

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบในการวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษา
 - 1.1 ความหมายของระบบบริหาร
 - 1.2 แนวคิดและทฤษฎีการบริหาร
 - 1.3 การบริหารสถานศึกษาเชิงระบบ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพและการบริหารคุณภาพ
 - 2.1 ความหมายของคุณภาพ
 - 2.2 ความหมายของคุณภาพการศึกษา
 - 2.3 แนวคิดการบริหารคุณภาพ
 - 2.4 ความหมายของการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ
 - 2.5 องค์ประกอบของการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ
 - 2.6 หลักการในการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ
 - 2.7 การนำการบริหารคุณภาพทั้งองค์การมาใช้ในการจัดการศึกษา
3. รูปแบบ
 - 3.1 ความหมายของรูปแบบ
 - 3.2 ประเภทของรูปแบบ
 - 3.3 คุณลักษณะของรูปแบบที่ดี
4. เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique)
 - 4.1 ความหมายของเทคนิคเดลฟาย
 - 4.2 ลักษณะสำคัญของเทคนิคเดลฟาย
 - 4.3 ขั้นตอนของกระบวนการเทคนิคเดลฟาย
5. แนวคิดการบริหารโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล
 - 5.1 หลักการและเหตุผลของโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล
 - 5.2 วัตถุประสงค์ของโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล
 - 5.3 เป้าหมายของโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล
 - 5.4 กลุ่มเป้าหมายของโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล
 - 5.5 ดัชนีชี้วัดความสำเร็จของโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล
 - 5.6 ผลที่คาดว่าจะได้รับของโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล
 - 5.7 แนวทางดำเนินงานโครงการโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล

- 5.8 มาตรฐานและตัวชี้วัดของโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล
- 5.9 องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษา

ความหมายของระบบบริหาร

The American Heritage Dictionary (1991 อ้างถึงใน อุดม ชูสิวรรณ, 2559 : 13) กล่าวว่า ความหมายของระบบ มีดังนี้ 1) กลุ่มขององค์ประกอบที่ปฏิสัมพันธ์กัน มีปฏิสัมพันธ์กันและเป็นไปตามกัน ก่อรูปเป็นองค์รวมที่ผสมผสานกันอยู่ 2) กลุ่มขององค์ประกอบที่สัมพันธ์กันตามหน้าที่ เช่น ร่างกายมนุษย์ กลุ่มของอวัยวะ กลุ่มของกลไกเครื่องจักร เครือข่ายของโครงสร้างและช่องทางในการสื่อสาร 3) กลุ่มขององค์ประกอบหรือชิ้นส่วนที่สัมพันธ์กันอย่างมีโครงสร้าง 4) ชุดของความคิดหรือหลักการที่มีปฏิสัมพันธ์กัน 5) หน่วยงานหรือสังคมที่ก่อตั้งขึ้น 6) กลุ่มของวัตถุประสงค์ หรือปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ 7) ชุดของปรากฏการณ์ที่รวมอยู่ด้วยกันเพื่อการจำแนกและวิเคราะห์ 8) สภาพหรือสถานะของปฏิสัมพันธ์ที่เป็นลำดับและกลมกลืนกัน และ 9) วิธีการหรือกระบวนการ

ประชุม รอดประเสริฐ (2545 : 67) กล่าวว่า ระบบ หมายถึง องค์ประกอบของสรรพสิ่ง ที่รวมกันอย่างเป็นเอกภาพ โดยแต่ละองค์ประกอบตัวปฏิบัติ ภาระหน้าที่ของตนเองอย่างประสานสัมพันธ์กับภาระหน้าที่ขององค์ประกอบอื่น ๆ และเป็นการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีรูปแบบและมีขั้นตอนเฉพาะ

จากที่ได้ศึกษาความหมายของคำว่า “ระบบ” พบว่า ความหมายของระบบที่สอดคล้องกันคือ ระบบ หมายถึง ชุดขององค์ประกอบย่อย ๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน ทำหน้าที่ในลักษณะเป็นหน่วยเดียวกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายโดยรวมของระบบ

ความหมายของคำว่า “บริหาร” และ “ระบบบริหาร”

คำว่า “การบริหาร (Administration)” กับคำว่า การจัดการ (Management) มีความหมายที่ใกล้เคียงกัน อาจใช้แทนกันได้แต่คำว่าการบริหาร (Administration) มีความหมายในเชิงศาสตร์ วิทยาการความรู้ (To know) ส่วนคำว่า การจัดการ (Management) มีความหมายไปในเชิงกระทำ (To do) นิยมใช้ในทางธุรกิจมากกว่าการบริหารราชการซึ่งการบริหารใช้กับการกำหนดนโยบาย (Policy) ให้ระดับล่างนำไปปฏิบัติส่วนคำว่า การจัดการ (Management) เน้นในเรื่องการนำนโยบายที่ผู้บริหารระดับสูงออกมานำไปปฏิบัติจัดทำให้สัมฤทธิ์ผล (วิเชียร วิทยอุดม, 2555 : 7)

روبินส์ และโคลเตอร์ (Robbins & Coulter, 2008 : 55) กล่าวว่า ปัจจุบันนักวิชาการด้านการจัดการมีความเห็นตรงกันว่าหน้าที่ของผู้บริหารประกอบด้วย 4 ด้าน คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) ซึ่งแต่ละด้านมีการดำเนินการดังนี้

1. การวางแผน (Planning) เป็นขั้นตอนของการกำหนดเป้าหมาย และจุดมุ่งหมายพัฒนาแผนแม่บท และยุทธศาสตร์ในการนำไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งผู้บริหารต้อง ตัดสินใจว่าองค์การมีเป้าหมายอะไรในอนาคต และต้องดำเนินการอย่างไร ประกอบด้วย การดำเนินการตรวจสอบ

ตัวเองเพื่อกำหนดสถานภาพในปัจจุบันขององค์การการสำรวจ สภาพแวดล้อม การกำหนดเป้าหมาย การพยากรณ์สถานการณ์ในอนาคต การกำหนดแนวทางปฏิบัติงาน การใช้ทรัพยากร การประเมิน ทบทวนและปรับแผนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงหรือผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามที่กำหนด การติดต่อ สื่อสารในกระบวนการวางแผนเป็นไปอย่างทั่วถึง

2. การจัดองค์การ (Organizing) เป็นขั้นตอนในการกำหนดกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ จัดบุคคล และทรัพยากร เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ได้แก่ การมอบหมายงาน ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่การระบุและอธิบายงานที่จะดำเนินการการจัดโครงสร้างองค์การเมื่อสถานการณ์ การเปลี่ยนแปลง หรือผลลัพธ์ไม่ได้เป็นไปตามที่กำหนดการติดต่อสื่อสารในกระบวนการของ การจัด องค์การให้เป็นไปอย่างทั่วถึง

3. การนำ (Leading) เป็นหน้าที่เกี่ยวกับการนำทางการนิเทศติดตามผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนำแผนขององค์การไปปฏิบัติ เป็นความพยายามของผู้บริหารที่จะกระตุ้นให้พนักงานมีศักยภาพ ในการทำงานสูง การนำจะช่วยให้งานบรรลุความสำเร็จ เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสาร การมอบหมายมาตรฐานของการปฏิบัติงาน การให้คำแนะนำ คำปรึกษา แก่พนักงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน การให้รางวัล การยกย่อง ตำหนิติเตียนอย่าง ยุติธรรม และถูกต้องเหมาะสม

4. การควบคุม (Controlling) เกี่ยวกับหน้าที่การประเมินติดตามผลการดำเนินงาน การปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้แก่ การกำหนดมาตรฐาน การเปรียบเทียบผล การดำเนินงานกับมาตรฐาน การแก้ไขความบกพร่อง การทบทวนและปรับวิธีการควบคุมเมื่อสถานการณ์ เปลี่ยนแปลงหรือผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

จากที่ได้ศึกษาความหมายของคำว่า “บริหาร” และ “ระบบบริหาร” พบว่าการบริหาร หมายถึง กระบวนการในการทำงานโดยอาศัยคนและทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ส่วนระบบ บริหาร หมายถึง ชุดขององค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กัน ตามหน้าที่การบริหาร มีดังนี้ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม

แนวคิดและทฤษฎีของการบริหาร

روبินส์ (Robbins, 1990 : 54) ได้จำแนกระบบออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) ระบบ ปิด (Closed System) เป็นแนวคิดพื้นฐานจากทางวิทยาศาสตร์กายภาพ เป็นระบบที่ไม่คำนึงถึง ผลกระทบจากสิ่งแวดล้อม ระบบปิดที่สมบูรณ์จะเป็นระบบที่ไม่มีการรับพลังงานจากภายนอก ซึ่งมี ลักษณะเชิงอุดมคติ แนวคิดระบบปิดสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการศึกษาองค์การได้ค่อนข้างน้อย มาก 2) ระบบเปิด (Opened System) เป็นระบบที่ยอมรับ หรือคำนึงถึงผลกระทบจากความสัมพันธ์ของ ระบบสิ่งแวดล้อม ระบบเปิดประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า (Inputs) กระบวนการแปรสภาพ และผลิต นอกจากนี้ระบบเปิดยังมีลักษณะเพิ่มเติมที่เกี่ยวกับองค์การ ดังนี้

การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อม (Environment Awareness) ระบบเปิดคำนึงถึงการพึ่งพาอาศัย ซึ่งกันและกันกับสิ่งแวดล้อมมีการแบ่งขอบเขตระหว่างระบบกับสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงที่เกิดกับ สิ่งแวดล้อมจะส่งผลกระทบต่อระบบ ในทางกลับกันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดภายในระบบก็จะส่งผล กระทบต่อสิ่งแวดล้อมของระบบนั้น ๆ

ผลย้อนกลับ (Feedback) ระบบเปิดจะรับเอาข้อมูลสารสนเทศจากสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งช่วยให้ระบบสามารถปรับตัวและดำเนินงานได้ตามปกติ ตามแนวปฏิบัติที่กำหนดไว้ การได้รับข้อมูลสารสนเทศจากสิ่งแวดล้อมนี้ เรียกว่า ข้อมูลย้อนกลับ

ระบบเปิดเป็นวงจรของเหตุการณ์ต่าง ๆ (Cyclical Character) ผลผลิตจากระบบทำให้เกิดวิธีการสำหรับการได้มาซึ่งปัจจัยนำเข้าใหม่ ๆ ที่จะนำเข้าสู่วงจรของระบบต่อไป เช่น องค์กรต้องมีรายได้จากลูกค้าอย่างเพียงพอต่อการจ่ายเงินเดือน ค่าจ้างพนักงาน และการจ่ายคืนแหล่งเงินที่กู้ยืมมาใช้ในการดำเนินงาน หากวงจรนั้นมีลักษณะมั่นคงก็จะส่งผลให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้

การโน้มเอียงไปสู่ความเฉื่อย (Negative Entropy) ระบบจะมีความโน้มเอียงไปสู่ความเฉื่อยหรือเสื่อมสลายไป จะเห็นว่าระบบปิดที่ไม่รับพลังงานหรือปัจจัยนำเข้าจากสิ่งแวดล้อมมักจะเสื่อมสลายไปในทางกลับกัน ระบบเปิดแม้ว่ามีแนวโน้มที่จะเสื่อมถอยลงแต่ก็สามารถที่จะรักษาระบบให้ดำรงอยู่ได้ไม่เสื่อมสลายไปและสามารถเจริญเติบโต ทั้งนี้เพราะว่าระบบเปิดสามารถนำปัจจัยนำเข้าสู่ระบบมากกว่าที่จะผลิตรายการสู่สิ่งแวดล้อม

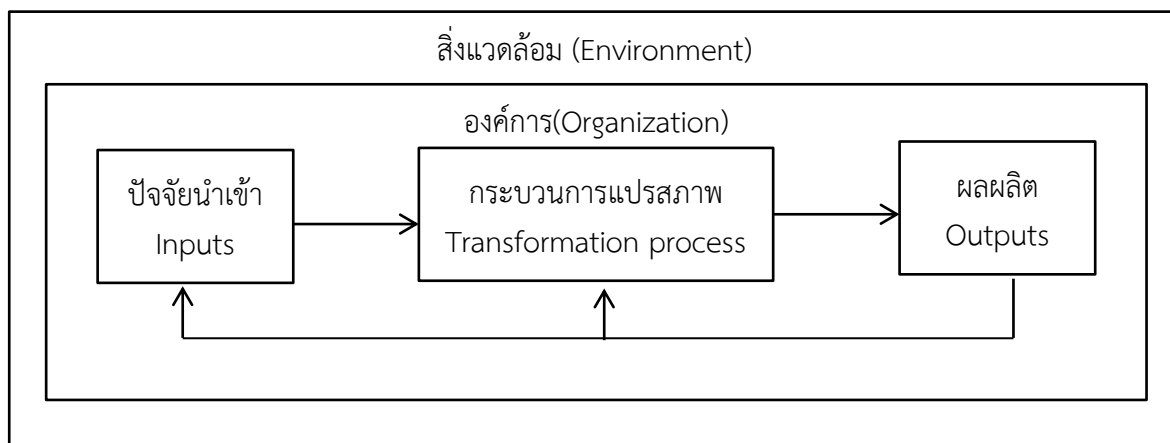
สภาพที่มีความมั่นคง (Steady State) ระบบเปิดจะมีปัจจัยนำเข้าเพื่อขจัดความโน้มเอียงไปสู่การเสื่อมสลาย แม้ว่าระบบจะมีปัจจัยใหม่ ๆ ป้อนเข้าและมีผลผลิตอย่างต่อเนื่องในการรักษาสมดุลของระบบ ระบบเปิดมีแนวโน้มมั่นคงแน่นอนไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลง

การเคลื่อนที่สู่ความเจริญเติบโตและการขยายตัว (Movement toward Growth and Expansion) สภาพความมั่นคงเป็นลักษณะที่แสดงให้เห็นระยะเริ่มต้นของระบบเปิด เมื่อระบบมีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้นและเผชิญกับแนวโน้มการเสื่อมถอย ระบบเปิดจะปรับเปลี่ยนสู่การเจริญเติบโตและการขยายตัว เพื่อเป็นหลักประกันความอยู่รอด ระบบขนาดใหญ่ที่มีความซับซ้อนจะมีการดำเนินงานเพื่อความอยู่รอด ระบบย่อยส่วนใหญ่จะมีการนำปัจจัยนำเข้ามากกว่าความต้องการในการผลิต ผลก็คือสภาพความมั่นคงจะใช้ได้กับระบบที่ไม่สลับซับซ้อนแต่หากระบบมีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้นจะมีลักษณะการมุ่งความเจริญเติบโตและขยายกรอบการดำเนินงาน

การรักษาสภาพสมดุลของการดำรงอยู่และกิจกรรมการปรับตัว (Balance of maintenance and Adaptive Activities) ระบบเปิดพยายามค้นหาจุดสมดุลระหว่างสองกิจกรรมที่มักมีความขัดแย้งกัน กล่าวคือ กิจกรรมเพื่อการดำรงอยู่ (Maintenance Activities) เพื่อการสร้างหลักประกัน ว่าระบบย่อยต่าง ๆ ยังอยู่ในสภาวะปกติและระบบใหญ่ยังมีความสอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมเพื่อป้องกันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบ

การมีทางเลือกหลากหลาย (Equifinality) ระบบสามารถบรรลุผลการดำเนินงานได้จากสภาพการณ์ที่แตกต่างกัน การใช้วิธีการหลากหลาย กล่าวคือ องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายโดยใช้ปัจจัยนำเข้า และกระบวนการที่หลากหลาย แนวคิดนี้จึงเป็นแนวคิดที่เป็นประโยชน์และเสริมแรงในการพิจารณา วิธีการอย่างหลากหลายในการแก้ปัญหามากกว่าการยึดวิธีการบางวิธีการที่คิดว่าเป็นวิธีการเดียวที่ดีที่สุด กล่าวได้ว่าระบบเปิดประกอบด้วยปัจจัยนำเข้ากระบวนการแปรสภาพผลผลิตและส่วนที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เช่น สิ่งแวดล้อม ผลย้อนกลับ การเคลื่อนเข้าสู่ความเฉื่อย ความมั่นคง การเจริญเติบโต การขยายตัว การปรับตัวและการมีทางเลือกที่หลากหลายขององค์กร

ทฤษฎีระบบพื้นฐาน (Basic Systems Theory) ขององค์การตามแนวคิดของลูเนนเบิร์ก และออร์นสไตน์ (Lunenburg and Ornstein, 2000 : 16) ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการแปรสภาพ ผลผลิต ข้อมูลย้อนกลับและสภาพแวดล้อม ด้วยภาพประกอบต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 รูปแบบระบบพื้นฐาน (Basic System Model)

ที่มา : Lunenburg and Ornstein (2000 อ้างถึงใน อุดม ชูสีวรรณ, 2559 : 18)

จากภาพสามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) คือ ทรัพยากรที่เป็นบุคคล วัสดุอุปกรณ์งบประมาณ ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการผลิต และการบริการ
2. กระบวนการแปรสภาพ (Transformation Process) คือ การใช้เทคโนโลยีและหน้าที่ในการบริหารปัจจัยนำเข้าไปสู่กระบวนการแปรสภาพ
3. ผลผลิต (Outputs) คือ ผลิตภัณฑ์และบริการขององค์การ
4. ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) คือ ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผลผลิตหรือกระบวนการขององค์การที่เป็นตัวกำหนดปัจจัยนำเข้าในการดำเนินงานครั้งต่อไป ข้อมูลสารสนเทศนี้อาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทั้งในกระบวนการแปรสภาพและผลผลิตในอนาคต
5. สภาพแวดล้อม (Environment) คือ สภาพแวดล้อมรอบองค์การ ซึ่งได้แก่ แรงผลักดันทางสังคม การเมืองและระบบเศรษฐกิจที่มากระทบองค์การ

จากที่ได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีระบบพื้นฐาน (Basic System Theory) พบว่า การบริหารโดยใช้ระบบเปิดมีแนวโน้มมั่นคงแน่นอนไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งช่วยให้ผู้บริหารสามารถวิเคราะห์การบริหารองค์การได้จากทฤษฎีระบบพื้นฐาน ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการแปรสภาพผลผลิต ข้อมูลย้อนกลับและสภาพแวดล้อม

การบริหารสถานศึกษาเชิงระบบ

สถานศึกษาในฐานะระบบสังคม

ฮอย และมิสเกล (Hoy and Miskel, 2001 : 11 อ้างถึงใน อุดม ชูสิวรรณ, 2559 : 19) ได้กล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีในฐานะระบบสังคมไว้ว่า สถานศึกษาเป็นองค์การที่เป็นทางการ (Formal organization) ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญหรือระบบย่อยที่มีความสัมพันธ์กันและส่งผลกระทบต่อกันและกัน ดังนี้

โครงสร้าง (Structure) อย่างเป็นทางการในลักษณะขององค์การแบบราชการที่ได้ ออกแบบและจัดขึ้นเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ

บุคคล (Individual) ซึ่งเน้นศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวกับความต้องการ (Needs) เป้าหมาย ความเชื่อ การรับรู้ ความเข้าใจในบทบาทของงานที่รับผิดชอบโดยที่ศักยภาพของบุคคลจะส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ

วัฒนธรรม (Culture) คือ ลักษณะของการมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากรใน องค์การอันส่งผลให้องค์การมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง

การเมือง (Politics) เป็นระบบของความสัมพันธ์ของอำนาจที่ไม่เป็นทางการซึ่ง เป็นสิ่งที่ เกิดขึ้นเพื่อการต้านทานระบบควบคุมอื่นๆ

ภายใต้ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านี้ยังมีสิ่งที่เป็นเงื่อนไขหรือแรงผลักดัน จากเทคโนโลยีหลัก (Technological core) และสิ่งแวดล้อม (Environment) ขององค์การซึ่งองค์การ จะต้องดำเนินการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการปรับตัว การบรรลุเป้าหมาย การบูรณาการและการดำรง ศักยภาพที่มีอยู่เพื่อการอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้าที่เกิดขึ้นขององค์การ

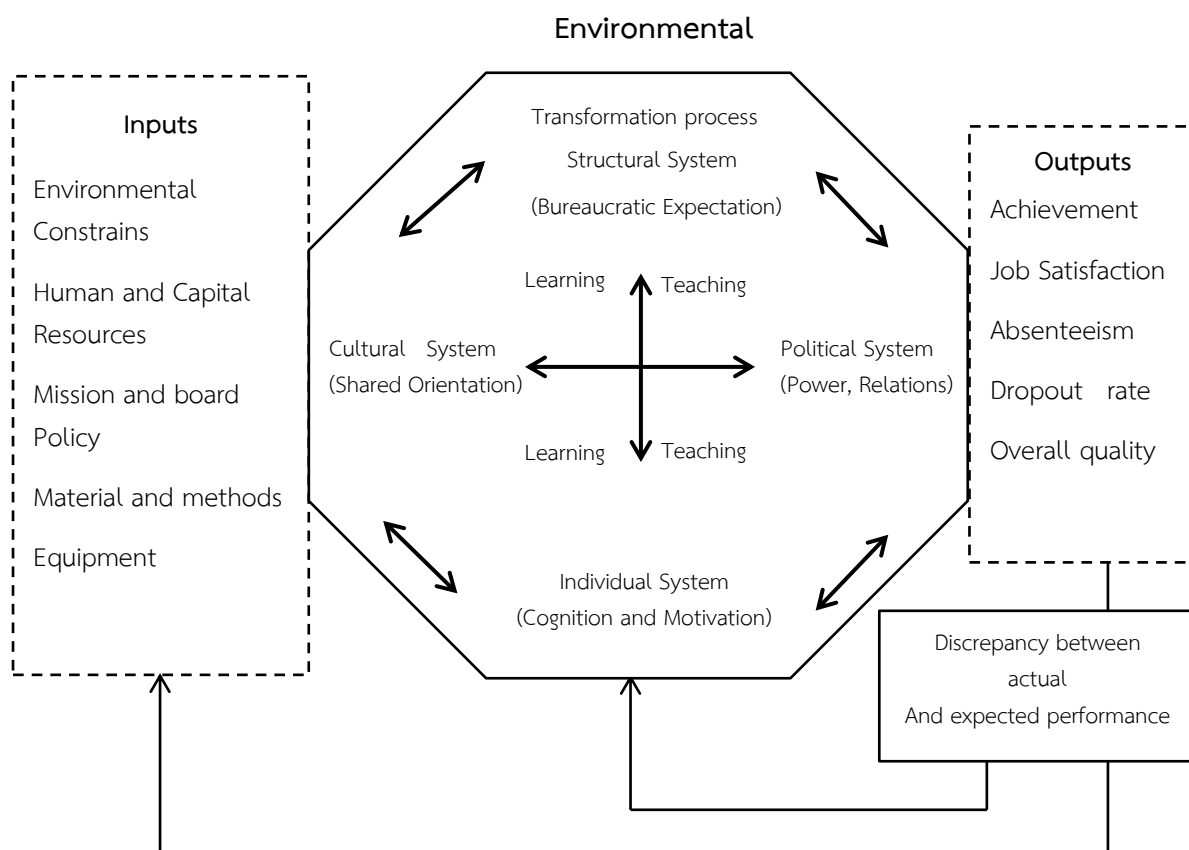
ฮอย และมิสเกล (Hoy and Miskel, 2001 : 13) นำเสนอรูปแบบระบบสังคมไว้ว่า สถานศึกษา เป็นระบบสังคมที่มีองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

ปัจจัยนำเข้า (Inputs) ประกอบด้วยแรงผลักดันจากสิ่งแวดล้อม (Environmental constraints) ทรัพยากรมนุษย์และเงินทุน (Human and capital resources) ภารกิจและนโยบายของคณะกรรมการ โรงเรียน (Mission and board policy) วัสดุและวิธีการ (Materials and methods) และอุปกรณ์ (Equipment)

กระบวนการแปรสภาพ (Transformation process) ประกอบด้วย ระบบโครงสร้าง (Structure System) ระบบวัฒนธรรม (Cultural System) ระบบการเมือง (Political System) และระบบปัจเจกบุคคล (Individual System)

ผลผลิต (Outputs) ประกอบด้วย ผลสัมฤทธิ์ (Achievement) ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) การขาดเรียน (Absenteeism) การออกกลางคัน (Dropout rate) และคุณภาพ โดยรวม (Overall quality) สิ่งแวดล้อม (Environment) คือ สรรพสิ่งที่อยู่นอกองค์การสถานศึกษา เป็นระบบสังคม การกำหนดขอบเขตขององค์การบางครั้งก็ทำได้ไม่ชัดเจน เป็นที่ยอมรับกันว่า สิ่งแวดล้อมเกี่ยวข้องและส่งผลต่อการดำเนินงานของสถานศึกษา สิ่งแวดล้อมเป็นแหล่งของพลังงาน หรือปัจจัยนำเข้าในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ทรัพยากรต่าง ๆ ค่านิยม เทคโนโลยี ความต้องการและ ประวัติศาสตร์ ซึ่งเป็นแรงผลักดันและโอกาสในการดำเนินงานขององค์การเมื่อเป็นเช่นนี้ สิ่งแวดล้อมใน ลักษณะใดที่เป็นแรงผลักดันหรือมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมองค์การหรือการดำเนินงานของสถานศึกษา ทั้ง

สิ่งแวดล้อมวงกว้างและสิ่งแวดล้อมเฉพาะที่อยู่ใกล้สถานศึกษาล้วนมีอิทธิพลต่อโครงสร้างและกิจกรรมของสถานศึกษา



ภาพที่ 2.2 รูปแบบระบบสังคมของสถานศึกษา (Social System Model School)

ที่มา : ฮอย และมิสเกล (Hoy and Miskel, 2001 : 13 อ้างถึงใน อุตม ชูสีวรรณ, 2559 : 21)

ทั้งนี้ ฮอย และมิสเกล อธิบายไว้ว่ารูปแบบระบบสังคม ดังภาพที่ 2.2 มีกลไกข้อมูลย้อนกลับในสองลักษณะ คือ ข้อมูลย้อนกลับภายใน (Internal feedback loops) และข้อมูลย้อนกลับจากภายนอก (External feedback loops) ลักษณะโครงสร้างอย่างเป็นทางการของสถานศึกษาและกลุ่มไม่เป็นทางการมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรแต่ละคนในสถานศึกษา ข้อมูลย้อนกลับทำให้แต่ละคนทราบว่าโครงสร้างและกลุ่มไม่เป็นทางการมีผลต่อพฤติกรรมของแต่ละคนอย่างไร เช่น ระบบการประเมินผลการดำเนินงาน ระบบการให้สิ่งตอบแทน และความคาดหวังของกลุ่มครูต่อเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานควบคุมนักเรียน เป็นต้น

รูปแบบระบบสังคมเป็นมุมมองแบบพลวัต (Dynamic) ที่มีกลไกข้อมูลย้อนกลับ และองค์ประกอบต่าง ๆ มีเหตุการณ์ทั้งดีไม่ตีหรือไม่ส่งผลใดๆ อย่างต่อเนื่องในสถานศึกษา ลักษณะที่เห็นได้ชัดเจนเกี่ยวกับพลวัตหรือการเปลี่ยนแปลงของระบบอาจดูจากพฤติกรรมของนักเรียน ครูและผู้บริหารที่ส่งผลกระทบซึ่งกันและกัน การวิเคราะห์ระบบมีจุดเน้นในการศึกษาว่าองค์ประกอบทั้งหมด

และกิจกรรมต่าง ๆ นำไปสู่ผลผลิตได้อย่างไร อย่างไรก็ตามผลผลิตที่เกิดขึ้นนั้นก็เป็นสิ่งที่ไม่สามารถทำนายได้

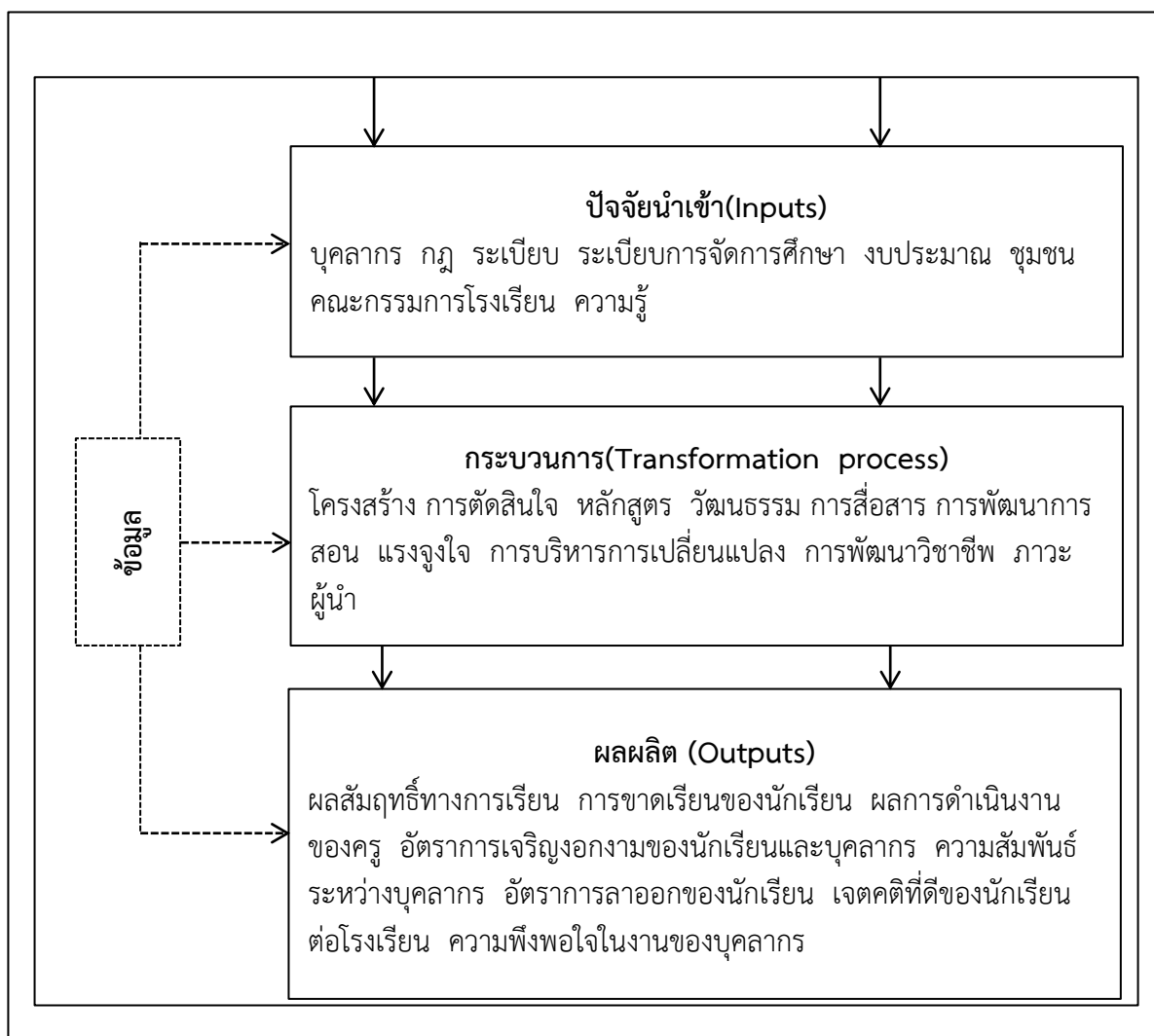
ลูเนนเบอร์ก และอนสไตน์ (Lunenburg and Ornstein, 2000 : 19) ได้นำเสนอรูปแบบการบริหารสถานศึกษาเชิงระบบไว้ว่าจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งหากทำการวิเคราะห์การดำเนินงานขององค์การทางการศึกษาและบทบาทของผู้บริหารการศึกษา โดยใช้กรอบแนวคิดระบบเปิด (Open-systems Framework) มิติการดำเนินงานของสถานศึกษาสามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มคือปัจจัยนำเข้า (Inputs) กระบวนการแปรสภาพ (Transformation Process) และผลผลิต (Outputs) กรอบแนวคิดดังกล่าวนี้ช่วยให้การวิเคราะห์การดำเนินงานของสถานศึกษาและโดยเฉพาะอย่างยิ่งในระบบการบริหารดำเนินงานของสถานศึกษาทำให้การวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความถูกต้อง และยังสามารถชี้ให้เห็นถึงความพยายามของผู้บริหารในการริเริ่มให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในระบบอีกด้วย รายละเอียดการบริหารสถานศึกษาเชิงระบบมีดังนี้

ปัจจัยนำเข้า (Inputs) สถานศึกษาได้รับการจัดสรรบุคลากรงบประมาณ ความรู้จากสิ่งแวดล้อมภายนอก (รัฐบาล องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น) รวมทั้งกฎหมาย ระเบียบในการจัดการศึกษาของสถานศึกษาในขณะที่กลุ่มต่าง ๆ มีข้อเรียกร้องหรือความต้องการจากสถานศึกษา เช่น นักเรียนต้องการมีหลักสูตรที่สัมพันธ์และเป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพและการศึกษาต่อ ครูต้องการเงินเดือนเพิ่ม สภาพการทำงานที่ดี ผลประโยชน์อื่น ๆ และความมั่นคงในงาน เป็นต้น

กระบวนการแปรสภาพ (Transformation process) องค์การจะทำการเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้าจากสิ่งแวดล้อมภายนอกเพื่อให้ผลผลิต ระบบจะเพิ่มมูลค่าในการปฏิบัติงานผ่านกระบวนการแปรสภาพ ซึ่งประกอบด้วยการทำงานภายในองค์การและการบริหารการดำเนินงานของระบบองค์ประกอบบางอย่างของระบบการบริหารการดำเนินงาน ประกอบด้วยสมรรถนะด้านเทคนิคของผู้บริหารสถานศึกษา ได้แก่ ทักษะในการตัดสินใจและการสื่อสาร แผนการดำเนินงาน ความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

ผลผลิต (Outputs) ผู้บริหารสถานศึกษาดำเนินการแปรสภาพปัจจัยนำเข้าผ่านกระบวนการแปรสภาพโดยใช้กิจกรรมการบริหาร เช่น การกำหนดโครงสร้างองค์การการพัฒนาวัฒนธรรม การจูงใจ การนำ การตัดสินใจ การสื่อสาร การบริหารการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาหลักสูตร การบริหารงานบุคคล และการบริหารงบประมาณ เพื่อทำให้เกิดผลผลิตสำหรับโรงเรียนผลผลิต ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ผลการดำเนินงานของครู อัตราการเจริญงอกงามของนักเรียนและบุคลากร อัตราการออกกลางคัน การเปลี่ยนงานของบุคลากร การขาดเรียนของนักเรียนและขาดงานของบุคลากร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับฝ่ายบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่าง โรงเรียนกับชุมชน ทัศนคติของนักเรียนต่อสถานศึกษา และความพึงพอใจในงานบุคลากร

สำหรับสิ่งแวดล้อมภายนอกจะมีปฏิกิริยา และส่งผลต่อผลผลิตและให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ระบบ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความสำเร็จของโรงเรียน ข้อมูลย้อนกลับในเชิงลบสามารถขจัดปัญหาความยุ่งยากในการปฏิบัติงานตามแผนของโรงเรียน และส่งผลต่อผลผลิตที่จะเกิดขึ้นในอนาคตของสถานศึกษา



ภาพที่ 2.3 การบริหารสถานศึกษาเชิงระบบ

ที่มา : ลูเนนเบอร์ก และออนสไตน์ (Lunenburg and Ornstein, 2000 : 19 อ้างถึงใน อุดม ชูลีวรรณ, 2559 : 23)

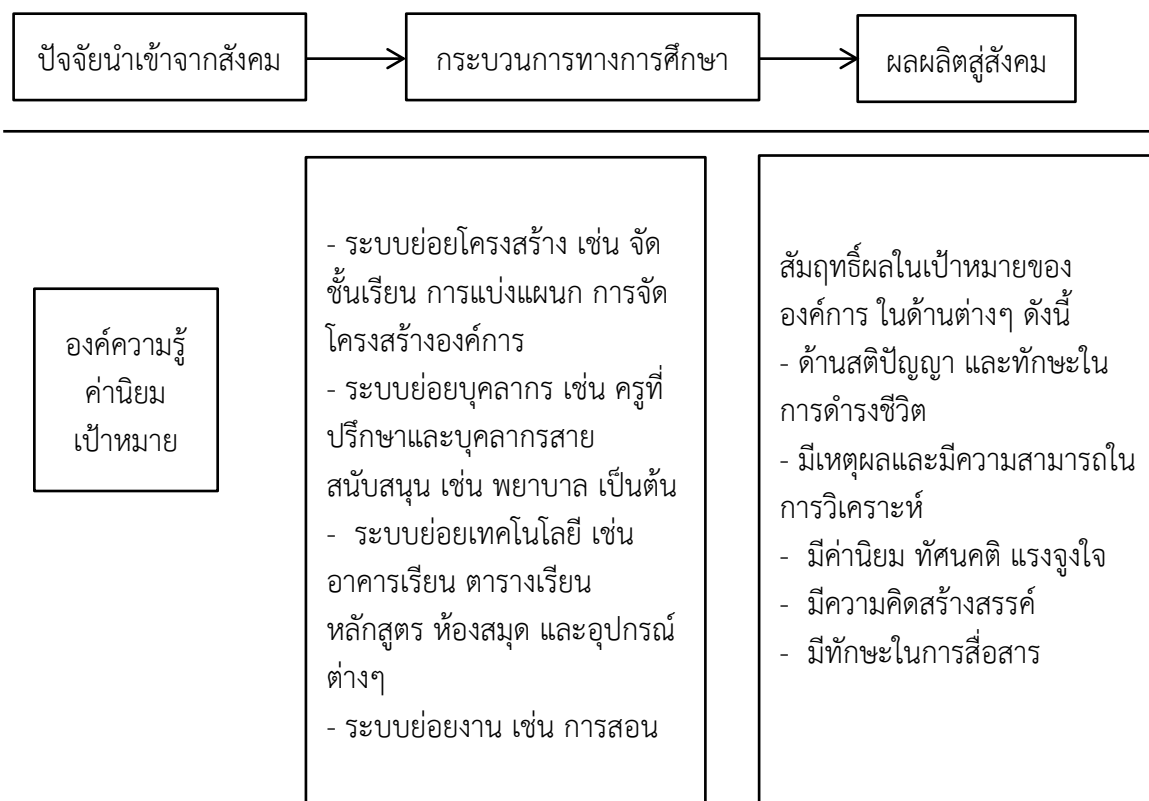
นอกจากนี้ โอเวนส์ (Owens, 1998 : 43 อ้างถึงใน อุดม ชูลีวรรณ, 2559 : 24) ได้เสนอแนวคิดทฤษฎีระบบไว้ว่า สถานศึกษาที่เป็นระบบที่ประกอบด้วย

