(9) การปัจฉิมนิเทศ

(10) การบริหารหลักสูตร

(11) การออกแบบหลักสูตร

(12) การบริหารบุคลากร

(13) การให้ความเสมอภาค

(14) การติดตามและประเมินผล

(15) การบริหารจัดการ

(16) การพิจารณาความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง

ประเด็นสำคัญของ TQM ที่นักวิชาการอย่างน้อย 2 ท่านได้กล่าวถึงสอดคล้องกันคือ การทำงานเป็นทีม การศึกษาและการฝึกอบรม การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ภารกิจและภาวะผู้นำ การวางแผนและการจัดองค์การ การวัดผลและข้อมูลย้อนกลับ

สมศักดิ์ คลประสิทธิ์ (2539, หน้า 33) ได้อธิบายองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ มีดังนี้

(1) ภาวะผู้นำ

(2) การศึกษาและการฝึกอบรม

(3) โครงสร้างที่สนับสนุน

(4) การติดต่อสื่อสาร

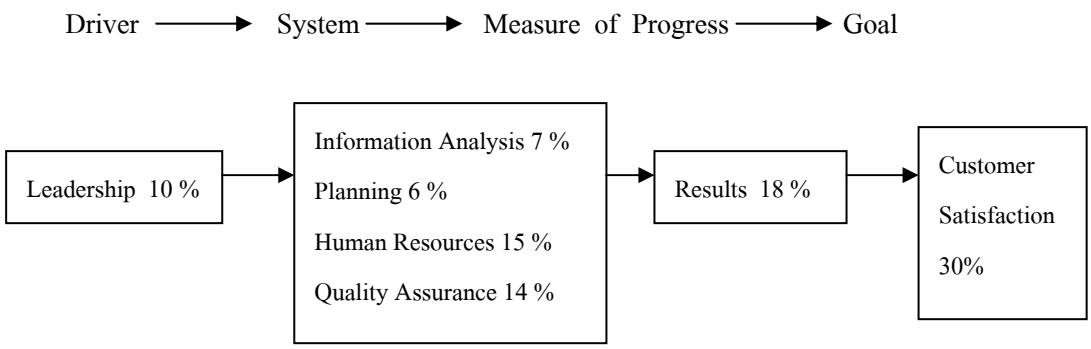
(5) การพิจารณาความชอบ

(6) การใช้กระบวนการทางสถิติหรือการวัดผลการปฏิบัติงาน

(7) การทำงานเป็นทีม

นอกจากนั้น สมศักดิ์ คลประสิทธิ์ (2539, หน้า 51) ยังอธิบายถึงระบบการบริหารคุณภาพที่เป็นรางวัลแห่งชาติที่นำแนวคิด TQM มาใช้เพื่อประเมินบริษัทต่างๆและมอบรางวัล Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ของประเทศสหรัฐอเมริกา โดยมีข้อกำหนด 7 ประการ ในองค์ประกอบสำคัญ 4 องค์ประกอบ มีรายละเอียดตามแผนภาพต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี



ภาพที่ 2.2 องค์ประกอบสำคัญของ MBNQA

ที่มา : Tenner and Detoro อ้างถึงใน สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์, 2539, หน้า 51.

ข้อกำหนดทั้ง 7 ประการจะมีองค์ประกอบย่อยที่ใช้ในการประเมินเพื่อรับรางวัล ดังนี้

(1) ภาวะผู้นำ

(1.1) ภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูง

(1.2) การบริหารคุณภาพ

(1.3) ความรับผิดชอบต่อส่วนรวม

(2) สารสนเทศ และการวิเคราะห์

(2.1) ขอบเขตและการบริหารคุณภาพ และข้อมูลสารสนเทศการปฏิบัติงาน

(2.2) การเปรียบเทียบและกำหนดมาตรฐานในด้านการแข่งขัน

(2.3) การวิเคราะห์และการใช้ข้อมูลในบริษัท

(3) กลยุทธ์การวางแผนด้านคุณภาพ

(3.1) กลยุทธ์ด้านคุณภาพและกระบวนการวางแผนการปฏิบัติงาน

(3.2) แผนการปฏิบัติงานและแผนด้านคุณภาพ

(4) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการบริหาร

(4.1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์

(4.2) การมีส่วนร่วมของพนักงาน

(4.3) การศึกษาและการฝึกอบรม

(4.4) การปฏิบัติงานและจิตสำนึกของพนักงาน

(4.5) ความรู้สึกที่ดีและขวัญของพนักงาน

(5) การบริหารกระบวนการด้านคุณภาพ

(5.1) การออกแบบและการเผยแพร่คุณภาพการผลิตและการบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

(5.2) กระบวนการบริหาร-ผลผลิตของการผลิตและการบริการและกระบวนการส่งมอบ

(5.3) กระบวนการบริหาร-กระบวนการเชิงธุรกิจและการบริการสนับสนุน

(5.4) คุณภาพของผู้ผลิต

(5.5) การประเมินคุณภาพ

(6) คุณภาพและผลของการปฏิบัติงาน

(6.1) คุณภาพการผลิตและการบริการ

(6.2) ผลจากการปฏิบัติงานของบริษัท

(6.3) ผลที่ได้จากกระบวนการด้านธุรกิจและการสนับสนุนการบริการ

(6.4) ผลที่ได้จากผู้ผลิตงานของบริษัท

(7) การมุ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้า

(7.1) การจัดการเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับลูกค้า

(7.2) ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

(7.3) การกำหนดความพึงพอใจของลูกค้า

(7.4) ความพึงพอใจของลูกค้า

(7.5) เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า

(7.6) ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าในอนาคต

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้บูรณาการองค์ประกอบของการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของ สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์, เฉลิมชัย ศุขไพบูลย์, สมควร ห่อทอง และข้อกำหนดใน MBNQA 2002 ดังนี้

1. ภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียน

ภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึง ความสำเร็จของผู้บริหารในการสร้างสรรค์และสนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและการให้ความสำคัญแก่ นักเรียน ครู ผู้ปกครองและชุมชน (เฉลิมชัย ศุขไพบูลย์, 2544, หน้า 43)

ภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึงกระบวนการที่ผู้นำใช้อิทธิพลหรืออำนาจที่ตนมีอยู่ในการชักนำหรือโน้มน้าวให้ผู้บังคับบัญชาภายในองค์กรหรือในกลุ่มคนในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อให้สมาชิกของกลุ่มได้ปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างมีประสิทธิภาพที่สุดให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ (ประสาน หอมพูล และทิพวรรณ หอมพูล, 2540, หน้า 83)

ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการหลอมความแตกต่างทางด้านความคิด ความสนใจ ความต้องการหรือพฤติกรรมของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลในองค์การให้หันไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ในทิศทางเดียวกันอย่างมีศิลปะไม่มีความขัดแย้งในองค์การอีกต่อไปในขณะใดขณะหนึ่งหรือในสถานการณ์ต่างๆเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ (สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์, 2539, หน้า 53)

สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์ (2539, หน้า 53) กล่าวว่า ระดับของภาวะผู้นำจะช่วยตรวจสอบความเป็นผู้นำของผู้บริหาร และร่วมกันสรรสร้างและรักษาแนวทางที่มุ่งให้ความสำคัญกับผู้เรียน มีเป้าหมายที่ชัดเจน มีความคาดหวังสูง และระบบภาวะผู้นำจะช่วยยกระดับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ทั้งยังได้ตรวจสอบว่า วัตถุประสงค์และความคาดหวังเหล่านั้นได้มีการผสมผสานกันในระบบการจัดการในโรงเรียนอย่างไร ซึ่งจะพิจารณาถึงวัตถุประสงค์และความคาดหวังในการผสมผสานในด้านภาวะผู้นำเข้าไปสู่ระบบการบริหารโรงเรียน

(1) ภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูง

(2) ภาวะผู้นำของระบบและองค์การ

(3) ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ

ปัจจุบันได้มีการนำแนวคิดและข้อกำหนดใน MBNQA 2002 มาใช้ในหน่วยงานทางการศึกษาเรียกว่า Educational Criteria for Performance Excellence (Nationnel Institute of Standards and Technology, 2002 (สมควร ห่อทอง, 2547, หน้า 43) โดยมีรายละเอียดของข้อกำหนดสรุปได้ดังนี้

ภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียน แบ่งเป็น

(1) ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญต่อนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชนเป็นสำคัญมีทิศทางการบริหารที่ชัดเจนทั้งในระยะยาวและระยะสั้น มีการมอบอำนาจการตัดสินใจในการทำงานไปสู่หน่วยงานย่อย สร้างภาวะแวดล้อมให้เหมาะสมกับการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพทั้งความเที่ยงธรรม นวัตกรรม ความปลอดภัย ความก้าวหน้าขององค์กรกลุ่มวิชาและนักเรียน

(2) ผู้บริหารระดับสูงจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กร เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในเป้าหมาย สำรวจความต้องการของบุคลากร และรับรู้ถึงความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรรวมทั้งนโยบายในการบริหารจัดการ

บทบาทของผู้บริหารในระดับต่างๆ ในการทำกิจกรรม TQM

ผู้บริหารระดับสูง

(1) กำหนดวิสัยทัศน์, นโยบายและเป้าหมายของการทำกิจกรรม TQM ซึ่งควรกำหนดเป้าหมายทั้งระยะสั้น ระยะกลางและระยะยาว

(2) กำหนด Road Map และแผนงานหลักของการทำ TQM

(3) แสดงความมุ่งมั่น มีความเป็นผู้นำและสร้างวัฒนธรรมแบบ TQM

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

(4) มอบหมาย และกระจายนโยบายสู่การปฏิบัติ

(5) สนับสนุนในทุกๆ ด้าน

(6) แสดงความเป็นผู้นำและเป็นตัวอย่างที่ดีในการทำกิจกรรม

(7) ตรวจวินิจฉัยและพัฒนาระบบที่มีอยู่ให้ดียิ่งขึ้น

ผู้บริหารระดับกลาง

(1) รับผิดชอบและสนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติกิจกรรม TQM ในหน่วยงานของตนให้สอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหารระดับสูง

(2) อบรมให้ความรู้และจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้ร่วมมือกันทำกิจกรรม

(3) ติดตามความคืบหน้าและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

(4) สร้างมาตรฐานและเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติ

(5) กระตุ้นและสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

(6) ประสานงานและร่วมมือกับส่วนงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ผู้บริหารระดับล่าง

(1) ควบคุมการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่สร้างขึ้น

(2) จูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้ร่วมมือกันทำกิจกรรม

(3) ตรวจสอบและติดตามปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติและรายงานให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ

(4) รับทราบข้อมูลที่จำเป็นจากบุคลากร

(5) ให้ข้อมูลทางด้านเทคนิคที่จำเป็นแก่ผู้บริหารระดับกลางเพื่อปรับปรุงงาน

ในช่วงเริ่มต้นของการนำ TQM มาประยุกต์ใช้ในองค์กรเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องมีความมุ่งมั่นและใช้ความพยายามเป็นอย่างสูง เนื่องจากเป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีการบริหารและพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร ซึ่งบุคลากรในองค์กรอาจไม่เคยชินและเกิดการต่อต้าน ดังนั้นผู้บริหารจึงควรชี้แจงถึงความจำเป็นและประโยชน์ที่บุคลากรจะได้รับจากการทำกิจกรรม TQM ให้ชัดเจนเพื่อลดปัญหาต่างๆ ให้น้อยลง และหลังจากที่ได้ทำ TQM ด้วยวิธีการที่ถูกต้องไปสักระยะหนึ่งแล้ว จะเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงขององค์กรในทิศทางที่ดีขึ้น

2. กลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติงาน (Strategic and Operational Planning)

กลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติงาน หมายถึง การรวบรวมข้อกำหนดในการปฏิบัติในการวางแผนและสร้างกลยุทธ์เพื่อการประกันคุณภาพภายนอกและการบริหาร (เฉลิมชัย ศุขไพบูลย์, 2544, หน้า 43)

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

กลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติงาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการทดสอบว่าโรงเรียนกำหนดยุทธวิธีในการดำเนินการอย่างไร และสิ่งที่จะใช้กำหนดในการวางแผนที่สำคัญๆ มีอะไรบ้าง การตรวจความต้องการ การวางแผนลักษณะดังกล่าวจะนำไปแปลสู่ระบบการบริหารที่มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะมุ่งไปที่การปฏิบัติต่อผู้เรียนเป็นอันดับแรก

การวางแผนกลยุทธ์ของโรงเรียน แบ่งเป็น

1. กระบวนการวางแผน

2. วางแผนครอบคลุม มีขั้นตอนมีหลักการบริหารและมีการวางแผนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว คำนึงถึงองค์ประกอบก่อนการวางแผน เช่น ความคาดหวังของนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน องค์กรภายนอก เช่น ความเข้มแข็ง/ความอ่อนแอของชุมชน สภาพการเดินทาง แหล่งความรู้ในท้องถิ่น เทคโนโลยีและรายได้เฉลี่ยของผู้ปกครอง เป็นต้น

3. วัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์ที่กำหนด ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ระยะสั้นและระยะยาวและเป้าหมายความสำเร็จที่ชัดเจน

4. การดำเนินงานตามแผน ดำเนินงานตามแผนบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีผู้รับผิดชอบและมีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ นำผลการดำเนินงานตามแผนมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายของโรงเรียน นักเรียน ผู้ปกครองและชุมชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (2550, หน้า 259-260) ให้ความเห็นในการจัดทำแผนกลยุทธ์ดังนี้

หลังจากกำหนดกลยุทธ์หลักในการดำเนินการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและสามารถขจัดอุปสรรคได้แล้ว จึงมาสังเคราะห์ว่ากลุ่มของความต้องการและปัญหานั้น ควรจะใช้แนวทางในการแก้ปัญหาอย่างใดโดยกำหนดเป็นข้อๆ หลังจากนั้น ก็หาแนวทางในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและขจัดปัญหาที่ต้องการแก้ไข โดยทั่วไปจะนำจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคที่ได้วิเคราะห์ไว้มาเป็นตัวตั้งและหาแนวทาง/วิธีแก้ปัญหาและบรรลุเป้าหมายที่กำหนด นำมาวางแผนกลยุทธ์ ระยะต่างๆ ได้แก่

แผนกลยุทธ์ ระยะยาว 15-20 ปี

แผนกลยุทธ์ ระยะกลาง 5 ปี

แผนกลยุทธ์ ระยะสั้น ได้แก่ แผนพัฒนาประจำปีและแผนปฏิบัติการประจำปี

แผนกลยุทธ์ระยะยาว ส่วนใหญ่จะกำหนดให้สอดคล้องกับระยะของช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ระยะต่างๆ จะกำหนดเพียงภารกิจขององค์การ วิเคราะห์สภาพแวดล้อม กำหนดวิสัยทัศน์ระยะยาว กำหนดกลยุทธ์หลัก กำหนดความสำเร็จในช่วงเวลาต่างๆ ไว้ให้ชัดเจนและความสำเร็จในปีสุดท้ายของแผน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

แผนกลยุทธ์ระยะกลาง ส่วนใหญ่เป็นแผน 5 ปี โดยการตัดออกมาจากแผน 15หรือ 20 ปี นำมากำหนดไว้ในช่วง 5 ปี ต้องการอะไร ปัญหาอะไรจะหมดไปเพียงใด กำหนดวิสัยทัศน์ในช่วง 5 ปี กลยุทธ์ในช่วง 5 ปี ชื่อแผนงานและโครงการที่คาดว่าเมื่อดำเนินงานแล้ว จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด โดยมีระยะเวลาดำเนินการเป็นรายปีไว้เป็นกรอบ