ปัจจัยนำเข้า (Inputs) จากสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น ความรู้ที่มีอยู่ของสังคมนั้น ๆ ค่านิยม เป้าหมายที่มีการคาดหวังและงบประมาณ เป็นต้น

กระบวนการ (Process) ของระบบย่อยต่าง ๆ เช่น โครงสร้าง คน เทคโนโลยีและงาน เป็นต้น

ผลผลิต (Outputs) ที่กลับคืนสู่สิ่งแวดล้อมหรือสังคม

สถานศึกษาเป็นระบบเปิดที่ประกอบด้วยระบบย่อยต่างๆ ที่สัมพันธ์และส่งผลกระทบกันและกัน รวมทั้งการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมภายนอก



ภาพที่ 2.4 องค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีปฏิสัมพันธ์กันในเชิงระบบ
ที่มา : โอเวนส์ (Owens, 1998 : 43 อ้างถึงใน อุดม ชูสิวรรณ, 2559 : 24)

โอเวนส์ (Owens, 1998 อ้างถึงใน อุดม ชูสิวรรณ, 2559 : 24) ได้นำเสนอทฤษฎีระบบสังคม โดยใช้ชื่อว่า “Sociotechnical systems theory” ซึ่งอธิบายว่าองค์การประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญภายใน 4 ประการคือ

1. ด้านโครงสร้าง (Structure Subsystem) ประกอบด้วย การกำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ภาวการณ์ตัดสินใจ การวางแผน การควบคุมดูแล การออกกฎระเบียบและแนวปฏิบัติการแบ่งสายงาน การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน เป็นต้น
2. ด้านคนหรือทรัพยากรมนุษย์ (Human Subsystem) ประกอบด้วยทักษะความรู้ความสามารถ สถานภาพหรือตำแหน่ง คุณค่าทางสังคมของบุคคลนั้นๆ ภายในและภายนอกองค์กร ภาวะผู้นำ รางวัล ความรู้สึก การปฏิบัติงาน เป็นต้น
3. ด้านภาระงาน (Task Subsystem) ประกอบด้วย การปฏิบัติหน้าที่การสอน การนิเทศ/กำกับ/ติดตาม การบริหาร/การช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เป็นต้น
4. ด้านเทคโนโลยี (Technology Subsystem) ประกอบด้วย สื่อ อุปกรณ์ การจัดการเรียนการสอน การจัดหลักสูตร เป็นต้น

จากที่ได้ศึกษาการบริหารสถานศึกษาเชิงระบบพบว่า การบริหารสถานศึกษาเชิงระบบ หากทำการวิเคราะห์การดำเนินงานขององค์การทางการศึกษาและบทบาทของผู้บริหารการศึกษาโดยใช้กรอบแนวคิดระบบเปิด (Open-systems Framework) จะส่งผลให้การวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความถูกต้อง ซึ่งการบริหารสถานศึกษาเชิงระบบประกอบไปด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการแปรสภาพ ผลผลิต สำหรับสิ่งแวดล้อมภายนอกจะมีปฏิกริยา และส่งผลต่อผลผลิตและให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ระบบ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความสำเร็จของโรงเรียน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพและการบริหารคุณภาพ

ความหมายของคุณภาพ

เฟเกินบาม (Feigenbaum, 1983 : 92) กล่าวว่า คุณภาพ คือองค์ประกอบซึ่งเป็นคุณลักษณะโดยรวมของสินค้าและบริการซึ่งเกิดจากการตลาด การจัดการการผลิต ตลอดจนการบำรุงรักษา โดยมุ่งให้สินค้า และการบริการนั้นตรงตามความคาดหวังของลูกค้า

อิชิคาวะ (Ishikawa, 1985 : 139) กล่าวว่า คุณภาพ มี 2 ลักษณะ คือ คุณภาพในความหมายที่แคบซึ่ง หมายถึง คุณภาพของตัวสินค้า แต่ในความหมายกว้าง คุณภาพ คือ คุณภาพของการทำงาน คุณภาพของการบริหาร คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของกระบวนการคุณภาพของแผน คุณภาพของบุคคล คุณภาพของระบบ กล่าวคือ คุณภาพหมายถึง ความตระหนักในภาระหน้าที่ของงานที่ตนเองรับผิดชอบ และจำเป็นต้องแสวงหากลไก เพื่อให้ประสบความสำเร็จตามนั้น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้บริโภคพึงพอใจ

เดมมิง (Deming, 1986 : 88) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง การบรรลุข้อตกลงในการผลิตหรือทำให้ได้ตามข้อกำหนด

เทอเนอร์ (Turner, 1993 : 160-163) กล่าวว่า คุณภาพมีส่วนประกอบ 3 เรื่องคือ 1) คุณภาพสูง (High Quality) กับคุณภาพดี (Good Quality) 2) ความเหมาะสมตามเป้าประสงค์ 3) การทำตามความต้องการของลูกค้า คุณภาพสูงกับคุณภาพดี ไม่เหมือนกัน คุณภาพสูง หมายถึง คุณสมบัติที่ดีที่สุด แต่อาจจะแพงไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า แต่คุณภาพดีขึ้นอยู่กับลูกค้า ผู้ที่จะบอกได้ดีที่สุด คือ ลูกค้า การจัดการคุณภาพจึงเป็นการทำตามที่ลูกค้าต้องการ

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2554 : 2) กล่าวว่า คุณภาพ คือการทำตามที่ลูกค้าต้องการ องค์การจะต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าอยู่ตลอดเวลา ต้องระวังไม่ให้หวังโซ่คุณภาพหลุดจากกัน

จากที่ได้ศึกษาความหมายของคุณภาพ พบว่า คุณภาพ หมายถึง ลักษณะที่ดีของบุคคล สิ่งของและความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งมีส่วนประกอบ 3 เรื่อง คือ 1) คุณภาพสูงกับคุณภาพดี 2) ความเหมาะสมตามเป้าประสงค์ และ 3) การทำตามความต้องการของลูกค้า องค์การจะต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าอยู่ตลอดเวลา ต้องระวังไม่ให้หวังโซ่คุณภาพหลุดจากกัน

ความหมายของคุณภาพการศึกษา

ผลสำเร็จของสถานศึกษา คือ เมื่อจัดการศึกษาแล้วผู้เรียนเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย และจิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรม และวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2550 : 23)

กระทรวงศึกษาธิการ (2549 อ้างถึงใน อุดม ชูสีวรรณ, 2559 : 27) กล่าวว่า คุณภาพ การศึกษา หมายถึง คุณภาพของผู้จบการศึกษา จะต้องมีความรู้ ทักษะ และคุณสมบัติต่างๆ อย่าง ครบถ้วนตามที่หลักสูตรกำหนด

เฉลิมชัย หาญกล้า (2543 : 15) กล่าวว่า คุณภาพการศึกษา หมายถึง คุณลักษณะของ การจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผล ตรงตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และสนองความต้องการของสังคม ความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholder) ที่ต้องการผู้สำเร็จการศึกษาที่มีความรู้ ความสามารถ และคุณธรรม จริยธรรม ที่ เพียบพร้อม

จากที่ได้ศึกษาความหมายของคุณภาพการศึกษา พบว่า คุณภาพการศึกษา หมายถึง คุณลักษณะของการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผล ที่เกิดกับผู้เรียนทั้งในด้าน ความรู้ความสามารถและคุณธรรมตามที่คุณเรียนแต่ละระดับที่มีทั้งเป็นและสนองความต้องการของ สังคม ความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ต้องการผู้สำเร็จการศึกษา

แนวคิดการบริหารคุณภาพ

แนวคิดของการบริหารคุณภาพในปัจจุบัน มีจุดเริ่มต้นมาจากการที่ญี่ปุ่นได้จัดริเริ่ม ประชุมกลุ่มนักวิชาการวิศวกรและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อหาทางปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิตและ หาทางพัฒนาคุณภาพชีวิตคนญี่ปุ่นเมื่อปี ค.ศ. 1949 ส่วนสหรัฐอเมริกาสนใจการบริหารคุณภาพทั้ง องค์กรอย่างจริงจังในราวปี ค.ศ. 1980 ชื่อที่นิยมเรียกกันมี 3 ชื่อ ได้แก่ 1) การบริหารคุณภาพทั้ง องค์กร (Total Quality Management) หรือ TQM 2) การบริหารคุณภาพ (Quality Management) หรือ QM และ 3) คุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality) หรือ TQ ชื่อที่นิยมเรียกกัน คือการบริหาร คุณภาพทั้งองค์กรหรือ TQM (เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2554 : 2)

ครอสบี (Crosby, 1980 : 15) กล่าวว่า นักวิชาการด้านการบริหารคุณภาพที่มีชื่อเสียง ของสหรัฐอเมริกาได้กำหนดคุณลักษณะคุณภาพไว้ 5 ด้าน คือ 1) ตรงกับความคาดหมายและเป็นไป ตามข้อกำหนดของลูกค้า 2) การป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นไม่ใช่การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า 3) ต้องไม่มี ข้อบกพร่องหรือข้อบกพร่องต้องเป็นศูนย์ (Zero defect) 4) ต้องมีคุณค่าและมีราคาในตัวเอง 5) คุณภาพต้องไม่เพิ่มค่าใช้จ่ายให้กับลูกค้าหรือเรียกว่า Quality is Free

กล่าวได้ว่า คุณลักษณะคุณภาพทางการศึกษาเป็นการผลิตหรือการบริการของ สถาบันการศึกษาที่เป็นไปตามกำหนดมาตรฐานหรือลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาและสร้าง คุณค่า ความพึงพอใจให้แก่ผู้ปกครอง ผู้ประกอบการชุมชน และสังคม คุณภาพผลผลิตการศึกษาและ กระบวนการทางวิชาการขึ้นอยู่กับกระบวนการออกแบบ การวางแผนและการควบคุมให้เป็นไปตาม ข้อกำหนดที่พึงประสงค์ตลอดจนการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง (โชติช่วง พันธ์เวช, 2552 : 2)

ความหมายของการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร

นักวิชาการด้านคุณภาพให้ความหมายคำว่า “การบริหารคุณภาพทั้งองค์กร” ไว้ หลากหลายแง่มุม ดังนี้

ซัชกิน และกิเซอร์ (Sashkin & Kiser, 1993 : 3) กล่าวว่า การบริหารคุณภาพทั้งองค์กร หมายถึง การที่วัฒนธรรมองค์กรถูกกำหนดโดยความพึงพอใจของลูกค้า และสนับสนุนให้เกิดการบรรลุ

ความพึงพอใจอย่างสม่ำเสมอ โดยวิธีผสมผสานเครื่องมือ เทคนิคและการฝึกอบรมเข้าด้วยกันซึ่งเป็นระบบการปรับปรุงกระบวนการขององค์การอย่างต่อเนื่องจนเป็นผลให้สินค้าและบริการมีคุณภาพในระดับสูง

ดีเซนโซ และรอบบินส์ (De cenzo & Bobbins, 1996 : 41) กล่าวว่า การบริหารคุณภาพทั้งองค์การเป็นการมุ่งไปที่การปฏิบัติในระยะยาว และเป็นกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ที่องค์การได้สร้างรากฐานของการให้บริการลูกค้าที่ดีขึ้น การจัดการทั้งองค์การเป็นการริเริ่มทั่วทั้งองค์การ รวมไปถึงลูกค้า และผู้ป้อนวัตถุดิบ โดยการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง และเป็นการปฏิบัติจากบนลงล่าง

เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2554 : 3) กล่าวว่า นักวิชาการมีความเห็นในเรื่องการบริหารคุณภาพทั้งองค์การร่วมกันหลายประการ

1. การบริหารคุณภาพทั้งองค์การเป็นแนวทางในการจัดการที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและการแข่งขัน
2. การบริหารคุณภาพทั้งองค์การเป็นกระบวนการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า
3. การบริหารคุณภาพของให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ
4. การบริหารคุณภาพมีขอบเขตครอบคลุมองค์การทุกส่วน ทุกระดับใน องค์การ
5. การบริหารคุณภาพของเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การ
6. การบริหารคุณภาพเป็นปรัชญาการบริหาร และเป็นระบบการจัดการสมัยใหม่
7. การบริหารคุณภาพต้องอาศัยเครื่องมือและเทคนิคต่าง ๆ เพื่อปรับปรุง คุณภาพ

ดังนั้นการบริหารคุณภาพเป็นปรัชญาและแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งครอบคลุมทั่วทั้งองค์การโดยมุ่งเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมุ่งให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยใช้เทคนิคและเครื่องมือในการบริหารคุณภาพต่าง ๆ สอดคล้องกับ โชติช่วง พันธุ์เวช (2552 : 2) ซึ่งกล่าวว่าการบริหารคุณภาพทั้งองค์การหรือ TQM เป็นระบบการบริหารที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารกระบวนการและการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ที่ทุกคน ทุกฝ่ายและทุกระดับในองค์การตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงลงไปจนถึงพนักงาน มีความมุ่งมั่นร่วมมือร่วมใจที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การไปสู่ความเป็นเลิศจนทำให้เป็นที่พึงพอใจและเกินความคาดหวังของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากที่ได้ศึกษาความหมายของการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ พบว่า การบริหารคุณภาพทั้งองค์การ หมายถึง เครื่องมือการบริหาร (Management Tool) ที่มีจุดมุ่งหมายให้องค์การประสบความสำเร็จ ซึ่งสมาชิกองค์การทั้งหมดได้เข้ามาเกี่ยวข้องในการผลิต โดยใช้เทคนิคและเครื่องมือในการบริหารคุณภาพต่างๆ ให้ได้คุณลักษณะของผลผลิตที่มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผล

องค์ประกอบของการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ

อุดม ชูสิทธิ์ (2559 : 31) กล่าวว่า การบริหารคุณภาพทั้งองค์การมีกระบวนการและวิธีการพัฒนาคุณภาพให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า เพื่อทำให้เกิดคุณภาพของผลผลิต โดยเฉพาะคุณภาพการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นสิ่งสำคัญ จากการศึกษาแนวคิด และงานวิจัยของนักวิชาการ มีองค์ประกอบที่สอดคล้องกันดังนี้ 1) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง 2) การเน้นลูกค้าเป็น

สำคัญ 3) การมีส่วนร่วมของบุคลากร 4) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 5) การจัดสภาพการเรียนรู้ 6) ความเป็นผู้นำและความผูกพัน 7) การวางแผนและจัดองค์การ และ 8) การใช้เครื่องมือและเทคนิคต่าง ๆ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง นับว่าเป็นองค์ประกอบในการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ โดยเฉพาะยุคปฏิรูปการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพการศึกษาเป็นสำคัญ คุณภาพจำเป็นต้องมีการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรทุกฝ่ายตระหนักถึงความสำคัญของการปรับปรุงวิธีการต่าง ๆ รวมทั้งกระบวนการทำงาน เพื่อให้การบริการและผลผลิต มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. การเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ ของการบริหารคุณภาพทั้งองค์การซึ่งลูกค้าในโรงเรียน คือ นักเรียน รองลงมาได้แก่ ผู้ปกครองและชุมชน ผู้บริหารต้องสำรวจความต้องการและความจำเป็นของลูกค้า ฟังเสียงลูกค้า มีการกำหนดเป้าหมายร่วมกับลูกค้า บริการลูกค้าให้เกิดความประทับใจ ฟังพอใจเกิดความมั่นใจในคุณภาพของผลผลิตโดยเฉพาะการตอบสนองความต้องการจำเป็นของนักเรียน ซึ่งเป็น ลูกค้าคนสำคัญ

3. การมีส่วนร่วมของบุคลากร ผู้บริหารต้องแบ่งอำนาจและความรับผิดชอบให้บุคลากร รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากบุคลากร แนวทางการบริหารคุณภาพต้องทำให้บุคลากร เข้าใจอย่างชัดเจนว่าองค์การต้องการอะไรจากบุคลากร เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผน จัดทำโครงการการประเมินผลงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมในการบริหารโรงเรียน ในรูปของคณะกรรมการเพื่อช่วยระดมความคิดในการพัฒนาโรงเรียน โรงเรียนต้องให้ความสำคัญต่อผู้ปกครองเป็นพิเศษ เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจการดำเนินงานต่าง ๆ พัฒนาโรงเรียนให้มีคุณภาพ

4. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การให้การศึกษาและการฝึกอบรม บุคลากรจะต้องได้รับการพัฒนาในระดับที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดความมั่นใจ เข้าใจแนวคิดในการบริหารคุณภาพขององค์การ การศึกษาและการฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็นต้องจัดทำขึ้นเป็นระยะ ๆ เพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรได้มีการศึกษาและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

5. การจัดสภาพการเรียนรู้ ให้เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้โดยเน้นวิธีการสอนที่กลมกลืนและพัฒนาสมอง เน้นการเรียนรู้ของนักเรียนเป็นหลัก ให้นักเรียนเกิดความก้าวหน้า มีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดการเรียนรู้ การจัดทำโครงการและกิจกรรมในขณะเดียวกันครูจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับนักเรียนแต่ละคน วิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จัดหาทรัพยากร สื่อการเรียนให้ผู้เรียนอย่างเพียงพอ สนับสนุนการใช้สื่อเทคโนโลยีในชั้นเรียน ดูแลควบคุมชั้นเรียน ให้คำปรึกษาและชี้แนะเกี่ยวกับการเรียน ปรับปรุงการสอนอย่างต่อเนื่อง พัฒนาการเรียนการสอน เพื่อให้ นักเรียนมีคุณภาพ

6. ความเป็นผู้นำและความผูกพัน ผู้บริหารจะต้องมีความรับผิดชอบในการกำหนดทิศทางและใช้ความเป็นผู้นำผลักดัน ให้มีการบริหารคุณภาพทั้งองค์การผู้บริหารที่มุ่งคุณภาพเป็นหลัก จะช่วยส่งเสริมการพัฒนาการบริหาร และการบริหารคุณภาพทั้งองค์การได้เป็นอย่างดี สามารถทำให้การดำเนินงานบรรลุ เป้าหมายมุ่งใจให้บุคลากรทำงานด้วยความเต็มใจ เพื่อสร้างงานไปสู่ความสำเร็จ

7. การวางแผนและการจัดองค์การ จะต้องมิกลยุทธ์ที่ชัดเจนในระยะยาวบุคลากรในองค์การมีส่วนร่วมในการวางแผน เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงานและมีเป้าหมายเดียวกัน มีการจัดองค์การโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานและการปรับปรุงคุณภาพ

8. การใช้เครื่องมือและเทคนิคต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนและการพัฒนากระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง องค์การต้องเลือกใช้เครื่องมือและเทคนิคให้เหมาะสม ที่จะช่วยให้เกิดการเริ่มต้นปรับปรุง คุณภาพที่ดี

วีระยุทธ ชาตะกาญจน์ (2552 : 111 – 112) กล่าวว่า องค์ประกอบหลักของการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การที่สำคัญที่จะทำให้การนำไปใช้บรรลุผล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ภาวะผู้นำ (Leadership) คือ ความสามารถของบุคคลในการหลอมความแตกต่างทางด้านความคิด ความสนใจ ความต้องการ หรือพฤติกรรมของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลในองค์การให้หันไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีศิลปะ ไม่มีความขัดแย้งในองค์การในขณะใดขณะหนึ่ง หรือในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. การศึกษาและอบรม (Education and training) คือ การมุ่งเน้นเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และการปรับทัศนคติอย่างมีแบบแผน เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติได้ตรงตามมาตรฐานและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

3. โครงสร้างองค์การที่เกื้อหนุน (Supportive structure) คือ ระบบความสัมพันธ์ของงาน ความรับผิดชอบต่อการรายงาน และการใช้อำนาจในการปฏิบัติงานขององค์การให้เกิดความสำเร็จ โครงสร้างจึงบ่งบอกถึงรูปแบบ ซึ่งแสดงด้วยแผนภูมิองค์การและหน้าที่ซึ่งเป็นกิจกรรมขององค์การ จุดมุ่งหมายของการมีโครงสร้างองค์การก็เพื่อให้การสั่งการและการประสานงานต่อการทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์การ

4. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ การสร้างความเข้าใจและสร้างวัฒนธรรม ตลอดจนสามารถสร้างความมั่นคงให้กับองค์การนั้น ๆ เป็นศูนย์รวมให้องค์การในการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้สื่อสารจะต้องเข้าใจและเข้าถึงกระบวนการสื่อสารนั้นเป็นอย่างดี

5. การให้รางวัลและการยอมรับ (Reward and recognition) คือ เป็นการช่วยสร้างแรงจูงใจของบุคลากรและทำให้องค์การมีกลยุทธ์ทางการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

6. การวัดผลการปฏิบัติงาน (Measurement) คือ การวัดผลทางการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งในเรื่องความสามารถในการทำงานไปจนถึงศักยภาพที่ช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จ

7. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) คือ การทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์การซึ่งมีเป้าหมายในการทำงานร่วมกันเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 อ้างถึงใน เชิดศักดิ์ ศุภโสภณ, 2553 : 87-92) ได้กล่าวถึงกรอบการปฏิบัติงาน 7-S ของแม็คคินเซย์ (McKinsey's 7-S Framework) สามารถกำหนดเป็นคุณลักษณะดีเด่นขององค์กรที่ประสบความสำเร็จของอเมริกาได้ดังตาราง โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 2.1 ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงการจำแนกรอบงานพื้นฐาน 7-S

โครงสร้างพื้นฐาน 7-S	หน้าที่ของการบริหารจัดการ	คุณลักษณะดีเด่น
1. กลยุทธ์การดำเนินงานขององค์กร (Strategy)	- การวางแผน เช่น กลยุทธ์ นโยบาย	- ความใกล้ชิดกับลูกค้า - ทำแต่ธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญและเกี่ยวเนื่อง
2. โครงสร้างองค์กร (Structure)	- การจัดองค์การ เช่น การกระจายอำนาจหน้าที่สายงานหลักและสายงานสนับสนุน	- มุ่งการปฏิบัติการ - รูปแบบที่เรียบง่ายและใช้เงินน้อย
3. ระบบกระบวนการทำงาน (Systems)	- การควบคุม เช่น กระบวนการควบคุมเทคนิคการควบคุม	- มุ่งการปฏิบัติการ - รูปแบบที่เรียบง่ายและใช้คนน้อย
4. การจัดอัตรากำลัง (Staff)	- การบริหารทรัพยากรมนุษย์	- ความเป็นอิสระและความเป็นเจ้าของ - การเพิ่มผลผลิตโดยอาศัยคน
5. ทักษะความชำนาญ (Skills)	- การฝึกอบรมพัฒนา	- การเข้มงวดและการผ่อนปรนในขณะเดียวกัน - ความเป็นอิสระและความเป็นเจ้าของ
6. แบบแผนและวัฒนธรรม (Style)	- การเป็นผู้นำ	- การสัมผัสและมุ่งคุณค่า - มุ่งการปฏิบัติการ
7. เป้าหมายค่านิยมหรือวิสัยทัศน์ร่วม (Shared Values)	- การจัดองค์การ เช่น การเป็นผู้นำและหน้าที่อื่นๆ	- การสัมผัสและมุ่งคุณค่า

1. กลยุทธ์การดำเนินงานขององค์กร (Strategy) คือ การกำหนดกลยุทธ์ที่ชัดเจนจะทำให้ผู้บริหารสามารถกำหนดรูปแบบของการดำเนินงานด้านอื่นๆ ได้อย่างถูกต้องมากขึ้น ซึ่งโดยทั่วไปแล้วกลยุทธ์จะเป็นแผนงานที่ผู้บริหารกำหนดขึ้น เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน ข้อมูลจากการวิจัยพบว่า บริษัทที่ประสบความสำเร็จของอเมริกาจะเลือกใช้กลยุทธ์สำคัญสองประการ คือ ความใกล้ชิดกับลูกค้าและการทำธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญและเกี่ยวเนื่อง ซึ่งถือเป็นคุณสมบัติเด่นที่ค้นพบจากการวิจัย

2. โครงสร้างองค์กร (Structure) คือ การจัดโครงสร้างองค์การในสมัยก่อนจะเน้นที่การแบ่งงานระหว่างการผลิตและการขาย ซึ่งเป็นการจัดโครงสร้างองค์การตามหน้าที่ และหลักการบางอย่างของโครงสร้าง เช่น การมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว ขนาดของการควบคุมที่จำกัด การรวมกลุ่มงานที่คล้ายกันเข้าไว้ด้วยกันและใช้หลักว่าอำนาจหน้าที่จะต้องเท่ากับความรับผิดชอบ แต่สำหรับบริษัทที่ประสบความสำเร็จจากการวิจัยได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบกระจายอำนาจ สามารถโยกย้ายทรัพยากรได้อย่างคล่องตัว และมีรูปแบบโครงสร้างองค์การแบบเรียบง่ายและยืดหยุ่น

3. ระบบกระบวนการทำงาน (Systems) คือ ระเบียบวิธีการปฏิบัติงานทุกอย่างทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่ใช้ในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งความสำเร็จส่วนหนึ่งเกิดจากการมีระบบที่ดี เพราะการดำเนินงานจะต้องขึ้นอยู่กับระบบเหล่านี้ ซึ่งบริษัทที่โดดเด่นของอเมริกามีระบบเฉพาะที่เป็นคุณลักษณะเด่นสองประการ คือ มุ่งการปฏิบัติและมีรูปแบบที่เรียบง่ายและใช้คนน้อย

4. การจัดอัตรากำลัง (Staff) คือ ผู้บริหารมักเข้าใจผิดว่าหน้าที่ในการดูแลคนหรือพนักงานภายในองค์กรมีเพียงแค่การประเมินผลการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม และการจ่ายผลตอบแทนให้บุคลากรต่างๆ เท่านั้น แต่ในความเป็นจริงแล้ว คนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าแก่องค์การอย่างมาก ถ้าผู้บริหารมีหน้าที่ดูแลคนเพียงสามด้านข้างต้น ผู้บริหารจะสูญเสียโอกาสในการแสวงหาคุณค่าที่ดีในตัวบุคคลแล้วนำออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์การ ซึ่งตรงข้ามกับบริษัทที่ประสบความสำเร็จของอเมริกาที่ให้ความสำคัญต่อลักษณะดีเด่นในด้านคนสองประการ คือ เน้นการเพิ่มผลผลิตโดยอาศัยคนและการให้ความอิสระและความเป็นเจ้าของ

5. ทักษะความชำนาญ (Skills) คือ องค์ประกอบรวมด้านพฤติกรรมของพนักงานที่ได้จากการเรียนรู้แล้วกลายเป็นทักษะด้านต่างๆ ซึ่งทักษะด้านความเป็นเลิศของบริษัทอเมริกา ก็คือสิ่งที่บริษัทเหล่านั้นปฏิบัติได้ดีที่สุดและสิ่งที่เป็นลักษณะเด่นของทุกบริษัทที่พบจากการวิจัยคือ การเข้มงวดและผ่อนคลายในขณะเดียวกัน ความเป็นอิสระและความเป็นเจ้าของ

6. แบบแผนและวัฒนธรรม (Style) คือ รูปแบบของการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาที่กำหนดขึ้นภายในองค์กรซึ่งโดยทั่วไปสไตล์การบริหารจะมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะเฉพาะของผู้บังคับบัญชาแต่ละคน แต่ในบริษัทที่โดดเด่นของอเมริกาจะมีลักษณะที่เหมือนกันอยู่สองประการคือ การสัมผัสและมุ่งคุณค่าและการมุ่งปฏิบัติ

7. เป้าหมายค่านิยมหรือวิสัยทัศน์ร่วม (Shared Values) คือ ค่านิยมที่กำหนดร่วมกันโดยสมาชิกขององค์กร ซึ่งอาจเป็นเป้าหมายสูงสุดที่ไม่ได้กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร แต่จะนำมาใช้เพื่อให้ทุกคนบรรลุผลสำเร็จร่วมกันซึ่งสามารถกระตุ้นให้พนักงานช่วยกันคิดค้นสิ่งใหม่ๆ ทั้งทั้งองค์กรและสิ่งที่เป็นคุณลักษณะเด่นของทุกบริษัทที่พบจากการวิจัย คือ การสัมผัสและมุ่งคุณค่า

โกทซ์ และเดวิส (Goetsch & Davis, 1994 อ้างถึงใน วัลลภ รองพล, 2555 : 23) กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพโดยรวมว่าเมืองค์ประกอบ 10 ประการ คือ

1. ผู้บริโภค คือผู้ที่มาใช้บริการองค์กร ซึ่งองค์กรจะต้องดำเนินการทำการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการ และความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการอย่างเป็นระบบด้วยความสม่ำเสมอ เพื่อนำมาใช้เป็นเป้าหมายและแนวทางในการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการติดต่อสอบถามถึงผลงานหรือการใช้บริการเป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น การใช้แบบสอบถาม หรืออาจจะเป็นการไปเยี่ยมเยียนผู้ใช้บริการ จัดสร้างฐานข้อมูลผู้ใช้บริการเพื่อนำมาใช้ในการบริหารและปรับปรุงการให้บริการเพิ่มเติม

2. การตระหนักในคุณภาพ คือ การตระหนักถึงคุณภาพที่ผู้ให้บริการจะต้องให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งจะต้องมีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน และมีคุณภาพตรงตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ แต่เนื่องจากคุณภาพมีการผันแปรไปตามยุคสมัย ชุมชน และสังคม ดังนั้นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีคุณภาพตามมาตรฐานและตรงตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

3. การใช้แนวคิดเชิงวิทยาศาสตร์ คือ การเรียนรู้ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เหตุผล และสังเกตผลของการกระทำในทางปฏิบัติซึ่งอาจถามคำถามง่ายๆ ว่ามีปัญหอะไรในเรื่องนี้ ทำไปทำไม ทำได้ดีหรือไม่ วัดได้อย่างไร จะปรับปรุงให้ดีขึ้นได้อย่างไร ซึ่งเป็นการหาสาเหตุของปัญหาและแนวทางในการแก้ปัญหาเพื่อพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. การมีข้อผูกพันระยะยาว คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรับผิดชอบในการกำหนดทิศทางและการใช้ความเป็นผู้นำผลักดันให้มีการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ ผู้ให้บริการที่มุ่งคุณภาพเป็นหลัก จะช่วยส่งเสริมการพัฒนาการให้บริการและการบริหารคุณภาพได้เป็นอย่างดีสามารถทำให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายมุ่งใจให้บุคลากรทำงานด้วยความเต็มใจเพื่อสร้างงานไปสู่ความสำเร็จ

5. การทำงานเป็นทีม คือ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีการวางแผนการทำงานร่วมกันเพื่อเป้าหมายเดียวกัน มีการติดต่อประสานงานและร่วมมือกันทำงานตามระดับความรู้ความสามารถและทำงานภายในขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบเพื่อให้แผนงานที่สมาชิกทีมได้ร่วมกันกำหนดไว้ สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงและบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

6. ปรับปรุงระบบอยู่เสมอ คือ การยอมรับการเปลี่ยนแปลงของบริบทสังคมแต่ละยุคแต่ละสมัย อาจแปรผันเป็นการขาดซึ่งคุณภาพได้ภายในเวลาไม่นานนัก ดังนั้นจึงจำเป็นที่ผู้ให้บริการต้องทำการปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันนี้ซึ่งเป็นยุคที่มีวิทยาการและเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมทั้งเป็นยุคของกระแสวัฒนธรรมแห่งคุณภาพในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จะต้องทำการปรับปรุงทั้งคุณภาพของบริการและคุณภาพของผู้ให้บริการ เนื่องจากคุณภาพของบริการจะมีคุณภาพในระดับที่สูงมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้ให้บริการเป็นสำคัญ

7. การศึกษาและการฝึกอบรม คือ การให้การศึกษาและฝึกอบรมบุคลากรจะต้องได้รับการพัฒนาในระดับที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดความมั่นใจแนวคิดในการบริหารคุณภาพ มีทักษะ ทักษะคิด และสามารถดำเนินการตามปรัชญาของการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้เกิดการพูดภาษาเดียวกันทั้งองค์การ การฝึกอบรมจะช่วยเชื่อมโยงให้ผู้บริหารเกิดการปรับปรุงหน้าที่ที่เขารับผิดชอบ ดังนั้นต้องจัดให้บุคลากรได้มีการศึกษาและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

8. อิสระการทำงานภายใต้ขอบเขต คือ การควบคุมคุณภาพในลักษณะที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการตัดสินใจเลือกวิธีที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงานหรือการแก้ปัญหาขององค์การภายในขอบข่ายงานที่ตนได้รับมอบหมาย และขณะเดียวกันผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้ให้คำปรึกษาและติดตามผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ในการติดตามผลการปฏิบัติงานนั้นจะต้องติดตามโดยการคำนึงถึงคุณค่าของมนุษย์และเคารพความเป็นศักดิ์ศรีของบุคคล จุดมุ่งหมายของการติดตามผลการปฏิบัติงานจะต้องเน้นการติดตามเพื่อคอยให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ปฏิบัติงานพึงละเว้นการติดตามผลการปฏิบัติงานในลักษณะของการควบคุมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด เพราะจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณไม่ได้ให้ความสนใจในความสามารถจากผู้บังคับบัญชารวมทั้งรู้สึกขาดอิสระภาพในการทำงาน

9. มีวัตถุประสงค์ชัดเจนมีมติเดียว คือ การกำหนดจุดมุ่งหมายร่วมกันทั้งนี้จุดมุ่งหมายร่วมกันของผู้ปฏิบัติงานหรือของทีมงานจะต้องเป็นจุดมุ่งหมายที่เน้นผลประโยชน์ขององค์การมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตัวหรือผลประโยชน์ของกลุ่มบุคคลเพียงบางกลุ่มเท่านั้นในการกำหนดจุดมุ่งหมายร่วมกันนั้นจะต้องกำหนดให้ชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานในทีมได้ให้การยอมรับและรับทราบโดยทั่วถึง มีความเข้าใจตรงกัน รวมทั้งจะต้องมีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้

10. มอบอำนาจและให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วม คือ การมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่บุคลากรได้มีการตัดสินใจเลือกวิธีที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงานหรือการแก้ปัญหาขององค์การ

ภายในขอบข่ายงานที่ตนได้รับมอบหมาย เพื่อให้สามารถใช้ศักยภาพของบุคลากรได้เต็มที่ ซึ่งคนแต่ละคนไม่สามารถทำงานสำเร็จได้ลำพังเพียงคนเดียวต้องอาศัยการประสานงานและการทำงานร่วมกัน ใช้การถ่ายโอนอำนาจหรือส่งเสริมและสร้างระบบที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน

วิลเลียมส์ (Williams, 1994 : 24 อ้างถึงใน วัลลภ รองพล, 2555 : 23) อธิบายว่า องค์ประกอบที่สำคัญของโรงเรียนคุณภาพมี 3 ประการ คือ

1. เครื่องมือ คือ เครื่องมือที่ใช้ในการบริหารคุณภาพจะต้องเป็นเครื่องมือที่สนับสนุนและพัฒนาระบบการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง องค์การจึงต้องเลือกใช้เครื่องมือให้เหมาะสม เพื่อให้การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพ
2. เทคนิค คือ เทคนิคที่ใช้ในการบริหารคุณภาพจะต้องเป็นเทคนิคที่ช่วยให้เริ่มต้นการปรับปรุงคุณภาพที่ดี
3. การฝึกอบรม คือ กระบวนการหรือกิจกรรมที่จัดขึ้น เพื่อพัฒนาทักษะความชำนาญ ความรู้ที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ พฤติกรรมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

เดล และมิเชลล์ (Dale and Miche, 1994 : 10 - 13 อ้างถึงใน วัลลภ รองพล, 2555 : 23) อธิบายองค์ประกอบที่สำคัญของโรงเรียนคุณภาพดังต่อไปนี้

1. ภารกิจและภาวะผู้นำของผู้บริหาร คือ ผู้นำจะต้องมีความเข้าใจในความต้องการและความหวังของผู้ใช้บริการให้การสนับสนุนกระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ดำเนินการบริหารด้วยข้อมูลข่าวสารและความเข้าใจเชิงระบบ แล้วจึงจะสามารถไปสู่วิสัยทัศน์ องค์การได้อย่างถูกต้อง

2. การวางแผนและการจัดองค์การ คือ การวางแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจนในระยะยาว มีการเอาลักษณะคุณภาพของการบริการไปบูรณาการในการออกแบบและการทำงานในกระบวนการต่างๆ โดยจัดโครงสร้างองค์การในลักษณะกระจายอำนาจการตัดสินใจในงานด้านคุณภาพไปยังหน่วยงานและทีมงานต่าง ๆ มีการนำเอาการประกันคุณภาพไปปฏิบัติในการทำงานซึ่งทำให้เกิดกระบวนการแก้ปัญหา มีการวางแผนเพื่อให้ระบบคุณภาพมีประสิทธิภาพ มีการจัดองค์การ โครงสร้างพื้นฐาน เพื่อสนับสนุนการปรับปรุงคุณภาพ ระบบการตรวจสอบมีมาตรฐานเป็นระบบและง่ายต่อการปฏิบัติ

3. การใช้เครื่องมือและเทคนิค คือ การสนับสนุนและการพัฒนาระบบการ โดยองค์การต้องเลือกใช้เครื่องมือและเทคนิคให้เหมาะสมกับการดำเนินงานเพื่อให้เกิดคุณภาพ ซึ่งหากใช้เครื่องมือและเทคนิคไม่ดี ก็ยากที่จะแก้ปัญหาได้ องค์การจึงต้องวิเคราะห์แผนการใช้เครื่องมือและเทคนิคที่จะช่วยให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพที่ดีขึ้น

4. การศึกษาและการฝึกอบรม คือ องค์การจะต้องมีแผนการพัฒนาทักษะและองค์ความรู้ในแต่ละบุคคล ส่วนในระดับปฏิบัติการ มีการบริหารเวลาทำงาน การฝึกอบรมและการเสนองาน การให้ข้อมูลข่าวสารความปลอดภัยในงานและการรักษาพยาบาล การพิจารณาความดีความชอบตามผลงาน การจ่ายผลตอบแทนต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างคุณภาพชีวิตกับงาน

5. การมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย คือ องค์การต้องมีความผูกพันที่จะพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บุคลากรได้รับประโยชน์ มีส่วนร่วม และอุทิศตัวให้กับการปรับปรุงคุณภาพ ผู้บริหารต้องแบ่งอำนาจและความรับผิดชอบให้กับบุคลากร รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคลากร แนวทางการจัดคุณภาพต้องทำให้บุคลากรเข้าใจอย่างชัดเจนว่าองค์การต้องการอะไรจากบุคลากร เปิดโอกาสให้บุคลากร

มีส่วนร่วมในการวางแผน จัดทำโครงการ การประเมินผลงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมในการบริหารโรงเรียนในรูปของคณะกรรมการเพื่อช่วยระดมความคิดในการพัฒนาโรงเรียนให้มีคุณภาพ

6. การทำงานเป็นทีม คือพฤติกรรมการทำงานที่ผู้ปฏิบัติงานมีทิศทางเดียวกัน มีการตัดสินใจร่วมกัน เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน มีการติดต่อประสานงานและร่วมมือกันทำงานตามระดับความรู้ความสามารถและทำงานภายในขอบเขตหน้าที่ที่รับผิดชอบเพื่อให้แผนงานที่สมาชิกทีมได้ร่วมกันกำหนดไว้ สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงและบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

7. การวัดผลและการรับข้อมูลย้อนกลับ คือ การวัดผลการดำเนินงานโดยมีเกณฑ์ในการวัดผลและประเมินผลที่ชัดเจน และมีการรับข้อมูลย้อนกลับเพื่อนำข้อมูลที่ย้อนกลับมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานและผลการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

8. การเปลี่ยนวัฒนธรรม คือการกระตุ้นให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมใหม่ที่องค์การต้องการ โดยเน้นการใช้เหตุผลสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงหรือเหตุผลที่ควรเลิกพฤติกรรมแบบเดิมๆ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้องค์การประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ตารางที่ 2.2 ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบของการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ

ชื่อ - สกุล	อุดม ชูสุวรรณ (พ.ศ.2559)	วิระยุทธ ขาตะกาญจน์ (พ.ศ.2552)	McKinsey's 7-s Framework	Goetsch (ค.ศ.1994)	Williams (ค.ศ.1994)	Dale and Miche (ค.ศ.1994)	รวม
องค์ประกอบของ การจัดการคุณภาพทั้งองค์การ							
การวัดผลประเมินผล	✓	✓		✓		✓	4
ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (นักเรียน)	✓			✓			2
การพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา	✓	✓	✓		✓	✓	5
การมีส่วนร่วม	✓	✓	✓	✓		✓	5
การจัดสภาพการเรียนรู้	✓	✓					2
ภาวะผู้นำ	✓		✓			✓	3
การวางแผนกลยุทธ์	✓		✓			✓	3
การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยี	✓		✓		✓	✓	4
การทำงานเป็นทีม		✓		✓		✓	3
การติดต่อสื่อสาร		✓					1
การให้รางวัลและการยอมรับ		✓		✓			2
การจัดอัตรากำลัง			✓				1
การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน			✓	✓			2
ตระหนักถึงคุณภาพ				✓			1
การใช้แนวคิดเชิงวิทยาศาสตร์				✓			1
การมีข้อมูลพื้นฐานระยะยาว				✓			1
การเปลี่ยนวัฒนธรรม						✓	1

จากตารางที่ 2.2 ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบของการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ สามารถสรุปเป็นองค์ประกอบของการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ โดยนำองค์ประกอบของแต่ละคน นำมาตรวจสอบความตรงกันจากทั้ง 17 องค์ประกอบ และได้ทำการสังเคราะห์ออกมาในรูปแบบ ตารางได้จำนวนทั้งหมด 7 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา 2) การวัดผล ประเมินผล 3) การมีส่วนร่วม 4) ภาวะผู้นำ 5) การวางแผนกลยุทธ์ 6) การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยี และ 7) การทำงานเป็นทีม โดยเกณฑ์ในการวิเคราะห์ให้มีความสอดคล้องกันในองค์ประกอบและความหมายอย่างน้อยสี่คนขึ้นไปมาใช้ในการหาองค์ประกอบของการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ

หลักการในการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ

การบริหารคุณภาพทั้งองค์การมีขั้นตอนและแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้ สร้างความตระหนักของความต้องการและโอกาสในการปรับปรุง ตั้งเป้าหมายใน การปรับปรุง จัดองค์การ เพื่อจะทำให้ถึงเป้าหมาย จัดองค์กรคุณภาพหรือกลุ่มคุณภาพ กำหนดปัญหา เลือกโครงการระบุกลุ่มทำงาน ระบุผู้อำนวยการความสะอาด ทำการฝึกหัดทำ โครงการมาแก้ปัญหาหาแนวทางความก้าวหน้าให้การยอมรับและตั้งเป้าหมาย

ดาวนีย์ เฟรเซอร์ และปีเตอร์ (Downey, Fraser & Peter, 1994 : 13) กล่าวว่า การบริหารคุณภาพทั้งองค์การมีหลักในการดำเนินงาน 14 ข้อ ดังนี้

1. มีการกำหนดจุดประสงค์ของโรงเรียนร่วมกัน
2. ใช้ความเที่ยงตรงของคุณภาพในการจัดการและผู้บริหารเป็นผู้นำ ระบบในโรงเรียน
3. หยุดการพึ่งพา การตรวจสอบโดยรวมของนักเรียน และผู้ร่วมงาน
4. พัฒนาความสัมพันธ์ของบุคลากรในโรงเรียน
5. ปรับปรุงกระบวนการในโรงเรียนอย่างมั่นคง และต่อเนื่อง
6. ให้โอกาสผู้ร่วมงานได้พัฒนา ที่ตรงกับความต้องการ
7. ผู้นำต้องเป็นผู้ริเริ่มในการเปลี่ยนแปลง
8. ขจัดโครงสร้างที่นักเรียน และผู้ร่วมงานกลัวให้หมดไป
9. มีการพึ่งพาในการทำงาน กำจัดอุปสรรคในการทำงาน
10. กำจัดคำขวัญที่กระตุ้นให้ปฏิบัติ โดยหันมาใช้สถิติและตัวเลขแทน
11. ทำงานเป็นกระบวนการและทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน
12. กำจัดอุปสรรคขัดขวางความภูมิใจของนักเรียน และผู้ร่วมงาน
13. ในระบบโรงเรียนทุกคนมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
14. กระจายอำนาจให้ทุกคนเปลี่ยนแปลงระบบโรงเรียน

คัฟแมน และซัน (Kaufman & Zahn, 1993 : 32) ได้เสนอแนวการบริหารคุณภาพทั้งองค์การให้ประสบผลสำเร็จต้องเริ่มตั้งแต่การเพิ่มพลังในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ มีความซื่อสัตย์ในการทำงาน การทำงานต้องไม่ผิดพลาด การปฏิบัติงานอยู่ในระเบียบกฎเกณฑ์กติกาที่ตกลงไว้ทุกคน ต้องมีความเข้าใจ และชัดเจนกับคุณภาพที่งานและอาศัยความร่วมมืออย่างแท้จริง

เมอร์กาทรอยด์ และมอร์แกน (Murgatroyd & Morgan, 1993 : 48) กล่าวว่า การบริหารคุณภาพโดยรวมต้องคำนึงถึงหลัก 3C ซึ่งได้แก่ 1) Culture คือ วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและเทคโนโลยีการให้ความช่วยเหลือ ปราศจากการควบคุม มีการให้รางวัล กระจายอำนาจ พัฒนาการเรียนรู้

และฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ 2) Commitment คือ บุคลากรมีความมุ่งมั่นผูกพันกับงาน องค์กรเป็นของทุกคน มีวัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ไปพร้อม ๆ กัน และเข้าใจตรงกัน 3) Communication คือมีการสื่อสารที่ดี ถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว ช่วยทำงานเป็นทีม ทำงานด้วยความมั่นใจ

การนำหลักการหรือ 14 ข้อของดาวนีย์ (Downey) มาประยุกต์ใช้ในการศึกษา ทำให้ลดการแข่งขันลง เป็นการศึกษาเพื่อร่วมมือร่วมใจในการจัดการวางแผนพัฒนาโดยเฉพาะการเน้นการทำงานเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจนและที่สำคัญต้องทำงานแบบต่อเนื่อง นอกจากนี้แล้วแนวคิดของดาวนีย์ (Downey) ให้ความสำคัญทั้งภาครัฐ เอกชน รวมถึงบทบาทสำคัญคือ ผู้บริหารเป็นตัวจักรในการนำ 14 จุด มาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด นอกจากนี้แล้วจากการวิเคราะห์หลักการ 14 ข้อของดาวนีย์ (Downey) จะเห็นว่ามียุทธศาสตร์ประกอบสำคัญในการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร 5 ประการ ซึ่งได้แก่ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วม ตลอดจนการจัดสภาพการเรียนรู้

ข้อสังเกตในการนำหลักการการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาจึงมีความจำเป็นต้องทำความเข้าใจทฤษฎี ปรัชญาของการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรให้ชัดเจน มิฉะนั้นแล้วจะนำไปใช้ไม่ถูกต้องและตรงกับทฤษฎี อาจเกิดปัญหาตามมาในภายหลังได้ เพราะไม่ได้อยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีในการดำเนินการ นอกจากนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจในหลักการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรอย่างชัดเจน จึงควรจัดทำตารางศึกษาเป็นสัปดาห์ โดยเริ่มตั้งแต่วันอาทิตย์ทำความเข้าใจหลักการ วันจันทร์ศึกษาความจำเป็นที่ต้องเปลี่ยนแปลงการบริหารงาน วันอังคารวางแผนการเปลี่ยนแปลง วันพุธลงมือเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม วันพฤหัสบดีใช้เครื่องมือสถิติในการดำเนินงาน วันศุกร์ช่วยเหลือบุคลากรในการดำเนินงานและวันเสาร์พัฒนาปรับปรุงและทำให้เกิดความแน่ใจในความสำเร็จ

จากที่ได้ศึกษาหลักการในการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร พบว่า การนำการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรไปใช้ในโรงเรียนให้ประสบความสำเร็จ เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาจำเป็นต้องทำความเข้าใจทฤษฎี ปรัชญาของการจัดการคุณภาพทั้งองค์กรให้ชัดเจน และสร้างความตระหนักของความต้องการและโอกาสในการปรับปรุง ตั้งเป้าหมายในการปรับปรุง จัดองค์กรเพื่อจะทำได้ถึงเป้าหมาย

การนำการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรมาใช้ในการจัดการศึกษา

การนำการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรมาใช้ในการศึกษานับว่ามีประโยชน์ และมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพราะส่งเสริมให้ผู้บริหารมีความรับผิดชอบมากขึ้น มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง เปิดโอกาสให้บุคลากรทั้งใน และนอกโรงเรียนมีส่วนร่วมในการบริหารมากยิ่งขึ้น ป้องกันความผิดพลาดในการจัดกิจกรรมการศึกษา สร้างความมั่นใจในมาตรฐาน และการเปรียบเทียบ ปฏิบัติงานได้ทันเวลา และตรงเวลา ยกระดับครูมืออาชีพ สร้างหลักสูตรใหม่ สอดคล้องกับความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครอง และประชาชน ลดช่องว่างระหว่างบุคลากรผู้ปฏิบัติงานและผู้นำ ที่สำคัญเน้นความพอใจของลูกค้า เมอร์กาทรอยด์ และมอร์แกน (Murgatroyd & Morgan, 1993 อ้างถึงใน อุตม ชูสีวรรณ, 2559 : 34) รวมทั้งเพิ่มความมั่นใจในการสอนแก่ครูมีการปรับปรุงการสอนในชั้นเรียน ตลอดจนทำให้นักเรียนยอมรับนับถือตนเองมากขึ้น

ช่วยปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรโดยเน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วม มีการวางแผนบุคลากรและงบประมาณ สามารถควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม คุณภาพมาตรฐาน มีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้การบริหารคุณภาพทั้งองค์กรมีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาหน่วยงาน ดังคำย่อที่ว่า “P-R-O-F-I-T-A-B-L-E” ฮอดเก็ตต์ (Hodgetts, 1996 : 11 - 13) อธิบายได้ดังนี้

P - Practical หมายถึง เป็นการนำทฤษฎีคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน ทำให้เกิดความเชื่อถือในการปฏิบัติ

R - Result หมายถึง การมุ่งเน้นผลผลิตเป็นหลัก

O - Original หมายถึง เริ่มต้นด้วยการออกแบบตามความต้องการของลูกค้า

F - Focused หมายถึง มีวัตถุประสงค์เฉพาะและชัดเจน

I - Implement หมายถึง การปฏิบัติตาม เวลาและต้นทุน

T - Timely หมายถึง การมุ่งทำงานให้ทันเวลา

A - Adaptable หมายถึง มีการปรับปรุงงานอย่างเหมาะสม

B - Broadly - Based หมายถึง ทุกคนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

L - Long -Term หมายถึง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นการวางแผนระยะยาว

E - Efficient หมายถึง ทำงานมีประสิทธิภาพ ดีกว่า เร็วกว่า

การจัดการคุณภาพทั้งองค์กรช่วยพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และปรับปรุงโรงเรียนรวมทั้งยังสามารถปรับปรุงหลักสูตร กิจกรรมนักเรียน พัฒนาคณะทำงานให้มีคุณภาพ ส่งผลให้โรงเรียนพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดความพึงพอใจ ห้องเรียนมีบรรยากาศในการเรียนการสอนที่สนุกสนาน และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างแพร่หลาย นอกจากนี้ช่วยให้มีการพัฒนา ปรับปรุงยุทธศาสตร์การสอนของครูโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญสอดคล้องกับการปฏิรูปการศึกษา

จากที่ได้ศึกษาการนำการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรมาใช้ในการจัดการศึกษา พบว่า การนำการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรมาใช้ในการจัดการศึกษา เป็นการส่งเสริมให้ผู้บริหารมีความรับผิดชอบมากขึ้น มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง เปิดโอกาสให้บุคลากรทั้งใน และนอกโรงเรียนมีส่วนร่วมในการบริหารมากยิ่งขึ้น ป้องกันความผิดพลาดในการจัดกิจกรรมการศึกษา สร้างความมั่นใจในมาตรฐาน และช่วยช่วยพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ธรรมชาติของการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร

การนำหลักการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรมาประยุกต์ใช้ในสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องศึกษาธรรมชาติของการบริหาร ซึ่งเป็นการทำงานในเชิงระบบ และ เน้นการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง คอปแมน และซาคัน (Kautman & Zahn, 1993 อ้างถึงใน อุดม ชูสิทธิ์, 2559 : 35) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.3 ระบบของการจัดการคุณภาพทั้งองค์การ

ปัจจัย(Inputs)	กระบวนการ (Processes)	ผลผลิต (Products)	ผลผลิตด้านหลักประกัน (Outputs)	ผลลัพธ์ (Outcome)
<ul style="list-style-type: none"> - จุดมุ่งหมาย - นโยบาย - กฎเกณฑ์ - งบประมาณ - เครื่องมือ - อุปกรณ์ - อาจารย์ - นักเรียน - แหล่งเรียนรู้ - อาคารสถานที่ - ชุมชน ฯลฯ 	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดการคุณภาพ - การปรับปรุงต่อเนื่อง - การสอน - การเรียนรู้ - การบริหาร - การบริการ - การสนับสนุน - การมีส่วนร่วม - การกระจายงาน - กระจายหน้าที่ ฯลฯ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลการสอบผ่านเกณฑ์ - ผู้มีทักษะต่างๆ - การสอนมีประสิทธิผล - คุณภาพผู้เรียน ฯลฯ 	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับความประกาศนียบัตรหรือวุฒิบัตร - จบการศึกษา - ได้งานทำ - ได้ใบรับรอง - ได้ใบอนุญาต ฯลฯ 	<ul style="list-style-type: none"> - ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพในการจัดการ - ความพึงพอใจ - การช่วยเหลือสังคม - คุณธรรม - จริยธรรม - จิตวิญญาน ฯลฯ

ที่มา : คอปแมน และซาร์ห์น (Kautman & Zahn, 1993 : 32 อ้างถึงใน อุดม ชูสิทธิ์, 2559 : 35)

จากตารางระบบของการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ มีข้อสังเกตด้านปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่ นโยบายงบประมาณ เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ด้านกระบวนการมุ่งเน้นการจัดการคุณภาพ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การจัดการเรียนการสอน ด้านผลที่จะเกิดมี 3 ลักษณะ คือ ผลผลิตทั่วไป ผลผลิตที่มีหลักประกัน และผลลัพธ์ที่ใช้ ในการช่วยเหลือสังคม และเกิดการยอมรับ

รูปแบบ

ความหมายของรูปแบบ

ทวิตต์ อ่ำลา (2551 อ้างถึงใน สุภาวดี ดวงจันทร์, 2559 : 101) กล่าวว่า รูปแบบ หมายถึง สิ่งที่ได้รับการพัฒนาขึ้นจากชุดของปัจจัยองค์ประกอบหรือตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน โดยความสัมพันธ์นั้นสามารถแสดงในรูปภาพ แผนภูมิ หรือแบบจำลอง เพื่ออธิบายหรือแสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบสำคัญและความสัมพันธ์ของเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น

ชัตติยา ด้วงสำราญ (2552 อ้างถึงใน สุภาวดี ดวงจันทร์, 2559 : 101) กล่าวว่า รูปแบบ (Model) หมายถึง 1) แบบอย่างหรือตัวอย่างของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างหรือทำซ้ำหรือลอกเลียนในอนาคต 2) เป็นชุดของปัจจัยหรือตัวแปรที่ผู้ศึกษาได้พัฒนาขึ้น เพื่อแสดงหรืออธิบายให้เห็นถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่สำคัญในเรื่องหนึ่งเรื่องใดโดยเฉพาะ 3) แบบจำลองอย่างง่ายหรือย่อส่วนของปรากฏการณ์ต่างๆ ที่ผู้เสนอรูปแบบดังกล่าวได้ศึกษาและพัฒนาขึ้น เพื่อแสดงหรือ

อธิบายปรากฏการณ์ให้เข้าใจง่ายขึ้น และควรแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องด้วยตลอดจนอาจใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไป

สุภาวดี ดวงจันทร์ (2559 : 104) กล่าวว่า รูปแบบ หมายถึง กรอบแนวคิดที่จำลองคุณลักษณะหรือคุณสมบัติของปรากฏการณ์หนึ่งที่เกิดจากในบางมิติขององค์การหรือหน่วยงานนั้นๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์การ

วรลักษณ์ จันทน์ผา (2555 : 96) กล่าวว่า รูปแบบ หมายถึง แบบอย่างหรือชุดองค์ประกอบที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อช่วยในการวิเคราะห์ปัญหาหรือแสดงเพื่อให้เข้าใจสิ่งต่างๆ ได้ง่ายขึ้น

วัชรศักดิ์ สงค์ปาน (2558 : 21) กล่าวว่า รูปแบบ หมายถึง ภาพย่อส่วนของทฤษฎีหรือแนวคิดเรื่องใดเรื่องหนึ่ง สิ่งที่เป็นตัวแทนของโครงสร้างทางความคิดหรือองค์ประกอบและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่สำคัญของเรื่องที่ศึกษาเพื่อแสดงหรืออธิบายปรากฏการณ์ให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น หรือในบางกรณีอาจจะใช้ประโยชน์ในการทำนายปรากฏการณ์ที่จะเกิดขึ้นตลอดจนอาจใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไป

จากที่ได้ศึกษาความหมายของรูปแบบ พบว่า รูปแบบ หมายถึง แบบอย่างหรือตัวอย่างที่ได้รับการพัฒนาขึ้นจากชุดของปัจจัยองค์ประกอบหรือตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน เพื่อที่จะช่วยในการวิเคราะห์ปัญหาหรืออธิบายปรากฏการณ์ให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น

ประเภทของรูปแบบ

ฮูเซ็นและโพสเล็ทเวท (Husen and Postlethwaite, 1994 : 112) ได้กล่าวถึง ประเภทของรูปแบบในหนังสือ The International Encyclopedia of Education ไว้ 5 ประเภท ดังนี้

1. รูปแบบเชิงอุปมาหรือเปรียบเทียบ (Analogue Models) เป็นรูปแบบที่ใช้หลักการคิดหาเหตุผล รูปแบบนี้นิยมใช้ในสาขาวิทยาศาสตร์ทางกายภาพ รูปแบบนี้ไม่ค่อยใช้ในสาขาสังคมและพฤติกรรมศาสตร์ ตัวอย่างของรูปแบบประเภทนี้ใช้ในทางการศึกษา คือ ขนาดของโรงเรียนหรือจำนวนของนักเรียนในโรงเรียน เกี่ยวข้องกับจำนวนนักเรียนที่เข้ามาและออกไป โดยที่จำนวนที่เข้ามาจากหลายแหล่ง/หลายปัจจัย เช่น ตามเกณฑ์อายุ ตามเขตพื้นที่ ตามการย้ายเข้ามาอยู่ของผู้ปกครอง ส่วนจำนวนนักเรียนที่ออกไป มาจากหลายแหล่งหลายปัจจัยด้วยกัน เช่น อพยพตามผู้ปกครองออกไปอยู่ที่อื่น สำเร็จการศึกษาชั้นสูงสุดของโรงเรียน รูปแบบนี้มีประโยชน์ในการอธิบายการเปลี่ยนแปลงและการทำนายในอนาคต ซึ่งสามารถใช้ในการวางแผนและการกำหนดนโยบายได้

2. รูปแบบเชิงภาษา (Semantic Models) เป็นรูปแบบที่แสดงออกด้วยการใช้คำพูดภาษาท่าทาง รูปภาพ เป็นหลัก แต่รูปแบบนี้มีจุดอ่อนที่ขาดความชัดเจนแน่นอนที่ยากต่อการทดสอบ ฉะนั้นรูปแบบนี้จึงขึ้นอยู่กับความชัดเจนของการใช้ภาษา

3. รูปแบบเชิงแบบแผน (Schematic Models) เป็นรูปแบบที่แสดงแผนที่หรือแผนภูมิที่จะพยายามเชื่อมโยงหน่วยและกลุ่มต่าง ๆ ให้เข้ามาสัมพันธ์กัน รูปแบบนี้นิยมใช้ในสาขาจิตวิทยา รูปแบบหนึ่งที่ใช้กันคือรูปแบบของ Guilford ที่เกี่ยวกับระดับสติปัญญา ที่เกี่ยวข้องกัน 3 มิติ คือ ด้านเนื้อหา ด้านผลลัพธ์ และด้านการจัดกระทำ

4. รูปแบบเชิงคณิตศาสตร์ (Mathematic Models) รูปแบบนี้เริ่มนิยมใช้มากขึ้นตั้งแต่ปี ค.ศ.1960 ในสาขาวิชาพฤติกรรมศาสตร์สังคมและจิตวิทยา ส่วนในสาขาทางการศึกษามีการใช้น้อย

ในการวิจัย แต่มีการนำมาใช้บ้างในเรื่องของการประเมิน รูปแบบเชิงคณิตศาสตร์นี้มีประโยชน์ที่สามารถทำให้ข้อสันนิษฐานได้ มีการพิจารณาด้วยเชิงปริมาณ และทดสอบได้ด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ รูปแบบเชิงคณิตศาสตร์นี้สามารถเขียนความสัมพันธ์ได้ในรูปสูตร หรือสมการทางคณิตศาสตร์ได้

5. รูปแบบเชิงเหตุผล (Causal Models) รูปแบบนี้เริ่มได้รับความสนใจในช่วงหลังปี ค.ศ.1970 และนิยมใช้ในการวิจัยมากขึ้น เชื่อกันว่ารูปแบบนี้เริ่มใช้ในสาขาพันธุศาสตร์ ซึ่งมีการทำเทคนิคการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) มาใช้ แนวคิดสำคัญของรูปแบบเชิงเหตุผลนี้เกี่ยวข้องกับการสร้างสมการโครงสร้างอย่างง่ายของสาเหตุกับตัวแปรต่าง ๆ ภายใต้การให้เหตุผลการตัดสินใจ

จากที่ได้ศึกษาประเภทของรูปแบบ พบว่า ประเภทของรูปแบบ มี 5 รูปแบบ คือ 1) รูปแบบเชิงอุปมาหรือเปรียบเทียบ (Analogue Models) 2) รูปแบบเชิงภาษา (Semantic Models) 3) รูปแบบเชิงแบบแผน (Schematic Models) 4) รูปแบบเชิงคณิตศาสตร์ (Mathematic Models) และ 5) รูปแบบเชิงเหตุผล (Causal Models)

คุณลักษณะของรูปแบบที่ดี

คีฟส์ (Keeves) (1988 อ้างถึงใน วรลักษณ์ จันทน์ผา, 2555 : 99) กล่าวว่า รูปแบบที่ใช้ประโยชน์ได้ ควรจะมีข้อกำหนด (Requirement) 4 ประการ คือ

1. ประกอบด้วยความสัมพันธ์อย่างมีโครงสร้าง (Structural relationship) มากกว่าความสัมพันธ์ที่เกี่ยวเนื่องกันแบบรวมๆ (Associative relationship)

2. ควรใช้แนวทางในการพยากรณ์ผลที่เกิดขึ้นซึ่งสามารถตรวจสอบได้โดยการสังเกต หรือสามารถที่จะทดสอบรูปแบบบนพื้นฐานของข้อมูลเชิงประจักษ์ได้

3. ควรต้องระบุหรือชี้ให้เห็นถึงกลไกเชิงเหตุผลของเรื่องที่ศึกษา ดังนั้น นอกจากรูปแบบจะเป็นเครื่องมือในการพยากรณ์ได้แล้ว ควรใช้อธิบายปรากฏการณ์ได้ด้วย

4. ควรเป็นเครื่องมือในการสร้างมโนทัศน์ใหม่ และสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรในลักษณะใหม่ซึ่งเป็นการขยายในเรื่องที่กำลังศึกษา

จอยซ์ และชอร์เวอร์ (Joyce & Shoverl, 1992 อ้างถึงใน วรลักษณ์ จันทน์ผา, 2555 : 99) กล่าวว่า รูปแบบควรมีทฤษฎีรองรับ เมื่อพัฒนารูปแบบแล้ว ก่อนนำไปใช้ต้องมีการวิจัยเพื่อตรวจสอบรูปแบบและได้สรุปสาระสำคัญ ไว้ดังนี้

1. รูปแบบต้องมีทฤษฎีรองรับ

2. เมื่อพัฒนารูปแบบแล้ว ก่อนนำไปใช้อย่างแพร่หลายต้องมีการวิจัยเพื่อทดสอบ ทฤษฎี และตรวจสอบคุณภาพในเชิงการใช้สถานการณ์จริงและนำข้อค้นพบมาปรับปรุงแก้ไขอยู่เรื่อยๆ

3. การพัฒนารูปแบบอาจจะออกแบบให้ใช้กว้างขวางหรือเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเจาะจงอย่างใดอย่างหนึ่งก็ได้

4. การพัฒนารูปแบบจะมีจุดมุ่งหมายหลักที่ถือเป็นตัวตั้งในการพิจารณาเลือกรูปแบบไปใช้ กล่าวคือ ถ้าผู้ใช้นำรูปแบบไปใช้ตรงกับจุดมุ่งหมายหลัก จะทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ขณะเดียวกันก็สามารถนำรูปแบบนั้นไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์อื่นได้ ถ้าพิจารณาเห็นว่าเหมาะสม แต่ก็อาจทำให้ได้ผลสำเร็จลดน้อยลง

พูลสุข หิงคานนท์ (2552 อ้างถึงใน มะลิวัลย์ อารีย์ถนอมวงศ์, 2556 : 11) กล่าวว่า รูปแบบที่ดีจะเปรียบเสมือนสิ่งที่ทำให้ผู้ศึกษาในเรื่องใดๆ ได้มีความเข้าใจเป็นเบื้องต้นก่อนศึกษาในแนวลึกต่อไป ดังนั้นรูปแบบที่ดีควรมีลักษณะดังนี้

1. รูปแบบควรประกอบด้วยความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างตัวแปรมากกว่าที่จะเน้นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรรวมๆ
2. รูปแบบควรนำไปสู่การทำนายผลที่ตามมาซึ่งสามารถตรวจสอบได้ด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยเมื่อทดสอบรูปแบบแล้ว หากปรากฏว่าไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ รูปแบบนั้นต้องถูกยกเลิก
3. รูปแบบควรอธิบายโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุผลของเรื่องที่จะศึกษาได้อย่างชัดเจน
4. รูปแบบควรนำไปสู่การสร้างแนวคิดใหม่ หรือความสัมพันธ์ใหม่ของเรื่องที่ได้ศึกษาได้
5. รูปแบบในเรื่องใดจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับกรอบของทฤษฎีในเรื่องนั้นๆ

จากที่ได้ศึกษาคุณลักษณะของรูปแบบที่ดี พบว่า คุณลักษณะของรูปแบบที่ดี ควรเป็นรูปแบบที่ประกอบด้วยความสัมพันธ์อย่างมีโครงสร้าง ต้องมีทฤษฎีรองรับ และสามารถพยากรณ์ผลที่เกิดขึ้นซึ่งสามารถตรวจสอบได้โดยการสังเกตหรือสามารถที่จะทดสอบรูปแบบบนพื้นฐานของข้อมูลเชิงประจักษ์ได้

เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique)

เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) เป็นวิธีการวิจัยทางวิทยาศาสตร์ของการมองอนาคตของเหตุการณ์ต่างๆ โดยการรวบรวมความคิดเห็นจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ประสบการณ์ในเรื่องที่ต้องการศึกษาวิจัย เพื่อให้ได้คำตอบที่ราเชื่อถือมากที่สุด ถูกค้นพบและพัฒนาโดยนักวิจัยบริษัทแรนด์ (the rand corporation) โดย Olaf Helmer and Norman Dalkey เมื่อ ค.ศ.1950 เป็นวิธีสำรวจความเห็นในสาขาหนึ่งๆ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับคำถามการพยากรณ์ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ตอบแบบสอบถามชุดเดียวกันหลายๆ ครั้ง ในการสำรวจรอบที่หนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามจะตอบคำถามพร้อมข้อคิดเห็นส่วนตัวเกี่ยวกับคำถามคำถาม จากนั้นคณะวิจัยจะคำนวณหาค่าควอไทล์ (Quartile) และรวบรวมข้อคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบเพิ่มลงในชุดแบบสอบถามรอบที่สอง พร้อมส่งคำตอบที่ได้ในรอบแรกคืนให้ผู้ตอบ ผู้ตอบจะเปรียบเทียบคำตอบของตนกับผู้เชี่ยวชาญท่านอื่นและข้อคิดเห็นเพิ่มเติม เพื่อตัดสินใจใหม่ว่าจะยืนยันความคิดเดิม หรือจะเปลี่ยนใจโดยมีต้องเผชิญหน้ากับผู้เชี่ยวชาญท่านอื่น ความเห็นที่แตกต่างจากความเห็นของคนส่วนใหญ่ มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่าความเห็นของคนส่วนใหญ่ ผลการศึกษาหลายชิ้นระบุว่าความเห็นของสมาชิกที่ดีที่สุดของกลุ่มอาจไม่ตรงกับความเห็นของคนส่วนใหญ่ (Jensen, 1996 : 3 อ้างถึงใน วัลลภ รongพล, 2556 : 71)

ความหมายของเทคนิคเดลฟาย

เทียนฉาย กิระนันท์ (2539 : 12) กล่าวว่า เทคนิคเดลฟาย เป็นเทคนิควิเคราะห์อีกแบบหนึ่งที่ได้รับการประดิษฐ์และการพิจารณาขึ้นมาเพื่อใช้ในการวิจัยอนาคต โดยเฉพาะเป็นวิธีการที่ใช้

กำหนดโครงสร้างของกระบวนการสื่อสารระหว่างสมาชิกในกลุ่มเพื่อให้บรรลุผลในการพิจารณาปัญหาที่ซับซ้อนมากๆ รวมกันโดยเฉพาะปัญหาที่เกี่ยวข้องกับอนาคตเช่นนี้ จะเป็นปัญหาที่ยู่ยากซับซ้อนมากๆ เกินกว่าที่คนใดคนหนึ่งจะสามารถวิเคราะห์ได้ถี่ถ้วนและรอบคอบพอ

นาตยา ปิรันธานนท์ (2526 : 139) กล่าวว่า เทคนิคเดลฟายเป็นวิธีการศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังเรื่องอนาคตจากบุคคลที่เราเห็นว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาใดวิชาหนึ่ง

ลักษณะสำคัญของเทคนิคเดลฟาย

1. เป็นกระบวนการและวิธีการแสวงหาข้อมูลของนักวิจัยโดยการรับฟังความคิดเห็น การคาดการณ์ การพยากรณ์สถานการณ์หนึ่งจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิในศาสตร์สาขานั้น โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตอบคำถามจากแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาวิจัยกำหนดขึ้น

2. ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิที่ผู้ศึกษาวิจัยเลือกให้เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม หรือให้แสดงความคิดเห็น ไม่มีโอกาสได้รู้ว่าในงานวิจัยนี้มีผู้เชี่ยวชาญคนใดบ้างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น ซึ่งลักษณะนี้สามารถลดความขัดแย้งในทางวิชาการระหว่างผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นตอนของกระบวนการเทคนิคเดลฟาย

1. กำหนดกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยต้องทำการคัดเลือกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่จะศึกษาวิจัย ควรมีกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย และตรงตามตัวแปรที่ทำการศึกษา ความซับซ้อนของเรื่องที่ศึกษา เวลาและงบประมาณในการวิจัย

2. สร้างเครื่องมือการวิจัย โดยทั่วไปเป็นแบบสอบถามหรือการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างซึ่งแบบสอบถามที่นำไปใช้ผู้เชี่ยวชาญต้องทำการตรวจสอบความตรง (Validity) ก่อนนำไปใช้

3. ทำการสอบถามผู้เชี่ยวชาญด้วยแบบสอบถามหรือสัมภาษณ์ 3-4 รอบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของแบบสอบถาม ถ้าแบบสอบถามฉบับแรกเริ่มด้วยการให้ผู้เชี่ยวชาญลงมติหรือจัดลำดับความสำคัญ เมื่อถึงแบบสอบถามฉบับที่ 2 หรือ 3 อาจพบว่าคำตอบของกลุ่มไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือเปลี่ยนแปลง น้อยมาก ก็สามารถยุติการวิจัยได้ โดยทั่วไปมักจะถาม 4 รอบ ดังนี้

รอบแรก ผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา โดยทั่วไปจะเป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นอย่างกว้างๆ เพื่อรวบรวมจัดประเด็นสร้างเป็นคำถามในรอบที่ 2 ต่อไป

รอบสอง ผู้วิจัยจะนำข้อความที่ได้รับจากคำตอบรอบแรกของผู้เชี่ยวชาญทุกคนมารวบรวม ตัดทอนสิ่งที่ซ้ำๆ กันหรือสิ่งที่เกินต้องการ จากนั้นก็จัดทำเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า Likert ให้ผู้เชี่ยวชาญลำดับความสำคัญ

รอบสาม ผู้วิจัยนำคำตอบที่ได้รับหาค่าเฉลี่ย โดยปกติกระทำในรูปของมัธยฐานหรือฐานนิยม แล้วจัดส่งแบบสอบถามชุดเดิมไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ได้พิจารณาการแสดงความคิดเห็นของตนด้วยคำตอบของผู้เชี่ยวชาญบางคนอาจจะไม่ตรงกับคำตอบของกลุ่มได้ กรณีเช่นนี้ ผู้เชี่ยวชาญอาจจะเปลี่ยนแปลงคำตอบของตนหรือจะคงเดิมก็ได้ แต่จะได้รับการขอร้องให้แสดงเหตุผลประกอบ ถ้าไม่มีเหตุผลประกอบ แสดงว่าเห็นด้วยกับคำตอบของกลุ่มในแบบสอบถามนี้จะแสดงให้เห็นคำตอบในรอบที่ 2

ของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านนั้นเป็นอย่างไรมีความแตกต่างไปจากคำมัธยฐาน อินเทอร์เน็ตของคำตอบทั้งหมดอย่างไร

รอบสี่ ดำเนินการเช่นเดียวกับรอบ 3 ส่วนจะมีการสอบถามในรอบ 4 หรือไม่ขึ้นอยู่กับคำตอบในรอบ 3 กล่าวคือ ถ้าคำตอบในรอบ 3 มีความสอดคล้องกันก็ไม่ต้องสอบถามในรอบ 4

จากคำตอบที่ได้รับ ผู้วิจัยจะได้ข้อมูลที่มีคุณค่าต่อการนำไปวินิจฉัยในเรื่องที่ต้องการ โดยข้อมูลที่ได้จะแสดงถึงลำดับความสำคัญ อัตราร้อยละของความสอดคล้องและความไม่สอดคล้องของความคิดเห็น

แนวคิดการบริหารโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล

หลักการและเหตุผลของโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล

ตามนโยบายของ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี “1 ตำบล 1 โรงเรียนคุณภาพ” ซึ่งเป็นนโยบายที่สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า “จะไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง” โดยมุ่งเน้นการพัฒนาโรงเรียนให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามบริบทของตนเอง สร้างโอกาสให้นักเรียนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ เกิดความเท่าเทียมและครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำด้านการจัดการศึกษาของประเทศ โดยมีโรงเรียนเป็นศูนย์กลางของชุมชน เป็นต้นแบบโรงเรียนที่มีคุณภาพ โดยโรงเรียนสามารถให้บริการการศึกษาอย่างมีคุณภาพ มีความพร้อมในการจัดการเรียนการสอน มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ผู้บริหารและครูมีความพร้อมด้านสมรรถนะ ศักยภาพ และความสามารถในการบริหารจัดการให้มีคุณภาพ สร้างการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการบริหาร การจัดการสถานศึกษาของเอกชน บ้าน วัด รัฐ โรงเรียน เพื่อพัฒนาผู้เรียน ซึ่งถือเป็นหลักประกันกับชุมชนว่า โรงเรียนคุณภาพเหล่านี้จะส่งเสริมและสนับสนุนให้นักเรียนได้รับความรู้กระบวนการและทักษะที่จำเป็นต่อการดำรงตน ดำรงชีวิตในการเป็นพลเมืองที่ดีของประเทศ ตลอดจนเป็นศูนย์รวมหรือเป็นแหล่งการเรียนรู้ของชุมชน ให้ชุมชนมีส่วนร่วมและเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ สร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาในการพัฒนาคุณภาพของโรงเรียนในการส่งบุตรหลานเข้ามาเรียน นำไปสู่การลดค่าใช้จ่ายของผู้ปกครอง โรงเรียน และชุมชน ร่วมกันจัดกิจกรรมทางการศึกษาที่เป็นประโยชน์ เชื่อมโยงความสัมพันธ์กับชุมชนได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ โดยในปีงบประมาณ 2562 จะเริ่มดำเนินการขับเคลื่อนในโรงเรียนประถมศึกษาระดับตำบลก่อน และปีงบประมาณ 2563 พัฒนาไปสู่โรงเรียนมัธยมศึกษา ระดับอำเภอ โรงเรียนพื้นที่พิเศษ (Stand Alone) ตามลำดับ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการพัฒนาการศึกษาไทยในเชิงระบบอย่างแท้จริงโดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกระทรวงศึกษาธิการ เป็นหน่วยงานหลักในการจัดการศึกษาได้รับมอบหมายนโยบายจากนายกรัฐมนตรีให้ดำเนินการขับเคลื่อนโครงการโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล (1 ตำบล 1 โรงเรียนคุณภาพ) ให้บรรลุตามเป้าหมาย โดยเร่งดำเนินการโครงการให้เป็นรูปธรรมและมีความยั่งยืนสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม เพื่อลดความเหลื่อมล้ำด้านการจัดการศึกษาของประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์ของโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล

1. เพื่อให้โรงเรียนคุณภาพประจำตำบล ต้องมีความเข้มแข็งทางวิชาการ เป็นสถานศึกษา คุณธรรม มีความโปร่งใสในการดำเนินงานของสถานศึกษา (ITA) และเป็นแหล่งเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม งานอาชีพ และสุขภาพอนามัย เป็นโรงเรียนศูนย์รวมการศึกษาที่มีคุณภาพ สามารถให้บริการการศึกษาแก่นักเรียน และชุมชน อย่างมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน
2. เพื่อให้ผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษา มีความพร้อมในทุกด้าน ทั้งสมรรถนะ ศักยภาพ และความสามารถในการบริหารจัดการ มีความคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหาร การจัดการเรียนการสอน สร้างคลังนวัตกรรมการเรียนการสอน คลังความรู้อย่างเป็นรูปธรรมและมีความยั่งยืน
3. เพื่อสร้างโอกาสทางการศึกษาและลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา ให้กับเยาวชนที่ขาดแคลนได้เติบโตเป็นพลเมืองดี มีทักษะวิชาการ ทักษะชีวิต ทักษะอาชีพ
4. เพื่อให้นักเรียนมีการพัฒนาด้านสติปัญญา (Intelligence Quotient) ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient) มีทัศนคติ (Attitude) มีพัฒนาการด้านร่างกายสมวัย (Physical) และมีพัฒนาทักษะชีวิตตามกระบวนการลูกเสือ ปฏิบัติตามค่านิยม 12 ประการ มีคุณลักษณะตามโรงเรียนสุจริต มีคุณธรรมอัตลักษณ์ตามโรงเรียนคุณธรรม สพฐ. เพื่อปลูกฝังความเป็นพลเมืองที่ดีของประเทศไทย (Moral Quotient) สามารถรู้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงในสังคมโลก ใช้ชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข เมื่อจบการศึกษามีงานทำ อย่างมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน
5. เพื่อให้นักเรียนมีการพัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรม มีความรัก ห่วงเห่นและความภูมิใจในชาติ โดยใช้แนวคิดแบบ STAR STEMS และแนวทางโรงเรียนคุณธรรม สพฐ. โดยนักเรียนเป็นคนดี มีวินัย มีการเรียนรู้แบบเสมือนเหตุการณ์จริง โดยใช้หลักเหตุและผล หลักภูมิปัญญาไทยและศาสตร์พระราชชาติ หลักประสิทธิภาพ ระบบและการสื่อสารภาษาอังกฤษ หลักพิสูจน์ด้วยหลักตรรกะและคุณธรรม และหลักความสอดคล้อง เชื่อมโยงกับภูมิสังคมในการพัฒนาทักษะชีวิตตามกระบวนการลูกเสือ รวมถึงปฏิบัติตามค่านิยม 12 ประการ เพื่อปลูกฝังความเป็นพลเมืองที่ดีของประเทศไทย (Moral Quotient)
6. เพื่อสร้างความร่วมมือระหว่าง เอกชน บ้าน วัด/ศาสนสถานอื่นๆ รัฐ และโรงเรียน อย่างเป็นรูปธรรมและมีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

เป้าหมายของโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล

1. โรงเรียนประจำตำบลอย่างน้อยตำบลละ 1 โรงเรียน ต้องมีความเข้มแข็งทางวิชาการ เป็นสถานศึกษาคุณธรรม มีความโปร่งใสในการดำเนินงานของสถานศึกษา (ITA) และเป็นแหล่งเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม งานอาชีพ และสุขภาพอนามัย เป็นโรงเรียนศูนย์รวมการศึกษาที่มีคุณภาพ สามารถให้บริการการศึกษาแก่นักเรียน และชุมชน อย่างมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน
2. ผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษา มีความพร้อมในทุกด้าน ทั้งสมรรถนะ ศักยภาพ และความสามารถในการบริหารจัดการ มีความคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมบริหารจัดการเรียนการสอนคลังนวัตกรรมการเรียนการสอน
3. นักเรียนทุกคนในตำบลได้รับโอกาสและเข้าถึงการบริการและสวัสดิการทางการศึกษา ที่มีคุณภาพและเป็นธรรม ลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา แก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ และสังคมในท้องถิ่นชนบท

4. นักเรียนมีการพัฒนาด้านสติปัญญา (Intelligence Quotient) ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient) มีทัศนคติ (Attitude) มีพัฒนาการด้านร่างกายสมวัย (Physical) และมีพัฒนาทักษะชีวิตตามกระบวนการลูกเสือ ปฏิบัติตามค่านิยม 12 ประการ มีคุณลักษณะตามโรงเรียนสุจริต มีความรัก ห่วงแค้นและความภูมิใจในชาติ โดยใช้แนวคิดแบบ STAR STEMS และมีคุณธรรมอัตลักษณ์แนวทางโรงเรียนคุณธรรม สพฐ. เพื่อปลูกฝังความเป็นพลเมืองที่ดีของประเทศชาติ (Moral Quotient) สามารถรู้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงในสังคมโลก ใช้ชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขเมื่อจบการศึกษามีงานทำ อย่างมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

5. ทุกภาคส่วนทั้งเอกชน บ้าน วัด/ศาสนสถานอื่นๆ รัฐ และโรงเรียน มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนและพัฒนาโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล

กลุ่มเป้าหมายของโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล

นักเรียน ครู ผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่เปิดสอนระดับประถมศึกษา อย่างน้อยตำบลละ 1 โรงเรียน

การพัฒนาโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล (1 ตำบล 1 โรงเรียนคุณภาพ) ให้การสนับสนุนงบประมาณ สถานที่ แหล่งเรียนรู้ องค์กรความรู้ บุคลากร จำแนกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 โครงสร้างพื้นฐาน

1. อาคารเรียน อาคารประกอบ โรงอาหาร โรงพลศึกษา สนามฟุตบอล
 2. ระบบคมนาคม เช่น บริการรถรับ-ส่งนักเรียน (รถตู้หรือรถบัส) ถนน ไฟถนน ไฟจราจร
- ป้ายบอกทาง ทางเท้า
3. ระบบไฟฟ้า ระบบพลังงานทางเลือก
 4. ระบบประปา น้ำดื่ม ระบบป้องกันน้ำท่วม ระบบบำบัดน้ำเสียท่อระบายน้ำ ระบบการส่งน้ำ

5. เครือข่ายโทรศัพท์ เครือข่ายโทรศัพท์มือถือ สัญญาณโทรศัพท์ และสัญญาณวิทยุ เคเบิลทีวี สัญญาณอินเทอร์เน็ต และอุปกรณ์ที่รองรับระบบ

6. เครื่องคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์พกพา และอุปกรณ์อื่นๆ
7. ระบบบำบัดขยะ ระบบบำบัดน้ำเสีย โรงขยะรีไซเคิล และสิ่งแวดล้อมภายในโรงเรียน
8. โภชนาการและสุขภาพของนักเรียน ครูบุคลากรทางการศึกษาและผู้บริหารสถานศึกษา และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือผู้มีความต้องการพิเศษ

ด้านที่ 2 ส่งเสริมการศึกษา

1. ส่งเสริมสนับสนุนการเรียนการสอนด้านภาษาอังกฤษภาษาจีนและภาษาที่โรงเรียนเลือก
2. ส่งเสริมสนับสนุนสะเต็มศึกษา (STEM Education)
3. ส่งเสริมด้านอาชีพสร้างลักษณะเฉพาะของการเป็นผู้ประกอบการ
4. ให้การสนับสนุนคำวิศุรยหัวของนักเรียน
5. ให้การสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆที่ส่งเสริมการเรียนการสอนและทักษะด้านอาชีพ

6. ให้การสนับสนุนองค์ความรู้ วัสดุอุปกรณ์ และร่วมพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศให้เชื่อมโยงเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7. ให้การสนับสนุนโรงเรียนเข้าถึง เข้าใช้แหล่งเรียนรู้ขององค์กรได้

8. ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้บริหารของโรงเรียนคุณภาพประจำตำบลได้รับการพัฒนาทักษะที่สำคัญและจำเป็นที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ปัจจุบัน

9. ส่งเสริมสนับสนุนให้ครู และบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนคุณภาพประจำตำบลได้รับการพัฒนาทักษะการจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่มุ่งผู้เรียนเป็นสำคัญ และเอื้อต่อการสร้างทักษะชีวิตและทักษะวิชาชีพต่อผู้เรียน

10. ส่งเสริมสนับสนุนการสร้างสื่อและนวัตกรรมด้านการบริหารและด้านการจัดการเรียนรู้เพื่อเป็นคลังความรู้ให้กับโรงเรียน

11. ถอดบทเรียนการพัฒนาโรงเรียนคุณภาพประจำตำบลที่ประสบความสำเร็จ

12. สร้างเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านแนวทางการพัฒนาโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล

ด้านที่ 3 การสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วม

1. สร้างเครือข่ายการพัฒนาโดยเปิดโอกาสให้หน่วยงานในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล ผ่านความร่วมมือกับศึกษาธิการจังหวัด

2. สนับสนุนความร่วมมือระหว่างสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โรงเรียนและชุมชนในการพัฒนาคุณภาพโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล

3. ส่งเสริมทักษะการสื่อสารและความร่วมมือให้กับผู้บริหารและครู เพื่อต่อยอดการพัฒนาทั้งด้านกายภาพ การบริหารจัดการ และการจัดการกระบวนการเรียนรู้ให้กับโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล

4. ส่งเสริมการเขียนแผนพัฒนาระดับโรงเรียน เพื่อขอรับงบประมาณสนับสนุนจากทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

5. ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างโรงเรียนและหน่วยงานในท้องถิ่นเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา

6. พัฒนาคณะกรรมการสถานศึกษาเพื่อร่วมกันพัฒนาโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล ดัชนีชี้วัดความสำเร็จของโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล

เชิงปริมาณ

1. จำนวนโรงเรียนประจำตำบล อย่างน้อยตำบลละ 1 โรงเรียน

2. จำนวนโรงเรียนประจำอำเภอ อย่างน้อยอำเภอละ 1 โรงเรียน

เชิงคุณภาพ

1. ร้อยละ 80 ของโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล และโรงเรียนประจำอำเภอ ต้องมีความเข้มแข็งทางวิชาการ เป็นสถานศึกษาคุณธรรม มีความโปร่งใสในการดำเนินงานของสถานศึกษา (ITA) และเป็นแหล่งเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม งานอาชีพ และสุขภาพอนามัย เป็นโรงเรียนศูนย์รวมการศึกษาที่มีคุณภาพ สามารถให้บริการการศึกษาแก่นักเรียน และชุมชน อย่างมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

2. ร้อยละ 80 ของผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษา มีความพร้อมในทุกด้าน ทั้งสมรรถนะ ศักยภาพ และความสามารถในการบริหารจัดการ มีความคิดสร้างสรรค์นวัตกรรม การบริหารจัดการเรียนการสอน คลังนวัตกรรมการเรียนการสอน

3. ร้อยละ 80 ของนักเรียนได้รับโอกาสและเข้าถึงการบริการและสวัสดิการทางการศึกษาที่มีคุณภาพและเป็นธรรม

4. ร้อยละ 80 ของนักเรียนมีการพัฒนาด้านสติปัญญา (Intelligence Quotient) ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient) มีทัศนคติ (Attitude) มีพัฒนาการด้านร่างกาย สมวัย (Physical) และมีพัฒนาทักษะชีวิตตามกระบวนการลูกเสือ ปฏิบัติตามค่านิยม 12 ประการ มีคุณลักษณะตามโรงเรียนสุจริต มีความรัก ห่วงเห่นและความภูมิใจในชาติ โดยใช้แนวคิดแบบ STAR STEMS และมีคุณธรรมอัตลักษณ์แนวทางโรงเรียนคุณธรรม สพฐ. เพื่อปลูกฝังความเป็นพลเมืองที่ดี ของประเทศชาติ (Moral Quotient) สามารถรู้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงในสังคมโลก ใช้ชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข เมื่อจบการศึกษามีงานทำ อย่างมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

5. ร้อยละ 80 ได้รับความร่วมมือในการส่งเสริม สนับสนุนจากทุกภาคส่วนทั้งเอกชน บ้าน วัด/ศาสนาอื่นๆ รัฐ และโรงเรียน ในการขับเคลื่อนและพัฒนาโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล และโรงเรียนคุณภาพประจำอำเภอ

ผลที่คาดว่าจะได้รับของโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล

ความสำเร็จของโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล คือ เป็นโรงเรียนที่ให้โอกาสทางการศึกษา ที่เท่าเทียมกันอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาเข้มแข็งทั้งด้านวิชาการ สมรรถนะสำคัญและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ดนตรี กีฬา ศิลปะ และจิตสาธารณะตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความพร้อมด้านกายภาพ สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุครุภัณฑ์ สะอาด ร่มรื่น ปลอดภัย เป็นโรงเรียนที่เน้นการพัฒนาพื้นฐานด้านอาชีพ และการเป็น “โรงเรียนของชุมชน” ที่มีความร่วมมือกับท้องถิ่นและบริการโรงเรียนเครือข่ายและชุมชนอย่างเข้มแข็ง ซึ่งภาพความสำเร็จของโรงเรียนด้านต่างๆ ดังนี้

1. นักเรียน เข้าถึงการบริการและสวัสดิการทางการศึกษาที่มีคุณภาพและเป็นธรรม มีสติปัญญา (Intelligence Quotient) สามารถแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient) ทัศนคติที่ดี (Attitude) พัฒนาการด้านร่างกายสมวัย (Physical) ทักษะชีวิตตามกระบวนการลูกเสือ และปฏิบัติตามค่านิยม 12 ประการ เพื่อปลูกฝังความเป็นพลเมืองที่ดีของประเทศชาติ (Moral Quotient) มีทักษะด้านเทคโนโลยี การคิดวิเคราะห์ มีทักษะด้านภาษา 4 ภาษา มีสมรรถนะที่สำคัญ มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ และทักษะอาชีพมุ่งสู่การมีงานทำ อย่างมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

2. ครู มีความพร้อมในทุกด้าน ทั้งสมรรถนะ ศักยภาพ และความสามารถในการบริหารจัดการ มีความคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการเรียนการสอน คลังนวัตกรรมการเรียนการสอน มีจรรยาบรรณ มีทักษะวิชาชีพในการพัฒนาหลักสูตร และการจัดการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ มีการใช้วัสดุ สื่ออุปกรณ์ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทันสมัย ส่งเสริมความกระตือรือร้นใฝ่เรียนรู้ของผู้เรียน มีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ เอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือผู้เรียน มีการพัฒนาตนเองแบบชุมชนแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนาวิชาชีพ (Professional Learning Community: PLC) อย่างต่อเนื่อง

3. ผู้บริหาร มีความพร้อมในทุกด้าน ทั้งสมรรถนะ ศักยภาพ และความสามารถในการบริหารจัดการ มีภาวะผู้นำ ยอมรับการเปลี่ยนแปลง มีทักษะการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถแก้ปัญหาการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลสูงสุดต่อคุณภาพผู้เรียน

4. โรงเรียนมีโครงสร้างพื้นฐานด้านกายภาพ สิ่งอำนวยความสะดวก มีคุณภาพด้านสภาพแวดล้อม แหล่งเรียนรู้ มีบรรยากาศอบอุ่น ปลอดภัย ทันสมัย และมีมาตรการอนุรักษ์พลังงาน และสิ่งแวดล้อมเอื้อต่อการเรียนรู้ สร้างโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ สามารถให้บริการการศึกษาแก่นักเรียนและชุมชน มีความโดดเด่นในการเป็นโรงเรียนหลักที่สามารถให้บริการโรงเรียนในบริเวณใกล้เคียง มีความเข้มแข็งทางวิชาการและมีความพร้อมในการพัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรม งานอาชีพ และสุขภาพอนามัย เป็นโรงเรียนที่มีคุณภาพ ผ่านการมีส่วนร่วม ทั้งร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมพัฒนา ร่วมสนับสนุนจากทุกภาคส่วน

5. การมีส่วนร่วมในการพัฒนา ทุกภาคส่วนทั้งเอกชน บ้าน วัด/ศาสนาอื่นๆ รัฐ และโรงเรียน ให้การยอมรับ เชื่อถือต่อคุณภาพของโรงเรียน ครู และผู้บริหาร และมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนและพัฒนาโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล ให้ความสนใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียน มีความต้องการให้บุตรหลานเข้ารับการศึกษาและให้ความร่วมมือในการสนับสนุนการดำเนินงานการจัดการศึกษา เสมือนเป็นเจ้าของโรงเรียน

แนวทางดำเนินงานโครงการโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล

คัดเลือกโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล

- ประชาสัมพันธ์ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการ ระหว่างวันที่ 4 – 10 ธ.ค. 2561
 - คณะกรรมการคัดเลือกโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล
 1. ระดับตำบล
ระหว่างวันที่ 11 – 14 ธ.ค. 2561
 2. ระดับอำเภอ
ระหว่างวันที่ 15 – 19 ธ.ค. 2561
 3. ระดับจังหวัด (ศธจ.) พิจารณา
ระหว่างวันที่ 20 - 28 ธ.ค. 2561
 - เสนอ สพฐ. ภายในวันที่ 28 ธ.ค. 2561
 - สพฐ. ประกาศรายชื่อภายในวันที่ 4 ม.ค. 2562
- ระยะที่ 1 ตรวจสอบและเปิดรับ (ม.ค.-มี.ค.62)
- พิจารณาสภาพปัจจุบันของโรงเรียนรอบด้าน จากผลการประเมินตนเองของโรงเรียน (SAR) และเชื่อมโยงกับมาตรฐานการศึกษา
 - สร้างการรับรู้เกี่ยวกับทัศนคติและแนวคิดตามกรอบแนวคิดของโรงเรียนคุณภาพประจำตำบลให้กับผู้บริหาร ครูของโรงเรียน และบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ผ่านสื่อ/ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ/เอกสาร ฯลฯ)