แผนกลยุทธ์ระยะสั้น โดยทั่วไปจะเป็นแผนพัฒนาประจำปีและแผนปฏิบัติการประจำปีใช้ระยะเวลาเพียง 1 ปี

แผนพัฒนาประจำปี เป็นแผนฯที่ต้องการให้เกิดผลสำเร็จในระยะเวลา 1 ปี โดยถอดออกมาจากแผนฯ 5 ปี เป็นรายปี นำมาเขียนเป็นรายละเอียดของแผนฯ ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้

ภารกิจขององค์กร การวิเคราะห์องค์กร ซึ่งมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคที่คาดว่าองค์กรจะประสบในช่วงปีที่กำหนดไว้ หลังจากนั้นกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กร กำหนดกลยุทธ์หลักแนวทางในการดำเนินการกำหนดแผนงาน/โครงการ ซึ่งมีระยะเวลาดำเนินการงบประมาณที่ต้องใช้ปรากฏวิธีการวัดผลและประเมินผล ตลอดจนหากมีแบบวัดผลก็ต้องใส่ไว้ด้วย

3. การพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development and Management)

การพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ความสำเร็จของความพยายามที่จะพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ของคุณภาพในหน่วยงานและจุดประสงค์ของการปฏิบัติงาน

การพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นการพัฒนาบุคลากรตามวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานของโรงเรียน ลักษณะดังกล่าวจะเป็นความพยายามของโรงเรียนที่จะสร้างและรักษาบรรยากาศที่จะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ การร่วมกันทำงานอย่างเต็มที่ และความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานและบุคลากรในหน่วยงานด้วย โรงเรียนมีแผนพัฒนาบุคลากรทั้งในด้านทักษะและคุณภาพชีวิตที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานของโรงเรียน มีการออกแบบ ระบบการประเมินคุณภาพผลงานและระบบการให้ผลตอบแทนแก่บุคลากร มีการอบรมและพัฒนาบุคลากรทุกระดับอย่างสม่ำเสมอ เปิดโอกาส ส่งเสริมและกระตุ้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง สร้างสรรค์สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานให้ถูกสุขลักษณะ และมีกิจกรรมที่ยกระดับคุณภาพชีวิตบุคลากร

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นับว่าเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อการจัดการคุณภาพโดยรวม โดยเฉพาะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 เน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ เพราะถือว่ามนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารและการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ถ้ามนุษย์ได้รับการพัฒนาแล้ว ทุกสิ่งทุกอย่างก็จะพัฒนาง่ายขึ้น ขณะเดียวกันการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะเกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรในองค์กร การวางแผนการอบรมตามความจำเป็นของบุคลากรเพื่อเน้นการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผล การส่งเสริมความรู้และทักษะที่จำเป็นแก่บุคลากรตามความถนัดและความสนใจ สอดคล้องกับตำแหน่งงาน ส่งเสริมให้บุคลากรในโรงเรียนมีความรู้ความสามารถและการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดจนส่งเสริมขวัญกำลังใจของบุคลากรในโรงเรียน (สมชาย เทพแสง, 2548, หน้า 54) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญในการจัดการคุณภาพโดยรวม ให้ประสบผลสำเร็จซึ่งในการดำเนินการมีวิธีการดังต่อไปนี้

(1) การวางแผนพัฒนาบุคลากร การวางแผนพัฒนาบุคลากรมีความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพราะมนุษย์ก็จัดเป็นทรัพยากรอย่างหนึ่งของโลกที่สามารถเพิ่มคุณค่า และสามารถนำกลับมาใช้ได้เสมอ การวางแผนพัฒนาบุคลากรจะเกี่ยวข้องกับการสำรวจความต้องการความจำเป็นของบุคลากรและหน่วยงาน เพื่อพัฒนาให้สอดคล้องกับความจำเป็นขององค์กรมากที่สุด ซึ่งการวางแผนจะช่วยลดค่าใช้จ่ายที่จำเป็น และเกิดประโยชน์ต่อองค์กร (Johns & Mathias. 1994, p.124 ; Herman, 1995, p.14-18 ; Shipe, 1998, p.46 ; Packard, 1995, Online อ้างถึงใน สมชาย เทพแสง, 2548, หน้า 55) จึงต้องมีการวางแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาหน่วยงานและสอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูปการศึกษา

(2) การฝึกอบรม การฝึกอบรมนับว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร การฝึกอบรมเป็นวิธีการที่ดีสำหรับการพัฒนาบุคลากรเพราะช่วยให้ได้รับความรู้ตามความถนัดและความสนใจ รวมทั้งเพิ่มพูนทักษะด้านวิชาชีพและที่สำคัญถือว่าการอบรมบุคลากรด้านการปฏิบัติงานตามความจำเป็นและตามเป้าหมายขององค์กรนับว่าเป็นสิ่งที่ดีที่สุดในการพัฒนาบุคลากร (Saccucei, Lord & Pagano,1998, Online อ้างถึงใน สมชาย เทพแสง, 2548, หน้า 56) การฝึกอบรมจะทำให้ผู้รับการฝึกอบรม สามารถทำอย่างหนึ่งอย่างใดได้ตามต้องการ ทั้งนี้เนื่องจากได้รับความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ อาจถึงขั้นฝึกปฏิบัติจนเกิดความชำนาญ รวมทั้งสร้างทัศนคติที่ถูกต้องเหมาะสมต่อเรื่องนั้นๆ อีกด้วยโดยทั่วไปการฝึกอบรมจะมุ่งเน้นในพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้นความหมายในภาพรวมของการฝึกอบรม อาจหมายถึงกระบวนการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญและทัศนคติที่ถูกต้องเหมาะสม ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจนถึงสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การฝึกอบรมที่ดีมีประสิทธิภาพ จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเมื่อผ่านการอบรมไปแล้วสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ขณะเดียวกันวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนทำงานเพื่อให้เขาเหล่านั้นเกิดความรู้ความเข้าใจและมีทักษะหรือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ความชำนาญในการปฏิบัติงานตลอดจนมีความเชื่อ เห็นความสำคัญและให้คุณค่ากับงานที่ตนเองรับผิดชอบ

(3) ขั้นตอนการฝึกอบรม ในการดำเนินการฝึกอบรม เมธี ปิยะคุณ (2547 อ้างถึงใน สมชาย เทพแสง, 2548, หน้า 56-57) ได้เสนอขั้นตอนการฝึกอบรมดังนี้

(3.1) การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม

(3.2) การสร้างหลักสูตรการฝึกอบรม

(3.3) การดำเนินการฝึกอบรม

(3.4) การประเมินผลการฝึกอบรม

(4) การส่งเสริมขวัญกำลังใจ การส่งเสริมขวัญกำลังใจนับว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพราะจะช่วยจูงใจให้บุคลากรสามารถทำงานอย่างเต็มศักยภาพ การส่งเสริมขวัญกำลังใจมีวิธีการต่างๆ ทั้งด้านการให้รางวัล การให้ค่าตอบแทน การให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนการจัดสวัสดิการ การดูแลรักษาสุขภาพ การรักษาความปลอดภัยในโรงเรียน

(5) การพัฒนาทีมงาน ถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพราะทีมงานจะได้รับการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ร่วมรับผิดชอบ ร่วมกันทำงานอย่างใกล้ชิด การพัฒนาทีมงานจะเน้นการพัฒนาประสบการณ์ในการทำงาน การปฏิบัติงานและการแก้ปัญหาร่วมกันโดยไม่ได้เน้นเฉพาะทีมในโรงเรียน ขยายถึงทีมในชุมชนอีกด้วย การพัฒนาทีมงานอย่างมีประสิทธิผลช่วยเพิ่มผลผลิตและการบริการ ตลอดจนควบคุมการปฏิบัติงานและประสิทธิผลของงานอย่างต่อเนื่อง (สมชาย เทพแสง, 2548, หน้า 58)

โดยสรุปแล้วการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการวางแผนพัฒนาบุคลากร การใช้วิธีการฝึกอบรม การส่งเสริมขวัญกำลังใจแก่บุคลากรในโรงเรียน การใช้การทำงานเป็นทีมทั้งในโรงเรียนและภายนอกโรงเรียน เพื่อให้บุคลากรในโรงเรียนได้รับการพัฒนาเต็มศักยภาพ

4. สารสนเทศและการวิเคราะห์ (Information and Analysis)

สารสนเทศและการวิเคราะห์ หมายถึง ประสิทธิผลของการเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารการวิเคราะห์และเน้นจุดสำคัญสำหรับการวางแผนและการปรับปรุงอย่างมีคุณภาพ

สารสนเทศและการวิเคราะห์ เป็นเรื่องที่จะตรวจสอบด้านการบริหารและประสิทธิผลของการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่จะนำไปใช้สนับสนุนเรื่องต่างๆที่เป็นภาระหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพ โดยมีการจัดการกับข้อมูลและสารสนเทศ การเปรียบเทียบมาตรฐาน และการวิเคราะห์และใช้ข้อมูลในระดับสถานศึกษา

สารสนเทศและการวิเคราะห์

(1) เครื่องมือและวิเคราะห์การบริหารจัดการในองค์กร องค์กรต้องมีการวัดและวิเคราะห์ระบบการบริหาร เพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกหัวข้อการวัดที่ครอบคลุมสามารถบอกถึงความสามารถทางวิชาการได้ เมื่อได้ผลการวัดมาแล้วต้องนำมาวิเคราะห์ จากนั้นผู้บริหารต้องนำเอาข้อดี/ข้อด้อยไปวางแผนเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้นไป

(2) การบริหารข้อมูลสารสนเทศ องค์กรต้องมีข้อมูลของหน่วยงานย่อย ทีมงาน นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชนและสภาพแวดล้อมต่างๆ ขององค์กร มีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่มีคุณภาพและสามารถสนองตอบความต้องการในการจัดการบริหารได้นอกจากนั้น ควรมีอุปกรณ์จัดเก็บ (คอมพิวเตอร์) โปรแกรมที่ใช้สะดวกเหมาะสมกับความต้องการในการบริหารได้

ขอบข่ายสารสนเทศสำคัญในสถานศึกษาประกอบด้วยข้อมูลสารสนเทศทั้งในและนอกสถานศึกษา (มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2551, หน้า 355-356) ดังนี้

ระบบบริหารทั่วไป

(1) นักเรียน ผู้เรียน

(2) ครู และบุคลากรทางการศึกษา

(3) อาคารสถานที่

(4) ครุภัณฑ์อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และเทคโนโลยี

(5) วัสดุสิ้นเปลือง

(6) การเงิน

ระบบการเรียนการสอน

(1) หลักสูตรและโปรแกรมการเรียน

(2) กิจการนักเรียน

(3) กิจกรรมร่วมหลักสูตร

(4) สมาคมศิษย์เก่า

ระบบการขนส่ง ติดต่อสื่อสาร

(1) การขนส่ง

(2) การสื่อสารและไปรษณีย์

(3) โทรศัพท์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบบริการต่างๆ ในสถานศึกษา

(1) ระบบบริหารสถานศึกษา

(2) ระบบบริการอาคาร

(3) ระบบการซ่อมบำรุง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

(4) ระบบบัญชี และการควบคุม

(5) ฯลฯ

ระบบสังคม (บริบท หรือข้อมูลสารสนเทศนอกสถานศึกษา)

(1) นโยบาย

(2) โอกาส

(3) ภัยคุกคาม

(4) รูปแบบของระบบบริหาร

(5) ดัชนีทางการศึกษา

(6) ดัชนีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา(ประชากร เศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม ภูมิศาสตร์ คมนาคม กำลังคน เป็นต้น)

สารสนเทศที่ดีควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

(1) มีความถูกต้องเชื่อถือได้ หมายถึง ความถูกต้องที่ปราศจากข้อผิดพลาดหรือความคลาดเคลื่อนของข้อมูล สารสนเทศเป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลของข้อมูล บ่อยครั้งที่ผู้บริหารในระดับต่างๆ รีบร้อนใช้สารสนเทศที่เตรียมได้จากคอมพิวเตอร์ ซึ่งอาจเป็นสารสนเทศที่ยังมีข้อผิดพลาด การที่จะให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้องนั้นข้อมูลที่ได้มาจะต้องถูกต้องด้วย (มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2550, หน้า 223)

(2) สามารถตรวจสอบได้ สารสนเทศที่ได้อาจมาจากข้อมูลหลายๆ แหล่ง ดังนั้นข้อมูลที่ได้จากแหล่งต่างกันควรจะได้มีการตรวจสอบเพื่อจะเชื่อถือได้ว่าเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง หรือสารสนเทศบางอย่างมีความสำคัญ ควรผ่านการตรวจสอบให้แน่ใจว่าสารสนเทศนั้นถูกต้องเช่น สารสนเทศเกี่ยวกับการเงินเป็นต้น

(3) ความสมบูรณ์ สารสนเทศที่ช่วยในการตัดสินใจ จะต้องมีความสมบูรณ์มิฉะนั้นอาจทำให้การตัดสินใจของผู้บริหารมีความผิดพลาดได้ ความสมบูรณ์ไม่ได้หมายถึงปริมาณของสารสนเทศ คุณภาพความสมบูรณ์ของสารสนเทศมักจะเน้นถึงสารสนเทศที่ปราศจากการถูกละเลยหรือถูกมองข้ามสิ่งสำคัญไป

(4) ทันต่อการใช้งานหรือเวลา สารสนเทศจะต้องทันสมัยและทันต่อการใช้งานอยู่เสมอทุกครั้งที่ข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงจะต้องมีการปรับปรุงข้อมูลเพื่อผลิตสารสนเทศให้ทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์ สารสนเทศจะมีคุณค่าหรือไม่นั้นจะต้องคำนึงถึงช่วงเวลาเป็นสำคัญ สารสนเทศบางอย่างที่มีคุณค่าสูงในวันนี้ ในเวลาต่อมาอาจไม่มีคุณค่าเลยถ้าเกินกำหนดเวลาที่ต้องการนำไปใช้

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

(5) ความกระทัดรัด เนื่องจากผู้สร้างสารสนเทศพยายามที่จะสร้างสารสนเทศให้เป็นสารสนเทศที่สมบูรณ์ที่สุด ทำให้คำนึงแต่เพียงว่า ทำอย่างไรจะให้ได้สารสนเทศมีความละเอียดมากพอสำหรับผู้บริหาร ซึ่งแทนที่จะเป็นประโยชน์กลับกลายเป็นว่าสารสนเทศมีความละเอียดมากเกินความจำเป็นทำให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี เพราะเมื่อผู้บริหารต้องการใช้สารสนเทศจะต้องเสียเวลาค้นหาสารสนเทศที่เขาต้องการจากสารสนเทศที่มีอยู่ทั้งหมดซึ่งอาจทำให้ไม่ทันต่อการนำไปใช้งาน

(6) ตรงประเด็นหรือตรงตามความต้องการ สารสนเทศที่ดีจะต้องเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์โดยตรงกับงานที่ต้องการใช้สารสนเทศนั้น ดังนั้นสารสนเทศที่ดีของผู้ใช้คนหนึ่งต้องการอาจจะไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้อีกคนหนึ่งก็ได้

สารสนเทศที่ดีนอกจากควรมีคุณสมบัติดังกล่าว ยังมีคุณสมบัติบางประการที่ควรคำนึงถึงดังนี้

(1) ความชัดเจน ได้แก่ สารสนเทศที่มีความชัดเจนสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย

(2) ความไม่ลำเอียงหมายถึงไม่เป็นสารสนเทศที่มีจุดประสงค์ที่จะปกปิดหรือบิดเบือนข้อเท็จจริงบางอย่าง ซึ่งทำให้ผู้ใช้เกิดความเข้าใจผิดไปจากความจริง

(3) เป็นที่พอใจของผู้ใช้ เป็นสารสนเทศที่ผู้ใช้พอใจและยอมรับได้

(4) การใช้งานง่าย ได้แก่ สารสนเทศที่นำไปใช้ได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว

(5) ควรยืดหยุ่นได้เพื่อการปรับเปลี่ยนให้ตรงกับการปฏิบัติงานหรือตรงกับความต้องการ

5. กลุ่มวิชาการและทีมงานในโรงเรียน (Faculty and staff focus)

กลุ่มวิชาการและทีมงานในโรงเรียน หมายถึง ทีมงานในกลุ่มสาระวิชาปฏิบัติงานโดยมีมาตรการในการแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าที่ประสพความสำเร็จและการปรับปรุงคุณภาพด้วยมาตรการภายในที่เป็นเชิงปริมาณ

กลุ่มวิชาการและทีมงานในโรงเรียน

(1) วัฒนธรรมการทำงานและความยืดหยุ่นต่อการจัดการศึกษาที่ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน การสื่อสารที่มีความรู้และทักษะที่เอื้อเฟื้อต่องาน สถานที่และบรรยากาศที่ดี

(2) กลุ่มงานที่กระฉับกระเฉงมีชีวิตชีวาและทีมงานที่พร้อมจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลง พร้อมช่วยเหลือซึ่งกันและกันในทีมงาน มีความสัมพันธ์ต่อกันในแต่ละกลุ่มย่อย เรียนรู้เป้าหมายและมีจุดประสงค์ร่วมกัน มีความเป็นผู้นำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

(3) มีการให้ขวัญและกำลังใจ มีการย้อนกลับข้อมูล รวมทั้งมุ่งหวังที่จะทำงานเพื่อนักเรียนและผู้ปกครองสูง

(4) มีการวางแผนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

(5) มีคุณลักษณะเฉพาะและทักษะปฏิบัติเหมาะสมกับงาน การนิเทศสำหรับบุคลากรใหม่ และให้การพัฒนาและฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอสำหรับทีมงาน

6. กระบวนการบริหารจัดการ (Process Management)

มีผู้ให้นิยามและความหมายหลากหลายของคำว่า "การบริหารจัดการ" อาจหมายถึงกระบวนการที่ผู้บริหารดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ หรืออาจหมายถึงกลุ่มความรู้ความเข้าใจอันลึกซึ้งในเรื่องวิธีการบริหารจัดการ คำว่า "การบริหารจัดการ" ยังหมายถึงกลุ่มบุคคลที่นำพาและชี้แนวทางแก่องค์การ (people-insigts, 2008, บทความออนไลน์)

กระบวนการบริหารจัดการ หมายถึง ประสิทธิผลของระบบและการปฏิบัติให้มั่นใจในคุณภาพของการบริการของโรงเรียนที่ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน (เฉลิมชัย ศุขไพบูลย์, 2544, หน้า 43)

Certo, Samuel C.(2549 อ้างถึงใน people-insigts, 2008, บทความออนไลน์) ได้ทำการเปรียบเทียบคำนิยามทั้งหลายของการบริหารจัดการ แล้วสรุปว่าการบริหารจัดการมีลักษณะพิเศษ 3 ประการ ได้แก่

(1) การบริหารจัดการ เป็นกระบวนการหนึ่งหรือหลายๆ กระบวนการของกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกันอย่างต่อเนื่อง

(2) การบริหารจัดการรวมถึงการบรรลุเป้าหมายขององค์การ

(3) การบริหารจัดการสามารถมุ่งสู่เป้าหมายเหล่านั้นได้โดยการทำงานร่วมกันและโดยการทำงานผ่านบุคลากรและทรัพยากรอื่นๆ ขององค์การ

จากความหมายนี้ จะเห็นว่าการบริหารจัดการเป็นสิ่งที่ผู้เป็นผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน จะต้องกระทำอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ หากหลีกเลี่ยงหรือละเลยหน้าที่ในการบริหารจัดการนี้ จะทำให้งานที่แต่ละบุคคลในฝ่ายต่างๆ ดำเนินการไปนั้นกระจัดกระจายและไม่เกิดผลสำเร็จขึ้นมา ดังนั้น โดยสรุปแล้ว การบริหารจัดการ จึงเป็นเรื่องของกระบวนการทำงานของนักบริหาร เพื่อให้งานต่างๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยอาศัยการทำงานร่วมกันกับบุคคลอื่นๆ

กระบวนการบริหารจัดการ เป็นการตรวจสอบรูปแบบกระบวนการบริหารรวมทั้งการออกแบบการศึกษาที่มุ่งการเรียนรู้ (Learning - Focused) ผลที่ได้จากการศึกษา การบริหารของโรงเรียน และการปฏิบัติงานในสำนักงาน สิ่งที่จะตรวจสอบที่เป็นกระบวนการหลักๆ คือ การ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ออกแบบ การจัดการที่มีประสิทธิภาพและการปรับปรุงเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุดในการปฏิบัติงาน

กระบวนการบริหารจัดการประกอบด้วย

(1) กระบวนการจัดการเรียนรู้ ต้องตอบสนองความแตกต่างระหว่างบุคคล การพัฒนาผู้เรียนไปสู่มาตรฐานสากล นำภูมิปัญญาท้องถิ่นและเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน มีการเชื่อมโยงความรู้ การถ่ายโยงความรู้ไปสู่กระบวนการเรียนที่มีประสิทธิภาพ ใช้การวัดประเมินเป็นระยะๆ โดยวัดผลย่อยและนำไปสู่การวัดผลโดยภาพรวม

(2) การให้บริการแก่นักเรียน เน้นความสะดวก ความปลอดภัยให้กับนักเรียน เช่น ระบบการสื่อสาร การคมนาคม แหล่งการเรียนรู้ต่างๆ ตรวจสอบประเมินผลตามเกณฑ์โดยให้นักเรียนได้มีโอกาสให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร ทีมงาน ผู้ควบคุมและสวัสดิการ

กระบวนการบริหารจัดการ เป็นกลไกและตัวประสานที่สำคัญที่สุดในการประมวลผลักดันและกำกับให้ปัจจัยต่างๆ ที่เป็นทรัพยากรการจัดการประเภทต่างๆ สามารถดำเนินไปได้โดยมีประสิทธิภาพ จนบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ การเข้าใจถึงกระบวนการบริหารจัดการและการฝึกฝนให้มีทักษะสูงขึ้น จะช่วยให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ กิจกรรมพื้นฐาน 4 ประการที่ทำให้เกิดกระบวนการบริหารจัดการ มีดังนี้

(1) การวางแผน (Planning) หมายถึง กระบวนการในการกำหนดเป้าหมาย แผนงาน และตัดสินใจหาวิธีการที่ดีที่สุดที่ทำให้เป้าหมายนั้นบรรลุผลสำเร็จ

(2) การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง กระบวนการในการจัดตั้งและจัดวางทรัพยากรบุคคล และทรัพยากรที่ไม่ใช่บุคคล โดยวางแผนให้สามารถบรรลุผลสำเร็จขององค์การ

(3) การนำและสั่งการ (Leading and Directing) หมายถึง กระบวนการของการมีอิทธิพล เหนือบุคคลอื่นในการที่จะให้บุคคลอื่นมีพฤติกรรมในการทำงานที่ต้องการและทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

(4) การควบคุม (Controlling) หมายถึง กระบวนการในการกำหนดกิจกรรมต่างๆ ขององค์การให้เป็นไปตามมาตรฐาน และเป้าหมายที่องค์การคาดหวัง และกำหนดไว้

7. ผลของการดำเนินงานของโรงเรียน (School Performance Results)

ผลของการดำเนินงานของโรงเรียน หมายถึง ผลของระบบซึ่งให้ความสำคัญแก่นักเรียน ครู ผู้ปกครองและชุมชน การรับฟังความต้องการและความคิดเห็น ตลอดจนความสำเร็จในการตอบสนองสิ่งเหล่านี้

ผลของการดำเนินงานของโรงเรียน หรือผลการปฏิบัติงานของโรงเรียน กล่าวถึงการวัดผลการปฏิบัติและการปรับปรุงตัวเองของนักเรียน การปรับปรุงบรรยากาศ การศึกษาของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

โรงเรียน และการบริการและการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านธุรกิจของโรงเรียนการทดสอบระดับการปฏิบัติงานที่สัมพันธ์กับการปฏิบัติงานในโรงเรียน

แนวทางที่โรงเรียนกำหนดให้เป็นความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ดังนั้นการตรวจสอบจึงเป็นการวัดระดับและแนวโน้มของความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้เกี่ยวข้อง โดยแยกเป็นข้อกำหนดย่อยๆ ดังนี้

(1) ความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนในปัจจุบัน โรงเรียนมีความตระหนักในเรื่องการรักษาและพัฒนาโรงเรียนให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนในปัจจุบัน โดยสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการเรียน ผู้เรียนมีความพึงพอใจ

(2) ความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนในอนาคต โรงเรียนมีการกำหนดความต้องการและความคาดหวังในอนาคตและมุ่งมั่นที่จะดำเนินการในปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อความต้องการและความคาดหวังนั้น

(3) การจัดการด้านสัมพันธภาพกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น ผู้ปกครอง ชุมชน เป็นต้น โรงเรียนดำเนินการติดต่อสื่อสารกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลักๆ เพื่อให้มีการสนับสนุนส่งเสริมภารกิจของโรงเรียนสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

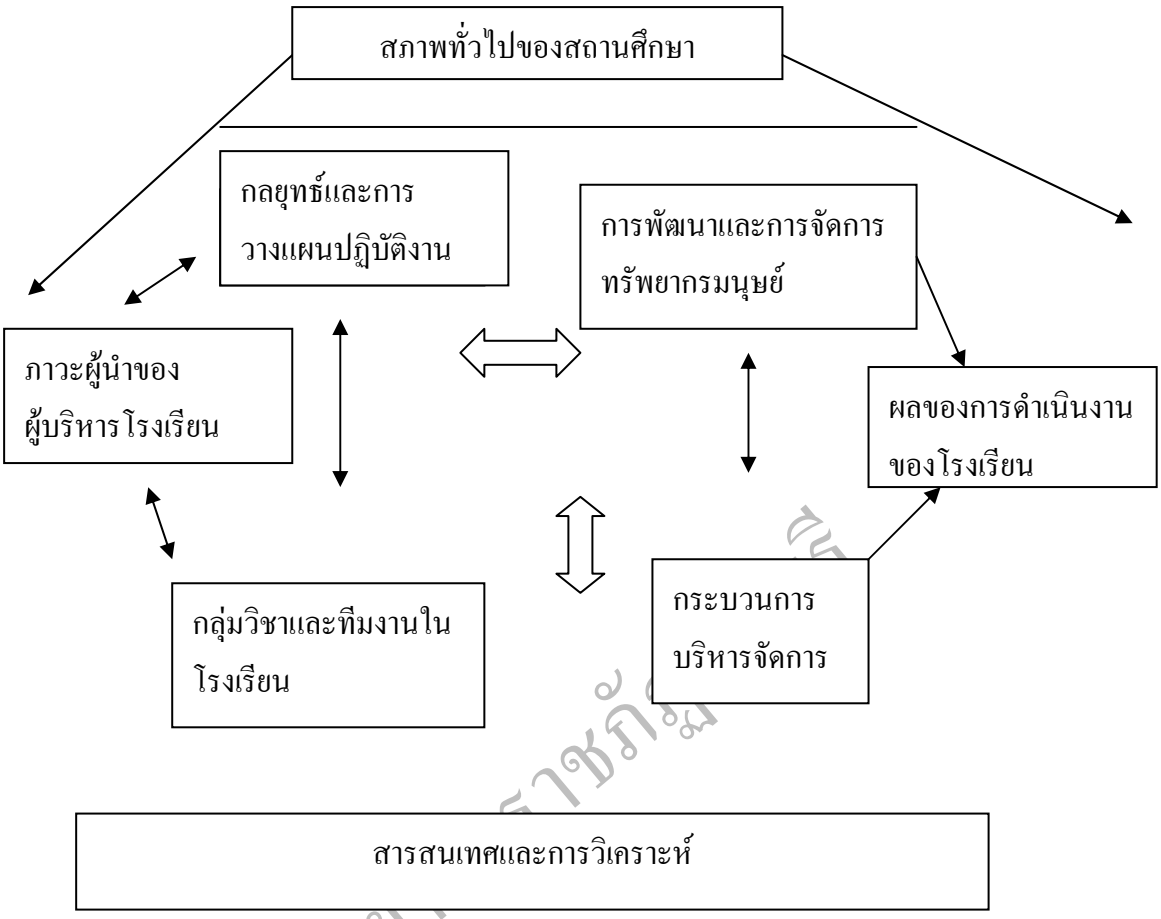
(4) การกำหนดความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โรงเรียนมีการกำหนดสิ่งที่ผู้เรียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องพึงพอใจโดยความพึงพอใจนั้นสัมพันธ์กับความสามารถและศักยภาพของโรงเรียนที่จะดำเนินการได้

(5) ผลที่ได้รับในด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ผลสุดท้ายที่ได้รับในด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จะเป็นตัวชี้วัดผลสำเร็จของการดำเนินงาน

(6) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โรงเรียนมีการเปรียบเทียบผลของความพึงพอใจกับศักยภาพของโรงเรียนที่จะตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้

จากหลักการและแนวคิดดังกล่าว ได้นำมากำหนดกรอบแนวคิดในการเชื่อมโยงและบูรณาการขององค์ประกอบของเกณฑ์ประเมิน ดังภาพประกอบที่ 2.3

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี



ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดของเกณฑ์ความเป็นเลิศทางด้านการศึกษา

ที่มา : สมควร ห่อทอง, 2547, หน้า 46

จากกรอบแนวคิดดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เป็นการบูรณาการระบบบริหาร โดยที่ภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียน กลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติงาน และการมุ่งเน้นกลุ่มวิชาการและทีมงานในโรงเรียน จะเป็นส่วนที่แสดงถึงสามเหลี่ยม การนำ ซึ่งความสำคัญของการผสานทั้ง 3 ส่วนนี้คือ ผู้บริหารโรงเรียนจะต้องกำหนดทิศทางของสถานศึกษาให้ชัดเจน พร้อมหาโอกาสในอนาคตอยู่เสมอ ซึ่งก็คือบทบาทสำคัญของการวางแผนกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นไปยังนักเรียน เพราะหากไม่ทำเช่นนั้นสถานศึกษาก็จะเสียทิศทางในการดำเนินงานที่มุ่งเน้นที่การพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ กระบวนการบริหารจัดการและผลการดำเนินงานของโรงเรียนจะเป็นส่วนที่แสดงถึงสามเหลี่ยมแห่งผลลัพธ์ ทั้งนี้บุคลากรและกระบวนการในสถานศึกษานั้นจะเป็นส่วนที่ทำให้งานต่างๆ บรรลุผลสำเร็จส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการดำเนินงานของสถานศึกษา สารสนเทศและการวิเคราะห์ จะเป็นส่วนสนับสนุนของระบบข้างต้นและเพื่อการสร้างฐานของข้อมูล ส่วนการวัด

และประเมินผลการดำเนินงาน จะช่วยให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพการดำเนินงาน และความสามารถในการแข่งขันของสถานศึกษาให้สูงขึ้น

บทสรุป จากการวิเคราะห์แนวคิดของนักการศึกษาดังกล่าวข้างต้น พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของ TOM หลายส่วนที่แตกต่างกัน จากการพิจารณาโดยรวมจะเห็นว่าองค์ประกอบของ TOM ในแนวทางของ MBNQA 2002 มีหัวข้อกว้างขวางครอบคลุมหลักการของ TQM และแนวคิดของนักการศึกษาอื่นๆ ที่กล่าวมาข้างต้นมากที่สุด และยังเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินความเป็นเลิศในการปฏิบัติทางด้านการศึกษา จึงเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในโรงเรียนมากที่สุด

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า องค์ประกอบของ TQM ที่เป็นปัจจัยสำคัญของโรงเรียนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารโรงเรียนสู่ความเป็นเลิศในทุกส่วนของโรงเรียน ประกอบด้วยภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียน กลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติงาน การพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สารสนเทศและการวิเคราะห์ กลุ่มวิชาและทีมงานในโรงเรียน กระบวนการบริหารจัดการ ผลของการดำเนินงานของโรงเรียน

การนำแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรมาใช้ในด้านการศึกษา

จากประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพทั้งองค์กรนี้เอง ได้มีนักการศึกษาพยายามนำมาประยุกต์ใช้เพื่อบริหารหน่วยงานทางการศึกษา โดยมีจุดหมายที่จะปรับปรุงและพัฒนาระบบการศึกษาของแต่ละสถาบันของตนให้สามารถแข่งขันได้ในวงการธุรกิจการศึกษา อีกทั้งยังสามารถที่จะปรับปรุงระบบการผลิตบุคลากร นักเรียน นักศึกษา ซึ่งเป็นผลผลิตของแต่ละสถาบันให้มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับจากสังคมด้วย ดังจะเห็นได้จากการศึกษาเอกสารและตำราต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารงานตามแนวทาง TQM หลายเล่มได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับระบบการบริหารงานที่มุ่งเน้นการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพในการบริหารงานของหน่วยงาน องค์กร ทุกจุดทั้งระบบและปฏิบัติอย่างต่อเนื่องไม่หยุดยั้ง โดยให้ความสำคัญกับการให้บริการและความพึงพอใจกับผู้บริการและตัวลูกค้าเป็นเป้าหมาย

ย้อนกลับไปในปี 1932 แบลงก์สไตน์ (Blankstein) เท่าที่ปรากฏในบทความทางวิชาการของ นวลน้อย สีตวรรณมาศ (2534, หน้า 11-13) ได้ประยุกต์หลักการของ TQM ตามแนวทางของเดมิ่ง (Deming) 14 ข้อ มาเป็นหลักการในการบริหารการศึกษาได้อย่างสอดคล้องกับภารกิจเป็นอย่างดี ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

(1) ให้มีแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานพอสมควรนั่นคือ การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารบ่อย แผนระยะยาวย่อมดำเนินการได้ลำบาก

(2) ปรับแนวการบริหารงานของสถาบันใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครองและชุมชน ภายใต้กรอบของแผนระยะยาวซึ่งทุกคนเห็นพ้องต้องกันแล้ว

(3) ปรับกระบวนการเรียนการสอนเพื่อนำไปสู่คุณภาพที่ดีทุกขั้นตอน สถาบันการศึกษา จะจัดการสอบเหมือนกับสอบคัดเลือกเข้าเรียนต่อให้กับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 3 และ 6 ตอนกลางปี เพื่อตรวจสอบคุณภาพการเรียนการสอนเป็นการภายในหรือถ้าจะให้ข้อสอบเป็นมาตรฐานเดียวกัน สำนักงานศึกษาธิการเขตอาจจะรับบทการสอบเช่นนี้ไปกระทำได้ การสอบเช่นนี้เพื่อเป็นการประเมินผลกระบวนการดำเนินงานไม่มีผลต่อการสอบได้ตกของนักเรียน

(4) ให้การยอมรับในคุณงามความดีของครูอาจารย์ซึ่งควรจะมีมากกว่าการขึ้นเงินเดือน 1-2 ขั้น ควรจะมีอะไรสักอย่างจากคณะกรรมการนักเรียน สมาคมผู้ปกครองและครูจากชุมชนด้วย เช่น โล่ เกียรติบัตรและอื่นๆ เพื่อเสริมสร้างกำลังใจให้กับครูในหลายๆ ด้าน

(5) พยายามทุกวิถีทางที่จะปรับปรุงคุณภาพการเรียนการสอนและอุปกรณ์ต่างๆ ของโรงเรียนให้ดีกว่าเดิมอยู่เสมอ

(6) ให้มีการฝึกงานทั้งสำหรับนักเรียนและอาจารย์ นักเรียนฝึกกับหน่วยงานภายนอกและภายในโรงเรียน ส่วนอาจารย์นั้นอาจจะเชิญอาจารย์จากสถาบันอื่นๆ มาสาธิตการสอนมาเป็นอาจารย์รับเชิญและไปช่วยทำการสอนในโรงเรียนที่ดีเด่นเพื่อเป็นการเรียนงาน ตลอดทั้งฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้กับหน่วยงานอื่นๆ ภายนอกสถาบันด้วย

(7) ให้มีผู้นำในการปฏิบัติงานโดยความยินยอมของสมาชิกของกลุ่ม ทั้งที่เป็นทางการ เช่น อาจารย์ใหญ่ และไม่เป็นทางการ เช่น ประธานชมรม ครูสอนวิทยาศาสตร์ภายในโรงเรียนและระหว่างโรงเรียนในตำบล อำเภอหรือจังหวัดเดียวกัน เพื่อประโยชน์ในการเรียนรู้การปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมอาชีพและเป็นแบบอย่างของนักวิชาชีพที่ดี

(8) ประเมินผลการสอนหรือการปฏิบัติงานเป็นรายบุคคล กิจกรรมนี้มักจะสร้างความกังวลใจให้กับผู้ถูกประเมิน ดังนั้นจึงควรทำการประเมินเป็นทีม เพราะจะทำให้ทุกคนในทีมช่วยกันทำงานเพื่อให้ได้ผลที่ดี นอกจากนี้แล้วการประเมินเป็นรายบุคคลเช่น ให้ความดีความชอบพิเศษสองขั้น อาจจะนำไปสู่การแตกความสามัคคีได้

(9) สอนโดยแบ่งเป็นภาควิชาหรือฝ่ายตามสายวิชาต่างๆ บางครั้งก็สร้างความไม่สะดวกในการร่วมมือกัน ดังนั้นจึงน่าจะเป็นระบบทีมงานบวกกับการจัดครูเป็นสาขาวิชา เพื่อให้การสอนแบบบูรณาการหรือประสานกันเป็นไปได้สะดวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

(10) กำหนดเป้าหมายเป็นตัวเลข เช่น ต้องให้เด็กสอบเข้าโรงเรียนมัธยมได้ร้อยละ 70 เป็นต้น มักจะกำหนดกันโดยไม่มีเกณฑ์หรือเหตุผลประกอบและอาจจะทำให้คนทำงานเพียงแต่บรรลุเป้าหมายเท่านั้น วิธีนี้ไม่ควรนำมาใช้แต่ควรทำงานเพื่อให้บรรลุตามจุดประสงค์ของแผนระยะยาวที่ทุกคนช่วยกันทำขึ้น

(11) ควรยกเลิกการโยนบาปซึ่งกันและกันเมื่อผลงานออกมาไม่ดี กล่าวคือทั้งผู้บริหาร ครู ผู้ปกครองและชุมชนควรร่วมกันจัดตั้งวงจรคุณภาพเพื่อช่วยกันพัฒนางานให้ดีขึ้นโดยการปรึกษาหารือร่วมกันว่าใครจะทำอะไรเมื่อไรได้บ้าง ผลการเรียนของนักเรียนจะดีขึ้นทั้งระบบไม่มีการโยนบาประหว่างครูอาจารย์ระดับอนุบาล ประถม มัธยมและอุดมศึกษาหรือท้ายสุดบอกว่าคุณภาพวัตถุดิบที่ผู้ปกครองผลิตมาไม่ดี

(12) ให้โอกาสบุคลากรและครูอาจารย์ในโรงเรียนและบุคลากรในชุมชนแสดงฝีมือในการสอนและช่วยเหลือโรงเรียนอย่างเต็มที่ ถ้าหากมีสิ่งใดเป็นอุปสรรคในการกระทำเช่นนี้ก็ช่วยกันขจัดเสีย

(13) ปรับปรุงหลักสูตรและเนื้อหาที่สอนให้มีคุณภาพ ทันสมัย สัมพันธ์กับงานและธุรกิจในปัจจุบัน พร้อมกับให้มีการส่งเสริมทั้งนักเรียน ผู้ปกครองและผู้บริหารพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ

(14) กระตุ้นเตือนและสนับสนุนซึ่งกันและกันทั้งคณาจารย์ นักเรียนและผู้ปกครองร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนระยะยาวที่วางกันไว้แล้ว

สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์ (2539, หน้า 56-61) ได้กล่าวว่า การนำแนวคิด TQM มาประยุกต์ใช้ในการบริหารการศึกษาเป็นวิธีการบริหารงานให้เกิดคุณภาพในทุกๆ ด้าน ทุกๆ กิจกรรมโดยทุกคนมีส่วนร่วมและมีส่วนรับผิดชอบ โดยการปรับปรุงคุณภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง ผลจากการบริหารงานที่มีคุณภาพและจะทำให้การศึกษาของชาติที่มีคุณภาพบรรลุตามจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษาแนวคิดและหลักการ TQM ที่สำคัญๆ ที่ผู้บริหารควรจะตระหนักได้แก่

(1) การมุ่งให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการในที่นี้หมายถึง นักเรียน ผู้ปกครอง นักเรียนหรือผู้ที่เสียค่าใช้จ่ายเพื่อการศึกษาอื่นๆ

(2) การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อประสิทธิภาพของการทำงาน

(3) การเข้ามามีส่วนร่วมของทุกคนทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อนำความคิดที่หลากหลายมาปรับปรุงคุณภาพของการทำงาน

นอกจากนี้ผู้บริหารควรตระหนักในเรื่องของ “การทำให้ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกและทุกๆ ครั้ง” ซึ่งจะนำสู่การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

การนำแนวคิดของระบบบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) มาปรับใช้ในสถานศึกษานั้น Sallis (1993 อ้างถึงใน เก็จกนก เอื้อวงศ์, 2546, หน้า33) กล่าวว่า ควรมีขั้นตอนดังนี้

(1) ระบุภารกิจที่ต้องทำอย่างชัดเจน

(2) ตั้งคำถามเกี่ยวกับวิธีการและกระบวนการทำงาน

(3) เขียนสิ่งที่ตั้งใจจะทำเป็นลายลักษณ์อักษร

(4) ทำในสิ่งที่กล่าวว่าจะทำ

(5) จัดทำหลักฐานที่บ่งชี้ว่าภารกิจนั้นได้สำเร็จตามที่กำหนดไว้

นอกจากนั้นควรมีองค์ประกอบสำคัญในการบริหารคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาตามระบบ TQM ดังนี้

(1) การพัฒนาภาวะผู้นำและกลยุทธ์คุณภาพ

(2) การทำให้ลูกค้าชื่นชม

(3) การแต่งตั้งผู้นำคุณภาพและคณะกรรมการอำนวยการ

(4) ทีมบริหารระดับสูงต้องติดตามความก้าวหน้า

(5) การฝึกอบรมบุคลากรเพื่อคุณภาพ

(6) การกำกับติดตามและการนำหลักสูตรไปใช้

(7) การตรวจสอบวิธีการประเมินผลนักเรียน

(8) การประชาสัมพันธ์คุณภาพ

(9) การวัดค่าของคุณภาพ

(10) การสนับสนุนทีมงาน

(11) การประยุกต์ใช้เทคนิคและเครื่องมือคุณภาพและ

(12) การพัฒนาวัฒนธรรมการประเมินตนเอง

สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์ (2539, หน้า 11-12) ได้เสนอว่าการนำการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรมาใช้ในการศึกษามีหลักการดำเนินการดังนี้

(1) ให้ปรับปรุงบทบาทภารกิจและโครงสร้างใหม่ ดังนี้

(1.1) มีวิสัยทัศน์และพันธกิจที่ชัดเจน

(1.2) ภารกิจที่หมดความจำเป็นต้องยกเลิก

(1.3) มีโอกาสจ้างเหมาให้ผู้อื่นหรือภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการภารกิจบางอย่าง

(1.4) มีโครงสร้างที่เอื้อต่อการทำงานร่วมกันเป็นทีมมากกว่าการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

(1.5) แต่ละหน่วยงานมีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน

(2) ให้ปรับปรุงระบบงานวิธีทำงานใหม่ มีรายละเอียดดังนี้

(2.1) มีขั้นตอนการทำงานที่สั้นไม่ซ้ำซ้อน

(2.2) มีวิธีการทำงานที่ยึดเป้าหมายมากกว่ากระบวนการ

(2.3) มีระบบการทำงานที่ใช้ผู้ปฏิบัติงานน้อยแต่ให้ผลงานที่รวดเร็วมีประสิทธิภาพ

(2.4) มีระบบความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต่างๆ อย่างชัดเจน

(2.5) ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการปฏิบัติงานในระดับที่เหมาะสม

(2.6) มีวิธีการทำงานที่ทันสมัย มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานมากขึ้น

(3) ให้ปรับปรุงกฎระเบียบใหม่ มีรายละเอียดดังนี้

(3.1) มีข้อเสนอยกเลิกกฎระเบียบ หลักการที่ล้าสมัยไม่เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน

(3.2) มีข้อเสนอปรับปรุงระเบียบข้อบังคับที่เข้มงวด ให้มีลักษณะผ่อนคลายยึดเป้าหมายข้อเท็จจริงเป็นหลัก

(3.3) ผู้บริหารมีอำนาจในการวินิจฉัย ตัดสินใจปรับใช้ระเบียบข้อบังคับบางประการให้สอดคล้องข้อเท็จจริงได้

(4) ให้ปรับปรุงระบบการเงิน มีรายละเอียดดังนี้

(4.1) มีข้อเสนอแนะปรับปรุงระเบียบวิธีการควบคุมรายรับ รายจ่ายที่คล่องตัวสอดคล้องกับข้อเท็จจริงและความต้องการ

(4.2) ผู้บริหารสามารถบริหารและเกลี่ยระบบการเงินได้ตามความจำเป็น

(4.3) ขยายขอบเขตความรับผิดชอบของผู้บริหารในด้านการบริหารการเงินให้สอดคล้องกับบริหารด้านกำลังคนและการบริหารการใช้วัสดุอุปกรณ์อื่น

(5) ให้ปรับปรุงทรัพยากรบุคคล มีรายละเอียดดังนี้

(5.1) มีการกำหนดกรอบอัตรากำลังคนของบุคลากรทั้งจำนวน ระดับและสายงานที่เหมาะสมกับแผนงาน โครงการ ลักษณะงาน หน้าที่ความรับผิดชอบและคุณภาพของงาน

(5.2) มีความก้าวหน้าที่ชัดเจนและดึงดูดใจครูและบุคลากร

(5.3) มีการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและทักษะเหมาะสมกับบทบาทภารกิจและเจตคติที่ดีต่อโรงเรียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