- ปรับเปลี่ยนระบบข้อมูลสารสนเทศให้เชื่อมโยงกับผลการประเมินตนเอง และตรวจสอบได้
- สร้างเครือข่ายการพัฒนาโดยเปิดโอกาสให้หน่วยงานในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการร่วมพัฒนาโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล ผ่านความร่วมมือกับศึกษาธิการจังหวัด
 - ระยะที่ 2 เสริมความรู้ เพื่อสร้างภูมิคุ้มกัน (เม.ย.-มิ.ย.62)
- สนับสนุนความร่วมมือระหว่างสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โรงเรียนและชุมชนในการพัฒนาคุณภาพโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล
- สนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นบนความต้องการจำเป็น ตามข้อมูลการประเมินตนเองของโรงเรียน
 - ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้บริหารของโรงเรียนคุณภาพประจำตำบลได้รับการพัฒนาทักษะที่สำคัญและจำเป็นที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ปัจจุบัน
 - ส่งเสริมสนับสนุนให้ครู และบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนคุณภาพประจำตำบลได้รับการพัฒนาทักษะการจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่มุ่งผู้เรียนเป็นสำคัญ และเอื้อต่อสร้างทักษะชีวิต และทักษะวิชาชีพต่อผู้เรียน
 - ส่งเสริมทักษะการสื่อสารและร่วมมือให้กับผู้บริหารและครู เพื่อต่อยอดการพัฒนาทั้งด้านกายภาพ การบริหารจัดการ และการจัดการกระบวนการเรียนรู้ให้กับโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล
 - ส่งเสริมการเขียนแผนพัฒนาระดับโรงเรียน เพื่อขอรับงบประมาณสนับสนุนจากทั้งภาครัฐและภาคเอกชน
 - ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างโรงเรียนและหน่วยงานในท้องถิ่น เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา
 - สร้างสื่อและนวัตกรรมด้านการบริหารและด้านการจัดการเรียนรู้ เพื่อเป็นคลังความรู้ให้กับโรงเรียน
 - สนับสนุนการนิเทศ ติดตามผลการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พัฒนาการพัฒนาโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล
 - ระยะที่ 3 พัฒนาสู่ “โรงเรียนของชุมชน” (ก.ค.-ก.ย. 62)
 - สนับสนุนการนิเทศ ติดตามผลการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พัฒนาการพัฒนาโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล
 - ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้บริหารของโรงเรียนคุณภาพประจำตำบลได้รับการพัฒนาทักษะที่สำคัญและจำเป็นที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ปัจจุบัน
 - ส่งเสริมสนับสนุนให้ครู และบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนคุณภาพประจำตำบลได้รับการพัฒนาทักษะการจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่มุ่งผู้เรียนเป็นสำคัญ และเอื้อต่อการสร้างทักษะชีวิตและทักษะวิชาชีพต่อผู้เรียน
 - พัฒนาคณะกรรมการสถานศึกษาเพื่อร่วมกันพัฒนาโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล
 - ถอดบทเรียนการพัฒนาโรงเรียนคุณภาพประจำตำบลที่ประสบความสำเร็จ
 - สร้างเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านแนวทางการพัฒนาโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล

มาตรฐานและตัวชี้วัด โรงเรียนคุณภาพประจำตำบล

1. มาตรฐานด้านปัจจัย
 - 1.1 ด้านบุคลากร
 - 1.2 ด้านงบประมาณ
 - 1.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์
 - 1.4 ด้านการบริหารจัดการ
2. มาตรฐานด้านกระบวนการ
 - 2.1 กระบวนการบริหาร
 - 2.2 กระบวนการเรียนการสอน
 - 2.3 กระบวนการนิเทศ และติดตามประเมินผล
3. มาตรฐานด้านความรู้+ทักษะ
 - 3.1 ความรู้
 - 3.2 ทักษะ
 - 1) ทักษะทางวิชาการ
 - 2) ทักษะชีวิต/ทักษะที่ถ่ายโอนได้
 - 3) ทักษะอาชีพ/ทักษะการทำงาน
 - 3.3 คุณลักษณะที่พึงประสงค์
4. มาตรฐานด้านผลลัพธ์
 - 4.1 คนดี
 - 4.2 คนเก่ง
 - 4.3 มีความสุข
 - 4.4 มีงานทำ

โรงเรียนคุณภาพตำบลเป็นโครงการที่จะสร้างคุณภาพด้านการศึกษาให้กับประเทศ โดยมีเป้าหมายขับเคลื่อนการพัฒนาโรงเรียนในท้องถิ่นระดับตำบล ให้เป็นโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล มุ่งเสริมสร้างความเข้มแข็งทางวิชาการ เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านคุณธรรมจริยธรรม งานอาชีพ และ สุขอนามัย ตลอดจนเป็นศูนย์รวมบริการการศึกษาแก่นักเรียนและชุมชน ซึ่งมีแนวทางดำเนินงาน โครงการโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล อยู่ 3 ระยะ ดังนี้ ระยะที่ 1 ตรวจสอบและเปิดรับ (ม.ค.-มี.ค. 62) ระยะที่ 2 เสริมความรู้ เพื่อสร้างภูมิคุ้มกัน (เม.ย.-มิ.ย.62) และระยะที่ 3 พัฒนาสู่ “โรงเรียนของชุมชน” (ก.ค.-ก.ย. 62)

องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล

จากที่ได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล พบว่า โรงเรียนคุณภาพประจำตำบล คือ โรงเรียนที่เป็นศูนย์กลางในชุมชน เป็นโรงเรียนต้นแบบ มีความพร้อมให้บริการ การศึกษา ที่มีคุณภาพตลอดจนเป็นศูนย์รวมหรือเป็นแหล่งการเรียนรู้ของชุมชน สร้างโอกาสให้นักเรียนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ และให้ชุมชนมีส่วนร่วม เกิดความรู้สึกร่วมเป็นเจ้าของ สร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาในการพัฒนาคุณภาพของโรงเรียนในการส่งบุตรหลานเข้ามาเรียน นำไปสู่ การลดค่าใช้จ่ายของผู้ปกครองโรงเรียนและชุมชนร่วมกันจัดกิจกรรมทางการศึกษาที่เป็นประโยชน์

เชื่อมโยงความสัมพันธ์กับชุมชนได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ โรงเรียนคุณภาพประจำตำบลจึงมีลักษณะสำคัญ คือ โรงเรียนคุณภาพประจำตำบลจะต้องมีความเข้มแข็งทางวิชาการ มีความโปร่งใสในการดำเนินงานของสถานศึกษา (ITA) เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม งานอาชีพ และสุขอนามัย ซึ่งเป็นโรงเรียนศูนย์รวมการศึกษาที่มีคุณภาพสามารถให้บริการการศึกษาแก่นักเรียนและชุมชน ผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษา มีความพร้อมในทุกด้าน ทั้งสมรรถนะ ศักยภาพ ความสามารถในการบริหารจัดการ มีความคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการเรียนการสอน และทุกภาคส่วนทั้งเอกชน บ้าน วัด/ศาสนสถานอื่นๆ รัฐและโรงเรียนมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนและพัฒนาโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล

จากที่ได้ศึกษาองค์ประกอบของการบริหารคุณภาพทั้งองค์การจากแนวคิดทฤษฎีของ อุดม ชูสิ่ววรรณ, วีระยุทธ ชาตะกาญจน์, McKinsey's 7-s Framework, Goetsch, Williams และ Dale and Miche ผู้ศึกษาได้นำองค์ประกอบของแต่ละคน มาตรวจสอบความตรงกันจากทั้ง 17 องค์ประกอบ และได้ทำการสังเคราะห์ออกมาในรูปแบบตารางได้จำนวนทั้งหมด 7 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การพัฒนาครู และบุคลากรทางการศึกษา 2) การวัดผลประเมินผล 3) การมีส่วนร่วม 4) ภาวะผู้นำ 5) การวางแผนกลยุทธ์ 6) การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยี และ 7) การทำงานเป็นทีม

ซึ่งทั้ง 7 องค์ประกอบมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล โดยผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ความหมายขององค์ประกอบของการบริหารโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล ได้ดังนี้

1. การพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา หมายถึง การพัฒนาความรู้ความสามารถของครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยโรงเรียนจะต้องมีนโยบายการพัฒนาสมรรถนะ ศักยภาพ และความสามารถในการบริหารจัดการ มีความคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหาร การจัดการเรียนการสอน โรงเรียนจึงต้องมีการพัฒนาความรู้ให้แก่ครูบรรจุใหม่เพื่อให้ทำงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์และทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข

2. การวัดผลประเมินผล หมายถึง กระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงาน โดยมีความโปร่งใสในการดำเนินงานของสถานศึกษา (ITA) โดยมีเกณฑ์การวัดผลประเมินผลที่ชัดเจน

3. การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการดำเนินกิจกรรมหรือดำเนินงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือของเครือข่ายโรงเรียนคุณภาพประจำตำบลและสร้างความร่วมมือระหว่างเอกชน บ้าน วัดศาสนสถานอื่น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาของโรงเรียน/

4. ภาวะผู้นำ หมายถึง การบริหารของผู้อำนวยการโรงเรียนที่มีอิทธิพลต่อครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้อำนวยการโรงเรียนจะต้องมีความพร้อมในทุกด้านทั้งสมรรถนะ ศักยภาพ และความสามารถในการบริหารจัดการ ยอมรับการเปลี่ยนแปลง สามารถแก้ปัญหาการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อผู้เรียน

5. การวางแผนกลยุทธ์ หมายถึง การวางแผนการปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่เป็นรูปธรรม โดยมีการนำข้อมูลสารสนเทศมาประกอบการตัดสินใจในการวางแผนรองรับงบประมาณสนับสนุนจากภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อการพัฒนาโรงเรียนให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ แผนควรปรับใช้ได้ตามสถานการณ์พร้อมทั้งรองรับการเปลี่ยนแปลง

6. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น โดยโรงเรียนมีนโยบายการใช้วัสดุ สื่ออุปกรณ์นวัตกรรม และเทคโนโลยีที่ทันสมัย ส่งเสริมความกระตือรือร้นใฝ่เรียนรู้ของผู้เรียน ให้ผู้เรียนมีการพัฒนาด้านสติปัญญา ความฉลาดทางอารมณ์ มีทัศนคติที่ดี รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงในสังคมโลก

7. การทำงานเป็นทีม หมายถึง การร่วมมือร่วมใจของผู้อำนวยการโรงเรียน ครูบุคลากรทางการศึกษา และหน่วยงานองค์กรภายในและภายนอกในการขับเคลื่อนและพัฒนาโรงเรียนคุณภาพประจำตำบลให้ประสบความสำเร็จ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุดม ชูสิ่วรรณ (2558 : บทคัดย่อ) รูปแบบการพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพโรงเรียนมัธยมศึกษาสู่ความเป็นเลิศระดับสากล ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของการบริหารคุณภาพโรงเรียนมัธยมศึกษาสู่ความเป็นเลิศระดับสากล ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบหลัก ดังนี้ 1) การนำองค์การ 2) การวางแผนกลยุทธ์ 3) การมุ่งเน้นผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นบุคลากร 6) การมุ่งเน้นการปฏิบัติ และ 7) ผลลัพธ์ด้านผู้เรียน นำองค์ประกอบไปสร้างรูปแบบการพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพโรงเรียนมัธยมศึกษาสู่ความเป็นเลิศระดับสากลได้ 6 ระบบ ดังนี้ ระบบที่ 1 การนำองค์การโดยต้องรู้และเข้าใจบริบทของโรงเรียนที่มีความท้าทาย เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดทิศทางการพัฒนาโรงเรียนสู่ความเป็นเลิศ ระบบที่ 2 การวางแผนกลยุทธ์ ผู้อำนวยการโรงเรียนจะต้องนำ วิสัยทัศน์มาดำเนินการในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ไปสู่ความเป็นเลิศ ระบบที่ 3 การบริหารจัดการที่มุ่งเน้นผู้เรียน การพัฒนาหลักสูตรตามความสามารถของผู้เรียนโดยรับฟังความคิดเห็นของผู้เรียน ระบบที่ 4 การวัดสารสนเทศและการจัดการความรู้เพื่อกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จและวิธีการวัดผลการปฏิบัติงานของทุกระบบ ระบบที่ 5 การพัฒนาบุคลากรเป็นฐานในการกำหนดกลยุทธ์เพื่อพัฒนาขีดความสามารถ การพัฒนาระบบการเรียนรู้ ระบบที่ 6 ระบบการเรียนการสอนเชื่อมโยงกับระบบการพัฒนากุศลกร ให้มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนองค์ประกอบที่ 7 เป็นผลลัพธ์ของการดำเนินงานจาก 6 ระบบ

สมกิต บุญยะโพธิ์ (2555 : บทคัดย่อ) รูปแบบการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่า 1) องค์ประกอบการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ คือ (1) ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา (2) กระบวนการจัดการเรียนรู้ของครู (3) การวางแผนกลยุทธ์ (4) การบริหารทรัพยากรบุคคล (5) กระบวนการบริหารจัดการ และ (6) ความคาดหวังต่อความสำเร็จของผู้เรียน 2) รูปแบบการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เป็นพหุองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กัน โดยองค์ประกอบด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษามีอิทธิพลทางตรงต่อองค์ประกอบด้านความคาดหวังต่อความสำเร็จของผู้เรียน และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อองค์ประกอบด้านการวางแผนกลยุทธ์ และองค์ประกอบด้านกระบวนการบริหารจัดการ 3) ผลการยืนยันรูปแบบการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ ผู้ทรงคุณวุฒิเห็น

สอดคล้องกันว่า รูปแบบการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุพรรณบุรีมีความถูกต้อง ครบคลุม เหมาะสม เป็นไปได้และเป็นประโยชน์

จตุพร ทั้งทอง (2555 : บทคัดย่อ) การศึกษาสภาพปัญหาการบริหารโรงเรียนของ โรงเรียนดีประจำตำบล ผลการวิจัยพบว่า เมื่อพิจารณาค่าความถี่และค่าร้อยละของสภาพการบริหาร โรงเรียนของโรงเรียนดีประจำตำบล 1) ด้านการพัฒนาผู้เรียน มีการส่งเสริมให้สมาชิกชุมชนรักและ พัฒนาถิ่นฐานของตนโดยการร่วมกิจกรรมต่างๆ ของชุมชนมากที่สุด และมีการแลกเปลี่ยนนักเรียน และบุคคลภายในและต่างประเทศน้อยที่สุด 2) ด้านการพัฒนาปัจจัยพื้นฐาน มีการจัดสภาพโรงเรียน ให้สะอาดโดยทำให้ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการให้มีความน่าอยู่ น่าเรียนมากที่สุด และมีการสร้าง สระว่ายน้ำและศูนย์กีฬาโดยบริหารจัดการร่วมกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นน้อยที่สุด 3) ด้าน การพัฒนาบุคลากร ผู้บริหารโรงเรียนมีคุณสมบัติในการบริหารโรงเรียนดีประจำตำบลโดย มีวุฒิ ทางการบริหารและผ่านการฝึกอบรม สัมมนาทางการบริหารโรงเรียนของโรงเรียนดีประจำตำบลและ มีการจัดครูสอนได้ตรงตามวิชาเอกใน 5 วิชาหลัก ครบทุกระดับชั้นมากที่สุดเท่ากัน 4) ด้านการจัด เครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการและทรัพยากรทางการศึกษานั้น มีเครือข่ายความร่วมมือกับ โรงเรียนหรือสถาบันการศึกษาที่อยู่ในพื้นที่เดียวกันคือ โรงเรียนในฝันและสถาบันอุดมศึกษาใน ท้องถิ่น รองลงมาคือ การบริการวิชาการสำหรับโรงเรียนใกล้เคียง โดยการจัดครูเคลื่อนที่ไปสอน หมุนเวียนในรายวิชาที่ขาดแคลนครู 5) ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน ผู้ปกครองที่มีส่วนร่วมโดยร่วม แสดงความคิดเห็น ทิชม ให้คำแนะนำการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงเรียน 6) ด้านการประกัน คุณภาพภายใน โรงเรียนมีการประเมินตนเอง รองลงมาคือ การกำหนดแผนปฏิบัติการรายปีและ แผนพัฒนาระยะ 4 ปี ส่วนปัญหาการบริหารโรงเรียนของโรงเรียนดีประจำตำบลนั้น พิจารณาจาก ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับดังนี้ (1) ด้านการนำ แผนไปปฏิบัติ (2) ด้านการประเมินผล (3) ด้านการวางแผน

วัลลภ รองพล (2555 : บทคัดย่อ) การพัฒนารูปแบบโรงเรียนคุณภาพของสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต 2 ผลการวิจัย พบว่า 1) ผลการศึกษาองค์ประกอบที่จำเป็น ของโรงเรียนคุณภาพ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต 2 ประกอบด้วย (1) ภาวะผู้นำ (2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (3) การมุ่งเน้นนักเรียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (4) การวัด ประเมินผล การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (6) การจัดการด้าน กระบวนการ และ (7) ผลการดำเนินการ 2) ผลการร่างรูปแบบโรงเรียนคุณภาพของสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต 2 ประกอบด้วย (1) ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ (2) ด้านกระบวนการ (Process) ประกอบด้วย (2.1) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (2.2) การมุ่งเน้น นักเรียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (2.3) การวัดผล การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ของโรงเรียน (2.4) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (2.5) การจัดการด้านกระบวนการ (3) ด้านผลลัพธ์ (Output) ประกอบด้วย ผลลัพธ์ ซึ่งผลการประเมินร่างรูปแบบโรงเรียนคุณภาพของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต 2 อยู่ในระดับเหมาะสม การนำรูปแบบไปทดลองใช้ และอยู่ใน เกณฑ์การประเมินรับรองรูปแบบโรงเรียนคุณภาพ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ระยอง เขต 2 3) ผลการประเมินรูปแบบของโรงเรียนคุณภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา ระยอง เขต 2 โดยกลุ่มผู้ปฏิบัติการ ซึ่งปรากฏผลว่า ยอมรับรูปแบบในการนำไปใช้

โดยปรับรูปแบบให้มีความชัดเจน ดังนี้ (3.1) ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ประกอบด้วย (1) ด้านโครงสร้าง (2) ด้านบุคลากร (3) ด้านเทคโนโลยี (4) ด้านหลักสูตร (5) ด้านทรัพยากรและงบประมาณ (6) ด้านภาวะผู้นำ (3.2) ด้านกระบวนการ (Process) ประกอบด้วย (1) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (2) การมุ่งเน้นนักเรียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (3) การวัดผล การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ของโรงเรียน (4) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (5) การจัดการด้านกระบวนการ (6) ด้านการรับรองการกระจายอำนาจบริหารจัดการศึกษา (7) ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน (8) ด้านบรรยากาศในสถานศึกษา และ (9) ด้านประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา (3.3) ด้านผลลัพธ์ (output) ประกอบด้วย (1) ด้านคุณภาพการศึกษา (2) ด้านคุณภาพนักเรียน และ (3) ด้านความพึงพอใจ