(5.4) ผู้บริหารสามารถแต่งตั้ง โยกย้าย และขยายกำลังคนได้อย่างเหมาะสมตามความจำเป็น

(6) ให้ปรับปรุงการวางแผนและติดตามประเมินผล มีรายละเอียดดังนี้

(6.1) มีแผนยุทธศาสตร์ หรือแผนทิศทางที่เหมาะสม

(6.2) มีระบบการติดตาม ประเมินผล ปฏิบัติงานของโรงเรียน

(6.3) มีระบบการติดตาม ตรวจสอบอัตรากำลังและการใช้ตำแหน่งครู บุคลากร

(6.4) มีระบบการติดตามตรวจสอบการบริหารงานการเงิน

การตัดสินใจของโรงเรียนที่จะเริ่มนำปรัชญาวัฒนธรรมการทำงานแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรมาใช้นั้นยากยิ่ง ปัจจุบันยังไม่มีสูตรสำเร็จในการเริ่มงานการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร แต่มีขั้นตอนที่น่าสนใจดังนี้ (Sallis, 1993 อ้างถึงใน วิเชียร พันธ์เครือบุตร, 2542, หน้า 30)

(1) ผู้นำระดับสูงต้องสร้างภาวะผู้นำและความผูกพันต่อคุณภาพงานซึ่งเป็นกฎเหล็กของคุณภาพ

(2) ความยินดีของลูกค้า หมายถึง นักเรียน ครู ผู้ปกครอง ตลาดแรงงาน เป็นวัตถุประสงค์ของการบริหาร

(3) กำหนดผู้มีบทบาทสูงสุดในการดำเนินงานหรือผู้สนับสนุนงานตามกิจกรรม

(4) จัดตั้งกลุ่มฟันเฟืองซึ่งเป็นตัวแทนของบุคลากรและผู้บริหาร มีหน้าที่ปฏิบัติและสนับสนุนกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ

(5) แต่งตั้งผู้ประสานงานคุณภาพ

(6) จัดประชุมผู้บริหารเพื่อประเมินความก้าวหน้า

(7) วิเคราะห์และแก้ไขสถานการณ์ปัจจุบัน

(8) ใช้รูปแบบการพัฒนาจากหลายๆ แห่งมาประยุกต์ใช้

(9) จ้างที่ปรึกษาภายนอกสถาบันมาช่วยดำเนินการ

(10) ฝึกอบรมบุคลากรเพื่อสร้างความตระหนักและให้ความรู้เกี่ยวกับคุณภาพ

(11) เผยแพร่ข่าวสารที่เกี่ยวกับคุณภาพ

(12) ตรวจวัดค่าใช้จ่ายของคุณภาพ

(13) พัฒนาเครื่องมือและเทคนิคด้านคุณภาพโดยทีมงาน

(14) มีการประเมินงานเป็นระยะๆ

จากข้อเสนอแนะของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าการดำเนินงานนำการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรมาใช้ในการศึกษา ก็คงเหมือนกับการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในทางธุรกิจ กล่าวคือ มุ่งให้ความสำคัญกับลูกค้า มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และทุกคนในองค์กรมีส่วน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ร่วม ความแตกต่างที่มีและเห็นได้ชัดเจนก็คือ ความหมายของลูกค้าเท่านั้น โดยลูกค้าทางการศึกษา Sallis (1993 อ้างถึงใน พิศมัย แก้วเจริญผล, 2545, หน้า 39) ได้อธิบายว่า ลูกค้าทางการศึกษามี 2 ประเภทคือ ลูกค้าภายใน ได้แก่ ครู ตลอดจนบุคลากรทางการศึกษาอื่นๆ และลูกค้าภายนอก ซึ่งแบ่งออกเป็นกลุ่มย่อยๆ ได้อีก 3 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 เป็นลูกค้าปฐมภูมิ หมายถึง ผู้เรียน

ระดับที่ 2 เป็นลูกค้าทุติยภูมิ หมายถึง บิดา มารดาหรือผู้ปกครองนักเรียนหรือผู้ที่จ่ายเงินเพื่อการศึกษา

ระดับที่ 3 เป็นลูกค้าตติยภูมิ หมายถึง ตลาดแรงงาน รัฐบาลกลางหรือสังคมที่ได้รับผลกระทบจากการจัดการศึกษา

สรุป TQM หมายถึง การจัดการเพื่อให้เกิดคุณภาพที่สมบูรณ์สำหรับลูกค้า ซึ่งต้องดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และเกิดขึ้นจากการมีส่วนร่วมของสมาชิกทุกคนในองค์การ ซึ่งจะเป็นการบริหารงานที่เป็นพลวัตหรือการไม่หยุดนิ่ง TQM จะมีขอบเขตการดำเนินงานที่กว้างขวางในการดำเนินงานซึ่งจะครอบคลุมมากกว่าการสร้างหลักประกันในคุณภาพสินค้าหรือบริการ TQM เป็นกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าอย่างสมบูรณ์ครบถ้วนในทุกขั้นตอน ทั้งภายในและภายนอกองค์การ TQM เป็นระบบการบริหารที่มุ่งเน้นเรื่องคุณภาพและการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องทุกส่วน ทุกกิจกรรม โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของสมาชิกทุกคน เพื่อทำให้การทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นสำคัญ ในปัจจุบันนี้ ความสนใจที่จะนำ TQM ไปใช้ในการพัฒนาการศึกษาได้เพิ่มสูงขึ้นด้วยเหตุผลหลายประการ นิยามพื้นฐานของคุณภาพมาจากการตอบสนองความต้องการของลูกค้า สำหรับสถาบันการศึกษานั้น ลูกค้าคือนายจ้างซึ่งเป็นผู้กำหนดความต้องการของสินค้าหรือผู้สำเร็จการศึกษา สถาบันการศึกษาจึงควรสำรวจความต้องการของลูกค้า (นายจ้าง) เพื่อที่จะออกแบบหลักสูตรและปรับปรุงความต้องการของลูกค้าเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวสถาบันการศึกษาจึงควรผนวก TQM เข้าไปในหลักสูตร กระบวนการเรียนรู้และการบริหารงานของตน ดังนั้นในการประเมินรูปธรรมขององค์การคุณภาพนั้นจึงค่อนข้างทำได้ยาก แต่อย่างไรก็ตามคุณสมบัติโดยทั่วไปขององค์การคุณภาพสามารถพิจารณาได้ตามเกณฑ์การพิจารณาให้รางวัลคุณภาพ (Malcolm Baldrige National Quality Award) หรือ MBNQA ของสหรัฐอเมริกา ดังนี้คือ 1) ภาวะผู้นำ 2) กลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติงาน 3) การพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ 4) สารสนเทศและการวิเคราะห์ 5) กลุ่มวิชาการและทีมงานในโรงเรียน 6) กระบวนการบริหารการจัดการ 7) ผลของการดำเนินงานของโรงเรียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

การจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศไทยซึ่งมีรูปแบบการปกครองต่างจากจังหวัดอื่นๆ กล่าวคือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการปกครองตัวเอง พัฒนาตัวเองในทุกๆ ด้าน สำหรับด้านการให้การศึกษาของประชาชนในกรุงเทพมหานครก็มีการดำเนินการในส่วนของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครด้วยโดยมีสำนักการศึกษาเป็นผู้กำหนดดูแลโดยตรง (วาสนา เจียนสุวรรณ, 2550, หน้า 40) ซึ่งผู้วิจัยนำเสนอในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยพอสังเขปดังนี้

1. ความเป็นมาของการจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการศึกษาตั้งแต่เริ่มสถาปนาในปี พ.ศ. 2515 ตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 335 โดยรับการโอนการจัดการศึกษาจาก 2 หน่วยงานคือ เทศบาลนครหลวงและองค์การบริหารนครหลวงกรุงเทพธนบุรี ซึ่งหน่วยงานทั้ง 2 ได้ถือกำเนิดเมื่อ พ.ศ. 2514 จากประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 24 และ 25 โดยเทศบาลนครหลวงกรุงเทพธนบุรี เป็นการยุบรวมกันและรับโอนการจัดการศึกษาจากเทศบาลนครกรุงเทพและเทศบาลนครธนบุรี ทั้งนี้โดยเทศบาลทั้ง 2 รับโอนการจัดการศึกษามาจากกระทรวงศึกษาธิการ เมื่อปี พ.ศ.2481 และองค์การบริหารนครหลวงกรุงเทพธนบุรี เป็นการยุบรวมกัน และรับโอนการจัดการศึกษาจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครและองค์การบริหารส่วนจังหวัดธนบุรี โดยองค์การทั้งสองโอนการจัดการศึกษาจากกระทรวงศึกษาธิการ เมื่อปี พ.ศ. 2509

การจัดการศึกษาในพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร นับตั้งแต่จัดตั้งโรงเรียนทวยราษฎร์ขึ้นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2427 ที่วัดมหรรณพาราม และขยายออกไปโดยจัดตั้งองค์กรรับผิดชอบเป็นกรมศึกษาธิการเมื่อปี พ.ศ. 2430 และเป็นกระทรวงธรรมการเมื่อปี พ.ศ. 2435 ต่อมาในปี พ.ศ. 2441 ได้มีโครงการศึกษาชาติเกิดขึ้น โดยแบ่งความรับผิดชอบให้กรมศึกษาธิการของกระทรวงศึกษาธิการ จัดการศึกษาในกรุงเทพมหานคร และให้กระทรวงมหาดไทยจัดการศึกษาในหัวเมืองร่วมกับพระสงฆ์ ภายหลังได้มีการขยายการศึกษาภาคบังคับออกไปถึงระดับตำบล ระหว่างปี พ.ศ. 2454 ถึง พ.ศ. 2474 มีหน่วยงานรับผิดชอบการประถมศึกษา 3 กระทรวงคือ

(1) กระทรวงนครบาล รับหน้าที่ จัดการศึกษาระดับประถมศึกษาในส่วนกลาง

(2) กระทรวงมหาดไทย รับหน้าที่ จัดการศึกษาระดับประถมศึกษาในส่วนภูมิภาค

(3) กระทรวงธรรมการ รับหน้าที่ ทำหน้าที่ประสานงานให้การศึกษาเป็นไปตามนโยบาย

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ปัจจุบันนี้การจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานครเป็นอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 89 (21) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 โดยมีการจัดการศึกษาหลายระดับและหลายรูปแบบ ซึ่งมีหน่วยงานรับผิดชอบดังนี้(สำนักการศึกษา, 2550, หน้า 19)

(1) การจัดการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา

(1.1) จัดอยู่ในรูปของอนุบาลศึกษา อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักการศึกษาและสำนักงานเขต โดยเปิดสอนชั้นอนุบาลศึกษาปีที่ 1-2 จำนวน 429 โรงเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครทั้งหมด 435 โรงเรียน

(1.2) จัดอยู่ในรูปศูนย์เลี้ยงดูเด็กหรือศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอยู่ในความรับผิดชอบสำนักพัฒนาสังคมซึ่งดำเนินงานในลักษณะของการให้ความสนับสนุนชุมชนที่เปิดดำเนินการและสำนักอนามัย ซึ่งเปิดสถานเลี้ยงเด็กกลางวัน และให้การสนับสนุนบ้านเลี้ยงเด็ก

(2) การจัดการศึกษาระดับประถมศึกษา อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักการศึกษาและสำนักงานเขต จำนวน 431 โรงเรียน จากโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครทั้งหมด 435 โรงเรียนซึ่งตั้งอยู่กระจายทั่วพื้นที่ 50 สำนักงานเขต

(3) การจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย เปิดสอนในโรงเรียนประถมศึกษาของกรุงเทพมหานคร จำนวน 69 โรงเรียนซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักการศึกษาและสำนักงานเขต และได้จัดตั้งโรงเรียนมัธยมศึกษาโดยแยกออกจากโรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 4 โรงเรียน

(4) การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ได้แก่ วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ วิทยาลัยแพทย์ศาสตร์กรุงเทพมหานคร ในความรับผิดชอบของสำนักการแพทย์

(5) การจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน ได้แก่ การฝึกอบรมอาชีพระยะสั้นในโรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร ร่วมกับกรมการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการดำเนินการ การศึกษานอกระบบโรงเรียน ในโรงเรียนของกรุงเทพมหานครและการให้ความร่วมมือในการดำเนินงานโรงเรียนผู้ใหญ่ จัดการศึกษาให้แก่กลุ่มสนใจตามความเหมาะสม ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักพัฒนาสังคม

ภารกิจหลักในการจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานครคือ การจัดการศึกษาในระดับประถมศึกษาส่วนการจัดการศึกษาก่อนระดับประถมศึกษา อาศัยแนวทางตามมติคณะรัฐมนตรีในปี พ.ศ.2531 ซึ่งเห็นชอบในหลักการเกี่ยวกับนโยบายการจัดการศึกษาสำหรับเด็กก่อนประถมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น กรุงเทพมหานครได้จัดขึ้นในโครงการขยายโอกาสทางการศึกษาโดยได้รับมติคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ดำเนินการได้ในปี พ.ศ. 2535 ซึ่งกรุงเทพมหานครจัดเป็นการเสริมจากที่กระทรวงศึกษาธิการดำเนินการเพื่อสนองนโยบายรัฐบาลในการขยายการศึกษาขั้นพื้นฐานให้แก่เด็กและเยาวชนของไทย และเมื่อ ปี พ.ศ.2541 คณะรัฐมนตรีได้ลงมติอนุมัติเปิดสอนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร

การบริหารการศึกษาของกรุงเทพมหานคร ในส่วนของการประถมศึกษา จัดในลักษณะของสายการบังคับบัญชา คือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตและโรงเรียน ตามลำดับ กรุงเทพมหานครมีสำนักการศึกษาเป็นหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายอำนวยการให้การปรึกษาหรือสนับสนุนด้านการศึกษาแก่สำนักงานเขต

ในส่วนการบริหารงานบุคคลมีคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร (ก.ก.) ทำหน้าที่บริหารงานบุคคลตามพระราชบัญญัติข้าราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 สำนักข้าราชการครูจะมีกฎหมายว่าด้วยระเบียบของข้าราชการครูมาใช้บังคับเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีสำนักการศึกษาเป็นผู้ดูแล และประสานงานกับสำนักงานเขตในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียนและครู สำนักงานเขตถือเป็นหน่วยงานต้นสังกัดของโรงเรียน จึงได้รับมอบอำนาจในการควบคุมดูแล ข้าราชการครูในพื้นที่เฉพาะบางเรื่องบางระดับด้วย

ในเรื่องของการบริหารงบประมาณ กรุงเทพมหานครได้รับงบประมาณจัดการศึกษา 2 ส่วน คือ งบประมาณของตนเองและงบอุดหนุนจากรัฐบาล ได้มอบให้สำนักการศึกษาบริหารงบอุดหนุนทั้งสิ้นและโอนงบประมาณของกรุงเทพมหานครส่วนหนึ่งให้สำนักงานเขตไปดำเนินการ

ในการบริหารงานวิชาการ กรุงเทพมหานครบริหารงานวิชาการโดยสำนักการศึกษาซึ่งมีสำนักยุทธศาสตร์และหน่วยศึกษานิเทศก์ เป็นหน่วยงานที่ประสานงานร่วมกับฝ่ายศึกษาธิการเขตในสำนักงานเขตเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการไปสู่โรงเรียน

สำนักการศึกษาเป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบในการจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานคร แต่ระบบการบริหารการศึกษาของกรุงเทพมหานคร จัดให้สำนักการศึกษาเป็นหน่วยงานเสริม (staff) และให้สำนักงานเขตเป็นหน่วยงานบังคับบัญชา (line) ชั้นต้นของโรงเรียน โดยมีฝ่ายศึกษาธิการเขตเป็นหน่วยงานช่วยสนับสนุน นอกจากนี้ยังมีองค์กรเสริมอีกหลายระดับเพื่อช่วยเหลือสนับสนุนในการจัดการศึกษาแต่ละระดับ คือ คณะกรรมการโรงเรียน คณะกรรมการการศึกษาเขต (ศูนย์วิชาการเขต) คณะกรรมการการศึกษากรุงเทพมหานคร และยังมีระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยกลุ่มโรงเรียน พ.ศ. 2541 ให้มีกลุ่มโรงเรียนเพื่อให้โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งอยู่ในสำนักงานเขตเดียวกันและอยู่กลุ่มโรงเรียนเดียวกันช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

2. นโยบายด้านการศึกษาของกรุงเทพมหานคร

โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครให้บริการการศึกษาแก่นักเรียนทุกคนที่ประสงค์จะเข้าเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะระดับปฐมวัย และ ระดับประถมศึกษา ตามความต้องการของผู้ปกครอง ในปี พ.ศ. 2550 มีโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 435 โรงเรียน กระจายในพื้นที่ 50 สำนักงานเขต เปิดสอนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นมีจำนวน 73 โรงเรียน และ เปิดสอนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 4 โรงเรียน มีนักเรียนรวมทั้งสิ้น 341,555 คน แบ่งเป็นระดับอนุบาลศึกษา จำนวน 60,947 คน ระดับประถมศึกษา จำนวน 255,315 คน ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 24,282 คน และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 1,011 คน ซึ่งมีการจัดให้เป็นโรงเรียนเรียนร่วมสำหรับเด็กด้อยโอกาส พิการ และบกพร่องทางสติปัญญา จำนวน 71 โรงเรียน โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครทุกโรงเรียนมีการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอน และการบริหารมีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (ICT) ด้านการจัดกระบวนการเรียนการสอนด้านการบริหารและด้านการวิจัยอย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยคนละ 1 หลักสูตร นอกจากนี้ยังได้รับความร่วมมือ จากทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ในการจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานคร (สำนักการศึกษา, 2551, หน้า 1)

วิสัยทัศน์ กรุงเทพมหานครของเราเยาวชน และคนทุกวัยมีความรู้คู่คุณธรรม

ยุทธศาสตร์ พัฒนาการให้บริการการศึกษาจนถึงระดับอุดมศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ ด้วยการศึกษาที่มีคุณภาพมาตรฐานสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน

ภารกิจ

1. สนับสนุนการจัดตั้งศูนย์เด็กเล็กก่อนวัยเรียนในชุมชนให้เพียงพอและได้มาตรฐาน (สำนักพัฒนาสังคม)

2. เร่งรัดการกำหนดเทคโนโลยีสารสนเทศสู่กระบวนการเรียนการสอนและการบริการของทุกสถานศึกษา

3. พัฒนาครูอย่างต่อเนื่องเพื่อประสิทธิภาพของการเรียนการสอนในทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

4. สนับสนุนให้สถานศึกษาเป็นศูนย์แห่งการเรียนรู้และการศึกษาต่อเนื่องตลอดชีวิตด้วยหลักสูตรการศึกษานอกระบบที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตและความต้องการของชุมชน

5. พัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอนให้นักเรียนได้เรียนภาษาต่างประเทศอย่างได้ผล

6. เปิดโอกาสให้ภาคเอกชนร่วมจัดการและสนับสนุนการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

3. แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี (2548 – 2551) สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร

วิสัยทัศน์ สำนักการศึกษา เป็นองค์กรหลักด้านการจัดการศึกษา เพื่อผนึกกำลังทั้งสังคมสร้างสรรค์พัฒนา บริการการศึกษาให้ก้าวไกล ก้าวทันโลก ให้ผู้เรียนมีคุณภาพและคุณธรรม พร้อมเป็นพลเมืองที่ทรงคุณ

เป้าประสงค์การพัฒนา

1. มีการเพิ่มประสิทธิภาพและความทั่วถึงในการจัดบริการ การศึกษาระดับปฐมวัย ประถมศึกษา และมัธยมศึกษาของกรุงเทพมหานคร

2. นักเรียนมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาเป็นที่ต้องการของสังคม

3. ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา

4. สถานศึกษาในสังกัดมีมาตรฐานการศึกษาและจัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับ

5. บุคลากรทางการศึกษา มีศักยภาพในด้านวุฒิและทักษะในการบริหารการจัดการ โดยเน้นความเป็นเอกภาพด้านนโยบายและมีความหลากหลายในการปฏิบัติ

6. มีระบบการบริหารจัดการที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ : กลยุทธ์ตามยุทธศาสตร์ในแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร

1. ด้านการสร้างโอกาสทางการศึกษาและเรียนรู้อย่างมีคุณภาพมาตรฐาน

1.1 จัดการเรียนการสอนสำหรับการพัฒนาเด็กปฐมวัยให้มีความพร้อมตามพัฒนาการอย่างสมวัย เพื่อให้มีพื้นฐานที่ดีสำหรับการศึกษาในระดับถัดไป

1.2 จัดบริการทางการศึกษาในระดับประถมและมัธยมศึกษาอย่างเพียงพอและสอดคล้องต่อความต้องการของชุมชน ตลอดจนพัฒนาผู้เรียนด้านการคิดเชิงวิเคราะห์ ภาษาต่างประเทศ วัฒนธรรมท้องถิ่นและให้มีการเรียนรู้นอกห้องเรียน พร้อมพัฒนามาตรฐานและคุณภาพการศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน

1.3 พัฒนาและส่งเสริมสถานศึกษาให้เป็นศูนย์แห่งการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มแหล่งเรียนรู้ในชุมชน

1.4 พัฒนาบุคลากรทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถที่สูงขึ้น รวมทั้งสามารถนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 พัฒนาเครือข่ายสำหรับแลกเปลี่ยนวิชาการ ประสบการณ์ และเทคนิคการจัดการเรียนการสอนทั้งในระดับกรุงเทพมหานคร ระดับประเทศ และระหว่างประเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

1.6 มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสู่กระบวนการเรียนการสอน โดยอาจอยู่ในรูปของสื่อการสอนที่เหมาะสมกับผู้เรียน กระตุ้นการเรียนรู้ของผู้เรียน

1.7 เปิดโอกาสให้ภาคเอกชนร่วมจัดการและสนับสนุนการศึกษา

1.8 ส่งเสริมการวิจัยทุกระดับ เพื่อพัฒนากระบวนการเรียนการสอน การจัดการศึกษา และให้ได้ผลงานที่สามารถนำมาเผยแพร่ใช้ประโยชน์ได้

2. ด้านการบริหารจัดการเมืองตามหลักธรรมาภิบาล

2.1 พัฒนาระบบงานเพื่อลดขั้นตอนและรอบเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการ

2.2 นำมาตรการราชการใสสะอาดมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 ลดค่าใช้จ่ายประจำในส่วนที่เป็นไปได้

2.4 พัฒนาการเบิกจ่ายเงินตามแผนงบประมาณประจำปีให้รวดเร็วเป็นไปตามแผนปฏิบัติการเบิกจ่ายเงิน

2.5 พัฒนาระบบบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักคุณธรรม

2.6 พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านความรู้ความสามารถและทัศนคติอย่างเป็นระบบทั่วถึงและต่อเนื่อง

2.7 จัดให้มีสวัสดิการและค่าตอบแทนที่เหมาะสม รวมทั้งจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างขวัญกำลังใจของบุคลากร

กลยุทธ์เพิ่มเติมตามภารกิจเฉพาะของสำนัก

ด้านการศึกษา

1. ให้บริการการศึกษา เพื่อเพิ่มโอกาสแก่เด็กที่มีความต้องการพิเศษ

2. เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและสร้างจิตสำนึกในการให้บริการแก่บุคลากรของสำนักการศึกษา

3. ส่งเสริมระบบบริหารจัดการสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน

ด้านคุณภาพชีวิต

1. ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนักเรียน

กลยุทธ์เพิ่มเติมตามนโยบายรัฐบาล /เงินอุดหนุนของรัฐ

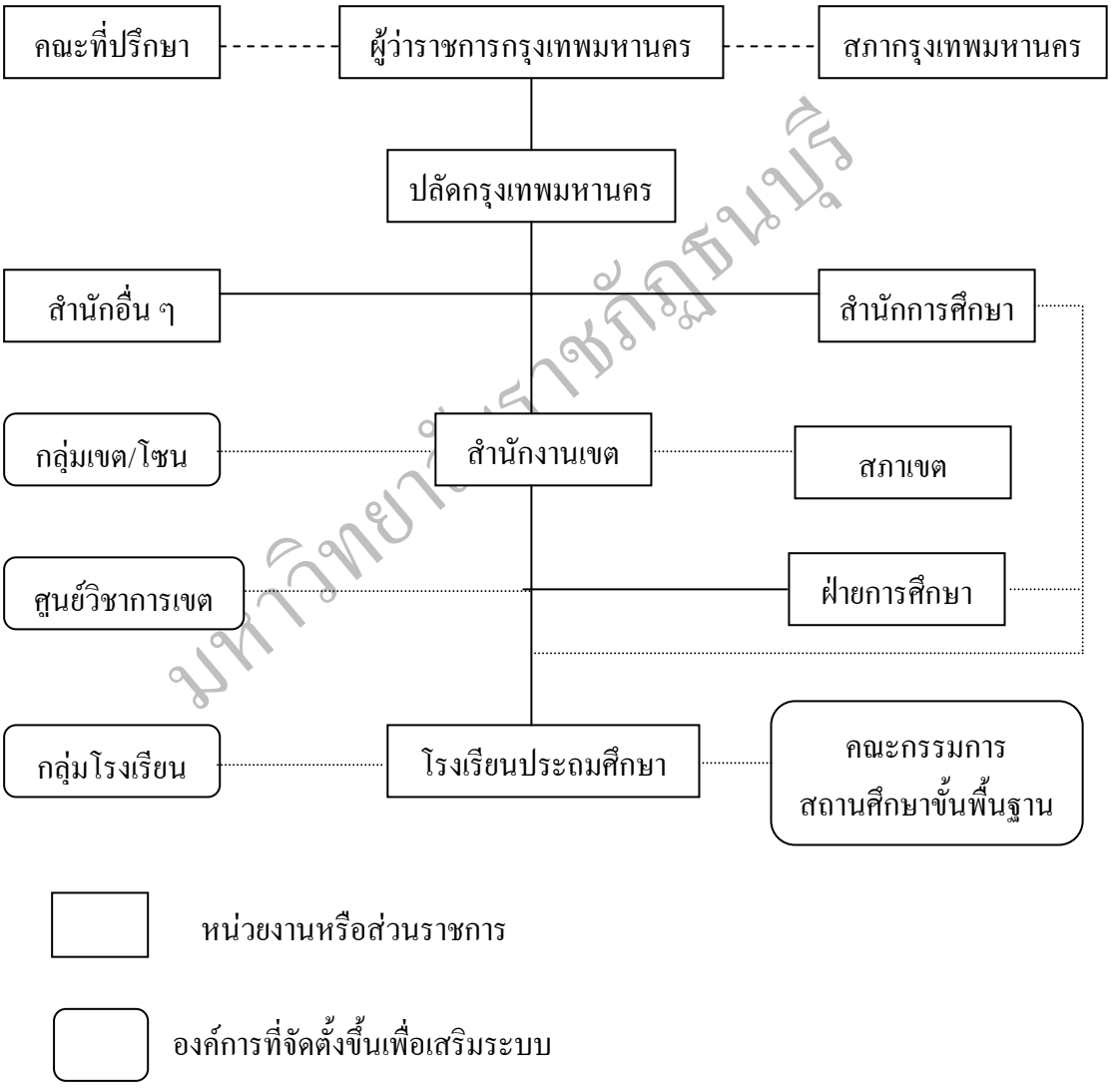
ด้านคุณภาพชีวิต

1. ดำเนินการให้สถานศึกษาปลอดยาเสพติด

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

4. โครงสร้างการบริหารการศึกษาของกรุงเทพมหานคร

การบริหารการศึกษาของกรุงเทพมหานครในส่วนของการประถมศึกษาจัดในลักษณะของการบังคับบัญชาซึ่งผู้มีอำนาจคือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตและโรงเรียนตามลำดับ โดยมีสำนักการศึกษาเป็นฝ่ายอำนวยการหรือหน่วยงานที่ปรึกษาส่งเสริมสนับสนุนในระดับกรุงเทพมหานคร และฝ่ายการศึกษาเป็นส่วนราชการที่ทำหน้าที่เช่นเดียวกันในระดับสำนักงานเขตซึ่งแสดงเป็นแผนภาพดังนี้



ภาพที่ 2.4 โครงสร้างระบบการบริหารการศึกษาของกรุงเทพมหานคร

ที่มา : สรุปติดตามผลการดำเนินงานของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร, 2550, หน้า 6

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

5. การจัดการศึกษาของสำนักงานเขตปทุมวัน

5.1 ประวัติสำนักงานเขต

ย้อนหลังไปประมาณสองร้อยปีก่อน ท้องที่เขตปทุมวันมีลักษณะเป็นทุ่งนา มีสภาพเป็นชนบทชานเมืองการไปมาหาสู่ใช้เส้นทางคมนาคม เพียงทางเดียว คือ ทางเรือ โดยมีคลองแสนแสบเป็นเส้นทางคมนาคมเชื่อมกับคลองผดุงกรุงเกษม ต่อมาพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 4 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ ได้เสด็จทอดพระเนตรบริเวณนี้ พระองค์ทรงเห็นว่าบริเวณคลองแสนแสบ ด้านทิศตะวันออกซึ่งเป็นเขตนาหลวง มีบัวพันธุ์ไทย ขึ้นตามหนองบึงอยู่มาก จึงมีพระราชประสงค์จัดทำเป็นสระบัวชานกรุงขึ้นไว้สำหรับเป็นที่ประทับพักผ่อน ได้ทรงนิมนต์พระสงฆ์มารับบิณฑบาตโดยสม่ำเสมอ

ต่อมาได้ทรงโปรดเกล้าฯ ให้สร้างพระอารามหลวงขึ้น และพระราชทานพระอารามหลวงนั้นว่า "วัดปทุมวนาราม" ซึ่งมีความหมายว่า "ป่าบัว" บริเวณดังกล่าวจึงมีชื่อเรียกว่า "ตำบลปทุมวัน" ซึ่งได้แก่วัดปทุมวนารามและบริเวณใกล้เคียง ส่วนที่ประทับยามเสด็จประพาสสวนสระบัวก็คือ "พระราชตำหนักวังสระปทุม"

ครั้นใน พ.ศ.2457 กรมพระนครบาลได้ประกาศจัดตั้งอำเภอปทุมวันขึ้น โดยในระยะแรกได้ใช้ที่ว่าการอำเภอสามแยก (ซึ่งตั้งอยู่มุมถนนทรงวาด) เป็นที่ทำการ เมื่อ พ.ศ. 2459 จึงได้จัดตั้งที่ว่าการอำเภอปทุมวันขึ้น และมีที่ทำการอยู่มุมสี่แยกปทุมวัน

เนื่องจากระดับชั้นของความเจริญเติบโตของอำเภอปทุมวันอยู่ในระดับสูง ประชาชนหลั่งไหลอพยพเข้ามาประกอบการค้า และทำมาหากินในท้องที่ปทุมวันมากขึ้น ก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ขึ้นมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาด้านการจราจร ด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประกอบกับอาคารของที่ว่าการอำเภอปทุมวันเดิมนั้นอยู่ในสภาพชำรุดทรุดโทรมและคับแคบ ประชาชนติดต่อราชการไม่สะดวก

ในปี พ.ศ.2506 จึงได้ย้ายที่ว่าการอำเภอมาอยู่ในที่ดินของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งปัจจุบันคือ สำนักงานเขตปทุมวัน ตั้งอยู่เลขที่ 216/1 ซอยจุฬาลงกรณ์ 5 ถนนพระราม 4 แขวงวังใหม่เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

5.2 พื้นที่และอาณาเขต

พื้นที่เขตปทุมวันเป็นสังคมเขตเมือง มีเนื้อที่ประมาณ 8.369 ตารางกิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

- ทิศเหนือ ติดต่อกับท้องที่เขตราชเทวี มีคลองแสนแสบเป็นแนวเขต
- ทิศใต้ ติดต่อกับท้องที่เขตบางรักและเขตสาทร มีถนนพระรามที่ 4 เป็นแนวเขต

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

□ ทิศตะวันออก ติดต่อกับท้องที่เขตคลองเตยและเขตวัฒนา มีทางรถไฟช่องนนทรีเป็นแนวเขต

□ ทิศตะวันตก ติดต่อกับท้องที่เขตป้อมปราบศัตรูพ่ายมีคลองผดุงกรุงเกษมเป็นแนวเขต

พื้นที่การปกครอง แบ่งเป็น 4 แขวง คือ 1) แขวงรองเมือง 2) แขวงวังใหม่ 3) แขวงปทุมวัน 4) แขวงลุมพินี

5.3 จำนวนประชากร

เขตปทุมวันมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 61,640 คน เป็นชาย 28,879 เป็นหญิง 32,761 คน (ข้อมูล ณ เดือน สิงหาคม 2551) จำนวนอาคารบ้านเรือน 23,646 หลังคาเรือน

5.4 สภาพเศรษฐกิจและสังคม

สภาพเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบันของปทุมวัน ไม่ได้อยู่ในสมัยเท่านั้น หากก้าวล้ำไปทั้งในด้านการศึกษา แฟชั่นเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย วิทยาการอันล้ำยุค สิ่งใหม่ๆ เกิดขึ้นได้ทุกวันในเขตปทุมวัน เพราะนอกจากจะมีมหาวิทยาลัย แหล่งผลิตบัณฑิตทุกสาขา ยังมีห้างสรรพสินค้าพร้อมใจเปิดประชันกันทุกหัวมุมถนน ทั้งย่านราชประสงค์อันเก่าแก่ก่อนจะขยายมาทางสยามสแควร์ ฯลฯปัจจุบันเขตปทุมวันจัดเป็นเขตพื้นที่ธุรกิจที่สำคัญ สามารถบอกชีพจรของเมืองหลวงได้ มีการสานต่อด้วยชีวิตของคนสาวหนุ่มยุคปัจจุบันต่อไปอย่างไม่รู้จบ

5.5 วิสัยทัศน์ของเขตปทุมวัน

เศรษฐกิจรุ่งเรือง ศูนย์เมืองแฟชั่น สร้างสรรค์การท่องเที่ยว

5.6 เป้าประสงค์ของการพัฒนา

5.6.1 มีการเดินทางที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัดและปลอดภัย

5.6.2 มีสภาพแวดล้อมที่ดี ปราศจากมลพิษ

5.6.3 ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

5.6.4 ประชาชนได้รับบริการทางการศึกษาที่ได้มาตรฐานทั้งในและนอกระบบอย่างทั่วถึง

5.6.5 ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีจิตสำนึกด้านศิลปะวัฒนธรรม และเอกลักษณ์ความเป็นไทย

5.6.6 เสริมสร้างปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน รวมทั้งเพิ่มศักยภาพเศรษฐกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริ “เศรษฐกิจพอเพียง”

5.6.7 การใช้ประโยชน์ที่ดินให้เป็นไปตามผังเมือง และมีสภาพภูมิทัศน์ที่เป็นระเบียบ เรียบร้อย สวยงาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

5.6.8 การบริหารจัดการโปร่งใสมีประสิทธิภาพประชาชนมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วม

5.6.9 ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงข้อมูลโดยผ่านระบบสารสนเทศที่ทันสมัยและรวดเร็วอย่างทั่วถึง

5.7 ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา

5.7.1 จัดบริการทางการศึกษาในระดับประถมและมัธยมศึกษาอย่างเพียงพอและสอดคล้องต่อความต้องการของชุมชน

5.7.2 พัฒนาและส่งเสริมสถานศึกษาให้เป็นศูนย์เรียนรู้ เพื่อเพิ่มแหล่งเรียนรู้ในชุมชน

5.7.3 เปิดโอกาสให้ภาคเอกชนและประชาชนร่วมจัดการและสนับสนุนการศึกษา

5.8 โรงเรียนในเขตปทุมวัน สังกัดกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 8 โรงเรียน ดังนี้

5.8.1 โรงเรียนวัดบรมนิวาส

5.8.2 โรงเรียนวัดชัยมงคล

5.8.3 โรงเรียนวัดสระบัว

5.8.4 โรงเรียนวัดดวงแข

5.8.5 โรงเรียนสวนลุมพินี

5.8.6 โรงเรียนปลูกจิต

5.8.7 โรงเรียนปทุมวัน

5.8.8 โรงเรียนวัดปทุมวนารามในพระราชูปถัมภ์ฯ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

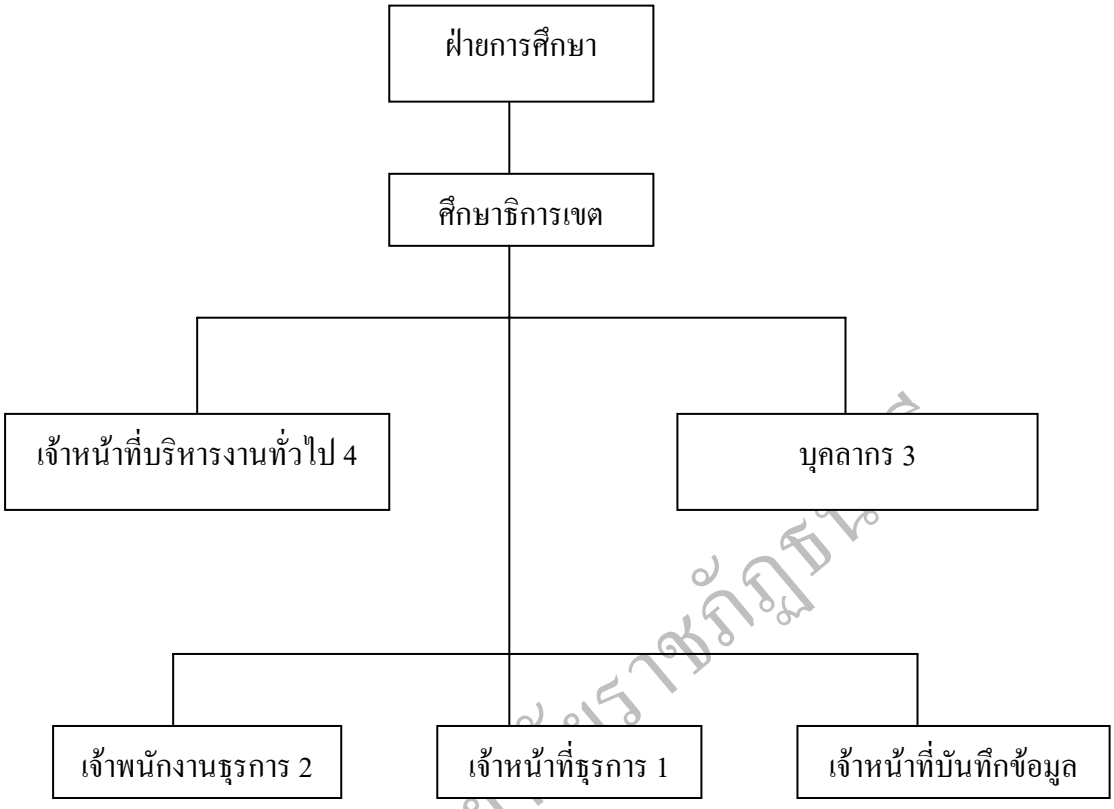
ตารางที่ 2.2 โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครในเขตปทุมวัน

ที่	โรงเรียน	ขนาดของโรงเรียน	ประชากร		รวม
			ผู้บริหาร	ครู	
1	สวนลุมพินี	ใหญ่	3	37	40
2	ปลูกจิต	ใหญ่	3	38	41
3	ปทุมวัน	กลาง	2	25	27
4	วัดปทุมวนารามในพระราชูปถัมภ์ฯ	กลาง	3	34	37
5	วัดสระบัว	กลาง	1	18	19
6	วัดดวงแข	กลาง	1	19	20
7	วัดบรมนิวาส	เล็ก	1	13	14
8	วัดชัยมงคล	เล็ก	2	20	22
รวม			16	204	220

ที่มา : รายงานสถิติการศึกษาปีการศึกษา 2550 โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

โครงสร้างการบริหารการศึกษาเขตปทุมวัน



ภาพที่ 2.5 โครงสร้างการบริหารการศึกษาขตปทุมวัน

สรุป การจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานคร มีสำนักการศึกษาเป็นหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายอำนวยการให้การปรึกษาหรือสนับสนุนด้านการศึกษาแก่สำนักงานเขต โดยสำนักการศึกษามีภารกิจในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานในระดับโรงเรียนให้แก่เด็กและเยาวชนของกรุงเทพมหานครโดยมีโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 435 โรงเรียน กระจายในพื้นที่ 50 สำนักงานเขตการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้แก่นักเรียน สำนักการศึกษาได้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544 ตลอดจนนโยบายของรัฐในด้านการศึกษาและนโยบายของคณะผู้บริหารกรุงเทพมหานครโดยกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการศึกษาเพื่อให้โรงเรียนมีคุณภาพมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารการเรียนการสอนส่งเสริมให้มีการสอนภาษาต่างประเทศ โดยครูชาวต่างประเทศ พัฒนาโรงเรียนด้วยระบบเครือข่ายโรงเรียน โดยนำชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัด

การศึกษา ในรูปคณะกรรมการสถานศึกษาและภูมิปัญญาท้องถิ่น ตลอดจนได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ทำให้โรงเรียนได้รับการประเมินจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) รอบที่ 1 ครบทุกโรงเรียน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์ (2539, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง การนำเสนอรูปแบบระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ผลการวิจัยปรากฏว่า รูปแบบระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แนวคิดและหลักการ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของระบบ หลักการระบบ ลักษณะพื้นฐานการบริหารคุณภาพทั้งองค์การและองค์ประกอบขององค์กร

ส่วนที่ 2 โครงสร้างระบบงาน ประกอบด้วย โครงสร้างการบริหารงาน บทบาทหน้าที่ตามโครงสร้างการบริหาร คณะกรรมการบริหารงาน คณะทำงานระบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การและกลุ่มกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ

ส่วนที่ 3 ขั้นตอนการดำเนินงานมี 4 ระยะ ประกอบด้วย

ระยะที่ 1 ระยะการเตรียมการดำเนินงาน

ระยะที่ 2 การดำเนินงานตามแผน

ระยะที่ 3 การตรวจประเมินผลการปฏิบัติงาน

ระยะที่ 4 สรุปผลการดำเนินงาน

ศศิรินทร์ ชัยอาภา (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่องการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TQM) ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารออมสิน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสินที่มีต่อการนำเทคนิค TQM มาใช้ปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสภาพภูมิหลังของพนักงานออมสินกับความคิดเห็นที่มีต่อการนำเทคนิค TQM มาใช้ สภาพปัญหาก่อนนำเทคนิค TQM มาใช้ และผลของการดำเนินกิจกรรม ความคิดเห็นภายหลังการนำเทคนิค TQM มาใช้และผลของการดำเนินกิจกรรม โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 220 คน จากพนักงานของธนาคารออมสินที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่การดำเนินงานของธนาคารออมสินภาคทั้งหมด 14 ภาค ผลการวิจัยพบว่า การนำเทคนิค TQM มาใช้ เพื่อปรับปรุง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทำให้พนักงานเกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้

ทัดดาว พยัคฆ์เรือง (2543, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการนำกิจกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มาใช้ในการบริหารคุณภาพโดยรวม : กรณีศึกษาการสื่อสารแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนในการดำเนินงานของการบริหารคุณภาพโดยรวม และศึกษาการนำกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มาใช้ในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงานของการบริหารคุณภาพโดยรวม ตลอดจนพัฒนาแนวทางในการนำกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมาใช้ในการบริหารคุณภาพโดยรวมของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากมนุษย์สามารถส่งเสริมและสนับสนุนให้การดำเนินงานในระบบการบริหารคุณภาพโดยรวมของการสื่อสารแห่งประเทศไทยบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ คือสามารถปรับปรุงคุณภาพงานและคุณภาพการบริการของการสื่อสารแห่งประเทศไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปรับปรุงและพัฒนางานได้อย่างต่อเนื่องและก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า

ศุภลักษณ์ เศษธะพานิช (2544, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง การนำเสนอรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษา วัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญทางการบริหารการศึกษาจำนวน 7 คน และผู้บริหารโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญ ในเขตการศึกษา 5 จำนวน 108 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือค่าความสอดคล้อง ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลการวิจัยดังต่อไปนี้

(1) รูปแบบการบริหาคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษา ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ด้าน คือ ด้านหลักการ ด้านองค์ประกอบ และด้านขั้นตอนและวิธีดำเนินงาน

ด้านหลักการมี 3 ข้อ คือ

1) มุ่งให้ความสำคัญกับนักเรียน ผู้ปกครอง ครูและชุมชน

2) เน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

3) เปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนในโรงเรียนได้มีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบและร่วมมือกันจรรโลงคุณภาพของโรงเรียน

ด้านองค์ประกอบมี 3 ส่วนคือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

1) ตัวผลักดัน ประกอบด้วย ภาวะผู้นำของผู้รับใบอนุญาต ผู้จัดการและครูใหญ่

2) ระบบ ประกอบด้วย สารสนเทศและการวิเคราะห์ กลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติงาน การพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์และกระบวนการบริหาร

3) เป้าหมาย ประกอบด้วย ผลงานของโรงเรียนโดยเน้นในเรื่อง คุณภาพของนักเรียนและความพอใจของผู้เรียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ด้านขั้นตอนและวิธีดำเนินงาน มี 4 ขั้นตอนคือ

1) การเตรียมการดำเนินงานและการวางแผน

2) การดำเนินงานตามแผน

3) การตรวจประเมินผลการปฏิบัติงาน

4) การสรุปผลการดำเนินงาน

(2) ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษา ในเขตการศึกษา 5 มีความคิดเห็นว่ารูปแบบที่นำเสนอส่วนใหญ่มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในระดับมาก ถึงมากที่สุด ยกเว้นการทำงานแบบข้ามสายงานระหว่างฝ่ายต่างๆ ในโรงเรียนมีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในระดับปานกลาง

พิศมัย แก้วเจริญผล (2545, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ (TQM) ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการบริหารคุณภาพทั้งองค์การของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร 2) เปรียบเทียบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามขนาดของโรงเรียน ประสบการณ์ในการบริหาร และวุฒิการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 209 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า

(1) ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา มีการบริหารคุณภาพทั้งองค์การอยู่ในระดับมาก

(2) การเปรียบเทียบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามขนาดของโรงเรียนและประสบการณ์ในการบริหาร พบว่าผู้บริหารที่อยู่ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกันและประสบการณ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ในการบริหารต่างกัน มีการบริหารคุณภาพทั้งองค์การแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

(3) การเปรียบเทียบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า ผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีการบริหารคุณภาพทั้งองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุลีพร บรรลือเขตร์ (2546, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาความเป็นไปได้ของรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ของรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ มีองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ หลักการ องค์ประกอบ และขั้นตอนการดำเนินงาน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2545 จำนวน 196 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 หลักการของการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยารวมทุกรายการมีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มี 7 องค์ประกอบคือ

(1) ด้านภาวะผู้นำทุกรายการมีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด

(2) ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์ของโรงเรียนรวมทุกรายการมีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด

(3) ด้านนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนรวมทุกรายการมีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก

(4) ด้านสารสนเทศของโรงเรียนรวมทุกรายการมีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก

(5) ด้านกลุ่มวิชาและทีมงานในโรงเรียนรวมทุกรายการมีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก

(6) ด้านกระบวนการจัดการบริหารของโรงเรียนรวมทุกรายการมีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

(7) ด้านผลการดำเนินงานของโรงเรียนรวมทุกรายการมีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ขั้นตอนการดำเนินงานของการบริหารคุณภาพแบบเบ็จเสร็ดในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยธยา ประกอบด้วย 5 ขั้น คือ

(1) ขั้นการเตรียมการดำเนินงานและวางแผน รวมทุกรายการ มีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด

(2) ขั้นการดำเนินงานตามแผน รวมทุกรายการมีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก

(3) ขั้นการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน รวมทุกรายการมีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด

(4) ขั้นสรุปผลการดำเนินงานและบำรุงรักษาระบบ รวมทุกรายการมีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด

(5) ขั้นการขอรับการรับรองคุณภาพจากองค์การภายนอก รวมทุกรายการมีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด

สมจิตตรา เทพไทย (2546, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีความคิดเกี่ยวกับ หลักการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรทั้ง 7 องค์ประกอบคือ 1. ระบบการทำงาน 2. การชี้นำการประพฤติปฏิบัติ 3. หลักการปฏิบัติงานในโรงเรียน 4. ระบบบริหารคุณภาพ 5. เครื่องมือและเทคนิคต่างๆ 6. การพัฒนาและการบริหารทรัพยากรมนุษย์และ 7. การส่งเสริมให้มีการวิจัยและนำผลการวิจัยมาใช้ในการพัฒนาโรงเรียนในระดับมาก และผู้บริหารโรงเรียนทุกขนาดมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่เกิดจากหลักการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร ทั้งด้านการตลาด ด้านเทคนิค ด้านการเงินและด้านสังคม ในระดับมาก และผู้บริหารโรงเรียนทุกขนาด มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุขใจ ไพรสิงห์ (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง รูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชน จังหวัดนครสวรรค์ จุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัญหาและสร้างรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชน จังหวัดนครสวรรค์ วิธีดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 2 ช่วง ช่วงที่ 1 เป็นการศึกษาปัญหาการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชน จังหวัดนครสวรรค์ ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนในจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 53 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูล

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

โดยค่าเฉลี่ย ช่วงที่ 2 จากการศึกษาปัญหาในช่วงที่ 1 นำปัญหามาสร้างรูปแบบโดยใช้กระบวนการสนทนากลุ่ม จากผู้เชี่ยวชาญทางด้านการศึกษาในจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 7 คน การวิจัยพบว่า

(1) ปัญหาการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชน จังหวัดนครสวรรค์ ด้านหลักการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ด้านองค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ด้านขั้นตอนและวิธีดำเนินงาน มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย

(2) รูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชน จังหวัดนครสวรรค์ ได้รูปแบบดังนี้ 1) ศึกษาปัญหาการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ 2) เลือกปัญหาการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ 3) กระบวนการการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ประกอบด้วย จัดระบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ดำเนินการตามระบบที่จัด ตรวจสอบระบบที่จัดว่ามีความเป็นไปได้ ปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง 4) จัดกิจกรรมสนทนากลุ่ม 5) จัดทำเอกสารรายงานรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชน จังหวัดนครสวรรค์

สมชาย เทพแสง (2548, บทคัดย่อ) การศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อการจัดการคุณภาพโดยรวมของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่การศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของการจัดการคุณภาพโดยรวมของผู้บริหารโรงเรียนและศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อการจัดการคุณภาพโดยรวมของผู้บริหารโรงเรียน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ผู้บริหารโรงเรียน ผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียน รวมทั้งหัวหน้าหมวด ครู ผู้แทนผู้ปกครอง และผู้แทนของชุมชน จำนวน 542 คน จากโรงเรียนทั้งหมด 111 โรงเรียน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานใช้ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมุติฐานใช้ t- test โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Versions 11.0 ส่วนการทดสอบสมมุติฐานด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการคุณภาพโดยรวม ใช้การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) โปรแกรม ลิสเรล (LISREL) Versions 8.30

ผลจากการวิจัยปรากฏว่าระดับของการจัดการคุณภาพโดยรวมของผู้บริหารโรงเรียนอยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการคุณภาพโดยรวมของผู้บริหารโรงเรียน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่คุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้บริหารที่มุ่งคุณภาพ การบริหารเวลา สิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี และประสบการณ์ในการบริหาร ปัจจัยด้านการบริหารเวลาส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการจัดการคุณภาพโดยรวมของผู้บริหารโรงเรียน และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของการบริหารเวลา ปรากฏว่าการเพิ่มประสิทธิผลของการบริหารเวลา และเทคนิคในการบริหารเวลา เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการบริหารเวลา ประสบการณ์ในการบริหารส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการจัดการคุณภาพโดยรวมของผู้บริหารโรงเรียน คุณลักษณะและ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

พฤติกรรมของผู้บริหารที่มุ่งคุณภาพส่งผลทางตรงต่อการจัดการคุณภาพโดยรวมของผู้บริหารโรงเรียน และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญปรากฏว่า ผู้บริหารที่มีความมุ่งมั่นในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้บริหารที่มุ่งคุณภาพ สิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการจัดการคุณภาพโดยรวมของผู้บริหารโรงเรียน และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบสำคัญปรากฏว่าความพร้อมของสื่อการสอนและวัสดุอุปกรณ์ตลอดจนเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี

วีระพล ไชยธีรัตน์ (2548) ได้เขียนสรุปการวิจัยในหนังสือ Proceedings of The 6 Symposium on TQM – Best Practices in Thailand ไว้ว่า บริษัท ชัยวัฒนาแทนเนอรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้นำรูปแบบ TQM มาใช้ในบริษัทเมื่อ ปี พ.ศ.2546 โดยรูปแบบ TQM ที่นำมาใช้บริษัทจะเน้นการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการในภาพรวมแต่ละสาขา โดยให้พนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมในการประเมิน เพื่อเป็นการส่งเสริมให้พนักงานใช้ความรู้ ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ในการทำงานประจำวัน การวางแผนปรับปรุงงานล่วงหน้าและสร้างความเจริญเติบโตให้แก่บริษัทในระยะยาว นอกจากนี้ก็เพื่อสร้างระบบแรงจูงใจภายในให้พนักงานแต่ละคนแข่งขันกับตนเองในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และสร้างสรรค์คุณค่าของงานของตนเอง จากการนำรูปแบบ TQM มาใช้ในบริษัท พบว่า พนักงานแต่ละคนตระหนักถึงคุณค่าของงานของตน เกิดระบบบริหารค่าตอบแทนที่จูงใจให้ทุกคนแข่งขันกับตนเองและเกิดภาวะผู้นำของแต่ละหน่วยงาน นอกจากนี้บริษัทยังได้รับรางวัลแบบอย่างที่ดีเยี่ยมสาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (บริหารความรู้และค่าตอบแทน) จากบริษัท TQM – Best จำกัด เมื่อปี พ.ศ. 2548

ทิตาภา จุลศิริวงศ์ (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการบริหารคุณภาพองค์รวมของศูนย์ฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร จตุจักร 2 (มีนบุรี) วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพองค์รวมของศูนย์ฝึกอาชีกรุงเทพมหานคร จตุจักร 2 (มีนบุรี)ในภาพรวม เพื่อเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพองค์รวมตามความคิดเห็นของผู้ดำเนินงานและผู้เข้าฝึกอาชีพ เพื่อเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพองค์รวมตามความคิดเห็นของผู้ดำเนินงานจำแนกตามระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงานและเพื่อเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพองค์รวมตามความคิดเห็นของผู้เข้าฝึกอาชีพ จำแนกตามเพศและอายุ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่มผู้ดำเนินงานจำนวน 36 คน และกลุ่มตัวอย่างจากผู้เข้าฝึกอาชีพจำนวน 156 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ค่าที

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ผลการวิจัยพบว่า ระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพองค์รวมของศูนย์ฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร จตุจักร 2 (มีนบุรี)ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ด้านที่มีระดับการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ การมุ่งเน้นคุณภาพ รองลงมาคือการสร้างระบบการยอมรับและการให้รางวัลและการสร้างพื้นฐานและการปลูกฝังให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร ระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพองค์รวมตามความคิดเห็นของผู้ดำเนินงานและผู้เข้าฝึกอาชีพไม่แตกต่างกัน ผู้ดำเนินงานที่ระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพองค์รวมไม่แตกต่างกัน ผู้เข้าฝึกอาชีพที่มีเพศและอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพองค์รวมไม่แตกต่าง

สรุป งานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ได้แก่ การนำเสนอรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษา ของศุภลักษณ์ เศษธะพานิช ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการบริหาคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษา ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ด้าน คือ ด้านหลักการ ด้านองค์ประกอบ และด้านขั้นตอนและวิธีดำเนินงาน การศึกษาการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ (TQM) ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร ของพิศมัย แก้วเจริญผล ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา มีการบริหารคุณภาพทั้งองค์การอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามขนาดของโรงเรียนและประสบการณ์ในการบริหาร พบว่าผู้บริหารที่อยู่ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกันและประสบการณ์ในการบริหารต่างกัน มีการบริหารคุณภาพทั้งองค์การแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การเปรียบเทียบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า ผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีการบริหารคุณภาพทั้งองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Chester (1996 อ้างถึงใน วาสนา เจียนสุวรรณ, 2550, หน้า 49) ทำการศึกษาทัศนคติของผู้บริหารกองทัพอากาศสหรัฐอเมริกา ด้านการส่งกำลังบำรุงต่อโครงการกองทัพอากาศ ซึ่งมีการนำหลักการของระบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรมาประยุกต์ใช้ แบ่งผู้บริหารออกเป็น 3 ระดับ จำนวน 143 คน สอบถามทัศนคติและความคิดว่าคิดอย่างไรต่อการใช้หลักการของ TQM ในการบริหารงานแต่ละด้านมีผู้บังคับบัญชามีหน้าที่รับผิดชอบ ผลการศึกษาพบว่า ร้อยละ 85 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยและมีทัศนคติทางบวกต่อการบริหารด้วยระบบ TQM อีกร้อยละ 15 เห็นว่า

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ควรต้องปรับปรุงกระบวนการที่มีส่วนร่วมของผู้บริหารทุกระดับให้มากขึ้น และผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อพัฒนาผู้บริหารด้านการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

Shipe (1998 อ้างถึงใน สมชาย เทพทอง, 2548) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพโดยรวมในโรงเรียน โดยใช้วิจัยเชิงคุณภาพ ในลักษณะ การศึกษาเป็นรายกรณี ผลงานวิจัยสรุปว่า การจัดการคุณภาพโดยรวมจะเกี่ยวข้องการกับการวางแผนกลยุทธ์ การสนับสนุนจากผู้บริหารที่เข้มแข็ง การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ การปรับปรุงการสื่อสาร การมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง การจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่เหมาะสม การใช้การอบรมในการพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะจะสอดคล้องกับการใช้ทฤษฎีแรงจูงใจในการบริหารงาน

Kilmer (1999 อ้างถึงใน สมชาย เทพแสง, 2548) ได้ศึกษาการจัดการคุณภาพโดยรวม : เครื่องมือสำหรับการปรับปรุงโรงเรียน โดยใช้หลักการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นแนวทางในการศึกษา ผลจากการวิจัยสรุปว่าพฤติกรรมของผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งเสริมหลักการจัดการคุณภาพโดยรวม ผู้นำด้านการสนับสนุนและช่วยเหลือ ทำให้การปรับปรุงเป็นไปอย่างต่อเนื่องจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านคุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้บริหารที่มุ่งคุณภาพ จะเห็นว่าคุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้บริหารที่มุ่งคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนการจัดการคุณภาพโดยรวม (William, 1997, p.3355 ; Jorbeck & Levn, 1998, Online ; Shipe, 1998, p.46 ; Kilmer, 1999, p.3705 ; Oldroyd, 1999, Online ; Loffler, 2003, Online) ซึ่งคุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้บริหารที่มุ่งคุณภาพประกอบด้วยคุณลักษณะและพฤติกรรม 8 ประการ ได้แก่ มีวิสัยทัศน์ มีความสัมพันธ์กับบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีความมุ่งมั่นในการทำงาน สนับสนุนและช่วยเหลือลูกน้อง มีความสามารถในการใช้ข้อมูลสถิติในการตัดสินใจ มีความสามารถในการสื่อสาร ใช้แรงจูงใจในการบริหาร รวมทั้งเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง ซึ่งในการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวัดตัวแปรด้านคุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้บริหารที่มุ่งคุณภาพ โดยครอบคลุมคุณลักษณะและพฤติกรรมทั้ง 8 ประการดังกล่าว

Newby (1998) ได้ศึกษาการบริหารคุณภาพโดยรวมในโรงเรียนประถมศึกษา โดยศึกษาเปรียบเทียบในโรงเรียนที่มีการนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาปรับใช้จำนวน 4 โรงเรียน กับโรงเรียนที่ไม่มีการนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้จำนวน 4 โรงเรียน พบว่า มีความแตกต่างกันของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องการฝึกอบรมและความเข้าใจแนวคิดในเรื่องระบบบริหารคุณภาพโดยรวม นอกจากนี้ยังพบความแตกต่างในเรื่องการตอบสนองความต้องการของผู้ปกครองและนักเรียน ซึ่งถือว่าความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครองเป็นตัวชี้วัดคุณภาพของโรงเรียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สรุป งานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ได้แก่ทัศนคติของผู้บริหารกองทัพอากาศสหรัฐอเมริกา ด้านการส่งกำลังบำรุงต่อโครงการกองทัพอากาศ ซึ่งมีการนำหลักการของระบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรมาประยุกต์ใช้ ผลการศึกษาพบว่า ร้อยละ 85 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยและมีทัศนคติทางบวกต่อการบริหารด้วยระบบ TQM อีกร้อยละ 15 เห็นว่าควรต้องปรับปรุงกระบวนการที่มีส่วนร่วมของผู้บริหารทุกระดับให้มากขึ้น การจัดการคุณภาพโดยรวมในโรงเรียน โดยใช้วิจัยเชิงคุณภาพ ในลักษณะการศึกษาเป็นรายกรณี ผลงานวิจัยสรุปว่า การจัดการคุณภาพโดยรวมจะเกี่ยวข้องการกับการวางแผนกลยุทธ์ การสนับสนุนจากผู้บริหารที่เข้มแข็ง การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ การปรับปรุงการสื่อสาร การมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง การจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่เหมาะสม การใช้การอบรมในการพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะจะสอดคล้องกับการใช้ทฤษฎีแรงจูงใจในการบริหารงาน และการจัดการคุณภาพโดยรวม : เครื่องมือสำหรับการปรับปรุงโรงเรียน โดยใช้หลักการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นแนวทางในการศึกษา ผลจากการวิจัยสรุปว่าพฤติกรรมของผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งเสริมหลักการจัดการคุณภาพโดยรวม ผู้นำด้านการสนับสนุนและช่วยเหลือ ทำให้การปรับปรุงเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี