

การบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียนมาตรฐานสากล
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

นางสาวพรทิพย์ คงสุวรรณ



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2559

Quality System Management of World-Class Standard Schools
under the Offices of Primary Education Service Area

Miss Pornthip Kongsuwan

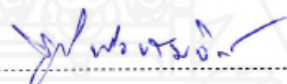


An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Educational Administration
School of Educational Studies
Sukhothai Thammathirat Open University
2016

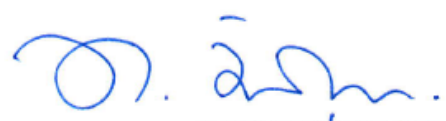
หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียนมาตรฐานสากล
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
ชื่อและนามสกุล นางสาวพรทิพย์ คงสุวรรณ
แขนงวิชา บริหารการศึกษา
สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.ชูชาติ พ่วงสมจิตร

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2560

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชูชาติ พ่วงสมจิตร)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลชลี จงเจริญ)


.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียนมาตรฐานสากล

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

ผู้ศึกษา นางสาวพรทิพย์ คงสุวรรณ **รหัสนักศึกษา** 2572301006 **ปริญญา**ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
(บริหารการศึกษา) **อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ ดร.ชูชาติ พวงสมจิตร **ปีการศึกษา** 2559

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา 2) เปรียบเทียบการบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จำแนกตามประสบการณ์ปฏิบัติงาน วุฒิการศึกษาของผู้บริหาร และภูมิภาคที่โรงเรียนตั้งอยู่

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ โรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปี 2559 จำนวน 136 โรงเรียน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนมาตรฐานสากล การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเฉลี่ยและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวแบบ ครัสคัล-วอลลิส

ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้บริหารโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มีการดำเนินการบริหารจัดการระบบคุณภาพอยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียนมาตรฐานสากล จำแนกตามประสบการณ์ปฏิบัติงาน วุฒิการศึกษา และภูมิภาคที่โรงเรียนตั้งอยู่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

คำสำคัญ การบริหารจัดการระบบคุณภาพ โรงเรียนมาตรฐานสากล ประถมศึกษา

Independent Study title: Quality System Management of World-Class Standard Schools under the Offices of Primary Education Service Area

Author: Miss Pornthip Kongsuwan; **ID:** 2572301006;

Degree: Master of Education (Educational Administration);

Independent Study advisor: Dr. Choochat Phuangsomjit, Associate Professor;

Academic year: 2016

Abstract

The purposes of this research were (1) to study the quality system management of world-class standard schools under the Offices of Primary Education Service Area; 2) to compare levels of quality system management of world-class standard schools under the Offices of Primary Education Service Area as classified by work experience of administrator, educational level of administrator, and the region where the school was located.

The research sample consisted of 136 world-class standard schools under the Offices of Primary Education Service Area in the academic year 2559. The research instrument was a questionnaire on opinions of world-class standard school administrator. Statistics for data analysis were the frequency, percentage, mean, standard deviation, Mann-Whitney U-test and Kruskal-Wallis One-way ANOVA.

The research findings were as follows: (1) school administrators of world-class standard schools rated their performance of quality system management at the high level; and (2) no significant difference at the .05 level was found when quality system management levels of world-class standard schools were compared as classified by work experience of administrator, educational level of administrator, and the region where the school was located.

Keywords: Quality system management, World-class standard school, Primary education

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณา และความอนุเคราะห์อย่างดีจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ชูชาติ พ่วงสมจิตรร์ อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กุลชลี จงเจริญ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และข้อคำเห็นต่างๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนางานวิจัย และการปรับปรุงแก้ไขให้การวิจัยสำเร็จและสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาช่วยตรวจสอบพิจารณาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นางศุภลักษณ์ วชิระศิริ ผู้อำนวยการชำนาญการพิเศษ นางอุษา สุวรรณศักดิ์ รองผู้อำนวยการชำนาญการพิเศษ นางสาววรินทร์ วชิระศิริ ครูชำนาญการพิเศษ

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้รับความร่วมมืออย่างดียิ่งจากผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาทั่วประเทศ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการทดลองเครื่องมือ และการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณอย่างสูง

ขอขอบคุณคณาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อนนักศึกษา ครอบครัว และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือและเป็นที่กำลังใจเสมอมา

คุณประโยชน์อันพึงมีจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บุพการี บิดา มารดา บุรพจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ ให้โอกาสผู้วิจัยสามารถทำวิจัยได้สำเร็จ

พรทิพย์ คงสุวรรณ

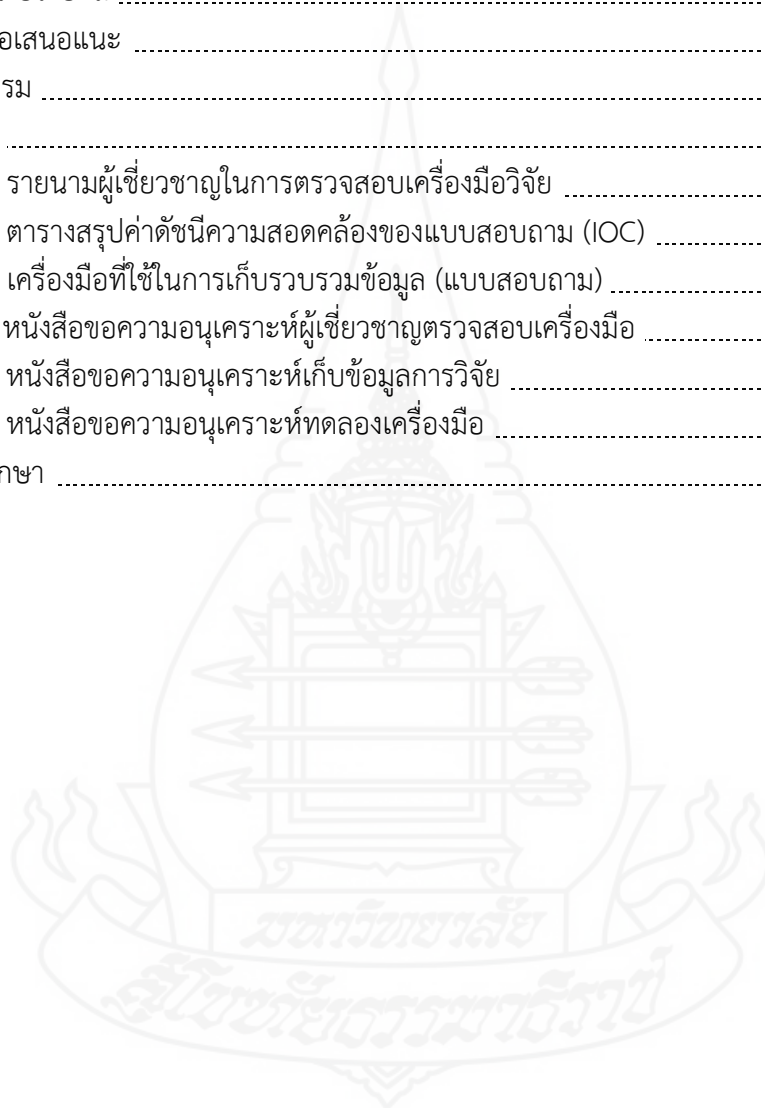
ตุลาคม 2560

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัยศึกษา	3
กรอบแนวคิดการศึกษา	3
สมมติฐานการศึกษา	4
ขอบเขตการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
การบริหารจัดการระบบคุณภาพ	9
การบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน OBECQA ปี 2559-2560	22
โรงเรียนมาตรฐานสากล	50
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	54
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	56
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	56
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	56
การเก็บรวบรวมข้อมูล	58
การวิเคราะห์ข้อมูล	58
สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล	59
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	61
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพ โรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา	63
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร ด้านการดำเนินงานระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล จำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน วุฒิการศึกษา และภูมิภาคที่โรงเรียนตั้งอยู่	70

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	73
สรุปการศึกษา	73
อภิปรายผล	74
ข้อเสนอแนะ	78
บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก	84
ก รายงานผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	85
ข ตารางสรุปค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)	87
ค เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล (แบบสอบถาม)	91
ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	98
จ หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลการวิจัย	102
ฉ หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือ	104
ประวัติผู้ศึกษา	106



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 111)	61
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาจำแนกรายด้าน	63
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา ด้านการนำองค์กร	64
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา ด้านกลยุทธ์	65
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา ด้านนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	66
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	67
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา ด้านบุคลากร	68
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา ด้านการปฏิบัติการ	69
ตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบการดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จำแนกตามประสบการณ์ทำงานของผู้บริหาร	70
ตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบการดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จำแนกตามวุฒิการศึกษา	71
ตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบการดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จำแนกตามภูมิภาคที่โรงเรียนตั้งอยู่	72

ญ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
ภาพที่ 2.1 วงจรเดมมิง	11
ภาพที่ 2.2 ไตรศาสตร์ด้านคุณภาพของจรรยา	13
ภาพที่ 2.3 กรอบความคิดของเกณฑ์ : OBECQA	27
ภาพที่ 2.4 การแปลงค่านิยมไปสู่วัฒนธรรมองค์กร	42



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในยุคปัจจุบัน ในทุกระบบเสมือนถูกเชื่อมโยงกันด้วยเครือข่าย การหลั่งไหลของข้อมูลข่าวสารที่เปิดกว้างไร้พรมแดน ความล้ำหน้าของเทคโนโลยีทำให้เกิดการเรียนรู้ที่ไม่หยุดนิ่ง การแข่งขันความได้เปรียบเสียเปรียบทางด้านทรัพยากร การค้า เกิดการแข่งขันในทุก ๆ ด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยี การศึกษา นำไปสู่ความแปรปรวนของโอกาสและข้อจำกัดต่าง ๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อประเทศไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เป้าหมายและความมุ่งหวังของไทยที่จะก้าวทันสังคมโลก ทำให้ทุกฝ่ายทุกองค์กรจะต้องให้ความร่วมมือ เตรียมความพร้อมในการพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น โดยเฉพาะด้านการศึกษาที่จะต้องมีการพัฒนาอย่างเร่งด่วน ทั้งด้านระบบการศึกษาและระบบการจัดการเรียนรู้ ซึ่งถือว่าเป็นส่วนที่สำคัญของระบบพัฒนาประเทศ สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 ที่กล่าวไว้ว่า การพัฒนาประเทศสู่ความสมดุลและยั่งยืนจะต้องให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างทุนของประเทศ ที่มีอยู่ให้เข้มแข็งและมีพลังเพียงพอในการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะการพัฒนาคน หรือทุนมนุษย์ให้เข้มแข็ง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงโลกในยุคศตวรรษที่ 21 และการเสริมสร้างปัจจัยแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพของคนทั้งในเชิงสถาบัน ระบบ โครงสร้างของสังคมให้เข้มแข็ง สามารถปรับภูมิคุ้มกันการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11, 2555, น. 39)

กระทรวงศึกษาธิการจึงได้มีการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติในด้านของการลงทุนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยส่งเสริมการสอนภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาราชการของอาเซียน การพัฒนาครู ซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา รวมทั้งการพัฒนาสื่อการเรียนการสอน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการสิ่งแวดล้อมในสถานศึกษาให้เอื้อต่อการเรียนการสอน โรงเรียนจัดเป็นองค์การทาง การศึกษาของสังคมที่มีบทบาทสำคัญในการผลิตบุคลากรให้เป็นพลเมืองดี มีความรู้ความสามารถ จึงจำเป็นต้องเร่งพัฒนามาตรฐานการศึกษาในสถานศึกษาของรัฐและเอกชนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคใหม่ โดยเฉพาะการบริหารการเปลี่ยนแปลงในโรงเรียน เนื่องจากต้องมีระบบการบริหารและการจัดการศึกษาที่ดี เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่สำคัญ คือการทำให้การศึกษามีคุณภาพมาตรฐาน นำไปสู่การพัฒนาเด็กไทยให้มีคุณภาพและมาตรฐานสูงขึ้น เท่าเทียมนานาชาติรายประเทศ จึงเป็นภารกิจสำคัญที่ต้องปรับปรุงคุณภาพสถานศึกษาทั้งระบบด้วยการปฏิรูปการศึกษา เพื่อที่จะพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบและส่งผลให้สถานศึกษามีคุณภาพ นำไปสู่ผู้เรียนที่มีคุณภาพ ก้าวทันต่อความเปลี่ยนแปลงในทุกๆ ด้าน หัวใจสำคัญของการปฏิรูปการศึกษา คือ การสร้างเยาวชนของชาติให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้และเป็นพลเมืองที่มีคุณภาพ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้สนองนโยบายโดยขับเคลื่อนการพัฒนา
 ยกระดับโรงเรียนชั้นนำที่มีความพร้อมสู่โรงเรียนดีมีมาตรฐานสากล เพื่อพัฒนาคุณภาพของการจัด
 การศึกษา ให้ทันเหตุการณ์ในสังคมที่เข้าสู่สภาวะการณ์ของการแข่งขันทางเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นโรงเรียนที่
 มีระบบการพัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพเป็นพลโลก มีอัตลักษณ์สำคัญ 2 ด้าน คือ ด้านหลักสูตรและ
 การสอน โดยเปิดสาระเพิ่มเติมความเป็นสากล 6 รายวิชา ร่วมกับการสอนบางกลุ่มสาระการเรียนรู้
 เป็นภาษาอังกฤษ และด้านการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ คือ การนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพ
 แห่งชาติ มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ โดยเริ่มดำเนินการในปีงบประมาณ 2553 มี
 โรงเรียนนำร่อง 500 โรงเรียนที่ผ่านการคัดเลือกจากเกณฑ์ ความพร้อม 3 ด้าน คือ 1) ด้านผลการ
 ประเมินจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา 2) ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการ
 เรียนของนักเรียน และ 3) ด้านปัจจัยพื้นฐานของสถานศึกษาและชุมชนและขยายผลในการพัฒนา
 โรงเรียนอื่นๆ ทั่วประเทศต่อไป โดยมีแผนการดำเนินงานรองรับจนถึงปี พ.ศ. 2561 ซึ่งการบริหาร
 จัดการระบบคุณภาพ เป็นการบริหารในระดับมาตรฐานโลก ต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติ คือ
 สหรัฐอเมริกา (Melcolm Baldrige National Quality Award—MBNQA) และประเทศทั่วโลก
 นำไปประยุกต์ โดยเรียกชื่อที่แตกต่างกัน สำหรับประเทศไทย ใช้ชื่อว่า Thailand Quality Award –
 TQA ได้มีการเริ่มใช้ในแวดวงธุรกิจและพัฒนามาสู่ระบบราชการในด้านการศึกษา นำแนวทาง
 ดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในสถาบันและสถานศึกษา เพื่อผลงานที่เป็นเลิศ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 เพื่อช่วย
 ให้มีการทำความเข้าใจและปรับใช้ในวงการศึกษาหรือการปรับปรุงคุณภาพของโรงเรียน โดยยึด
 หลักการดำเนินงานเชิงระบบสู่ความเป็นเลิศและได้มาตรฐานสากล(สำนักงานคณะกรรมการศึกษา
 ขั้นพื้นฐาน, 2553, น. 28-43)

การศึกษาของไทยมีการพัฒนาและให้ความสำคัญในการจัดการระบบการศึกษา เพื่อให้
 บรรลุสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์การปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สองอย่างชัดเจนว่า
 คนไทยและการศึกษาไทย มีคุณภาพได้มาตรฐานระดับสากล ดังนั้นจึงเกิดนโยบายการพัฒนาคุณภาพ
 โรงเรียนสู่มาตรฐานสากลขึ้น ซึ่งลักษณะของการเป็นมาตรฐานสากลจะประกอบด้วยในส่วนของ
 หลักสูตรและการสอน ส่วนของการบริหารระบบคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์ คือ ต้องการพัฒนา
 ผู้เรียนให้มีศักยภาพหรือมีคุณลักษณะเป็นพลโลก ยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนการสอน
 เทียบเคียงมาตรฐานสากล และยกระดับการบริหารด้วยระบบคุณภาพ และเพื่อสนองต่อนโยบายการ
 พัฒนาคุณภาพโรงเรียนสู่มาตรฐานระดับสากล (สำนักบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย, 2561,
 น. 2-9)

แต่จากผลการเปรียบเทียบการทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินี้ สำนักงานทดสอบ
 ทางการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2557, น. 11) ระดับประเทศ รวมทั้ง
 สังกัด พบว่า นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มีผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินี้ขั้นพื้นฐาน
 (O-NET) ปีการศึกษา 2557 ของผู้เรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในแต่
 ละกลุ่มสาระ การเรียนรู้มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละอยู่ระหว่าง 32.88 – 55.24 โดยกลุ่มสาระการเรียนรู้
 การงานอาชีพ และเทคโนโลยีมีคะแนนเฉลี่ยร้อยละสูงที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มสาระการเรียนรู้สุข
 ศึกษาและพลศึกษา กลุ่ม สาระการเรียนรู้สังคมศึกษาฯ กลุ่มสาระการเรียนรู้ศิลปะ กลุ่มสาระการ
 เรียนรู้ภาษาไทย กลุ่มสาระการเรียนรู้ วิทยาศาสตร์ กลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ และกลุ่มสาระ

การเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านขั้นพื้นฐาน (O-NET) ปีการศึกษา 2557 ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ระหว่างสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกับระดับประเทศ พบว่า ไม่มีกลุ่มสาระการเรียนรู้ที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าระดับประเทศ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยเฉพาะระดับประถมศึกษาในปัจจุบันมีคุณภาพการศึกษาตกต่ำ ไม่สามารถจัดการศึกษาให้มีคุณภาพในระดับสากลได้

จากสภาพปัญหาปัญหาที่กล่าวมาของคุณภาพการจัดการศึกษาของประเทศไทยที่ยังไม่ได้มาตรฐานทัดเทียมนานาชาติ จึงต้องเร่งหาแนวทางในการพัฒนาตามนโยบายที่กำหนดไว้ รวมถึงต้องมีการศึกษาถึงสภาพการบริหารงานระบบคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียนมาตรฐานสากล ว่ามีรูปแบบการดำเนินงานตรงตามแนวทางการดำเนินงานของโรงเรียนมาตรฐานสากลมากน้อยเพียงใด เมื่อมีข้อจำกัดในด้านของประสบการณ์ทำงาน ระดับการศึกษา และบริบทโดยภาพรวมของโรงเรียนตามภูมิภาคที่โรงเรียนตั้งอยู่ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหา วางแผนการดำเนินงานและระบบการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดต่อไป

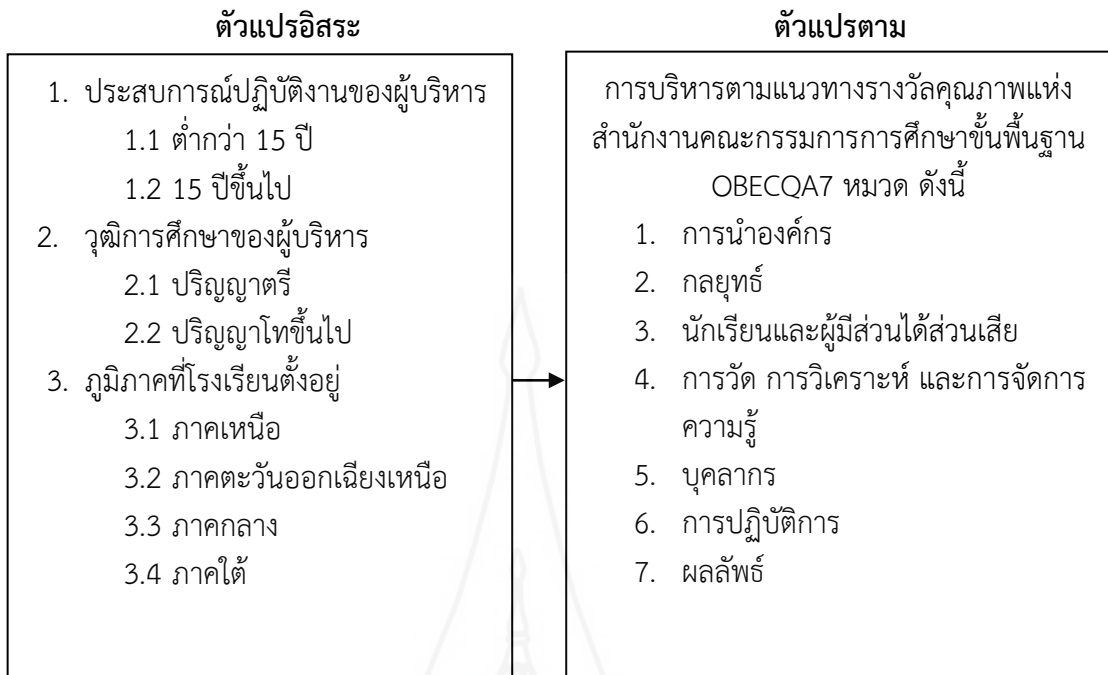
2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาการบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

2.2 เพื่อเปรียบเทียบการบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จำแนกตามประสบการณ์ปฏิบัติงาน วุฒิการศึกษาของผู้บริหาร และภูมิภาคที่โรงเรียนตั้งอยู่

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดเกี่ยวกับประสบการณ์ปฏิบัติงานของผู้บริหาร วุฒิการศึกษาของผู้บริหาร และภูมิภาคที่โรงเรียนตั้งอยู่ และได้นำแนวคิด การบริหารตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน OBECQA 7 หมวด ได้แก่ 1) การนำองค์กร 2) กลยุทธ์ 3) นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) บุคลากร 6) การปฏิบัติ และ 7) ผลลัพธ์ (เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2559) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังภาพ



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สรุปกรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (OBECQA) เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนให้โรงเรียนบรรลุวัตถุประสงค์ ปรับปรุงผลลัพธ์ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันครอบคลุม 7 ด้านที่สำคัญ แบ่งย่อยออกเป็นกระบวนการ 6 หมวด และผลลัพธ์ 1 หมวด ได้แก่ 1) การนำองค์กร 2) กลยุทธ์ 3) นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ 5) บุคลากร 6) การปฏิบัติการ และ 7) ผลลัพธ์

4. สมมติฐานการศึกษา

- 4.1 ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ปฏิบัติงานต่างกัน มีการบริหารจัดการระบบคุณภาพต่างกัน
- 4.2 ผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีการบริหารจัดการระบบคุณภาพต่างกัน
- 4.3 ผู้บริหารโรงเรียนที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคต่างกัน มีการบริหารจัดการระบบคุณภาพต่างกัน

5. ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่ทำขึ้นเพื่อศึกษาการบริหารจัดการระบบคุณภาพ และเปรียบเทียบการบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา จำแนกตามประสบการณ์ปฏิบัติงานวุฒิการศึกษาของผู้บริหาร และภูมิภาคที่ โรงเรียนตั้งอยู่ มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านตัวแปร

การบริหารระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล หมายถึง การดำเนินการจัดการ เรียนการสอนมุ่งให้ผู้เรียนมีคุณลักษณะพึงประสงค์เทียบเคียงมาตรฐานสากล ตามตัวชี้วัดโรงเรียน มาตรฐานสากลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพผู้บริหาร โรงเรียน ด้านระบบบริหารจัดการ ด้านปัจจัยพื้นฐานและด้านเครือข่ายร่วมพัฒนา ซึ่งมีแนวทางการ ดำเนินงานด้วยระบบบริหารคุณภาพ จากผลการประชุมกลุ่ม เพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์และธรรมนูญ โรงเรียนเพื่อบริหารคุณภาพตามกระบวนการของ OBECQA ประกอบด้วย 7 หมวด ดังนี้ 1) การนำ องค์กร 2) กลยุทธ์ 3) นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ 5) บุคลากร 6) การปฏิบัติการ และ 7) ผลลัพธ์ (เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2559)

5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา ปีการศึกษา 2559 จำนวน 203 โรงเรียน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 การบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ หมายถึง การดำเนินการให้องค์กรบรรลุ เป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีคุณภาพและเป็นระบบ ประกอบด้วย 7 หมวด ได้แก่ 1) การนำองค์กร 2) กลยุทธ์ 3) นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ 5) บุคลากร 6) การปฏิบัติการ 7) ผลลัพธ์

6.2 โรงเรียนมาตรฐานสากล หมายถึง สถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นให้ นักเรียนมีคุณลักษณะเป็นเลิศทางวิชาการ นักเรียนสามารถสื่อสารได้สองภาษา เกิดความกล้าหาญทาง ความคิด สามารถผลิตงานได้อย่างสร้างสรรค์ มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มีศักยภาพเป็นพลโลก มี ส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมและสังคมโลก ซึ่งโรงเรียนสามารถนำองค์ประกอบการบริหารจัดการ ระบบคุณภาพมาดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพเพื่อนำไปสู่ผลการปฏิบัติการที่เป็นเลิศให้เกิดขึ้นกับ โรงเรียนได้ 7 หมวด

6.2.1 หมวดการนำองค์กร เป็นการดำเนินการที่ผู้นำระดับสูงของโรงเรียนได้ กำหนดนโยบายและส่งเสริมสนับสนุนให้โรงเรียนมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยการกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กร สื่อสาร สร้างความผูกพันกับบุคลากร รวมทั้งระบบกำกับดูแล โรงเรียน และวิธีการที่โรงเรียนใช้เพื่อบรรลุผลด้านกฎหมาย จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม

6.2.2 ทมวดกกลยุทธ์ เป็นแผนเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาโรงเรียนไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ โดยโรงเรียนต้องมีการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการของโรงเรียน และให้นำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติมี การปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป และมีการวัดผลความก้าวหน้า

6.2.3 ทมวดนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นวิธีการสร้างความผูกพันกับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อความสำเร็จด้านตลาดในระยะยาว คลอมคลุมถึงวิธีการรับฟัง “เสียงของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” สร้างความสัมพันธ์กับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และใช้สารสนเทศเกี่ยวกับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อปรับปรุง ค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

6.2.4 ทมวดการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศ และสินทรัพย์ทางความรู้ การเรียนรู้และการจัดการสารสนเทศ รวมทั้งการใช้ผลการทบทวนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ

6.2.5 ทมวดบุคลากร เป็นความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร และการสร้างสภาพแวดล้อมของบุคลากรที่นำไปสู่ผลการดำเนินงานที่ดี และการสร้างความผูกพัน การจัดการ และการพัฒนาบุคลากรเพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้ได้อย่างเต็มที่ ให้สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการของโรงเรียน

6.2.6 ทมวดการปฏิบัติการ เป็นการออกแบบ จัดการ ปรับปรุงหลักสูตร และสร้างนวัตกรรมของการบริหารจัดการหลักสูตร และกระบวนการทำงาน รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้โรงเรียนประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

6.2.7 ทมวดผลลัพธ์ เป็นผลการดำเนินการ การปรับปรุง ในด้านที่สำคัญทุกด้าน ได้แก่ผลลัพธ์ด้านหลักสูตรและกระบวนการ ด้านนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านบุคลากร ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร และด้านการเงินและตลาด และการแสดงถึงระดับผลการดำเนินการของโรงเรียนเปรียบเทียบกับคู่แข่งที่เสนอหลักสูตรที่คล้ายคลึงกัน

6.3 ประสบการณ์ปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่งของผู้บริหารโรงเรียนแต่ละแห่ง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ช่วงเวลา คือ 1) ต่ำกว่า 15 ปี 2) 15 ปีขึ้นไป

6.4 วุฒิการศึกษา หมายถึง เครื่องหมายแสดงระดับความรู้ความสามารถของผู้บริหารโรงเรียน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ผู้บริหารที่มีวุฒิทางการศึกษา 1) ปริญญาตรี 2) ปริญญาโทขึ้นไป

6.5 ภูมิภาคที่โรงเรียนตั้งอยู่ หมายถึง การแบ่งภูมิภาคแบบ 4 ภูมิภาคแบบกว้างๆ ประกอบด้วย ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 หน่วยงานในระดับนโยบายหรือหน่วยงานต้นสังกัด ได้แนวทางสำหรับการแก้ไข
ปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานตามโครงการโรงเรียนมาตรฐานสากล

7.2 โรงเรียนมาตรฐานสากลในโครงการรุ่นต่อไป มีแนวทางเพื่อวางแผนงานและระบบ
การดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียนมาตรฐานสากลสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเสนอรายละเอียดตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. การบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ
 - 1.1 ความหมายของการบริหารระบบคุณภาพ
 - 1.2 หลักการและแนวคิดในการบริหารจัดการระบบคุณภาพ
 - 1.3 รูปแบบของการบริหารจัดการระบบคุณภาพ
2. การบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน OBECQA ปี 2559-2560
 - 2.1 ลักษณะที่สำคัญของเกณฑ์
 - 2.2 กรอบแนวคิดของเกณฑ์
 - 2.3 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน OBECQA ปี 2559-2560
 - 2.4 แนวทางการขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน OBECQA ปี 2559-2560
 - 2.5 กลไกสำคัญสู่ความสำเร็จ OBECQA
3. โรงเรียนมาตรฐานสากล
 - 3.1 จุดมุ่งหมายและทิศทางของโรงเรียนมาตรฐานสากล
 - 3.2 เจตนารมณ์
 - 3.3 เป้าหมายของโรงเรียนมาตรฐานสากล
 - 3.4 โครงสร้างหลักสูตร
 - 3.5 จุดมุ่งหมายและทิศทางในการดำเนินการของโรงเรียนมาตรฐานสากล
 - 3.6 แนวทางการพัฒนาหลักสูตรโรงเรียนมาตรฐานสากล
 - 3.7 การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาโรงเรียนมาตรฐานสากล
 - 3.8 คู่มือการขับเคลื่อนกลยุทธ์โรงเรียนสู่มาตรฐานสากล
 - 3.9 องค์ประกอบของระบบบริหารจัดการองค์กรคุณภาพ
 - 3.10 ระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. การบริหารจัดการระบบคุณภาพ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติเรื่อง การประกันคุณภาพ การศึกษาไว้ในมาตรา ๔๗ ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน การศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพ ภายนอก ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง และ มาตรา ๔๘ ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อ รองรับการประกันคุณภาพภายนอก (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542, น. 12)

1.1 ความหมายของการบริหารระบบคุณภาพ

คุณภาพ เป็นคำที่มีพื้นฐานมาจากภาคธุรกิจ อุตสาหกรรมและมีความเป็นมา ยาวนานนับเป็นศตวรรษจากอดีตถึงปัจจุบัน ผู้ศึกษาได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการ ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพมารวบรวมไว้ ดังนี้

Sallis (2002, p. 6) นิยามว่า คุณภาพ คือความเหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอย ที่ใช้ ผลลัพธ์หรือผู้ใช้บริการต้องการ

Crosby (1979) นิยามว่า คุณภาพ คือ คุณภาพของการออกแบบและความ สอดคล้องในการดำเนินงาน ที่จะนำมาซึ่งความภาคภูมิใจแก่เจ้าของผลงาน

สุวรรณณี แสงมหาชัย (2554, น. 5)กล่าวถึงคุณภาพ หมายถึงความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการหรือลูกค้าที่มีผลต่อผลงานหรือสินค้าหรือบริการความพึงพอใจดังกล่าวเป็นดุลพินิจ ของลูกค้าที่จะตัดสินความมีคุณภาพนั้นในขณะใดขณะหนึ่ง องค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องใน การทำงานจะมีส่วนสัมพันธ์กับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ดังนั้น ตัวแปรทุกตัวแปร ไม่ว่าจะ เป็นวัสดุที่ใช้ในการทำงาน กระบวนการผลิต คุณภาพของผลงาน หรือฝีมือในการผลิตจะต้อง มีคุณภาพเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่มีคุณภาพในระดับที่ทำให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด อาจกล่าวได้ว่า คุณภาพ หมายถึงความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชนที่มีผลต่อสินค้าหรือ บริการตัดสินโดยประชาชน ความคาดหวังและความต้องการดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปเรื่อย ๆ ตาม กระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ตอบสนองกับ ความต้องการที่อาจเปลี่ยนแปลงไป คุณภาพที่เกี่ยวข้องกับข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องของผลงาน และถึงคำปรารภหรือข้อวิจารณ์ต่าง ๆ ของประชาชนที่มีต่อสินค้าหรือการให้บริการอีกด้วย

แนวความคิดด้านระบบคุณภาพของนักวิชาการที่มีชื่อเสียงได้แก่

1. แนวความคิดของ Walter A.Schewhart นำหลักการทางสถิติมาประยุกต์ในการ ควบคุมคุณภาพ การควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ (Statistical Quality Control), วงจรควบคุมคุณภาพที่ เรียกว่า วงจร Schewhart (Schewhart Cycle) ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือการวางแผน (Plan) การปฏิบัติ (Do) การศึกษา (Study) และการดำเนินการ (Action) หรือ PDSA ที่ ดร. Deming นำไป

ประยุกต์ โดยเปลี่ยนจากการศึกษา (Study) เป็นการตรวจสอบ (Check) ซึ่งบุคคลทั่วไปรับรู้ว่าเป็น วงจร Deming (Deming Cycle) หรือวงจร PDCA

2. แนวความคิดของ William Edwards Deming หลักการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) หรือ TQM, วงจร Deming (Deming Cycle) หรือวงจร PDCA

สรุปได้ว่า ระบบคุณภาพ หมายถึง กระบวนการในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามข้อกำหนดอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นตอนที่ต้องการ โดยสินค้าหรือบริการนั้นสร้างความพอใจให้กับลูกค้า และมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสมได้เปรียบคู่แข่ง ลูกค้ามีความพึงพอใจ และยอมจ่ายตามราคาเพื่อซื้อความพอใจนั้น ซึ่งมีไม่ใช่เรื่องที่ประเมินจากสิ่งของที่จับต้องได้ หรือเป็นรูปธรรม เพียงด้านเดียว แต่จะต้องนำปัจจัยอื่นๆ ที่เป็นนามธรรมมาประกอบ การพิจารณาด้วย

1.2 ความสำคัญของระบบคุณภาพ

ระบบคุณภาพมีความสำคัญต่อการบริหารขององค์กร โดยการบริหารงานให้มีคุณภาพนั้นจะต้องประกอบด้วยกิจกรรม 3 กิจกรรมหลัก ได้แก่

1. การวางแผนคุณภาพ (Quality Planning : QP) เป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการกำหนดลูกค้า เป้าหมายการสำรวจความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย กำหนดลักษณะสมบัติ การบริหารที่ตอบสนองการออกแบบบริการ วิธีการผลิตสินค้า บริการ

2. กำหนดเกณฑ์มาตรฐานสินค้าและบริการควบคุมคุณภาพ(Quality Control : QC) เป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการเก็บตัวอย่างสินค้าที่ผลิตออกมา การสุ่ม ตรวจสอบการบริหารที่ปฏิบัติการวัดคุณสมบัติต่างๆ ตรวจสอบว่า เป็นไปตามเกณฑ์ที่วางไว้หรือไม่

3. การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement : QI) การปรับปรุงคุณภาพเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการทบทวนกิจกรรมวางแผนเป็นระยะ ๆ ปรับปรุงวิธีการทำงาน การแก้ปัญหาในงาน การปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการ การลดความสูญเสียในกระบวนการ

จะเห็นว่าการบริหารงานคุณภาพเป็นเรื่องของผู้บริหาร ซึ่งแตกต่างจากการควบคุมคุณภาพ (Quality Control : QC) จะต้องอาศัยช่างเทคนิค ซึ่งจะเป็นการแยกของเสียออกจากของดี การบริหารคุณภาพจึงเป็นเรื่องของการจัดการป้องกันไม่ให้เกิดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานเกิดขึ้นในทุกขั้นตอนของกระบวนการงานในองค์กรจะต้องสร้างระบบคุณภาพ ระบบคุณภาพจึงเป็นเรื่องของการบริหารจัดการโดยแท้จริง ความมีคุณภาพจึงเป็นการเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งคุณภาพ การที่จะรับรององค์กรไปสู่องค์กรแห่งคุณภาพ ผู้บริหารขององค์กรจะต้องสร้าง นิสัยแห่งคุณภาพใน 7 ประการ ได้แก่ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย (กิจกรรม 5 ส) ทำงานเป็นทีม การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การมุ่งที่กระบวนการมีการส่งต่อจากคนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่ง เป็นการควบคุมกระบวนการเป็นหลัก การศึกษาและการฝึกอบรม(สร้างบรรยากาศการเรียนรู้)การประกันคุณภาพ (มีนโยบายคุณภาพ แผนกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติงาน มีแผนปฏิบัติงาน มีแผนปฏิบัติการ) และการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมการสร้างวัฒนธรรมแห่งคุณภาพ ให้เกิดขึ้นในองค์กร (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2550, น. 30)

สรุปได้ว่า ระบบคุณภาพ มีความสำคัญต่อการบริหารองค์กร กล่าวคือ การบริหารงานให้มีคุณภาพนั้น จะต้องมีการจัดการอย่างเป็นระบบเป็นขั้นตอน ทุกกิจกรรมทุกขั้นตอน

ของกระบวนการในองค์กร จะต้องสร้างคุณภาพ ระบบคุณภาพจึงเป็นเรื่องของการบริหารจัดการโดยแท้จริง โดยผู้บริหารจะเป็นหลักสำคัญในควบคุมและการนำองค์กรสู่องค์กรแห่งคุณภาพ

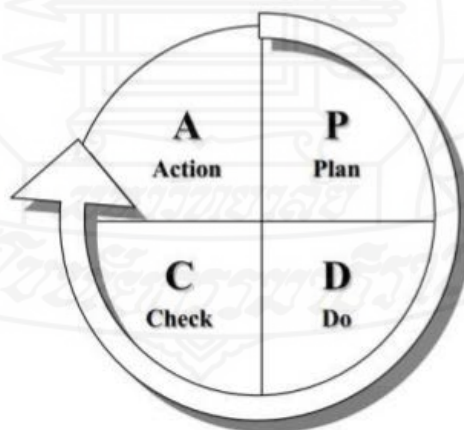
1.3 หลักการและแนวคิดในการบริหารจัดการระบบคุณภาพ

การบริหารจัดการระบบคุณภาพ มีบุคคลที่เป็นเจ้าของแนวคิดและหลักการต่าง ๆ ไว้มากมาย ซึ่งเป็นบุคคลสำคัญที่ได้คิดค้นเครื่องมือ เทคนิค หลักการ และวิธีการควบคุมคุณภาพ การบริหารจัดการคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ อาทิเช่น

1.3.1 แนวคิดในการบริหารคุณภาพของเดมมิง

เดมมิง (1986) ได้รับเกียรติให้เป็นบิดาแห่งการควบคุมคุณภาพในประเทศญี่ปุ่น เดมมิงได้สรุปความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพโดยชี้ให้เห็นถึงปฏิริยาลูกโซ่ 5 ขั้นตอน ที่จะเกิดขึ้นซึ่งเป็นผลมาจากการปรับปรุงคุณภาพ โดยลดการทำงานซ้ำซ้อนลดข้อผิดพลาดต่าง ๆ ลดความล่าช้าลงมา มีการใช้เวลาและวัสดุอย่างมีประสิทธิภาพ ปฏิริยาลูกโซ่นั้นได้แก่ 1) ค่าใช้จ่าย 2) ผลผลิตเพิ่มขึ้น 3) มีส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้นเพราะสินค้ามีคุณภาพและราคาเหมาะสม 4) องค์กรมีผลกำไรสูงขึ้นและอยู่รอดในธุรกิจได้ 5) ปริมาณงานเพิ่มขึ้น

เดมมิง ให้ความเห็นว่า ฝ่ายบริหารจะต้องพัฒนาให้มีเครื่องมือที่เหมาะสมในการจัดการคุณภาพ ซึ่งมีใช้หมายถึงเครื่องจักรหรือเครื่องมือที่ใช้ในการผลิตเท่านั้นแต่หมายถึงวิธีการทางสถิติที่จะนำมาใช้ในการควบคุมกระบวนการทำงานและเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาเชิงคุณภาพที่เกิดขึ้น วิธีการทางสถิติยังสามารถใช้ให้เป็นประโยชน์ในการระบุความต้องการในการฝึกอบรมด้วย เดมมิงมีความเชื่อว่าวิธีการทางสถิติเป็นสาระสำคัญของการจัดการเพื่อคุณภาพ ซึ่งเดมมิงสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาวิธีการแก้ปัญหาให้เป็นระบบ (problem solving) และภายหลังได้พัฒนามาเป็นวงจรเดมมิง หรือวงจร PDCA แสดงตามภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 วงจรเดมมิง

ที่มา : สุวรรณิ แสงมหาชัย. (2554). *การจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพรวมขององค์กร: แนวคิดและกระบวนการนำไปปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: โครงการเอกสารและตำราสมาคม รัฐประศาสนศาสตร์นิด้า. หน้า 46.

สรุปได้ว่า วงจรเดมมิงสามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหาและพัฒนางานได้อย่างหลากหลายบนพื้นฐาน 4 ขั้นตอนได้แก่ 1) ขั้นตอนการวางแผน (P) เป็นขั้นตอนการพัฒนาหรือวางแผนบนข้อมูลพื้นฐานที่มีอยู่ 2) ขั้นตอนการปฏิบัติ (D) เป็นการพิจารณาเลือกแผนที่ดีที่สุดตรงประเด็นที่สุดและเหมาะสมสำหรับการนำไปใช้ 3) ขั้นตอนการศึกษา (S) ได้แก่ การประเมินผล การปฏิบัติเพื่อยอมรับแผนหรือปรับปรุงแผน 4) ขั้นตอนการดำเนินการ (A) การดำเนินการนี้มีความแตกต่างกันตามผลของการศึกษาที่ได้ นั่นคือหากผลการศึกษาพบว่า มีข้อบกพร่องบางประการก็ต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไข หรือหากการศึกษาพบว่า มีผลสำเร็จจากการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้ก็ต้องจัดทำให้เป็นมาตรฐานที่จะนำไปสู่การปฏิบัติอย่างถูกต้องในครั้งต่อไป หรือในบางกรณีแผนการเดิมอาจต้องถูกปรับเปลี่ยนเพื่อใช้แผนใหม่ที่เหมาะสมกว่าก็อาจเป็นไปได้จึงอาจเรียกขั้นตอนนี้ว่าเป็นการตัดสินใจ

1.3.2 แนวคิดในการบริหารคุณภาพของจูราน

จูราน (1993, p. 7) นับว่าเป็นผู้นำในการศึกษาด้านคุณภาพในประเทศญี่ปุ่น และเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญต่อการนำวิธีการควบคุมคุณภาพมาใช้ในอุตสาหกรรมของญี่ปุ่นมานานกว่า 40 ปี จูรานมีความเห็นว่าข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการผลิตนั้น ร้อยละ 80 สามารถควบคุมได้โดยใช้การจัดการที่มีคุณภาพ ดังนั้นการจัดการจึงต้องได้รับการปรับปรุงให้มีคุณภาพ ซึ่งจูรานเน้นว่าการจัดการที่มีคุณภาพประกอบไปด้วยการวางแผนคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ และการปรับปรุงคุณภาพ โดยจูรานให้ความหมายของการบริหารคุณภาพว่าหมายถึงกระบวนการในการชี้แจง และบริหารกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินการให้บรรลุจุดประสงค์ด้านคุณภาพขององค์กร กระบวนการในการชี้แจงและการบริหารกิจกรรมประกอบด้วย 3 กระบวนการหลักคือการวางแผนคุณภาพ (quality planning, QP) การควบคุมคุณภาพ (QC) และการปรับปรุงคุณภาพ (QI) โดยจูรานได้เรียกศาสตร์ในการบริหารคุณภาพดังกล่าวนี้ว่า “ไตรศาสตร์ด้านคุณภาพ” (The Quality Trilogy) หรือ “ไตรศาสตร์ของจูราน” (The Juran Trilogy) และจุดประสงค์ด้านการบริหารคุณภาพขององค์กรคือการประกันคุณภาพ (QA) ที่หมายถึงการสร้างเชื่อมั่นให้เกิดแก่ลูกค้า ตามภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ไตรศาสตร์ด้านคุณภาพของจูราน

ที่มา: จูราน. (1993). *Continuous Quality Improvement: Making the Transition to Education*. Retrieved from <https://eric.ed.gov/?id=ED363214>. p. 7.

จูราน ได้เสนอขั้นตอน 10 ประการสำหรับการบริหารคุณภาพ (10 steps to quality management) ดังต่อไปนี้ 1) พิจารณาความต้องการและโอกาสที่จะปรับปรุง 2) ตั้งเป้าหมายสำหรับการพัฒนา 3) ชี้แจงเป้าหมาย 4) อบรม 5) ค้นหาปัญหาและแก้ปัญหา 6) รายงานผลความก้าวหน้า 7) รับรองผลการปฏิบัติ 8) ประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงาน 9) รวบรวมและบันทึกผลความก้าวหน้า 10) รักษาสถานภาพ

1.3.3 แนวคิดในการบริหารคุณภาพของไฟเจนบอม

ไฟเจนบอม ให้คำนิยามของคุณภาพไว้ว่า หมายถึงการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าด้วยต้นทุนต่ำสุด (customer satisfaction at the lowest cost) เขาเป็นผู้เริ่มเสนอแนวคิดเรื่องการควบคุมคุณภาพทั้งองค์กร (total quality control, TQC) โดยแนะนำให้มีการควบคุมคุณภาพก่อนที่ปัญหาจะเกิดขึ้นไม่ใช่การควบคุมและตรวจสอบหลังจากการผลิตเสร็จแล้วและแนวคิดของไฟเจนบอมที่เสนอไว้ในหนังสือคือให้เปลี่ยนการควบคุมคุณภาพจากการใช้เทคนิควิธีการต่าง ๆ ที่เป็นแนวคิดที่ว่า การควบคุมคุณภาพคือกระบวนการบริหารอย่างหนึ่ง ดังนั้นการบริหารและการให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นพื้นฐานของกิจกรรมการควบคุมคุณภาพ ส่วนวิธีการทางด้านสถิติหรือการซ่อมบำรุง และการป้องกันต่าง ๆ จะเป็นส่วนหนึ่งของระบบการควบคุมคุณภาพทั้งหมด นอกจากนี้ยังต้องมีการควบคุมคุณภาพด้วยตนเอง (quality control itself) ซึ่งได้แก่การทำให้เกิดประสิทธิภาพของระบบโดยการทำงานร่วมกันและประสานงานกันเพื่อให้องค์กรได้รับผลตอบแทนทางเศรษฐกิจสูงสุดที่สอดคล้องกับ ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า

ไฟเจนบอม กล่าวว่า คุณภาพไม่ได้หมายความถึงดีที่สุดในนั้น (quality does not mean 'best') แต่หมายถึงดีที่สุดในสำหรับการใช้งานของลูกค้าและราคาขาย (best for the customer use and selling price) ส่วนคำว่า การควบคุมในความหมายของการควบคุมคุณภาพ ได้แก่ เครื่องมือสำหรับการจัดการ 4 ขั้นตอนดังนี้คือ (4 steps of management tool)

1) กำหนดมาตรฐานคุณภาพ 2) ประเมินและปรับปรุงการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน 3) ปฏิบัติตามมาตรฐานที่ดี 4) วางแผนและพัฒนาทุกกระบวนการที่มีผลต่อการนำไปสู่มาตรฐาน

กิจกรรมการควบคุมคุณภาพเป็นงานที่มุ่งเน้นให้สินค้ามีคุณภาพ จึงมีความสำคัญยิ่งที่จะต้องควบคุมคุณภาพในขั้นตอนของการผลิต ซึ่งแนวทางการควบคุมคุณภาพในขั้นตอนของการผลิตนั้น ไฟเจอบอมเสนอไว้ ดังต่อไปนี้ 1) ควบคุมการออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ 2) ควบคุมวัตถุดิบ 3) ควบคุมผลิตรถยนต์ 4) ศึกษาและควบคุมกระบวนการผลิต

สรุปได้ว่า การบริหารระบบคุณภาพ ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงเครื่องมือที่เหมาะสมในการจัดการคุณภาพ และต้องจัดทำให้เป็นมาตรฐานที่จะนำไปสู่การปฏิบัติอย่างถูกต้องมีกระบวนการควบคุมคุณภาพมุ่งเน้นให้การผลิตสินค้ามีคุณภาพ และที่สำคัญคือ มีการประกันคุณภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า

1.4 รูปแบบของการบริหารจัดการระบบคุณภาพ

การบริหารจัดการระบบคุณภาพมีรูปแบบการบริหารจัดการ หลายรูปแบบ ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award - TQA) ไว้พอสังเขป ดังนี้

1.4.1. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

1. ความเป็นมาของ PMQA

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) กำหนดให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานเพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานราชการให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่า มาตรฐานสากล โดยยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีเป็นหลักการบริหารที่ได้รับการตราขึ้นเป็นกฎหมาย ดังที่ปรากฏใน พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 และต่อมาได้มีการออกพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีว่าให้เป็นไปเพื่อ ประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ(ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 5, 2545)

การบริหารราชการให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว จำเป็นต้องมีเกณฑ์การประเมินกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป จึงได้นำแนวคิดและโครงสร้างของรางวัลคุณภาพของประเทศสหรัฐอเมริกา The Malcolm Baldrige National Quality Award และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award : TQA) ซึ่งมีพื้นฐานทางด้านเทคนิคและกระบวนการเช่นเดียวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ของประเทศสหรัฐอเมริกา มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของราชการไทยและสอดคล้องกับวิธีการปฏิบัติราชการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

2. วัตถุประสงค์ของการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

2.1 เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2.2 เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยสู่ระดับมาตรฐานสากล

2.3 เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินตนเอง และเป็นบรรทัดฐานการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ

3. ประโยชน์ต่อส่วนราชการ

ส่วนราชการที่นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเป็นกรอบการประเมินระดับมาตรฐานสากลไปเปรียบเทียบกับระบบการบริหารจัดการของส่วนราชการ จะได้รับประโยชน์ในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self-Assessment) ซึ่งจะทำให้การบริหารของส่วนราชการนั้นๆ ได้รับทราบว่าส่วนราชการของตนยังมีความบกพร่องในเรื่องใด จึงสามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงองค์กรให้สมบูรณ์มากขึ้นต่อไป

ส่วนราชการสามารถนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐไปใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินการของส่วนราชการ เพื่อยกระดับการบริหารจัดการของส่วนราชการ เพื่อให้สามารถส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นทั้งผลผลิตและบริการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งนับเป็นการตอบสนองต่อเป้าหมายของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ด้วย

ส่วนราชการที่มีการบริหารจัดการที่เป็นเลิศจะมีภาพลักษณ์ที่ดี ได้รับความนิยมนิยมชมชอบจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกจากนี้ ยังมีโอกาสส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถของส่วนราชการอื่นๆ โดยการนำเสนอวิธีปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จ และเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารและแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของส่วนราชการเพื่อเป็นแบบอย่างแก่ส่วนราชการอื่นๆ นำไปประยุกต์ใช้ให้ประสบผลสำเร็จเช่นเดียวกัน

4. แนวคิดการบริหารจัดการองค์กร

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นการจักระบบการบริหารภายในองค์กรให้มีความเหมาะสม เปรียบเทียบองค์กร หรือหน่วยงานราชการระดับจังหวัดเป็นรถเข็นที่มีล้อเลื่อนเป็นสี่เหลี่ยม รถสามารถเคลื่อนที่ได้ แต่เนื่องจากมีแรงเสียดทานมาก ทำให้การเคลื่อนที่ไม่คล่องตัว เปรียบเสมือนการบริหารงานในองค์กรที่มีปัญหาภายใน ทำให้การบริหารงานไม่คล่องตัวเท่าที่ควร ซึ่งสถานะในปัจจุบัน ทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่างก็มีความคาดหวังต่อองค์กรสูงขึ้น ในขณะที่ทรัพยากรต่างๆมีแนวโน้มที่จะน้อยลง องค์กรจึงจำเป็นต้องหาวิธีขับเคลื่อนให้เร็วขึ้น โดยที่ออกแรงเท่าเดิม ซึ่งวิธีที่เหมาะสมที่สุด คือ การปรับแต่งล้อให้กลมขึ้นเพื่อลดแรงเสียดทานต่างๆ เปรียบเสมือนระบบการจัดการ ถ้ามีการปรับระบบการจัดการให้คล่องตัวขึ้นทำให้องค์กรสามารถบริหารงานภายในได้คล่องตัวขึ้น ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ของงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการปรับระบบการจัดการให้คล่องตัวนั้น ในองค์กรต้องมีความรู้ 2 ด้าน คือ ความรู้เฉพาะด้าน (Specialist) และความรู้ด้านการบริหารงาน (Generalist) เป็นความรู้ที่มององค์กรในภาพรวม ในการบริหารงานทั้งระบบ ต้องนำแนวคิด การจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) มาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ ซึ่งการจัดการเชิงกลยุทธ์นั้น เป็นการบริหารจัดการองค์กรภายในให้อยู่รอดยั่งยืน ท่ามกลางปัจจัยภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง องค์กรต้องมีการวิเคราะห์ ติดตาม คาดการณ์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอก เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพิจารณาเพื่อปรับการบริหารงานภายในให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกดังกล่าว โดยเป็นการจัดระบบให้เกิดความเป็นทีม คนในองค์กรต้องเรียนรู้ร่วมกัน มีความเข้าใจร่วมกัน ซึ่งเครื่องมือที่สามารถช่วยได้คือ การพัฒนาคุณภาพ โดยมององค์รวมของการบริหารองค์กร คือ การจัดการห่วงโซ่แห่งคุณค่า (Value Chain) เพื่อสร้างสินค้าและบริการที่มีคุณค่าที่เหมาะสมกับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งองค์กรมีงาน 2 ด้าน คือ งานหลัก (Primary Activities) และงานสนับสนุน (Support Activities) ซึ่งต้องมีการประสานงานร่วมกันทั้ง 2 ส่วน มีความเป็นทีม โดยนำหลักคิดด้านการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM: Total Quality Management) มาปรับใช้ แนวทางนี้ได้นำหลักการการจัดการกระบวนการที่ดีมาเป็นหลักการพัฒนาองค์กร หลักคิด TQM นี้ในประเทศญี่ปุ่น Dr. Kanō ได้เปรียบองค์กรเป็นเสมือนบ้าน (Dr. Kanō's House) ซึ่งมีรากฐานมีโครงสร้างหรือเสา 3 ต้น และหลังคา โดยมองเสาต้นแรกเป็น TQM Concept หรือแนวคิด เสาต้นที่สองคือ Vehicles เป็นการขับเคลื่อนให้แนวคิดเป็นรูปธรรม เสาต้นที่สาม คือ The Techniques & Tools เป็นเทคนิควิธีการและเครื่องมือในการใช้

สำหรับในประเทศสหรัฐอเมริกาได้ประยุกต์แนวคิด TQM ดังกล่าวมาสู่ Baldrige Model มาพัฒนาเป็นรางวัล Malcolm Baldrige National Award (MBNQA) ซึ่งในประเทศไทยนำมาประยุกต์ใช้เป็น TQA (Thailand Quality Award) สำหรับองค์กรภาคเอกชน และต่อมาได้มีการนำมาปรับให้สอดคล้องกับระบบราชการโดยปรับเกณฑ์ดังกล่าวให้สอดคล้องกับระบบราชการไทยเป็น PMQA (Public Management Quality Award) เพื่อพัฒนาระบบราชการไทยต่อไป

1.4.2. การบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award - TQA)

1. ความเป็นมาของ TQA

Thailand Quality Award เป็นรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นเครื่องหมายแห่งความเป็นเลิศในการบริหารจัดการในทุกด้าน ตลอดจนผลประโยชน์ที่ดีขององค์กร มาตรฐานเป็นที่ยอมรับกันว่าเทียบเท่ากับองค์กรที่มีคุณภาพสูงสุดในโลก สำหรับประเทศไทย TQA เริ่มต้นตั้งแต่ปี 2539 มีการลงนามในบันทึกความเข้าใจระหว่างสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติและสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) โดยมีการศึกษาแนวทางการจัดตั้งรางวัลนี้และเพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญของรางวัลนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้บรรจุ TQA ไว้ในแผนยุทธศาสตร์การเพิ่มผลผลิตของประเทศ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (ปัจจุบันใช้แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10) โดยมีหน่วยงานหลักรับผิดชอบในการประสานงานกับภาครัฐและเอกชนคือ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติซึ่ง

มีวัตถุประสงค์หลักการจัดตั้งเพื่อสนับสนุนการนำแนวทางรางวัลคุณภาพไปใช้ในการบริหารจัดการองค์กร และปรับปรุงความสามารถในการแข่งขัน กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ รวมทั้งประกาศเกียรติคุณแก่องค์กรที่ประสบผลสำเร็จในการนำ TQA มาใช้ เพื่อแสดงให้นานาชาติเห็นถึงความมุ่งมั่นในการยกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการองค์กร

2. แนวทางของ TQA

แนวทางของ TQA คำนึงถึงความยืดหยุ่นในการดำเนินการที่สอดคล้องและต่อเนื่องกันขององค์กร ทั้ง 7 หมวดดำเนินการได้แก่

หมวด 1 การนำองค์กร ที่มุ่งเน้นไปถึงความเข้าใจของผู้นำองค์กรที่มุ่งสู่การเป็นเลิศในการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งต้องเข้าใจวิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์กร รวมทั้งการสื่อสารความเข้าใจให้มีการร่วมมือของทุกคนในองค์กร รวมทั้งการมีธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม

หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ หมายถึง การจัดทำกลยุทธ์เพื่อการขับเคลื่อนองค์กรและกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ตลอดจนการถ่ายทอดกลยุทธ์นั้นไปสู่ภาคปฏิบัติได้อย่างสอดคล้อง

หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด องค์กรต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับลูกค้าและความต้องการของลูกค้าอย่างถ่องแท้ ตอบสนองได้อย่างพึงพอใจ และมีความสัมพันธ์ที่ดี

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นกระบวนการวัดผลการดำเนินงานและทบทวนการดำเนินงาน รวมถึงการบริหารจัดการสารสนเทศ ความพร้อมใช้และเพียงพอในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร บุคลากร ถือเป็นทรัพยากรสำคัญที่ต้องต้องรักษาและเพิ่มคุณค่า การพัฒนาบุคลากร จึงเป็นหน้าที่สำคัญที่องค์กรต้องมุ่งสร้างความผูกพัน

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ คือความเข้าใจในการจัดการและออกแบบระบบงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพในการดำเนินการ ตลอดจนต้องมีทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ยังคงมาตรฐานประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร อย่างยั่งยืน

หมวด 7 ผลลัพธ์ คือผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานด้านผลผลิต ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการเงินและตลาด ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ด้านประสิทธิผลการกระบวนการ และด้านการนำองค์กร

ทั้งนี้ พื้นฐานของระบบ ได้นำการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ที่มีความสำคัญในการทำให้องค์กรมีการจัดการที่มีประสิทธิผล และมีการปรับปรุงผลการดำเนินการและความสามารถในการแข่งขันโดยใช้ระบบที่ใช้ข้อมูลจริงและองค์ความรู้เป็นแรงผลักดัน การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้นี้ เป็นพื้นฐานของระบบการจัดการผลการดำเนินการโดยรวม

สรุปได้ว่า แนวทางของ TQA ได้คำนึงและให้ความยืดหยุ่นใน 7 หมวดหลัก คือการนำองค์กร การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นบุคลากร การจัดการกระบวนการ และผลลัพธ์ ซึ่งมีการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้เป็นพื้นฐานของระบบ

1.4.3 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จัดทำขึ้นโดยอาศัยค่านิยมและแนวคิดหลักต่างๆ

ดังนี้

1. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ (Visionary Leadership) ผู้นำระดับสูงควรปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี โดยการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และมีส่วนร่วมด้วยตนเองในการกำหนดทิศทางขององค์กร การวางแผนขององค์กร และการยกย่องชมเชยบุคลากรในการเป็นแบบอย่างที่ดี ผู้นำระดับสูงสามารถหนุนเสริมจริยธรรม ค่านิยม และความคาดหวังขององค์กรไปพร้อม ๆ กับการสร้างภาวะผู้นำ ความมุ่งมั่น และความศรัทธาเริ่มให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร

2. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer-Driven Excellence) ลูกค้าขององค์กรเป็นผู้ตัดสินผลการดำเนินการและคุณภาพ ดังนั้นองค์กรต้องคำนึงถึงคุณลักษณะและลักษณะทั้งหมดของผลิตภัณฑ์ที่จะต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมทั้งช่องทางในการเข้าถึงและสนับสนุนลูกค้าซึ่งส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้า อันจะนำไปสู่การได้ลูกค้าใหม่ ความพึงพอใจ ความนิยม และความภักดีของลูกค้า ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้าประกอบด้วยส่วนที่เป็นปัจจุบันและอนาคต คือ การเข้าใจความปรารถนาของลูกค้าในปัจจุบัน และการคาดการณ์ความปรารถนาของลูกค้าและโอกาสของตลาดในอนาคต

3. การเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคล (Organizational and Personal Learning) การที่องค์กรจะบรรลุผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ จำเป็นต้องมีแนวทางที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคล ซึ่งรวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยผ่านกระบวนการที่เป็นระบบ การเรียนรู้ระดับองค์กร ประกอบด้วย การปรับปรุงแนวทางที่มีอยู่แล้วอย่างต่อเนื่อง และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญหรือนวัตกรรมที่นำไปสู่เป้าประสงค์และแนวทางใหม่ การเรียนรู้ต้องถูกปลูกฝังลงไปในวิถีการปฏิบัติงานขององค์กร การเรียนรู้ไม่ควรมุ่งเพียงแต่การให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่ดีขึ้น แต่ควรมุ่งถึงความสามารถที่ดีขึ้นในการตอบสนองลูกค้า ปรับตัวสร้างนวัตกรรม และมีประสิทธิภาพด้วย เพื่อให้องค์กรอยู่ในตลาดได้อย่างยั่งยืนและมีความได้เปรียบในผลการดำเนินการ การเรียนรู้อย่างช่วยชี้แนะให้บุคคลกรมีความพึงพอใจและแรงจูงใจในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

4. การให้ความสำคัญกับบุคลากรและพันธมิตร (Valuing Workforce Members and Partners) การให้ความสำคัญกับบุคลากรและพันธมิตร ถือเป็นปัจจัยที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ การให้ความสำคัญต่อบุคลากร หมายถึง ความมุ่งมั่นต่อการสร้างความผูกพัน ความพึงพอใจ การพัฒนาและความผาสุกของบุคลากรส่วนพันธมิตรเป็นความร่วมมือกับลูกค้า ผู้ส่งมอบ สถาบันการศึกษาหรือองค์กร ชุมชนต่าง ๆ

5. ความคล่องตัว (Agility) ความสำเร็จในภาวะปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและมีการแข่งขันในระดับโลก จำเป็นต้องอาศัยความคล่องตัว ซึ่งหมายถึงความสามารถในการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับไว และความยืดหยุ่นในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

6. การมุ่งเน้นอนาคต (Focus on Future) การสร้างองค์กรที่มีความยั่งยืนต้องอาศัยความเข้าใจปัจจัยต่าง ๆ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวที่มีผลกระทบต่อองค์กรและตลาด ในการมุ่งสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนและการมีผลการดำเนินการดีเลิศอย่างยั่งยืน องค์กรต้องมีแนวทางที่

มุ่งเน้นอนาคตอย่างชัดเจน และมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างพันธมิตรระยะยาวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ได้แก่ ลูกค้า บุคลากร ผู้ส่งมอบ พันธมิตรและชุมชน

7. การจัดการเพื่อนวัตกรรม (Managing for Innovation) นวัตกรรม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเพื่อปรับปรุงผลิตภัณฑ์ บริการ แผนงาน กระบวนการและกิจการขององค์กร เพื่อสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นวัตกรรมเกิดจากการสั่งสมความรู้ขององค์กรและบุคลากร ดังนั้นความสามารถในการเผยแพร่และใช้ประโยชน์จากความรู้เหล่านั้นอย่างรวดเร็ว จึงมีความสำคัญต่อการผลักดันนวัตกรรมขององค์กร

8. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (Management by Fact) การวัดและการวิเคราะห์ผลการดำเนินการ มีความสำคัญต่อองค์กร ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่เลือกมา ต้องเป็นตัวที่ดีที่สุดที่สะท้อนถึงปัจจัยที่นำไปสู่ผลการดำเนินการที่ดีขึ้น ส่วนการวิเคราะห์ เป็นการกลั่นกรองสาระสำคัญของข้อมูลและสารสนเทศออกมาเพื่อใช้สนับสนุนการประเมินผล การตัดสินใจ การปรับปรุง และนวัตกรรม ซึ่งทั้งหมดนี้ต้องการข้อมูล สารสนเทศที่เป็นข้อเท็จจริงและตรงกับความต้องการในการใช้ข้อมูล สารสนเทศนั้น

9. ความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง (Societal Responsibility) ผู้นำองค์กรควรให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคม การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และการคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์ของสังคมในวงกว้าง ผู้นำควรเป็นแบบอย่าง ที่ดีในการให้ความสำคัญเรื่องจริยธรรม การคุ้มครองป้องกันสุขอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม ครอบคลุมถึงผลกระทบของการปฏิบัติการขององค์กรและวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์

10. การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า (Focus on Results and Creating Value) การวัดผลการดำเนินการขององค์กร จำเป็นต้องมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่สำคัญซึ่งนำไปใช้เพื่อสร้างคุณค่าและรักษาความสมดุลของคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ได้แก่ ลูกค้า บุคลากร ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และชุมชน

11. มุมมองเชิงระบบ (Systems Perspective) เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ นำเสนอมุมมองเชิงระบบเพื่อการจัดการองค์กรและกระบวนการที่สำคัญ ให้บรรลุผลลัพธ์และมุ่งสู่ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ เกณฑ์ทั้ง 7 หมวด ค่านิยมและแนวคิดหลัก และแนวทางการให้คะแนนเป็นองค์ประกอบพื้นฐานกลไกการบูรณาการระบบเข้าด้วยกัน การจัดการผลการดำเนินการโดยรวมจะประสบความสำเร็จได้ ต้องอาศัยการสังเคราะห์ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และการบูรณาการในประเด็นเฉพาะของแต่ละองค์กร

1.4.4 ลักษณะที่สำคัญของเกณฑ์

1. เกณฑ์มุ่งเน้นผลลัพธ์ เกณฑ์มุ่งเน้นผลการดำเนินการระดับองค์กรที่สำคัญ ซึ่งประกอบด้วย

- 1.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ
- 1.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร
- 1.3 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร
- 1.4 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด

2. เกณฑ์ไม่ได้กำหนดวิธีการและสามารถปรับใช้ได้ เกณฑ์ไม่ได้กำหนดวิธีการไว้ เพราะ

2.1 จุดมุ่งเน้นอยู่ที่ผลลัพธ์ ไม่ใช่วิธีปฏิบัติ เครื่องมือ หรือโครงสร้างองค์กร องค์กรควรมีการพัฒนาและแสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่สร้างสรรค์ ปรับใช้ได้ และมีความยืดหยุ่น เพื่อให้บรรลุตามข้อกำหนด การที่เกณฑ์ไม่ได้กำหนดวิธีการไว้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างให้องค์กรทำการปรับปรุง ทั้งอย่างค่อยเป็นค่อยไปและอย่างก้าวกระโดด รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงในระดับพื้นฐานด้วยนวัตกรรม

2.2 การเลือกใช้เครื่องมือ เทคนิค ระบบ และโครงสร้างองค์กรขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ประเภทและขนาดของธุรกิจ ความสัมพันธ์ระดับองค์กร ระดับการพัฒนาขององค์กร รวมทั้งขีดความสามารถและความสำนึกรับผิดชอบของบุคลากร

2.3 การมุ่งเน้นข้อกำหนดแทนที่จะเน้นปฏิบัติ จะช่วยเสริมสร้างความเข้าใจการสื่อสาร การแบ่งปันข้อมูล ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และการบูรณาการในขณะเดียวกันสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมและแนวทางปฏิบัติที่หลากหลาย

3. เกณฑ์สนับสนุนมุมมองเชิงระบบเพื่อให้เป้าประสงค์สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันทั้งองค์กร

มุมมองเชิงระบบเพื่อให้เป้าประสงค์สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันเป็นรากฐานของโครงสร้างที่บูรณาการกันระหว่างค่านิยมและแนวคิดหลัก โครงร่างองค์กร เกณฑ์ แนวทางการให้คะแนน รวมทั้งการมุ่งเน้นผลลัพธ์ การเป็นเหตุและผลและการเชื่อมโยงกระบวนการระหว่างหัวข้อต่าง ๆ ของเกณฑ์

ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันของเกณฑ์ เกิดจากตัววัดที่ได้มาจากการบวนการและกลยุทธ์ขององค์กรที่มีการเชื่อมโยงและเสริมซึ่งกันและกัน ตัววัดเหล่านี้เชื่อมโยงโดยตรงกับคุณค่าของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งผลดำเนินการโดยรวม ดังนั้นการใช้ตัววัดเหล่านี้จึงเป็นกรอบที่ทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปในทิศทางที่สอดคล้องกันทั้ง โดยจำเป็นต้องกำหนดวิธีปฏิบัติโดยละเอียดหรือการตัดสินใจแบบรวมศูนย์ หรือการจัดการกระบวนการที่ซับซ้อนเกินไป ตัววัดเหล่านี้จึงเป็นทั้งเครื่องมือในการสื่อสาร และเป็นพื้นฐานในการถ่ายทอดเป้าหมายของผลการดำเนินการสู่การปฏิบัติอย่างสอดคล้องกันทั้งทั้งองค์กร ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันนี้ทำให้มั่นใจว่า เจตจำนงขององค์กรมุ่งไปในแนวทางเดียวกันขณะเดียวกันก็สนับสนุนให้องค์กรมีความคล่องตัว มีนวัตกรรม และมีการเอื้ออำนวยในการตัดสินใจ

มุมมองเชิงระบบเพื่อให้เป้าประสงค์สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน จะต้องมีการเชื่อมโยงระหว่างหัวข้อต่าง ๆ ในเกณฑ์อยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อกลยุทธ์และเป้าประสงค์มีการเปลี่ยนแปลงในเกณฑ์นี้ วงจรการเรียนรู้จากการปฏิบัติเกิดขึ้นโดยอาศัยข้อมูลป้อนกลับระหว่างกระบวนการและผลลัพธ์ โดยวงจรการเรียนรู้แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน

3.1 การวางแผน ซึ่งรวมถึงการออกแบบกระบวนการ การเลือกตัววัด และการถ่ายทอดเพื่อนำข้อกำหนดสู่การปฏิบัติ(แนวทาง)

3.2 การปฏิบัติตามแผน (การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ)

3.3 การตรวจประเมินความก้าวหน้าและการได้มาซึ่งความรู้ใหม่(การเรียนรู้)

3.4 การปรับแผนโดยอาศัยผลของการประเมิน ความกลมกลืนระหว่างกระบวนการ หน่วยงานปฏิบัติการ และการเลือกตัววัดที่ดีขึ้น (การบูรณาการ)

4. เกณฑ์สนับสนุนการตรวจประเมินที่เน้นเป้าประสงค์ เกณฑ์และแนวทางการให้คะแนน ประกอบด้วย ระบบการตรวจประเมิน ซึ่งแยกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

4.1 ข้อกำหนด เน้นที่ผลการดำเนินการ 17 หัวข้อ

4.2 แนวทางการให้คะแนน อธิบายถึงมิติต่างๆ ของการตรวจประเมิน ได้แก่ กระบวนการและผลลัพธ์ รวมถึงปัจจัยที่สำคัญต่าง ๆ ที่ใช้ในการตรวจประเมินในแต่ละมิติ ดังนั้น การตรวจประเมินจึงช่วยให้องค์กรทราบจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุงตามข้อกำหนดทั้ง 17 หัวข้อ และตามระดับความสมบูรณ์ของกระบวนการและผลการดำเนินการที่กำหนดไว้ในแนวทางการให้คะแนน ด้วยเหตุนี้ การตรวจประเมินจึงนำไปสู่การปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงผล การดำเนินการในทุกด้าน การตรวจประเมินจึงเป็นเครื่องมือการจัดการที่มีประโยชน์มากกว่าการทบทวนผลการดำเนินการทั่วไป และสามารถปรับใช้กับกลยุทธ์ระบบการจัดการ และองค์กรหลายประเภท

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้ส่งเสริมให้โรงเรียนในโครงการพัฒนาโรงเรียนสู่มาตรฐานสากล ได้นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้ในการบริหารโรงเรียน และจะขยายผลใช้กับโรงเรียนโดยทั่วไปในโอกาสต่อไป ทั้งนี้เพราะ

1. ระบบนี้เป็นที่ยอมรับกันทั่วโลกกว่า เป็นระบบที่จะพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ และมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ประเมินรับรอง

2. ระบบนี้มุ่งสู่ผลการดำเนินการ โดยไม่กำหนดวิธีการปฏิบัติที่ตายตัวเพียงแต่กำหนดประเด็นหรือข้อคำถามที่เป็นเหมือนแนวทางในการดำเนินการขององค์กร เปรียบเสมือนแนวทางในการดำเนินการขององค์กร เปรียบเสมือนมีคัมภีร์แห่งการเดินทางสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ

3. ระบบนี้มีพื้นฐานจาก TQM และ PDCA ซึ่งโรงเรียนจะมีความคุ้นเคย และเป็นระบบที่มีความสอดคล้องกับบทบาท ภารกิจที่โรงเรียนดำเนินการอยู่แล้ว การนำ TQA มาใช้กับโรงเรียน จึงมีความเหมาะสมกับวิถีชีวิตของโรงเรียน เป็นอย่างยิ่ง

4. ระบบนี้เน้นการวางแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว และเน้นการนำแผนสู่การปฏิบัติ ซึ่งเป็นเรื่องที่โรงเรียนต้องปฏิบัติเป็นปกติอยู่แล้ว จึงมิใช่เรื่องใหม่สำหรับโรงเรียนและมีได้เป็นการเพิ่มภาระให้แก่โรงเรียนแต่ประการใด

5. กพร. ได้นำระบบนี้มาใช้กับหน่วยงานราชการ แต่เรียกชื่อเป็น PMQA (Public Management Quality Award) ซึ่งก็ครอบคลุมถึงโรงเรียนด้วย

สรุปได้ว่า การบริหารจัดการระบบคุณภาพ เป็นกลไกสำคัญในการผลักดันการพัฒนาโรงเรียนสู่มาตรฐานสากล ซึ่งจะทำให้เกิดคุณลักษณะต่อการจัดการเรียนการสอน อันจะส่งผลกระทบท่อนักเรียนอันเป็นเป้าหมายปลายทางของการจัดการศึกษา ระบบบริหารจัดการ ซึ่งได้รับการยอมรับว่าเป็นระบบที่จะพัฒนาองค์กรให้มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ โดยอิงแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award -TQA)มาพัฒนาในระดับมาตรฐานโลก เนื่องจากระบบดังกล่าวมีพื้นฐานทางด้านเทคนิคและกระบวนการตัดสินใจที่ชัดเจน

วัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (Malcolm Baldrige National Quality Award-MBNQA) ซึ่งเป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ประเทศต่าง ๆ หลายประเทศทั่วโลกนำไปประยุกต์โดยเรียกชื่อแตกต่างกันไป เช่น ประเทศออสเตรเลีย เรียกว่า Australian Business Excellence Award (ABEA) สิงคโปร์ เรียกว่า Singapore Quality Award (SQA) ญี่ปุ่น เรียกว่า Japan Quality Award (JQA) สหภาพยุโรป เรียกว่า European Quality Award (EQA) ส่วนประเทศไทย เรียกรางวัลนี้ว่า Thailand Quality Award (TQA) ซึ่งมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการประเมิน คือ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติในด้านการศึกษามีการนำแนวทางดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในองค์กร สถาบัน และสถานศึกษาต่าง ๆ โดยได้กำหนดกรอบเกณฑ์ด้านการจัดการศึกษาเพื่อผลผลิตแห่งชาติในด้านการศึกษามีการนำแนวทางดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในองค์กร สถาบัน และสถานศึกษาต่าง ๆ โดยได้กำหนดกรอบเกณฑ์ด้านการจัดการศึกษาเพื่อผลงานที่เป็นเลิศ (Baldrige Education Criteria for Performance Excellence) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 เพื่อช่วยให้มีการทำความเข้าใจและปรับใช้ในวงการศึกษาเพื่อการปรับปรุงคุณภาพของโรงเรียนโดยยึดหลักการดำเนินงานเชิงระบบเพื่อช่วยให้องค์กร โรงเรียนสร้างการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้เพื่อผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ สำหรับในประเทศไทยยังไม่ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินสำหรับองค์กรที่จัดการศึกษาไว้โดยเฉพาะ ดังนั้นกรอบในการบริหารจัดการโรงเรียนให้มีคุณภาพสำหรับการยกระดับโรงเรียนสู่มาตรฐานสากล จึงประยุกต์แนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) มาเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบริหารจัดการคุณภาพของโรงเรียน ซึ่งโรงเรียนสามารถดำเนินการได้ใน 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 การบริหารจัดการระบบคุณภาพเพื่อรับรางวัลระดับโรงเรียน (School Quality Award : ScQA)

ระดับที่ 2 การบริหารจัดการระบบคุณภาพเพื่อรับรางวัลระดับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (Office of the Basic Education Commission Quality Award : OBECQA)

สำหรับโรงเรียนที่มีการพัฒนาผลการดำเนินการผ่านเกณฑ์ OBECQA ซึ่งเป็นรางวัลสูงสุดในด้านการบริหารจัดการองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานแล้วสามารถพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรให้สูงขึ้นสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ต่อไป

2. การบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน OBECQA ปี 2559-2560

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้รับผิดชอบการจัดการศึกษา ตระหนักถึงผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง จึงได้นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติมาขับเคลื่อนการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพสถานศึกษาในโครงการโรงเรียนมาตรฐานสากล โดยกำหนดเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (OBECQA) เป็นกลไกในการบริหารด้วยระบบ

คุณภาพของสถานศึกษาโดยรวมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทุกด้านในอนาคต (เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน OBECQA, 2559-2560, น. 23-26)

2.1 วัตถุประสงค์

การนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (OBECQA) มาใช้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อให้โรงเรียนได้ใช้เกณฑ์นี้ไปพัฒนาปรับปรุงการดำเนินการ ชีตความสามารถ และผลลัพธ์ให้ดีขึ้น
2. เพื่อเป็นกลไกในการสื่อสารและการแบ่งปันเรียนรู้จากวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศเกิดการเรียนรู้ทั้งในระดับองค์กรและบุคคล
3. เพื่อเป็นเครื่องมือในการสร้างความเข้าใจและทบทวนผลการดำเนินการในระบบการบริหารจัดการของโรงเรียน
4. เพื่อให้การจัดการศึกษามีการปรับปรุงอยู่เสมอ เป็นประโยชน์กับผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งผลต่อคุณภาพและความสำเร็จในปัจจุบันและในอนาคต

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ให้ความสำคัญกับเกณฑ์ในหลากหลายประเด็น ดังนี้

2.2 เกณฑ์เพื่อผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ขับเคลื่อนให้โรงเรียนบรรลุเป้าประสงค์ ปรับปรุงผลลัพธ์ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับโรงเรียนในระดับนานาชาติ

การใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน- ค่านิยมและแนวคิดหลัก เกณฑ์เพื่อผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ และแนวทางการให้คะแนน เพื่อปรับปรุงให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่ยั่งยืน โรงเรียนที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้รับการยอมรับว่าเป็นโรงเรียนต้นแบบระดับประเทศ โรงเรียนเหล่านี้ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศและเป็นแรงบันดาลใจให้โรงเรียนอื่น ๆ ปรับปรุงการปฏิบัติการ และผลลัพธ์ของตนเอง ซึ่งส่งผลดีต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของประเทศไทย

2.3 เกณฑ์มีเจตจำนงที่เรียบง่าย

เจตจำนงของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน คือการช่วยโรงเรียน ไม่ว่าขนาดใดหรืออยู่ในสังกัดใด ตอบคำถามที่ท้าทาย 3 ข้อ ดังนี้:

1. โรงเรียนดำเนินการได้ดีเท่าที่ควรเป็นหรือไม่
2. โรงเรียนรู้ได้อย่างไร
3. โรงเรียนควรปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงอะไร ด้วยวิธีการอย่างไร

จากการท้าทายตนเองด้วยการตอบคำถามของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ โรงเรียนสำรวจตนเองว่าได้ดำเนินการวัดผลสำเร็จ ในสิ่งที่สำคัญต่อโรงเรียนแล้วหรือไม่ คำถามของเกณฑ์ครอบคลุม 7 ด้านที่สำคัญในการจัดการและการดำเนินการของโรงเรียน (แบ่งย่อยออกเป็นกระบวนการ 6 หมวด และผลลัพธ์ 1 หมวด) ได้แก่

1. การนำองค์กร
2. กลยุทธ์
3. นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
5. บุคลากร
6. การปฏิบัติการ
7. ผลลัพธ์

2.4 เกณฑ์ส่งเสริมให้เกิดมุมมองเชิงระบบ

มุมมองเชิงระบบ หมายถึง การบริหารจัดการองค์ประกอบทั้งหมดของโรงเรียนให้เป็นหนึ่งเดียวเพื่อให้เกิดความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง โครงสร้างและกลไกการบูรณาการของระบบ ได้แก่ ค่านิยมและแนวคิดหลัก เกณฑ์ 7 หมวดที่มีการปฏิบัติที่เกี่ยวเนื่องกัน และแนวทางการให้คะแนนที่สำคัญของเกณฑ์

2.4.1 การมุ่งเน้นที่ค่านิยมและแนวคิดหลัก

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีพื้นฐานมาจาก “ค่านิยมและแนวคิดหลัก 11 ประการ” ซึ่งเป็นรากฐานสำหรับการบูรณาการผลการดำเนินการที่สำคัญและข้อกำหนดการปฏิบัติการภายใต้กรอบที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ซึ่งจะสร้างพื้นฐานสำหรับการปฏิบัติ ข้อมูลป้อนกลับ และความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

1. มุมมองเชิงระบบ (Systems Perspective)
2. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ (Visionary leadership)
3. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นนักเรียน (Student-focused excellence)
4. การให้ความสำคัญกับบุคลากร (Valuing people)
5. การเรียนรู้ระดับองค์กรและความคล่องตัว (Organizational learning and Agility)
6. การมุ่งเน้นความสำเร็จ (Focus on success)
7. การจัดการเพื่อนวัตกรรม (Managing for innovation)
8. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (Management by fact)
9. ความรับผิดชอบต่อสังคม (Societal responsibility)
10. จริยธรรมและความโปร่งใส (Ethics and transparency)
11. การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ (Delivering value and results)

2.4.2 การมุ่งเน้นกระบวนการ

กระบวนการ หมายถึง วิธีการต่าง ๆ ที่โรงเรียนใช้เพื่อทำให้งานสำเร็จ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วยให้โรงเรียนตรวจประเมินและปรับปรุงกระบวนการตาม 4 ปัจจัยเหล่านี้

1. แนวทาง (Approach) หมายถึง การออกแบบและการเลือกกระบวนการ วิธีการและตัววัดที่มีประสิทธิผล

2. การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Deployment) หมายถึง การนำแนวทางไปปฏิบัติอย่างคงเส้นคงวาทั่วทั้งองค์กร

3. การเรียนรู้ (Learning) หมายถึง การประเมินความก้าวหน้าและการได้มาซึ่งความรู้ใหม่ รวมทั้งการเสาะหาโอกาสสำหรับการสร้างนวัตกรรม

4. การบูรณาการ (Integration) หมายถึง ความสอดคล้องระหว่างแนวทางกีดความจำเป็นขององค์กร การทำให้มันในว่าตัววัด สารสนเทศและระบบการปรับปรุงเสริมซึ่งกันและกันระหว่างกระบวนการและหน่วยงาน และสร้างความสอดคล้องระหว่างกระบวนการและการปฏิบัติการทั่วทั้งองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ระดับองค์กรที่สำคัญ

2.4.3 การมุ่งเน้นผลลัพธ์

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ชี้นำให้โรงเรียนประเมินผลลัพธ์จาก 3 มุมมอง

1. มุมมองภายนอก (นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น มองโรงเรียนอย่างไร)
2. มุมมองภายใน (การปฏิบัติการของโรงเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างไร)

3. มุมมองอนาคต (โรงเรียนมีการเรียนรู้และการเติบโตหรือไม่)

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กำหนดให้แสดงผลลัพธ์ที่ครอบคลุมทุกประเด็นสำคัญของโรงเรียน เนื่องจากองค์ประกอบของตัววัดเป็นสิ่งที่ทำให้มั่นใจว่ากลยุทธ์ของโรงเรียนมีความสมดุลระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญกับวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ตลอดจนเป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานช่วยให้โรงเรียนประเมินผลลัพธ์ตาม 4 ปัจจัยเหล่านี้

1. ระดับ (Level) หมายถึง ผลการดำเนินการปัจจุบันในมาตรวัดที่เหมาะสม
2. แนวโน้ม (Trend) หมายถึง ทิศทางและอัตราการเปลี่ยนแปลงของผลลัพธ์
3. การเปรียบเทียบ (Comparison) หมายถึง ผลการดำเนินการขององค์กร

เทียบกับองค์กรอื่นที่เหมาะสม เช่น คู่แข่งหรือองค์กรที่คล้ายคลึงกัน และเทียบกับระดับเทียบเคียงหรือผู้นำทางการศึกษา

4. การบูรณาการ (Integration) หมายถึง ขอบข่ายของความสำคัญของผลลัพธ์ที่

องค์กรใช้ติดตามดู และการใช้ผลลัพธ์นั้นเพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ระดับองค์กรและการปรับเปลี่ยนแผน

2.4.4 การมุ่งเน้นการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกัน

การปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกันระหว่างเกณฑ์หมวดต่าง ๆ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของมุมมองเชิงระบบในเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ตัวอย่างการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกันเช่น

1. การปฏิบัติที่เกี่ยวข้องระหว่างกระบวนการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

2. ความจำเป็นของข้อมูลในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์และการปรับปรุง
การปฏิบัติการ

3. การปฏิบัติที่เกี่ยวข้องเนื่องกันระหว่างการวางแผนบุคลากรกับการวางแผน
กลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

4. การปฏิบัติที่เกี่ยวข้องเนื่องกันระหว่างแผนปฏิบัติการและการเปลี่ยนแปลงที่
จำเป็นในระบบงานขององค์กร

2.4.5 การมุ่งเน้นการปรับปรุง

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานช่วยให้โรงเรียนเข้าใจ และตรวจประเมินโรงเรียนว่าได้ประสบผลสำเร็จในสิ่งที่สำคัญต่อโรงเรียนในระดับใด โรงเรียนมีการถ่ายทอดกระบวนการไปสู่การปฏิบัติในระดับพัฒนาการใด ผลลัพธ์ของโรงเรียนดีในระดับใด โรงเรียนได้เรียนรู้และปรับปรุงหรือไม่ และแนวทางของโรงเรียนตอบสนองความจำเป็นของโรงเรียนได้ดีในระดับใด แนวทางการให้คะแนน แสดงให้เห็นถึงมิติของกระบวนการและผลลัพธ์ที่อธิบายข้างต้น

ในขณะที่โรงเรียนตอบคำถามตามเกณฑ์ และประเมินผลการตอบของตนเองกับแนวทางการให้คะแนน โรงเรียนจะสามารถระบุจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุงทั้งภายในเกณฑ์แต่ละหมวดและระหว่างหมวด เมื่อโรงเรียนใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อบริหารจัดการผลการดำเนินการของโรงเรียน จะเกิดการประสานกันระหว่างกระบวนการที่สำคัญและข้อมูลป้อนกลับระหว่างกระบวนการกับผลลัพธ์ ซึ่งจะนำไปสู่วงจรการปรับปรุง และเมื่อโรงเรียนใช้เกณฑ์นี้อย่างต่อเนื่อง โรงเรียนจะได้เรียนรู้เกี่ยวกับตนเองมากขึ้น และจะสามารถระบุวิธีที่ดีที่สุดในการเสริมสร้างจุดแข็ง ปิดช่องว่าง และสร้างนวัตกรรม

1. กรอบแนวคิดของเกณฑ์

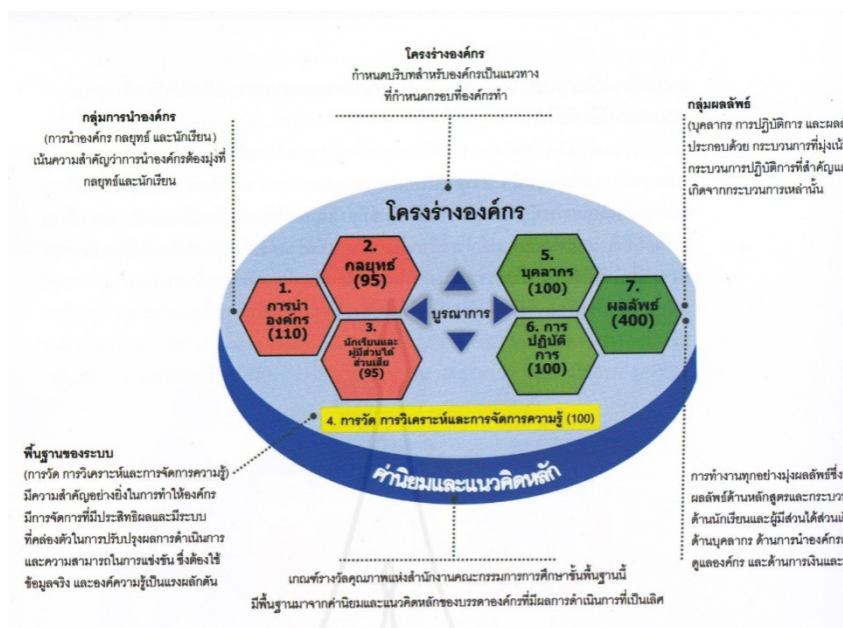
เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน OBECQA เพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ: มุมมองเชิงระบบ

ระบบของการดำเนินการที่เป็นเลิศ ประกอบด้วยเกณฑ์ 6 หมวด ที่อยู่
ส่วนกลางของภาพ ซึ่งระบุกระบวนการและผลลัพธ์ที่องค์กรบรรลุ

ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศต้องอาศัยการนำองค์กรที่เข้มแข็ง และแสดงให้เห็นเด่นชัดในภาพ คำว่า “บูรณาการ” ที่กลางภาพ แสดงให้เห็นว่า ทุกองค์ประกอบของระบบเชื่อมโยงกัน

ลูกศรแนวนอนตรงกลาง แสดงการเชื่อมโยงที่สำคัญระหว่างกลุ่มการนำ
องค์กร(หมวด 1, 2, และ 3) กับกลุ่มผลลัพธ์ (หมวด 5, 6, และ 7) และยังแสดงถึงความสัมพันธ์
โดยตรงระหว่างกลุ่มการนำองค์กรและกลุ่มผลลัพธ์

ลูกศรแนวตั้งที่กลางภาพ แสดงความสัมพันธ์แบบ 2 ทิศทาง ระหว่าง
พื้นฐานของระบบ ซึ่งให้สารสนเทศและข้อมูลป้อนกลับสำหรับกระบวนการที่สำคัญกับสภาพแวดล้อม
ขององค์กร (เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน OBECQA
ปี 2559-2560, 2559, น. 18)



ภาพที่ 2.3 กรอบความคิดของเกณฑ์ : OBECQA

ที่มา: เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน OBECQA ปี 2559-2560

2. เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน OBECQA ปี 2559-2560

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน OBECQA ปี 2559-2560 ได้กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินให้คะแนนทั้งหมด 7 หมวด ดังนี้ (เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน OBECQA ปี 2559-2560, 2559, น. 29)

หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership)

ในหมวดนำองค์กรนี้ เป็นการตรวจประเมินว่า การดำเนินการโดยผู้นำระดับสูงของโรงเรียนได้กำหนดนโยบายและส่งเสริมสนับสนุนให้โรงเรียนมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนอย่างไร รวมทั้งตรวจประเมินระบบกำกับดูแลโรงเรียน (GOVERNANCE System) และวิธีการที่โรงเรียนใช้เพื่อบรรลุผลด้านกฎหมาย จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership) : ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างไรให้อธิบายโดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม (Vision, Mission and Values)

(1) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม (Vision, Mission and Values) ผู้นำระดับสูง(SENIOR LEADERS) ดำเนินการอย่างไรในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยม ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมสู่การปฏิบัติ

โดยผ่านระบบการนำองค์กร(LEADERSHIP SYSTEM) ไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือที่สำคัญ นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปฏิบัติตนของผู้ในระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กรอย่างไร

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย และการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม(Promoting Legal and Ethical Behavior) การปฏิบัติตนของผู้ในระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมอย่างไร ผู้นำระดับสูงสร้างสภาพแวดล้อมในโรงเรียนเพื่อสร้างสิ่งเหล่านี้ได้อย่างไร

(3) การสร้างโรงเรียนที่ประสบความสำเร็จ(Creating a Successful Organization)ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการทำให้โรงเรียนประสบความสำเร็จในปัจจุบันและอนาคต และดำเนินการอย่างไร

ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการของโรงเรียน(Communication and Organizational PERFORMANCE)

(1) การสื่อสาร (Communication) ผู้นำระดับสูง(SENIOR LEADERS)ดำเนินการอย่างไรในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร(WORKFORCE) ทุกคนในโรงเรียน และดำเนินการอย่างไรใน

(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง(Focus on Action)ผู้นำระดับสูง(SENIOR LEADERS) ดำเนินการอย่างไรให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กร

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม (Governance and Societal Responsibilities) : โรงเรียนดำเนินการอย่างไรในการกำกับดูแล และทำให้บรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ก. การกำกับดูแลโรงเรียน (Organizational GOERNANCE)

(1) ระบบการกำกับดูแลโรงเรียน(GOERNANCE System) โรงเรียนดำเนินการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่ามีระบบการกำกับดูแลที่มีความรับผิดชอบ โรงเรียนดำเนินการอย่างไรในการทบทวนและทำให้ประสบความสำเร็จในเรื่องต่าง ๆ ที่สำคัญในระบบการกำกับดูแลโรงเรียน

(2) การประเมินผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Evaluation) โรงเรียนประเมินผลการดำเนินการของผู้นำระดับสูงอย่างไร(SENIOR LEADERS)

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม(Legal and ETHICAL BEHAVIOR)

(1) การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ (Legal and Regulatory Behavior) โรงเรียนได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสาธารณะ (Public Concerns) ที่มีต่อหลักสูตรการจัดการศึกษาและการปฏิบัติอย่างไร โรงเรียนดำเนินการอย่างไร

(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (ETHICAL BEHAVIOR)

โรงเรียนมีการดำเนินการอย่างไรในการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านขององค์กรเป็นไปอย่างมีจริยธรรม

ค. ความรับผิดชอบต่อสังคม(Societal Responsibilities)

(1) ความผาสุกของสังคม (Societal Well-Being) โรงเรียนคำนึงถึงความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมที่เป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวันอย่างไร โรงเรียนมีส่วนในการสร้างความผาสุกแก่สังคมอย่างไร โดยผ่านระบบสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจของโรงเรียนที่มีอยู่

(2) การสนับสนุนชุมชน (Community Support) โรงเรียนดำเนินการสนับสนุนและการสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญ (KEY Communities) ของโรงเรียนอย่างไร

หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy)

ในหมวดกลยุทธ์นี้ เป็นการตรวจประเมินว่าโรงเรียนมีการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนการปฏิบัติการของโรงเรียนอย่างไร และการนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติมีการปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป และมีการวัดผลความก้าวหน้าอย่างไร

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development): โรงเรียนมีวิธีการในการจัดทำกลยุทธ์ อย่างไร

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์(Stratgy Development PROCESS)

(1) มีวิธีการอย่างไรในการวางแผนกลยุทธ์ ขั้นตอนที่สำคัญของการจัดทำแผนกลยุทธ์มีอะไรบ้าง และผู้ที่เกี่ยวข้องที่สำคัญมีใครบ้าง กรอบเวลาของการวางแผนกลยุทธ์มีความสอดคล้องกับกรอบเวลาดังกล่าว กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ได้คำนึงถึงความจำเป็นที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียน

(2) นวัตกรรม(INNOVATION) กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ของโรงเรียนกระตุ้นและทำให้เกิดนวัตกรรมอย่างไร

(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์(Stratgy Considerations) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาสารสนเทศในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลนี้โรงเรียนคำนึงถึงองค์ประกอบต่อไปนี้

- ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
- ความเสี่ยงที่คุกคามต่อความสำเร็จในอนาคตของโรงเรียน
- ความเปลี่ยนแปลงที่มีโอกาสจะเกิดขึ้นด้านกฎระเบียบ

ข้อบังคับ

- จุดบอดที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์และ

สารสนเทศ

- ความสามารถของโรงเรียนในการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลักของโรงเรียน (WORK SYSTEMS and CORE COMPETENCIES) ระบบงานที่สำคัญของโรงเรียนคืออะไร

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVES)

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (KEY STRATEGIC OBJECTIVES) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของโรงเรียนมีอะไรบ้าง ให้ระบุตารางเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้น

(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVES Considerations) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของโรงเรียนสามารถสร้างสมดุลที่เหมาะสมระหว่างความต้องการที่หลากหลายและแข่งขันกันเองในโรงเรียนได้อย่างไร

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation): โรงเรียนนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติอย่างไร

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (ACTION PLAN Development and DEPLOYMENT)

(1) การจัดทำแผนปฏิบัติการ (ACTION PLAN Development) แผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวของโรงเรียนมีอะไรบ้าง แผนดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์อะไรบ้าง และโรงเรียนมีวิธีการในการจัดทำแผนปฏิบัติการอย่างไร

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ (Action PLAN Implementation) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบ และพันธมิตรที่สำคัญ โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรเพื่อจะทำให้มั่นใจว่าผลการดำเนินการที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการจะบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญและมีความยั่งยืน

(3) การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation) โรงเรียนทำอย่างไรให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น ๆ พร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จและบรรลุพันธะผูกพันในปัจจุบัน โรงเรียนมีวิธีการจัดสรรทรัพยากรเหล่านี้อย่างไร เพื่อสนับสนุนแผนปฏิบัติการ โรงเรียนจัดการความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับแผนดังกล่าวอย่างไร เพื่อทำให้เกิดความมั่นใจถึงความมั่นคงทางการเงินของโรงเรียน

(4) แผนด้านบุคลากร (WORKFORCE Plans) แผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวมีอะไรบ้าง แผนดังกล่าวได้คำนึงถึงผลกระทบต่อบุคลากร ความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นที่เกี่ยวข้องกับความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรอย่างไร

(5) ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURES) ตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญ (KER PERFORMANCE MEASURES or INDICATORS) ที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผล (EFFECTIVENESS) ของแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรเพื่อทำให้ระบบการวัดผลโดยรวมของแผนปฏิบัติการเสริมสร้างให้องค์กร ดำเนินการสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (ALIGNMENT)

(6) การคาดการณ์ผลดำเนินการ (PERFORMANCE PROJECTIONS) การคาดการณ์ผลการดำเนินการตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวของโรงเรียนตามตัวชี้วัดที่ระบุไว้มีอะไรบ้าง ผลการดำเนินการที่คาดการณ์ไว้ของตัววัดหรือ

ตัวชี้วัดเหล่านี้เป็นอย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับผลของคู่แข่ง (Competitors) หรือของโรงเรียนในระดับที่เทียบเคียงกันได้ และเมื่อเปรียบเทียบกับระดับเทียบเคียงที่สำคัญ โรงเรียนจะอย่างไร หากพบว่ามีความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือกับโรงเรียนในระดับที่เทียบเคียงกันได้

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ (ACTION PLAN Modification) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการปรับเปลี่ยนและนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับเปลี่ยนและนำไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว

หมวด 3 นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Student and Stakeholder)

ในหมวดนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนี้ เป็นการตรวจประเมินถึงวิธีการสร้างความผูกพันกับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อความสำเร็จด้านตลาดในระยะยาว ครอบคลุมถึงวิธีการรับฟัง “เสียงของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” สร้างความสัมพันธ์กับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และใช้สารสนเทศเกี่ยวกับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

3.1 เสียงของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (VOICE OF THE STUDENT and Stakeholder) : โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศจากนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

ก. การรับฟังนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (STUDENT and Stakeholder Listening)

(1) นักเรียนปัจจุบันและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Current STUDENT and Stakeholders) โรงเรียนมีวิธีการในการในการรับฟัง มีปฏิสัมพันธ์และสังเกตนักเรียน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสารสนเทศสามารถนำไปใช้ต่อได้อย่างไร วิธีการรับฟังเสียงดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไร ระหว่างนักเรียน กลุ่มนักเรียน หรือส่วนตลาด

(2) นักเรียนในอนาคตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Potential STUDENT and Stakeholders) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังเสียงจากนักเรียนในอนาคตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปใช้ต่อได้

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Determination of STUDENT and Stakeholders Satisfaction and ENGAGEMENT)

(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน (Satisfaction, Dissation and ENGAGEMENT) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง (Satisfaction Relative to Competitors) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการเสาะหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อโรงเรียนเปรียบเทียบกับโรงเรียนอื่น โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการเสาะหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโรงเรียน

3.2 ความผูกพันของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Student and Stakeholder Engagement) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตอบสนองความต้องการและสร้างสัมพันธ์กับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ให้อธิบายโดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. หลักสูตรและการสนับสนุนนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Product Offering) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดหลักสูตร (Product Offering) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดหลักสูตร และดำเนินการอย่างไร

(1) หลักสูตรและการสนับสนุนนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Product Offerings)โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดหลักสูตร และดำเนินการอย่างไร

(2) การสนับสนุนนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (STUDENT and Stakeholder Support) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการสนับสนุนให้นักเรียนสามารถสืบค้นสารสนเทศ และรับการสนับสนุนให้นักเรียนสามารถสืบค้นสารสนเทศ และรับการสนับสนุน

(3) การจำแนกนักเรียน (STUDENT Segmentation) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไร ในการจำแนกนักเรียน

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Building STUDENT and Stakeholders Relationships)

(1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการทำตลาด สร้างและจัดการความสัมพันธ์

(2) การจัดการกับข้อร้องเรียน (Complaint Management) โรงเรียนมีวิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis and Knowledge Management)

ในหมวดการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการตรวจประเมินว่า โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ และสินทรัพย์ทางความรู้ (KNOWLEDGE ASSETS) โรงเรียนมีการเรียนรู้ได้อย่างไร และบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไร รวมทั้งโรงเรียนใช้ผลการทบทวนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างไร

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของโรงเรียน (Measurement, Analysis and improvement of Organization Performance): โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของโรงเรียน

ให้อธิบายโดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. การวัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASUREMENT)
(1) ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASUREMENT) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อติดตามการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมของโรงเรียน

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการเลือกและใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญอย่างมีประสิทธิภาพ โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการเลือกและใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในการปฏิบัติการ

(3) ข้อมูลนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (STUDENT and STAKEHOLDER Data) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศจากเสียงของนักเรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและตลาด

(4) ความคล่องตัวของ การวัดผล (Measurement Agility) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการของโรงเรียนสามารถตอบสนอง ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว หรือที่ไม่ได้คาดคิดทั้งภายในหรือภายนอกองค์กร

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ (PERFORMANCE ANALYSIS and Review) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของโรงเรียน โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการใช้ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญของโรงเรียน รวมทั้งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการทบทวนเหล่านี้ และเพื่อให้มั่นใจว่า ผลสรุปนั้นใช้ได้ โรงเรียนและผู้มีระดับสูงใช้ผลการทบทวนในเรื่องต่อไปนี้ อย่างไม่

- ประเมินผลความสำเร็จของโรงเรียน ผลการดำเนินการในเชิงแข่งขัน ความมั่นคง การเงิน และความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ
- ตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการของโรงเรียน

- คณะกรรมการกำกับดูแลโรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการของโรงเรียน และความก้าวหน้าเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Improvement)

(1) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในโรงเรียน โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาหน่วยงานหรือการปฏิบัติที่มีผลการดำเนินการที่ดี โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำไปปฏิบัติในส่วนอื่นๆ ของโรงเรียน

(2) ผลการดำเนินการในอนาคต (Future PERFORMANCE) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันที่สำคัญเพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต หากมีความแตกต่างระหว่างการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต เหล่านี้กับการคาดการณ์ผลการดำเนินการของแผนปฏิบัติการ โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการปรับแก้ความแตกต่างดังกล่าวให้ยอมรับได้ (Reconcile)

(3) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและนวัตกรรม (Continuous Improvement and INNOVATION) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการทบทวนผลการดำเนินการ ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

(Knowledge Management, Information Technology): โรงเรียนมีวิธีการอย่างไร ในการจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ของโรงเรียน สารสนเทศและโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้อธิบายโดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. ความรู้ขององค์กร (Organization Knowledge)

(1) การจัดการความรู้ (Knowledge Management) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความรู้ของโรงเรียน

(2) การเรียนรู้ระดับองค์กร (Organization LEARNING): โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการใช้องค์ความรู้และทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไปในการปฏิบัติงานของโรงเรียน

ข. ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Data, Information and Information Technology)

(1) คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ (Data and Information Quality) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการทวนสอบและทำให้มั่นใจถึงคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศของโรงเรียน

(2) ความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ (Data and Information Security) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่อ่อนไหวหรือสำคัญมีความปลอดภัย

(3) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ (Data and Information Availability) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศของโรงเรียนมีความพร้อมใช้งาน

(4) คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ (Hardware and Software Properties) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย

(5) ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน (Emergency Availability) ในกรณีฉุกเฉิน โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมทั้งข้อมูลและสารสนเทศ มีความปลอดภัยและความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ

หมวด 5 บุคลากร (Workforce)

หมวดบุคลากร เป็นการตรวจประเมินว่าโรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร และการสร้างสภาพแวดล้อมของบุคลากรที่นำไปสู่ผลการดำเนินงานที่ดี นอกจากนี้ ในหมวดนี้ยังเป็นการตรวจประเมินว่าโรงเรียนมี

วิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพัน การจัดการ และการพัฒนาบุคลากรเพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ ให้สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการของโรงเรียน

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร (WORKFORCE Environment):
โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
ให้อธิบายโดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)

(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลัง CAPABILITY and CAPACITY) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไร ในการประเมินความต้องการด้านชีตความสามารถ และอัตรากำลังบุคลากร รวมทั้งการประเมินทักษะ สมรรถนะ คุณวุฒิ (Certification) และจำนวนบุคลากรที่ต้องการในแต่ละระดับ (Staffing Levels)

(2) บุคลากรใหม่ (New WORKFORCE Members) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ไว้ โรงเรียนทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าบุคลากรเป็นตัวแทนที่สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายทางมุมมอง (Ideas) วัฒนธรรม และวิธีคิด (Thinking) ของชุมชน ของบุคลากรที่โรงเรียนจ้าง และชุมชนของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(3) ความสำเร็จในงาน (Work Accomplishment) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการจัดรูปแบบการทำงาน และบริหารบุคลากร

(4) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร (WORKFORCE Change Management) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (WORKFORCE Climate)

(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน (Workplace Environment) โรงเรียนดำเนินการอย่างไรเกี่ยวกับการสร้างความมั่นใจด้านสุขภาพสวัสดิภาพของบุคลากร และความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ทำงานของบุคลากร

(2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์ (WORKFORCE Benefits and Policies) โรงเรียนสนับสนุนบุคลากรโดยจัดให้มีการบริการ สิทธิประโยชน์ และนโยบาย อย่างไร

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement): โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันของบุคลากรเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีผลการดำเนินการที่ดี

ให้อธิบายโดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. ความผูกพันและผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (WORKFORCE ENGAGEMENT and PERFORMANCE)

(1) วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้างการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี และบุคลากรที่มีความผูกพัน

- (2) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน (Drivers of ENGEMENT) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร
- (3) การประเมินความผูกพัน (Assessment of ENGEMENT) โรงเรียนประเมิน ความผูกพันของบุคลากรอย่างไร
- (4) การจัดการผลการปฏิบัติงาน (PERFORMANCE Management) ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนทำให้เกิดการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีและความผูกพันของบุคลากรอย่างไร

ข. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ (WORKFORCE and Leader Development)

- (1) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Development) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสนับสนุนความต้องการของโรงเรียนและการพัฒนาตนเองของบุคลากร ผู้บริหาร และผู้นำอย่างไร
- (2) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา (LEARNING and Development EFFECTIVENESS)
- (3) ความก้าวหน้าในวิชาชีพ (Career Progression) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความก้าวหน้าในวิชาชีพของโรงเรียน โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความก้าวหน้าในวิชาชีพของบุคลากรในโรงเรียน โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งของผู้บริหารและผู้นำ

หมวด 6 การปฏิบัติการ (Operations)

ในหมวดการปฏิบัติการ เป็นการตรวจประเมินว่าโรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการ ปรับปรุงหลักสูตร และสร้างนวัตกรรมของการบริหารจัดการหลักสูตร และกระบวนการทำงาน รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้โรงเรียนประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

6.1 กระบวนการทำงาน (Work Process) : โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงหลักสูตร และกระบวนการทำงานที่สำคัญ
ให้อธิบายโดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. การออกแบบหลักสูตรและกระบวนการ (Product and PROCESS Design)

(1) ข้อกำหนดของหลักสูตรและกระบวนการ ((Product and PROCESS Requirement) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของหลักสูตรและกระบวนการทำงาน กระบวนการทำงานที่สำคัญของโรงเรียนมีอะไรบ้าง และข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการเหล่านี้คืออะไร

(2) แนวคิดในการออกแบบ (Design Concepts) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบหลักสูตร และกระบวนการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

ข. การจัดการกระบวนการไปปฏิบัติ (PROCESS Management)

(1) Implementation โรงเรียนมั่นใจได้อย่างไรว่า การปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการเหล่านี้จะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

(2) กระบวนการสนับสนุน (Support Process) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

(3) การปรับปรุงหลักสูตรและกระบวนการ (Product and PROCESS Improvement) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อปรับปรุงหลักสูตรและผลการดำเนินการเสริมสร้างความแข็งแกร่งของสมรรถนะหลักขององค์กร และลดความแปรปรวนของกระบวนการ

ค. การจัดการนวัตกรรม (INNOVATION Management) โรงเรียนมีวิธีการ ใดในการดำเนินการตามโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่โรงเรียนกำหนดเป็นความเสี่ยง (RISKS) ที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียรอบด้าน (INTELLIGENT RISK) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆ ที่พร้อมใช้สนับสนุนโอกาสที่มีลำดับความสำคัญที่เหนือกว่า

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness) :
โรงเรียนมีวิธีการอย่างไร ในการทำให้มั่นใจว่าการบริหารจัดการการปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ ให้อธิบายโดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (PROCESS Efficiency and EFFECTIVENESS) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการควบคุมต้นทุนโดยรวมของการปฏิบัติการ

ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply-Chain Management) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ค. การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)

(1) ความปลอดภัย (Safety) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการทำให้เกิดสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการที่ปลอดภัย

(2) การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Emergency Preparedness) โรงเรียนมีวิธีการอย่างไรเพื่อทำให้เกิดความมั่นใจว่า โรงเรียนมีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติ หรือภาวะฉุกเฉิน ระบบการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินของโรงเรียน ได้คำนึงถึงการป้องกัน ความต่อเนื่องของการดำเนินการและการทำให้ฟื้นฟูสู่สภาพเดิมได้อย่างไร ระบบการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินดังกล่าวได้คำนึงถึงการพึ่งพาผู้ส่งมอบและพันธมิตรอย่างไร

หมวด 7 ผลลัพธ์ (RESULTS)

ในหมวดผลลัพธ์นี้ เป็นการตรวจประเมินว่าโรงเรียนมีวิธีการอย่างไรในการประเมินผลการดำเนินการ การปรับปรุง ในด้านที่สำคัญทุกด้าน ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านหลักสูตรและกระบวนการ ด้านนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านบุคลากร ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร และด้านการเงินและตลาด นอกจากนี้ยังให้แสดงถึงระดับผลการดำเนินการของโรงเรียนเปรียบเทียบกับคู่แข่งที่เสนอหลักสูตรที่คล้ายคลึงกัน

7.1 ผลลัพธ์ด้านหลักสูตรและกระบวนการ (Product and Process RESULTS): ผลลัพธ์การดำเนินการด้านหลักสูตร และประสิทธิผลของกระบวนการเป็นอย่างไร

ก. ผลลัพธ์ด้านหลักสูตรและกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นนักเรียน (STUDENT Focused Product and PROCESS Result) ผลลัพธ์ด้านหลักสูตร กระบวนการจัดการเรียนการสอน และกระบวนการที่ให้บริการทางการศึกษาแก่นักเรียนเป็นอย่างไร

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (WORK PROCESS EFFECTIVENESS RESULTS)

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

(2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการระหว่างข้ออุปทาน

7.2 ผลลัพธ์ด้านนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (STUDENT and Stakeholder-Focused Results): ผลลัพธ์การดำเนินการด้านนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นอย่างไร

ก. ผลลัพธ์ด้านนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) ความพึงพอใจของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(2) ความผูกพันของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (WORKFORCE –Focused RESULT): ผลลัพธ์การดำเนินการด้านบุคลากรเป็นอย่างไร

ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร(WORKFORCE-Focused RESULT)

(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

(2) บรรยากาศการทำงาน

(3) การทำให้บุคลากรมีความผูกพัน

(4) การพัฒนาบุคลากร

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results): ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรเป็นอย่างไร

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม

(1) การนำองค์กร (Leadership) ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารของผู้นำระดับสูงกับบุคลากร และนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นอย่างไร

(2) การกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE) ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อในการกำกับดูแลองค์กรเป็นอย่างไร

(3) กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ (Law and Regulation) ผลลัพธ์ด้านกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับเป็นอย่างไร

(4) จริยธรรม (Ethics) ผลลัพธ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมเป็นอย่างไร

(5) สังคม (Society) ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญเป็นอย่างไร

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation RESULTS) ผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของโรงเรียนเป็นอย่างไร

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด (Financial and Market Results): ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการเงินและการตลาดมีอะไรบ้างให้แสดงข้อมูลและสารสนเทศเพื่อตอบคำถามต่อไปนี้

ก. ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด

(1) ผลการดำเนินการด้านการเงิน (Financial PERFORMANCE)

(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด (Marketplace PERFORMANCE)

3. แนวทางการขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน OBECQA ปี 2559-2560

กระทรวงศึกษาธิการ โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้ขับเคลื่อนโรงเรียนมาตรฐานสากล มาตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 มีเป้าหมายเพื่อพัฒนานักเรียนให้มีคุณภาพเทียบเคียงมาตรฐานสากล โรงเรียนมาตรฐานสากลจึงเป็นนวัตกรรมการจัดการศึกษาที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน นำมาใช้เป็นมาตรการในการยกระดับคุณภาพการศึกษา โดยมีองค์ประกอบหลัก 2 ส่วน ได้แก่ การจัดการเรียนการสอนเทียบเคียงมาตรฐานสากล และการจัดการด้วยระบบคุณภาพ เพื่อให้การขับเคลื่อนดังกล่าว เป็นไปตามเป้าประสงค์ “คุณภาพการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ” สำนักบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จึงได้จัดทำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ขึ้น สำหรับให้โรงเรียนนำแนวทางของเกณฑ์ไปประยุกต์ใช้ โดยเทียบเคียงให้เหมาะสมกับบริบทการบริหารจัดการของโรงเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง(เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน OBECQA ปี 2559-2560, 2559, น. 137)

3.1 วัตถุประสงค์

การนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (OBECQA) มาใช้ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อให้โรงเรียนได้ใช้เกณฑ์นี้ไปพัฒนาปรับปรุงการดำเนินการ ชีตความสามารถและผลลัพธ์ให้ดีขึ้น
2. เพื่อเป็นกลไกในการสื่อสารและการแบ่งปันเรียนรู้จากวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศเกิดการเรียนรู้ทั้งในระดับองค์กรและบุคคล
3. เพื่อเป็นเครื่องมือในการสร้างความเข้าใจและทบทวนผลการดำเนินการในระบบการบริหารจัดการของโรงเรียน

4. เพื่อให้การจัดการศึกษามีการปรับปรุงอยู่เสมอ เป็นประโยชน์กับผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งผลต่อคุณภาพและความสำเร็จในปัจจุบันและในอนาคต การขับเคลื่อนการดำเนินการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน(OBECQA) ระหว่างปี 2556-2559

สำนักบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานขับเคลื่อนการดำเนินการพัฒนาการบริหารด้วยระบบคุณภาพ สรุปได้ดังนี้

1. จัดทำเอกสารแนวทางการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพให้โรงเรียนไว้เป็นคู่มือในการดำเนินการและเอกสารเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (OBECQA) ของโครงการโรงเรียนมาตรฐานสากลปี 2557-2558 เพื่อให้โรงเรียนนำแนวทางของเกณฑ์ไปประยุกต์ใช้โดยเทียบเคียงให้เหมาะสมกับบริบทการบริหารจัดการของโรงเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง

2. พัฒนาบุคลากรได้แก่ ผู้บริหาร ครูและบุคลากรหลักของโรงเรียนในโครงการมาตรฐานสากล เพื่อให้ดำเนินการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน OBECQA ได้ โดยมุ่งเน้นทั้งด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจและการฝึกปฏิบัติจริง

3. เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนที่ชัดเจน สำนักบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จึงคัดเลือกโรงเรียนในโครงการที่มีการพัฒนาแบบเข้มข้นเพื่อเป็นต้นแบบการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ ที่เรียกว่า Intensive school จำนวน 63 โรงเรียน เพื่อเข้าสู่กระบวนการพัฒนาเพื่อเป็นต้นแบบ โดยมีการดำเนินการ ดังนี้ ปีงบประมาณ 2556 โรงเรียนจัดทำรายงานโครงร่างองค์กร (School Profile) ตามข้อกำหนด นำเสนอให้คณะกรรมการที่เล็งตรงจรรยาบรรณ นิเทศ กำกับติดตาม โรงเรียนใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาปรับปรุงให้ได้ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศของโรงเรียน

ปีงบประมาณ 2557 โรงเรียนรับการตรวจเยี่ยมและประเมิน ScQA โดยคณะกรรมการที่เล็งตรงจรรยาบรรณ โรงเรียนจัดทำรายงานตามข้อกำหนดของหัวข้อต่าง ๆ ในเกณฑ์ ตั้งแต่ โครงร่างองค์กรและการบริหารงานด้านกระบวนการหมวด 1-6 โดยใช้แนวทางตามเกณฑ์ OBECQA ปี 2557-2558 แต่ใช้ระดับคะแนนแตกต่างกัน และสรุปผลการประเมิน ScQA และนำผลมาปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่สมบูรณ์ปีงบประมาณ 2558 โรงเรียนรับการประเมิน OBECQA โดยคณะ ผู้ประเมินที่ได้รับการแต่งตั้งจากสำนักบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย และใช้เกณฑ์การประเมินตามแนวทางเกณฑ์ OBECQA ปี 2557-2558 ซึ่งการประเมินพิจารณาจากรายงานการประเมินตนเองของโรงเรียน ตรวจสอบเอกสาร ตั้งแต่โครงร่างองค์กรและหมวด 1-7 สัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง สังเกตสภาพจริงและรายงานสรุปผลการประเมิน OBECQA

ปีงบประมาณ 2559 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาปรับปรุงเอกสารแนวทางการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

4. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน แต่งตั้ง คณะกรรมการระดับภูมิภาคเพื่อเป็นพี่เลี้ยงในการติดตาม ตรวจสอบโรงเรียนในโครงการทั้งหมด และ ประเมินผลการบริหารจัดการระบบคุณภาพระดับโรงเรียน (School Quality Award): ScQA สำหรับโรงเรียนที่อยู่ในความดูแลของคณะกรรมการพี่เลี้ยงในแต่ละภูมิภาค โดยโรงเรียนจัดทำ รายงานโครงสร้างองค์กร (School Profile) ตามข้อกำหนด นำเสนอให้คณะกรรมการพี่เลี้ยงตรวจสอบ เยี่ยม นิเทศ กำกับติดตาม โรงเรียนใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาปรับปรุง ให้ได้ตามเกณฑ์ คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศของโรงเรียน

3.2 การบริหารการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (OBECQA)

1. การบริหารการเปลี่ยนแปลง

ในปัจจุบัน องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนล้วนจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและวิกฤต ภายในระยะเวลาสั้น ๆ จะพบว่าธุรกิจที่เคยรุ่งเรืองและเติบโตอย่างรวดเร็วในอดีต กลับต้องล้มละลาย เลิกกิจการไปเป็นจำนวนมาก หน่วยงานราชการที่เคยคุมอำนาจการบริหารทั่วประเทศมาเป็น เวลานานก็ต้องถูกตัดทอนถ่ายโอนอำนาจออกไปจนเกือบไม่เหลือภารกิจใด ๆ ที่จะดำเนินการต่อไป ประเทศที่เคยดำรงเอกราชมาเป็นศตวรรษก็อาจต้องสูญเสียกรรมสิทธิ์ในปัจจัยการผลิตให้แก่ชาติอื่น ๆ ภายในระยะเวลาอันสั้น

องค์กรที่ไม่สามารถบริหารการเปลี่ยนแปลงของตนเองเพื่อปรับตัวให้ทันกับสภาพแวดล้อมได้ มักจะพบกับความเสื่อม ในทางกลับกัน องค์กรที่สามารถบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อปรับตัวให้เท่าทันกับความผันแปรของสภาพแวดล้อมได้ก็จะสามารถอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็ว

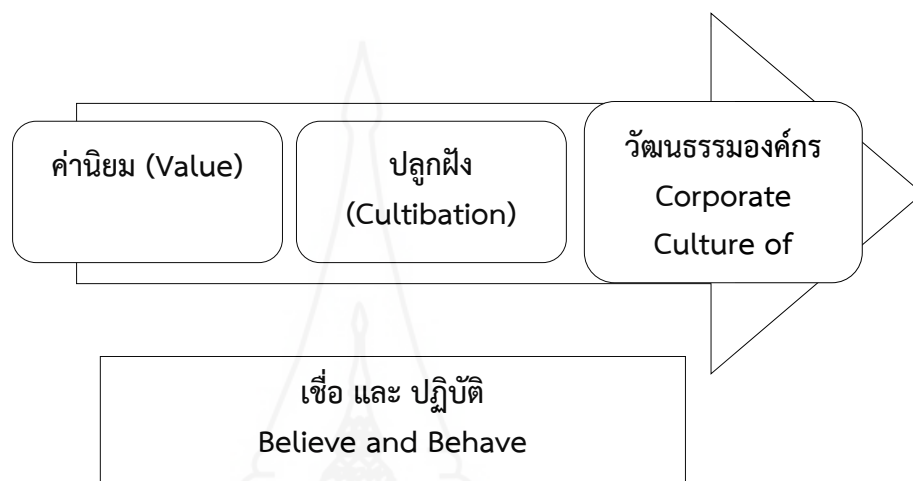
การเปลี่ยนแปลงเป็นไปอย่างรวดเร็วและทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ล้วนมีผลกระทบต่อกระบวนการในการจัดการศึกษา เพื่อเตรียมคนให้รองรับกับการเปลี่ยนแปลงและสอดคล้องกับบริบทในอนาคต

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นหน่วยงานหนึ่ง ที่รับผิดชอบการจัดการศึกษา ตระหนักถึงผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จึงได้นำเกณฑ์ รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติมา ขับเคลื่อนการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพสถานศึกษาในโครงการโรงเรียนมาตรฐานสากล โดย กำหนดเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (OBECQA) เป็นกลไก ในการบริหารด้วยระบบคุณภาพของสถานศึกษาโดยรวมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทุกด้านใน อนาคต

2. ค่านิยมขององค์กรที่มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ

การสร้างองค์กรให้พร้อมในการแข่งขันและประสบความสำเร็จทั้ง ในปัจจุบันและอนาคต ย่อมเกิดจากความร่วมแรงร่วมใจเป็นไปในทิศทางเดียวกันของบุคลากรทุกระดับ เปรียบดังแม่เหล็กที่มีพลังดึงดูดอันเนื่องมาจากเส้นแรงที่เป็นระเบียบมุ่งไปยังทิศทางเดียวกัน

สิทธิชัย นันทนาวิจิตร. (มปป, ออนไลน์) กล่าวว่า ถ้าคนไม่มีศรัทธาต่อเรื่องใด ๆ ย่อมไม่ปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ และถ้าผู้บริหารองค์กรสร้างให้คนในองค์กรมีความเชื่อร่วมกันในที่สุดจะกลายเป็นค่านิยม ดังนั้น องค์กรต่าง ๆ ที่มุ่งหวังจะประสบความสำเร็จ จึงต้องเริ่มต้นที่การปลูกฝังให้บุคลากรมีความเชื่อร่วมกันและปฏิบัติร่วมกันในสิ่งซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร



ภาพที่ 2.4 การแปลงค่านิยมไปสู่วัฒนธรรมองค์กร

ที่มา: สิทธิชัย นันทนาวิจิตร. (2551). การสร้างวัฒนธรรมองค์กรสู่ความเป็นเลิศ. *วารสาร Productivity World เพื่อการเพิ่มผลผลิต*, 13(74).

ค่านิยมและแนวคิดหลัก เป็นความเชื่อและพฤติกรรมที่พบว่าฝังลึกอยู่ในองค์กรที่มีผลการดำเนินการชั้นเลิศหลายแห่ง ค่านิยมและแนวคิดหลักจึงเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดที่มีผลการดำเนินการที่สำคัญและข้อกำหนดของการปฏิบัติการภายใต้กรอบการจัดการที่เน้นผลลัพธ์ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติการ การให้ข้อมูลป้อนกลับและความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ปี 2559-2560 เป็นเกณฑ์ที่ได้พัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องทุก 2 ปี เพื่อช่วยให้องค์กรประเมินตนเองภายใต้สภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป มุ่งเน้นผลการดำเนินการตามกลยุทธ์ขององค์กรเกณฑ์ได้พัฒนาไปสู่มุมมองเชิงระบบที่ครอบคลุมและบูรณาการการบริหารจัดการกับผลการดำเนินการโดยรวมขององค์กร เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ เกณฑ์นี้จัดทำขึ้นโดยอาศัยค่านิยมและแนวคิดหลัก 11 ประการ ดังนี้ (เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน OBECQA ปี 2559-2560, 2559, น. 147)

1. มุมมองเชิงระบบ (Systems Perspective)

ระบบ หมายถึง แนวทางซึ่งมีการจัดขั้นตอนเป็นลำดับ สามารถทำซ้ำได้ และแสดงการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อให้เกิดการเรียนรู้มุมมองเชิงระบบ หมายถึง แนวทางจะมี

ความเป็นระบบ ถ้าหากมีการสร้างโอกาสในการประเมิน การปรับปรุง และการแบ่งปันรวมอยู่ด้วย จนส่งผลให้แนวทางนั้นมีระดับความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นการจัดการกับองค์ประกอบทุกส่วนขององค์กรให้เป็นองค์กรหนึ่งเดียว เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ ความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง และมีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ การจัดการผลการดำเนินการโดยรวมของสถานศึกษาจะประสบความสำเร็จได้ต้องอาศัยการปฏิบัติการที่เชื่อมโยงกันของระบบงานและความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันของแผนงาน กระบวนการปฏิบัติงาน และตัววัดหรือตัวชี้วัดต่าง ๆ

ผู้บริหารสถานศึกษาต้องให้ความสำคัญต่อทิศทางเชิงกลยุทธ์ การมุ่งเน้น เพื่อตอบสนองความมาต้องการและความคาดหวังของนักเรียน ต้องตรวจติดตาม ปรับปรุงแก้ไขและจัดการผลการดำเนินการโดยอาศัยผลลัพธ์เป็นพื้นฐาน

2. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ (Visionary leadership)

ผู้บริหารสถานศึกษาควรกำหนดวิสัยทัศน์ หรือภาพความสำเร็จของโรงเรียนในอนาคตให้ชัดเจนและเป็นรูปธรรม มีกรอบระยะเวลาความสำเร็จที่สามารถวัดได้

ผู้บริหารสถานศึกษาต้องสื่อสาร สร้างแรงบันดาลใจ กระตุ้น ส่งเสริมให้บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกคนมีส่วนร่วมในการทำให้โรงเรียนประสบความสำเร็จ มีการพัฒนา และเรียนรู้ มีความรับผิดชอบและยอมรับการเปลี่ยนแปลง

ผู้บริหารสถานศึกษาต้องปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการประพฤติ ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ อย่างมีจริยธรรม มีความรับผิดชอบการปฏิบัติและผลการดำเนินการของตนเองและของคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร

ผู้บริหารสถานศึกษาต้องสามารถเสริมสร้างจริยธรรม ค่านิยม และความคาดหวังของโรงเรียนไปพร้อม ๆ กับการพัฒนาผู้นำในอนาคต การสร้างภาวะผู้นำ ความมุ่งมั่น และความคิดริเริ่มใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นทั่วทั้งโรงเรียน

3. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นนักเรียน (Student-focused excellence)

เนื่องจากนักเรียนเป็นผู้ตัดสินใจผลการดำเนินการและคุณภาพการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรและบริการทางการศึกษาต่าง ๆ ของโรงเรียน ด้วยเหตุนี้โรงเรียนจึงต้องคำนึงถึงองค์ประกอบและรายละเอียดต่าง ๆ ของกระบวนการจัดการเรียนการสอนทั้งหมดของหลักสูตรและบริการอื่น ๆ รวมทั้งการสนับสนุนผู้เรียนให้ได้เข้าถึงการบริการต่าง ๆ เหล่านั้น เพื่อเป็นการส่งมอบคุณค่าที่ดีที่สุดให้นักเรียนได้รับการพัฒนาเต็มตามศักยภาพของแต่ละคน

ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นนักเรียน ประกอบด้วยส่วนที่เป็นนักเรียนปัจจุบัน และนักเรียนในอนาคต โดยการเข้าใจถึงความปรารถนา ความต้องการ ความคาดหวังของนักเรียนปัจจุบันและการคาดการณ์ถึงความปรารถนาของนักเรียนในอนาคต

ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นนักเรียนจึงเป็นแนวคิดเชิงกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการให้นักเรียนใหม่ การรักษานักเรียนเดิม การทำให้นักเรียนมีความพึงพอใจ ผูกพันต่อหลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอนและโรงเรียน

โรงเรียนจึงต้องมีความไวต่อความต้องการของนักเรียน ไวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นใหม่ รวมทั้งปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความผูกพันของนักเรียน โรงเรียนจึงต้องรับฟังเสียงของนักเรียนอย่างตั้งใจ และต้องคาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงในอนาคต ดังนั้น หลักสูตรและ

บริการทางการศึกษาต่าง ๆ ของโรงเรียนควรมีการพัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของนักเรียน ทั้งนักเรียนปัจจุบันและนักเรียนในอนาคตอยู่เสมอ

4. การให้ความสำคัญกับบุคลากร (Valuing people)

โรงเรียนที่ประสบความสำเร็จเกิดขึ้นจากบุคลากรที่มีความผูกพันกับโรงเรียน ได้ทำงานที่มีความหมายต่อตนเองในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย มีความไว้วางใจและให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน ทิศทางของโรงเรียนชัดเจน ได้มีโอกาสในการเรียนรู้ อีกทั้งมีความรับผิดชอบในผลการดำเนินการ

ผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องให้ความสำคัญต่อการมุ่งมั่นสร้าง

สภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุน บุคลากรที่มีความหลากหลาย สร้างระบบจูงใจและยกย่องชมเชยหรือให้รางวัลที่นอกเหนือไปจากระบบการให้ควมดีความชอบตามปกติ พัฒนาและสนับสนุนบุคลากรให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่ มีการแบ่งปันความรู้ขององค์กรให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้ดียิ่งขึ้น มีความรับผิดชอบในผลการดำเนินการของตนเองและโรงเรียน

5. การเรียนรู้ระดับองค์กรและความคล่องตัว(Organizational learning and Agility)

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กล่าวถึงการเรียนรู้ทั้งสองส่วน คือการเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคล การเรียนรู้ระดับองค์กร ได้มาจากการวิจัยและพัฒนาวงจรการประเมิน การปรับปรุง ความคิดและมุมมองจากบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ และการจัดระดับเทียบเคียงการเรียนรู้ระดับบุคคล ได้มาจากการศึกษา การฝึกอบรม และโอกาสในการพัฒนาเพื่อความเจริญก้าวหน้าของบุคลากรแต่ละบุคคล

ความสำเร็จของโรงเรียนในสภาวะปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและอยู่ในสถานการณ์ การแข่งขันสูง จำเป็นต้องอาศัยการเรียนรู้ในระดับองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการเปลี่ยนแปลงที่ฉับไวต่อเนื่อง และมีความคล่องตัว ยืดหยุ่นในการปฏิบัติการของโรงเรียน

การจัดการศึกษามีความจำเป็นต้องตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อประเด็นทางสังคม เศรษฐกิจและการเมืองใหม่ ๆ เช่น ความเป็นสังคมเมือง สังคมผู้สูงอายุ การเกิดขึ้นของนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่ เศรษฐกิจยุคดิจิทัล การก้าวสู่ความเป็นประชาคมอาเซียน วิกฤตเศรษฐกิจ เหตุการณ์รุนแรงจากสภาพภูมิอากาศ ตลอดจนเสียงเรียกร้องจากสังคมและนโยบายการจัดการศึกษาของรัฐบาล ดังนั้น โรงเรียนจึงต้องมีความสามารถในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วด้วยรอบเวลาที่สั้นลง

การตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมักต้องอาศัยระบบงานใหม่ การปรับโครงสร้างของกระบวนการหนึ่ง หรือการบูรณาการ การทำงานเข้าด้วยกันนั้นต้องอาศัยการจัดการความรู้ของโรงเรียนให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ เน้นการสร้างองค์ความรู้และแบ่งปันความรู้ทั่วโรงเรียน และให้ยึดถือว่าการเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำวันที่ทำจนเป็นกิจวัตร

6. การมุ่งเน้นความสำเร็จ (Focus on success)

การสร้างองค์กรที่ประสบความสำเร็จในปัจจุบันและต่อเนื่องไปในอนาคต ตลอดจนเป็นผู้นำด้านผลการดำเนินการ โรงเรียนต้องมีแนวทางที่มุ่งเน้นอนาคตอย่างชัดเจนและมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างพันธะระยะยาวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เช่น นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน บุคลากรของโรงเรียน ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้สนับสนุน ผู้ให้ความร่วมมือที่สำคัญ สาธารณชนและชุมชน โดยอาศัยความคล่องตัวในการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินการไปตามสถานการณ์

การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการจัดสรรทรัพยากรของโรงเรียนจึงควรคาดการณ์ล่วงหน้าถึงปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความคาดหวังของนักเรียนทั้งในปัจจุบันและอนาคต โอกาสทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ความจำเป็นและขีดความสามารถด้านอัตรากำลังของบุคลากร การเปลี่ยนแปลงด้านสื่อนวัตกรรมและเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงด้านนโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ รวมทั้งการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ของโรงเรียนคู่แข่ง ฯลฯ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของโรงเรียนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

7. การจัดการเพื่อนวัตกรรม (Managing for innovation)

นวัตกรรม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงทางความคิด การปฏิบัติด้วยวิธีการใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงหลักสูตร กระบวนการจัดการเรียนการสอน การบริการทางการศึกษา แผนงาน กระบวนการทำงาน การปฏิบัติการ และรูปแบบทางการบริหารจัดการองค์กรเพื่อสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่ นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นวัตกรรมมีความสำคัญต่อการปฏิบัติการ ระบบงานและกระบวนการทำงานของโรงเรียนในทุกด้าน ผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรชี้แนะและบริหารสถานศึกษาเพื่อระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์ และเพื่อให้ความกล้าเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน กลายเป็นส่วนหนึ่งของนวัตกรรมการเรียนรู้ของโรงเรียน รวมทั้งบูรณาการนวัตกรรมเข้าไว้ใน การปฏิบัติงานประจำวัน โดยมีระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของโรงเรียนเป็นส่วนช่วยเกื้อหนุนให้เกิดนวัตกรรม

8. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (Management by fact)

การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง ต้องมีการวัดและการวิเคราะห์ผลการดำเนินการของโรงเรียน ทั้งภายในโรงเรียนและในสภาพแวดล้อมการแข่งขัน

การวัดผลควรมาจากความต้องการและแผนกลยุทธ์ของโรงเรียน และควรสื่อถึงข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญยิ่งเกี่ยวกับกระบวนการ ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลสัมฤทธิ์ที่สำคัญ รวมทั้งผลการดำเนินการของคู่แข่ง

ข้อมูลและสารสนเทศอาจอยู่ในหลายรูปแบบ เช่น ตัวเลข กราฟ หรือข้อมูลเชิงคุณภาพ และมาจากหลายแหล่งข้อมูล ทั้งกระบวนการภายใน ผลสำรวจและสื่อสังคมออนไลน์

โรงเรียนอาจจำเป็นต้องใช้ตัววัดและตัวชี้วัดเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากกระบวนการติดตามจะทำให้โรงเรียนสามารถประเมินและปรับเปลี่ยนตัววัดหรือตัวชี้วัดเหล่านั้นเพื่อให้สนับสนุนเป้าประสงค์ของโรงเรียนได้ดียิ่งขึ้น

การวิเคราะห์ หมายถึง การสำรวจหาสาระสำคัญของข้อมูลและสารสนเทศให้ได้ เพื่อนำมาใช้สนับสนุนการประเมินผล การตัดสินใจ การปรับปรุง การปฏิบัติ การสร้างนวัตกรรม การทบทวนผลการดำเนินการโดยรวม และการเปรียบเทียบผลการดำเนินการกับระดับเทียบเคียงของคู่แข่ง ของวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

9. ความรับผิดชอบต่อสังคม (Societal responsibility)

ผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีต่อสังคม และคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์ของสังคม เป็นแบบอย่างที่ดีแก่โรงเรียนและบุคลากรในการคุ้มครองป้องกันสุขอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมของสาธารณะ ให้ความสำคัญต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ คาดการณ์ล่วงหน้าถึงผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นจากกระบวนการปฏิบัติงานของโรงเรียน

โรงเรียนควรปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของท้องถิ่น จังหวัดโดยเคร่งครัดหรือเหนือกว่าตามที่กฎหมายกำหนด และกำหนดความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ในการวางแผนกลยุทธ์ของโรงเรียน

การคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์ของสังคม หมายถึง การสนับสนุนความต้องการที่สำคัญเรื่องสิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจ ในขอบข่ายที่โรงเรียนสามารถดำเนินการให้แก่ชุมชน เช่น การให้ความรู้แก่ชุมชน การร่วมกันป้องกันยาเสพติดในชุมชน การร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากร การลดคาร์บอนฟุตพริ้นต์ (การลดปริมาณการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์สู่บรรยากาศ) การให้บริการด้านอาคารสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ และกิจกรรมเพื่อการกุศลต่าง ๆ

10. จริยธรรมและความโปร่งใส (Ethics and transparency)

โรงเรียนควรแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมต่อการทำธุรกรรมและการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

คณะกรรมการกำกับดูแลโรงเรียนต้องมีจริยธรรมสูงและตรวจติดตามการดำเนินการทั้งหมดของโรงเรียนอยู่เสมอ

ผู้บริหารสถานศึกษาต้องปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีของการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และแสดงถึงความคาดหวังอย่างชัดเจนที่จะให้บุคลากรทุกคนมีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมเช่นเดียวกัน

ผู้บริหารสถานศึกษาต้องแสดงให้เห็นถึงความโปร่งใสในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

11. การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ (Delivering value and results)

การส่งมอบคุณค่าที่สำคัญที่สุดให้แก่นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะช่วยให้นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความผูกพันและความภักดีต่อโรงเรียน

กลยุทธ์ของโรงเรียนต้องระบุความต้องการของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ให้ชัดเจน เพื่อช่วยให้มั่นใจว่าแผนงานและการปฏิบัติต่าง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการให้ชัดเจน เพื่อช่วยให้มั่นใจว่าแผนงานและการปฏิบัติต่าง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มได้โดยหลีกเลี่ยงการเกิดผลกระทบด้านลบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

การวัดผลการดำเนินการของโรงเรียนต้องมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่สำคัญ และผลลัพธ์ต้องประกอบด้วยตัววัดต่าง ๆ ที่ไม่ใช่ตัววัดเฉพาะด้านการเงิน แต่รวมถึงด้านหลักสูตรและกระบวนการ ความพึงพอใจและความผูกพันของนักเรียนและบุคลากร รวมทั้งผลการดำเนินการด้านการนำองค์กรและด้านกลยุทธ์ด้วย

ค่านิยม (Core value) จึงเป็นค่านิยมที่ใช้ในการชี้แจงโรงเรียนและพฤติกรรมของบุคลากรให้ปฏิบัติตาม และเป็นตัวสนับสนุนการตัดสินใจต่าง ๆ ที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงเรียนอีกด้วย โดยบุคลากรทุกคนต้องยึดมั่นและปฏิบัติเพื่อให้ทุกภาคส่วนของโรงเรียนนั้นมุ่งหน้าไปในทิศทางเดียวกัน

สรุปได้ว่า ค่านิยมและแนวคิดหลักที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ใช้เป็นแนวทางในการจัดทำเกณฑ์การประเมิน เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ มี 11 ประการ คือ 1) มุมมองเชิงระบบ 2) การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ 3) ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นนักเรียน 4) การให้ความสำคัญกับบุคลากร 5) การเรียนรู้ระดับองค์กรและความคล่องตัว 6) การมุ่งเน้นความสำเร็จ 7) การจัดการเพื่อนวัตกรรม 8) การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง 9) ความรับผิดชอบต่อสังคม 10) จริยธรรมและความโปร่งใส 11) การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์

2.4.6 กลไกสำคัญสู่ความสำเร็จ OBECQA

รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน หรือ OBECQA เป็นรางวัลสูงสุดในการบริหารจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานที่อิงข้อกำหนดของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หรือ TQA ซึ่งเป็นรางวัลที่จะช่วยรับรองคุณภาพของการบริหารจัดการองค์กรระดับชาติเทียบเท่าคุณภาพระดับสากล สถานศึกษาที่ได้รับรางวัล OBECQA จึงได้รับการรับรองว่าเป็นสถานศึกษาที่มีการบริหารจัดการที่มีคุณภาพเทียบเท่ามาตรฐานสากล(เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน OBECQA ปี 2559-2560, 2559, น. 156)

ความสำเร็จของสถานศึกษาที่จะได้รับรางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานเกิดจากกลไกสำคัญ 5 ประการ

ประการที่ 1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ OBECQA

ประการที่ 2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารสูงสุด ผู้นำระดับสูง และผู้นำหน่วยงาน

ประการที่ 3 การนำ OBECQA ไปสู่การปฏิบัติจริงในองค์กร

ประการที่ 4 การเขียนรายงานวิธีการและผลการดำเนินงานตามข้อกำหนด

ของ OBECQA

ประการที่ 5 ผลสำเร็จการนำเกณฑ์ OBECQA สู่การปฏิบัติ

1. กลไกในแต่ละเรื่องมีสาระสำคัญ ดังนี้

OBECQA มอบคุณค่าที่สำคัญให้กับโรงเรียน

OBECQA ช่วยเสริมสร้างคุณภาพของโรงเรียนสู่ความเป็นเลิศที่สำคัญ 3

ประการ

1.1 ช่วยปรับปรุงวิธีดำเนินการ และผลดำเนินการของโรงเรียน

1.2 ช่วยให้เกิดการสื่อสาร และการแลกเปลี่ยนข้อมูลวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

ของหน่วยงานในโรงเรียน

- 1.3 ใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการการดำเนินการของโรงเรียน
2. OBECQA มีค่านิยมหลักเช่นเดียวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ 11 ประการ
 - 2.1 มุมมองเชิงระบบ
 - 2.2 การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์
 - 2.3 ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - 2.4 การให้ความสำคัญกับบุคลากร
 - 2.5 การเรียนรู้ระดับองค์กรและความคล่องตัว
 - 2.6 การมุ่งเน้นความสำเร็จ
 - 2.7 การจัดการเพื่อนวัตกรรม
 - 2.8 การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
 - 2.9 ความรับผิดชอบต่อสังคม
 - 2.10 จริยธรรมและความโปร่งใส
 - 2.11 การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์
3. OBECQA จะประสบผลสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับผู้นำระดับสูงและผู้นำ

สูงสุด

- 3.1 เพื่อนร่วมงานเชื่อผู้นำที่เก่งทำมากกว่าเก่งพูด ผู้นำที่เก่งทำจะช่วยสร้างแรงจูงใจให้ผู้ตามสร้างการเปลี่ยนแปลงไปสู่การจัดการที่เป็นเลิศ
- 3.2 ผู้นำทำหน้าที่กำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และถ่ายทอดไปสู่เพื่อนร่วมงาน ผู้ส่งมอบพันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ
- 3.3 ผู้นำต้องปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดี ด้านพฤติกรรมตามกฎหมายและจริยธรรม
- 3.4 ผู้นำเป็นผู้สร้างบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมที่เอื้อในการทำงานให้กับครูและบุคลากรทางการศึกษา
- 3.5 ผู้นำต้องมีส่วนร่วมในการวางแผนบุคลากร การสร้างผู้นำในอนาคต และสร้างความยั่งยืนให้กับโรงเรียน
- 3.6 ผู้นำต้องกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานกล้าคิด กล้าพูด กล้าที่จะปรับปรุงและการเปลี่ยนแปลง ผ่านระบบการมอบหมายงานและการกำกับงาน
- 3.7 ผู้นำต้องบริหารทรัพยากรอย่างคุ้มค่า คุ้มทุน และจัดลำดับความสำคัญก่อนหลัง
- 3.8 ผู้นำต้องให้ความสำคัญกับบุคลากร โดยเฉพาะเรื่องการสร้างความผูกพันที่ช่วยทำให้เพื่อนร่วมงานทำงานด้วยใจ
- 3.9 ผู้นำต้องรับผิดชอบต่อสังคม ช่วยเหลือสังคม
4. ผู้นำสูงสุดเป็นกุญแจดอกสำคัญสู่ OBECQA
 - ผู้นำสูงสุดเป็นผู้ประกาศนโยบาย
 1. สร้างความชัดเจนในกาใช้ระบบบริหารจัดการโรงเรียนด้วยเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2. แสดงความมุ่งมั่นของผู้นำสูงสุดที่จะนำพาโรงเรียนสู่มาตรฐานสากล
 3. สร้างความมั่นใจให้แก่คณะทำงาน
 4. สื่อสารให้ผู้มีระดับสูง และผู้นำของโรงเรียนให้ร่วมมือ ร่วมใจที่จะพัฒนาโรงเรียนสู่ความเป็นเลิศ

5. สื่อสารให้คณะกรรมการสถานศึกษา สมาคมฯ ชมรมฯ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโรงเรียนร่วมมือ ร่วมใจให้การสนับสนุน

ผู้นำสูงสุดทบทวนโครงสร้างการบริหารและขอข่ายความรับผิดชอบ

1. วางระบบการปฏิบัติ รองรับการดำเนินงานตามเกณฑ์ OBECQA
 2. วางระบบการกำกับดูแล การติดตาม ให้สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหาร

3. จัดทำข้อกำหนดและมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงานตามโครงสร้างการบริหารให้สอดคล้องกับ OBECQA

4. มอบหมายขอข่ายความรับผิดชอบตามข้อกำหนดของ OBECQA

5. มอบกลุ่มบริหารวิชาการ รับผิดชอบการบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน การวัด การวิเคราะห์ การปรับปรุงผลการดำเนินการ การจัดการความรู้ สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

6. มอบกลุ่มบริหารทั่วไป รับผิดชอบการบริการเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอนและจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการจัดการเรียนการสอน

7. มอบกลุ่มบริหารงานบุคคล รับผิดชอบการบริหารอัตรากำลัง สมรรถนะ สร้างความผูกพันให้กับครูและบุคลากรทางการศึกษา การรับฟังเสียงของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการสร้างความผูกพันของนักเรียน

8. มอบกลุ่มบริหารงบประมาณ รับผิดชอบการบริหารการเงิน ทรัพยากรทางการศึกษา รายรับ การจ่าย การวางแผนกลยุทธ์ และการนำแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

9. ผู้บริหารสูงสุดและผู้บริหารระดับสูง รับผิดชอบการนำองค์กรและการกำกับองค์กรความรับผิดชอบต่อสังคม กระบวนการทำงาน และประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

ผู้นำสูงสุดแต่งตั้งคณะกรรมการการขับเคลื่อนการบริหารจัดการตามเกณฑ์ OBECQA

1. คณะกรรมการการบริหาร OBECQA หรือ Steering Committee ประกอบด้วย ผู้นำสูงสุด และผู้ที่มีระดับสูงที่รับผิดชอบกลุ่มบริหารวิชาการ กลุ่มบริหารทั่วไป กลุ่มบริหารงบประมาณ และกลุ่มบริหารงานบุคคล

2. ผู้จัดการโครงการ OBECQA หรือ Project Manager เป็นทีมงานที่มีความรู้ เรื่องแนวทางการบริหารจัดการองค์กรยุคใหม่ โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และคุ้นเคยกับภาพรวมการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียน รวมทั้งมีเวลาให้การประสานการปฏิบัติ และเขียนรายงานผลการดำเนินการตาม OBECQA

3. คณะกรรมการปฏิบัติ OBECQA หรือ Award Application Committee หรือ ทีม Champion เป็นคณะกรรมการประกอบด้วยหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ และ

หัวหน้าหน่วยงานทั้งหมดตามโครงสร้างการบริหารของโรงเรียน ซึ่งเป็นผู้นำของหน่วยงานที่รับผิดชอบการปฏิบัติการตามข้อกำหนดซึ่งต้องมีภาวะผู้นำและความรู้การบริหารจัดการองค์กรยุคใหม่ และ OBECQA

สรุปได้ว่า ผู้นำสูงสุดสามารถนำพาโรงเรียนไปสู่ OBECQA โดยการศึกษา โครงร่างองค์กร ซึ่งมี 2 หัวข้อ คือ ลักษณะองค์กรและสถานการณ์ขององค์กร ถือเป็น การตรวจประเมินตนเองครั้งแรก ศึกษาค่านิยม และแนวคิดหลักของ OBECQA 11 ประการ เปรียบเทียบกับโรงเรียนที่กำลังบริหารจัดการว่ามีประเด็นใดที่โรงเรียนต้องปรับปรุงแก้ไข และให้คณะกรรมการบริหาร OBECQA ตอบคำถามหมวด 1-6 ด้านกระบวนการ เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ พร้อมทั้งในหมวด 7 ด้านผลลัพธ์ เพื่อทำความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับเกณฑ์ ศึกษา OBECQA เอกสารประกอบเนื้อหา และคำอธิบายต่าง ๆ และที่สำคัญคือ การสนับสนุนให้ครูและบุคลากรเข้ารับการอบรม เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียน

3. โรงเรียนมาตรฐานสากล

โรงเรียนมาตรฐานสากล หมายถึง โรงเรียนที่มีการพัฒนาหลักสูตรการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพที่มุ่งเน้นการพัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพเป็นพลโลก มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในระดับเดียวกับมาตรฐานสากล หรือมาตรฐานของประเทศชั้นนำที่มีคุณภาพการศึกษาสูงสุดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพเยาวชนสำหรับยุคศตวรรษที่ 21 (เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน OBECQA ปี 2559-2560, น. 138)

3.1 จุดมุ่งหมายและทิศทางของโรงเรียนมาตรฐานสากล

3.1.1 เพื่อยกระดับการจัดการเรียนการสอนให้เทียบเคียงมาตรฐานสากลหรือประเทศชั้นนำที่มีคุณภาพการศึกษาสูง ได้แก่ ประเทศที่ประสบความสำเร็จสูงในการเข้าร่วมโครงการ PISA หรือ TIMSS โดยมุ่งพัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพเป็นพลโลก โดยเน้นความเป็นเลิศทางวิชาการ สื่อสารสองภาษา ล้ำหน้าทางความคิด ผลิตงานอย่างสร้างสรรค์ และร่วมกันรับผิดชอบต่อสังคมโลก และคำนึงถึงความแตกต่างของผู้เรียนทางด้านสติปัญญาความสามารถและความถนัด มีการจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสมในการเพิ่มพูนศักยภาพของผู้เรียน ส่งเสริมพหุปัญญาของผู้เรียน บนพื้นฐานของความเข้าใจ มีการใช้กระบวนการคิดครองในระบบดูแลช่วยเหลือให้นักเรียนเป็นรายบุคคล เพื่อให้สามารถพัฒนาไปสู่จุดสูงสุดแห่งศักยภาพ

3.1.2 เพื่อยกระดับการบริหารจัดการของโรงเรียนให้มีการบริหารด้วยระบบคุณภาพตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (OBECQA) และพัฒนาไปสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ต่อไป

3.2 เจตนารมณ์

ในปัจจุบันระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และการสื่อสารทำให้สังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงวิวัฒนาการเมืองแบบเสรีประชาธิปไตย

เป็นที่นิยมนยอมรับกันทั่วโลกประเทศไทยจะมีความสัมพันธ์กับชุมชนโลกบนพื้นฐานของศักดิ์ศรีและความเท่าเทียมกันจะมีความสามารถในการแข่งขันและร่วมมือกับประชาคมโลกได้ต่อเมื่อเรามีการปรับเปลี่ยนแนวทางการจัดการศึกษาให้สามารถพัฒนาคนและสังคมไทยให้มีสมรรถนะในการแข่งขัน มีคุณภาพสูงขึ้นรู้จักเลือกที่จะรับกระแสของวัฒนธรรมต่างชาติปลูกจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในความเป็นคนไทยรวมถึงการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นในการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนให้ทันต่อสถานการณ์โลกเรามีเจตนารมณ์มุ่งมั่นที่จะบรรลุความคาดหวังสำคัญดังนี้

1. ผู้เรียนได้รับการพัฒนาให้เป็นพลเมืองที่มีคุณภาพอันหมายถึงเป็นคนดีเป็นคนเก่งเป็นคนที่สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณค่าและมีความสุขบนพื้นฐานของความเป็นไทยภายใต้บริบทสังคมโลกใหม่รวมทั้งเพิ่มศักยภาพและความสามารถในระดับสูงด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการสื่อสารเพื่อการพึ่งตนเองและเพื่อสมรรถนะในการแข่งขัน

2. โรงเรียนยกระดับคุณภาพสูงขึ้นสู่มาตรฐานสากลผ่านการรับรองมาตรฐานคุณภาพแห่งชาติ (TQA) เป็นโรงเรียนยุคใหม่ที่จัดการศึกษาแบบองค์รวมและบูรณาการเชื่อมโยงกับเศรษฐกิจสังคมวัฒนธรรมศาสนาและการเมืองเพื่อพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

3. โรงเรียนพัฒนาหลักสูตรรูปแบบและวิธีการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นความแตกต่างตามศักยภาพของผู้เรียนโดยคำนึงผู้เรียนเป็นสำคัญทั้งนี้จำเป็นต้องมีสื่ออุปกรณ์เครื่องมือสื่อนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เหมาะสมและปรับประยุกต์ใช้ได้สมประโยชน์ทันต่อการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลก

4. ผู้บริหารครูศึกษานิเทศก์และบุคลากรทางการศึกษาได้รับการพัฒนาด้วยวิธีการที่เหมาะสมหลากหลายอย่างทั่วถึงต่อเนื่องเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการเรียนรู้และเพิ่มพูนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศในระดับสากลตลอดจนเพื่อจรรโลงความพึงพอใจและความผูกพันต่อวิชาชีพอย่างแน่นแฟ้น

5. โรงเรียนมีภาคีเครือข่ายการจัดการเรียนรู้และร่วมพัฒนากับสถานศึกษาระดับท้องถิ่นระดับภูมิภาคระดับประเทศและระหว่างประเทศตลอดจนเครือข่ายสนับสนุนจากสถาบันอุดมศึกษาและองค์กรอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

3.3 เป้าหมายของโรงเรียนมาตรฐานสากล

3.3.1 เป้าหมายเชิงปริมาณ

โรงเรียนในโครงการมาตรฐานสากลรุ่นที่ 1 จำนวน 500 โรงเรียน ประกอบด้วย โรงเรียนมัธยมศึกษา 381 โรงเรียน โรงเรียนประถมศึกษา 119 โรงเรียน และ ปิงปิงประมาณ 2556 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน คัดเลือกโรงเรียนเพื่อยกระดับเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากลในรุ่นที่ 2 เพิ่มเติมอีก 232 โรงเรียน มีโรงเรียนในโครงการรวม 732 โรงเรียน ปี 2557 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน อนุญาตให้โรงเรียน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจำนวน 12 โรงเรียน ออกจากโครงการ ดังนั้น ปัจจุบันจึงมีโรงเรียนในโครงการโรงเรียนมาตรฐานสากล รวมทั้งสิ้น 720 โรงเรียน

3.3.2 เป้าหมายเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย

เป้าหมายและตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินการด้านผู้เรียนของโรงเรียนมาตรฐานสากล มี 5 เป้าหมาย คือ เป็นเลิศทางวิชาการ สื่อสารสองภาษา ล้ำหน้าทางคิด ผลงานอย่างสร้างสรรค์ ร่วมกันรับผิดชอบต่อสังคมโลก

เป้าหมายข้อ 1 เป็นเลิศวิชาการ : หมายถึง นักเรียนโรงเรียนมาตรฐานสากลมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้สูง

เป้าหมายข้อ 2 สื่อสารสองภาษา : หมายถึง นักเรียนโรงเรียนมาตรฐานสากลมีทักษะและความสามารถด้านภาษา ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษสูงในระดับเดียวกับนักเรียนของประเทศที่มีคุณภาพการศึกษาสูง ทั้งเพื่อการศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพื่อการติดต่อสื่อสาร เพื่อนำการเสนอผลงาน เพื่อการโต้แย้งให้เหตุผล และเพื่อการเจรจาความร่วมมือ ทั้งด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน และนักเรียนโรงเรียนมาตรฐานสากลมีความสนใจเรียนวิชาภาษาต่างประเทศที่สองเพิ่มมากขึ้น

3.4 โครงสร้างหลักสูตร

3.4.1 จัดการเรียนรู้ 8 กลุ่มสาระตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานปี พุทธศักราช 2551

1. ภาษาไทย
2. ภาษาอังกฤษ
3. คณิตศาสตร์
4. วิทยาศาสตร์
5. สังคมศึกษา/ศาสนา/วัฒนธรรม/ประวัติศาสตร์
6. สุขศึกษาและพลศึกษา
7. ศิลปะ
8. การงานอาชีพและเทคโนโลยี

3.4.2 มีสาระเพิ่มเติมตามจุดเน้นในบางกลุ่มหรือทุกกลุ่มสาระ

3.4.3 มีกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

3.4.4 มีสาระที่เป็นสากลดังนี้

1. Theory of Knowledge Extended Essay
2. Creativity Action,Service
3. Global Education
4. ภาษาอังกฤษ

3.5 จุดมุ่งหมายและทิศทางในการดำเนินการของโรงเรียนมาตรฐานสากล

การดำเนินการของโรงเรียนมาตรฐานสากลนั้น จะประสบความสำเร็จได้จะต้องมีการพัฒนาหลายมิติไปพร้อมๆ กัน และต้องดำเนินการทั้งระบบ คือด้านหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การบริหารจัดการ มิใช่เป็นการ จัดการศึกษาเพียงบางส่วนของโรงเรียน หรือจัด เป็นแผนการเรียนมาตรฐานสากล การจัดการศึกษาในโรงเรียนมาตรฐานสากลจะต้องมีจุดมุ่งหมายและทิศทางที่ชัดเจน คือ

1. พัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพเป็นพลโลก (World Citizen)สร้างวิถีแห่งการเรียนรู้แจ้งสร้างแรงกระตุ้นใหม่ๆ ให้ผู้เรียนเกิดการมุ่งมั่น รักและเพลิดเพลินในการแสวงหาความรู้ สามารถวิเคราะห์และสรุปองค์ความรู้ มีความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และมีจิตสาธารณะและสำนึกในการบริการ

2. ยกระดับการจัดการเรียนการสอนเทียบเคียงมาตรฐานสากล (World-Class Standard) โดยคำนึงถึงความหลากหลายของผู้เรียนซึ่งมีภูมิปัญญา ความสามารถ และความถนัดแตกต่างกัน มีการจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสมในการเพิ่มพูนศักยภาพของผู้เรียน ส่งเสริมพหุปัญญาของเด็ก บนพื้นฐานของความเข้าใจ รู้ใจ และมีการใช้กระบวนการคัดกรองในระบบดูแลช่วยเหลือผู้เรียนเป็นรายบุคคล เพื่อให้สามารถพัฒนาไปสู่จุดสูงสุดแห่งศักยภาพ

3. ยกระดับการบริหารจัดการด้วยคุณภาพ (Quality System Management) พัฒนาศักยภาพขององค์กรให้ได้มาตรฐานสากล สอดคล้องเหมาะสมกับบริบทของตัวเอง สามารถระดมทรัพยากรจากแหล่งต่าง ๆ และศึกษาแนวทางจากแบบอย่างความสำเร็จที่หลากหลายเพื่อปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการสร้างเครือข่ายในการจัดการศึกษาในทุกกระดับ ซึ่งอาจเริ่มต้นจากการประสานความร่วมมือในชุมชน ท้องถิ่น ไปสู่ภูมิภาค จนกระทั่งถึงเครือข่ายระดับชาติและนานาชาติในที่สุด ทั้งนี้เพราะคุณภาพของเยาวชน คือ อนาคตของชุมชน ความหวังของชาติและของมวลมนุษยชาติ

3.6 แนวทางการพัฒนาหลักสูตรโรงเรียนมาตรฐานสากล

การจัดการเรียนการสอนสาระที่เป็นสากล 4 สาระได้แก่ทฤษฎีความรู้ (Theory of Knowledge : TOK) ความเรียงขั้นสูง (Extended- Essay)กิจกรรมสร้างสรรค์ (CAS: Creativity, Action, Service) โลกศึกษา (Global Education) จะช่วยให้การสะท้อนภาพความสำเร็จที่ชัดเจนทั้งความรู้ความสามารถตามสมรรถนะทั้ง 5 ของหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานได้แก่ความสามารถในการสื่อสารความสามารถในการคิดความสามารถในการแก้ปัญหาความสามารถในการใช้ทักษะชีวิตความสามารถในการใช้เทคโนโลยีและศักยภาพความเป็นพลโลกของโรงเรียนมาตรฐานสากลที่กล่าวถึงผลจากการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่ผู้เรียนจะต้อง

1. รู้ภาษายุคดิจิทัล (Digital-Age Literacy) พื้นฐานวิทยาศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ เทคโนโลยีรู้ภาษาข้อมูลและทัศนภาพ (Visual & Information Literacies) รู้พหุวัฒนธรรมและมีความตระหนักรู้ในระดับโลก (Multicultural Literacy & Global Awareness)

2. คิดประดิษฐ์-สร้าง (Inventive Thinking) ปรับตัว-นำตนเองจัดการกับความซับซ้อนใฝ่รู้สร้างสรรค์กล้าเสี่ยงคิดได้ในระดับสูงและมีเหตุผล

3. มีผลิตภาพสูง (High Productivity) จัดลำดับความสำคัญวางแผนและบริหารจัดการมุ่งผลสำเร็จใช้เครื่องมืออย่างมีประสิทธิภาพในโลกแห่งความเป็นจริงสามารถผลิตผลงานที่เหมาะสมมีคุณภาพสูง

4. สื่อสารมีประสิทธิภาพ (Effective Communication) ทักษะที่มาร่วมมือและสัมพันธ์ระหว่างบุคคลความรับผิดชอบต่อนตนเองสังคมและส่วนรวมการสื่อสารเชิงปฏิสัมพันธ์

3.7 การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาโรงเรียนมาตรฐานสากล

โรงเรียนมาตรฐานสากลในระดับประถมศึกษาควรจัดสาระสากลในลักษณะของการบูรณาการเป็นหน่วยการเรียนรู้ในสาระพื้นฐานหรืออาจจะจัดเป็นเพิ่มเติมในบางสาระโดยมีแนวดำเนินการดังนี้

1. ทฤษฎีความรู้ (Theory of Knowledge) ควรจัดเป็นหน่วยบูรณาการอยู่ในสาระพื้นฐานทั้ง 8 สาระในชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 - 6
2. การเขียนความเรียงขั้นสูง (Extended-Essay) ควรจัดเป็นหน่วยบูรณาการอยู่ในสาระพื้นฐานภาษาไทยหรือเป็นสาระเพิ่มเติมในชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 - 6 อย่างใดอย่างหนึ่งก็ได้
3. โลกศึกษา (Global Education) ควรเป็นหน่วยบูรณาการอยู่ในสาระพื้นฐานทั้ง 8 สาระในชั้นปฐมวัยประถมศึกษาปีที่ 1 - 6
4. กิจสร้างสรรค์ประโยชน์ (Creativity, Action, Service) ควรจัดเป็นหน่วยกิจกรรมอยู่ในกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนในชั้นประถมศึกษาปีที่ 1

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยภายในประเทศ

สุมีนา สะแมแล (2555, น. 88-89) วิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการบริหารสถานศึกษาของโรงเรียนร่มเกล้าตามเกณฑ์การตัดสินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า ระดับสถานภาพระบบการบริหารของโรงเรียนร่มเกล้าอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ย 47.73 ส่วนผลลัพธ์ของโรงเรียนมีระดับสถานภาพน้อยที่สุดมีค่าเฉลี่ย 39.31 และเสนอแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาโรงเรียนร่มเกล้าสู่คุณภาพตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ คือต้องกำหนดทิศทางการดำเนินงานโดยกำหนดแผนยุทธศาสตร์และนำไปสู่การปฏิบัติอย่างชัดเจนโดยชุมชนมีส่วนร่วม

สุรเกียรติ์ งามเลิศ (2557, น. 73-80) วิจัยเรื่อง บทบาทในการบริหารแหล่งเรียนรู้ของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีบทบาทในการบริหารแหล่งเรียนรู้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ผู้บริหารโรงเรียนขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็กมีบทบาทในการบริหารแหล่งเรียนรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้บริหารโรงเรียนคุณภาพดีและโรงเรียนคุณภาพพระระดับปรับปรุงมีบทบาทในการบริหารแหล่งเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัญหาในการบริหารแหล่งเรียนรู้ ได้แก่ การบริหารจัดการแหล่งเรียนรู้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และมีข้อเสนอแนะ ด้านการจัดโครงสร้างการบริหารจัดการแหล่งเรียนรู้และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน

มังกร นวกุล (2548, น. 80-82) วิจัยเรื่อง การบริหารจัดการโรงเรียนสู่ความเป็นเลิศแบบก้าวกระโดดด้วยการเทียบเคียงสมรรถนะ ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติทางการศึกษาของโรงเรียนตฤกคู่วิทยานิคม อำเภอทัพทัน จังหวัดอุทัยธานี ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพของโรงเรียนตฤกคู่วิทยานิคมอยู่ในระดับคุณภาพ ระดับ 2 คิดเป็นร้อยละ 29.89 และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของโรงเรียนเมื่อเทียบเคียงกับโรงเรียน ในกลุ่มเครือข่าย จำนวน 8 โรงเรียน คือมีความเป็นเลิศ

ทางด้านระบบบริหารงานบุคคล คิดเป็นร้อยละ 42.61 เพราะมีแนวปฏิบัติที่ยืดหยุ่น ทัศนคติ เป้าประสงค์ และพันธกิจของโรงเรียน

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

มินนาร์ (Minnar, 1998) วิจัยเรื่อง ระบบพื้นฐานการศึกษา สำหรับการรับรองคุณภาพต่อมหาวิทยาลัยในแอฟริกาใต้ พบว่า การรับรองคุณภาพในมหาวิทยาลัยกลายเป็นสิ่งแพร่หลายไปทั่วโลก รวมทั้งที่แอฟริกาใต้ด้วย แต่ยังคงขาดเทคโนโลยีด้านนี้อยู่

คาราปิโตรวิช (Karapetrovic, 1998) วิจัยเรื่อง การรับรองคุณภาพในระบบมหาวิทยาลัย (ISO 9001) พบว่า การรับรองคุณภาพเป็นระบบทางวิศวกรรมอุตสาหกรรมอย่างหนึ่งซึ่งมุ่งเน้นคุณภาพ ผู้ผลิตสินค้ารับประกันคุณภาพสินค้าให้แก่ลูกค้า ดังนั้นมหาวิทยาลัยเองควรต้องมีการรับประกันแบบนี้เช่นกัน หรือแม้แต่หน่วยงานอื่น เช่น รัฐบาล อุตสาหกรรม และสังคมทั่วไปก็ไม่มีขเว้น ต่างต้องการความเชื่อมั่นให้กับนักศึกษา เวลาที่เรียนจบออกไปก็มีการคิดหลักสูตรพิเศษ และความรู้ใหม่ๆ จากการวิจัย และเป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นแก่ผู้ว่าจ้างพนักงานที่จบปริญญาเหล่านี้ อีกด้วย

กรูเกอร์ (Kruger, 1999) วิจัยเรื่อง การจัดการคุณภาพโดยรวม: เครื่องมือสำหรับการปรับปรุงโรงเรียน โดยใช้หลักการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นแนวทางในการศึกษา พบว่า พฤติกรรมของผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งเสริมหลักการจัดการคุณภาพโดยรวม ผู้นำด้านการสนับสนุนและการช่วยเหลือ ทำให้การปรับปรุงเป็นไปอย่างต่อเนื่องจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยด้านคุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้บริหารที่มุ่งคุณภาพ จะเห็นว่าคุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้บริหารที่มุ่งคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนการจัดการคุณภาพโดยรวม ซึ่งคุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้บริหารที่มุ่งคุณภาพ ประกอบด้วยคุณลักษณะและพฤติกรรม 8 ประการ ได้แก่ ทัศนคติ มีความสัมพันธ์กับบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีความมุ่งมั่นในการทำงาน สนับสนุนและช่วยเหลือลูกน้อง มีความสามารถในการใช้ข้อมูลสถิติในการตัดสินใจ มีความสามารถในการสื่อสาร ใช้แรงจูงใจในการบริหาร รวมทั้งเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง ซึ่งในการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวัดตัวแปรคุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้บริหารที่มุ่งคุณภาพโดยครอบคลุมคุณลักษณะทั้ง 8 ประการดังกล่าว

นิวบาย (Newby, 1998) วิจัยเรื่อง การบริหารคุณภาพโดยรวมในโรงเรียนประถมศึกษา โดยศึกษาเปรียบเทียบในโรงเรียนที่มีการนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาปรับใช้จำนวน 4 โรงเรียน กับโรงเรียนที่ไม่มีการนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้จำนวน 4 โรงเรียน พบว่า มีความแตกต่างกันของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องการฝึกอบรมและความเข้าใจแนวคิดในเรื่องระบบบริหารคุณภาพโดยรวม นอกจากนี้ยังพบความแตกต่างในเรื่องการตอบสนองความต้องการของผู้ปกครองและนักเรียน ซึ่งถือว่าความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครองเป็นตัวชี้วัดคุณภาพของโรงเรียน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นโรงเรียนมาตรฐานสากลสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ปีการศึกษา 2559 ใน 4 ภูมิภาค จำนวน 203 โรงเรียน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้เป็นโรงเรียนมาตรฐานสากลสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปี 2559 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครซีและมอร์แกน ดำเนินการสุ่มด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามภูมิภาค ตามประสบการณ์ปฏิบัติงานและวุฒิการศึกษาของผู้บริหาร ได้กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ 1) ภาคเหนือ 32 โรงเรียน 2) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 36 โรงเรียน 3) ภาคกลาง 45 โรงเรียน 4) ภาคใต้ 23 โรงเรียน รวมทั้งสิ้น 136 โรงเรียน

1.3 ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้อำนวยการโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา โรงเรียนละ 1 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีลักษณะของเครื่องมือ การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

2.1 ลักษณะของเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในคั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน แบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลของโรงเรียน คือ มีลักษณะเป็น

แบบสอบถามเลือกตอบ (Check List) ดังนี้ 1) ประสบการณ์ปฏิบัติงาน ได้แก่ ต่ำกว่า 15 ปี และ 15 ปีขึ้นไป 2) วุฒิการศึกษา ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาโท และปริญญาโทขึ้นไป 3) ภูมิภาคที่โรงเรียนตั้งอยู่ ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียน

มาตรฐานสากลสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยถามความคิดเห็นด้านองค์ประกอบของระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพ 7 หมวด ดังนี้

- 1) การนำองค์กร (Leadership)
- 2) กลยุทธ์ (Strategy)
- 3) นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Student and Stakeholder)
- 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis and Knowledge Management)
- 5) บุคลากร (Workforce)
- 6) การปฏิบัติการ (Operations)
- 7) ผลลัพธ์ (Results)

2.2 การสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนและตามลำดับดังนี้

2.2.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่สอดคล้องสัมพันธ์กับกรอบแนวคิด แล้วนำมาปรับให้เข้ากับแนวคิดการวิจัย

2.2.2 ร่างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยให้ครอบคลุมขอบข่ายเนื้อหาที่จะศึกษา

2.2.3 นำร่างแบบสอบถามเพื่อการวิจัยที่ผู้วิจัยสร้างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความถูกต้อง

2.2.4 นำร่างแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบเพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หรือความสอดคล้องระหว่างข้อความที่เขียนขึ้นในแบบสอบถามกับนิยามศัพท์ที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรโดยผู้เชี่ยวชาญลงความคิดเห็นและให้คะแนนโดยข้อแต่ละข้อคำถามได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งมีความสอดคล้อง สามารถนำไปใช้ได้ทุกข้อ

2.2.5 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 โรงเรียน เพื่อหาความเชื่อมั่นของข้อคำถาม ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) เพื่อให้ได้ความเชื่อมั่นแบบสอบถามและความเชื่อมั่นในแต่ละด้าน

2.2.6 นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงสมบูรณ์แล้ว นำเสนอประธานและกรรมการที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและขอความเห็นชอบก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล

2.2.7 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการด้วยตนเองในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ - 31 มีนาคม พ.ศ. 2560 โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 ผู้วิจัยนำหนังสือจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชถึงผู้อำนวยการโรงเรียนมาตรฐานสากลสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อขอความอนุเคราะห์โรงเรียนในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 ส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือไปยังผู้บริหารโรงเรียนมาตรฐานสากลสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานทุกโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยส่งทางไปรษณีย์เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

3.3 การส่งและติดตามแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยปฏิบัติดังนี้

3.3.1 ลงรหัสแบบสอบถามเพื่อง่ายต่อการตรวจสอบและติดตามคืน

3.3.2 โรงเรียนมาตรฐานสากลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยนำส่งและขอรับแบบสอบถามคืนด้วยทางไปรษณีย์

3.3.3 ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนทั้งสิ้น จำนวน 111 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 81.62

3.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมดมาตรวจสอบความเรียบร้อยและความสมบูรณ์ของข้อคิดเห็นเรื่องการบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียนมาตรฐานสากลสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา โดยคำนวณตามความถี่ของความคิดเห็น

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การจัดกระทำข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

4.1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน 111 ฉบับ พบว่ามีความสมบูรณ์ทั้ง 111 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 81.62

4.1.2 นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนแต่ละข้อ ดังนี้

ระดับการบริหารจัดการระบบคุณภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ให้คะแนน 5 คะแนน

ระดับการบริหารจัดการระบบคุณภาพ อยู่ในระดับมาก ให้คะแนน 4 คะแนน

ระดับการบริหารจัดการระบบคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ให้คะแนน 3 คะแนน

ระดับการบริหารจัดการระบบคุณภาพ อยู่ในระดับน้อย ให้คะแนน 2 คะแนน

ระดับการบริหารจัดการระบบคุณภาพ อยู่ในระดับน้อยที่สุด ให้คะแนน 1 คะแนน

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่ (f) และร้อยละ(%)

4.2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับการบริหารระบบคุณภาพ โรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จำนวน 7 ด้านโดยใช้ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.2.3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับการบริหารงานระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล จำแนกตามประสบการณ์ปฏิบัติงาน วุฒิ การศึกษา ภูมิภาคที่โรงเรียนตั้งอยู่ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและทดสอบ ความแตกต่างระหว่างคู่ โดยประสบการณ์ปฏิบัติงาน และวุฒิการศึกษาจะใช้วิธีการ Mann Whitney U test ส่วนภูมิภาคที่โรงเรียนตั้งอยู่ใช้วิธีการ Kruskal-Wallis One- way ANOVA

4.2.4 เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์ของเบส (Best. 1993: 247)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีการบริหารระบบคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีการบริหารระบบคุณภาพอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีการบริหารระบบคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีการบริหารระบบคุณภาพอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีการบริหารระบบคุณภาพอยู่ในระดับน้อยที่สุด

5. สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

5.1 สถิติพื้นฐาน

5.1.1 ความถี่ (Frequency)

5.1.2 ค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

5.1.3 ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

5.1.4 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

5.2 สถิติที่ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ

5.2.1 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach – Coefficient)

5.2.2 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of items objective congruency)

5.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน

5.3.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับการบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียน มาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.3.2 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ผู้บริหารโรงเรียนมาตรฐานสากล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ที่มีประสบการณ์ปฏิบัติงานต่างกัน ใช้สถิติ Mann Whitney U test เนื่องจากแต่ละกลุ่มประสบการณ์ตัวอย่างบางกลุ่มต่ำกว่า 30

5.3.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ผู้บริหารโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน ต่างกัน ใช้สถิติ Mann Whitney U test เนื่องจากแต่ละกลุ่มวุฒิการศึกษาตัวอย่างบางกลุ่มต่ำกว่า 30

5.3.4 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ภูมิภาคโรงเรียนต่างกัน ใช้สถิติ Kruskal-Wallis One- way ANOVA เนื่องจากแต่ละภูมิภาคมีตัวอย่างบางกลุ่มต่ำกว่า 30



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยเรื่องการบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียน
มาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์
ข้อมูลเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียน
มาตรฐานสากล

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารด้านการ
ดำเนินงานระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน วุฒิการศึกษา
และภูมิภาคที่โรงเรียนตั้งอยู่

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ เพื่อความเข้าใจตรงกัน จึงได้กำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้
ต่าง ๆ ซึ่งมีความหมาย ดังนี้

n แทน กลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ประสบการณ์ปฏิบัติงาน
วุฒิการศึกษาของผู้บริหาร และภูมิภาคที่โรงเรียนตั้งอยู่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษา (พ.ศ. 2559) ผลปรากฏดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 111)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์ปฏิบัติงานของผู้บริหาร		
ต่ำกว่า 15 ปี	17	15.32
15 ปี ขึ้นไป	94	84.68
รวม	111	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วุฒิการศึกษาของผู้บริหาร		
ปริญญาตรี	5	4.50
ปริญญาโทขึ้นไป	106	95.50
รวม	111	100.0
ภูมิภาคที่โรงเรียนตั้งอยู่		
ภาคเหนือ	20	18.02
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	34	30.63
ภาคกลาง	39	35.13
ภาคใต้	18	16.22
รวม	111	100.0

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ปฏิบัติงานของผู้บริหาร ต่ำกว่า 15 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 15.32 และ 15 ปี ขึ้นไป จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 84.68 จำแนกตามวุฒิการศึกษา ปริญญาตรี 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 95.50 จำแนกตามภูมิภาคที่โรงเรียนตั้งอยู่ ภาคเหนือ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 18.02 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 34 คน คิดเป็นร้อยละ 30.63 ภาคกลาง 39 คน คิดเป็นร้อยละ 35.13 และภาคใต้ 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.22

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพ โรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ได้หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางและแปลความหมาย มีรายละเอียด ดังตารางที่ 4.2-4.9

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
จำแนกรายด้าน

การดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบ คุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล	ระดับการดำเนินการตามระบบบริหารจัดการ ระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการนำองค์กร	4.48	0.46	มาก
2. ด้านกลยุทธ์	4.37	0.45	มาก
3. ด้านนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.41	0.50	มาก
4. ด้านการวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้	4.35	0.52	มาก
5. ด้านบุคลากร	4.40	0.58	มาก
6. ด้านการปฏิบัติ	4.42	0.51	มาก
รวม	4.40	0.40	มาก

จากตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นของผู้บริหาร ต่อการดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยด้านการนำองค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.48$) ด้านการวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.35$) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการนำองค์กร ($\bar{X} = 4.48$) ด้านการปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.42$) ด้านนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ($\bar{X} = 4.41$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.40$) ด้านกลยุทธ์ ($\bar{X} = 4.37$) และด้านการวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ($\bar{X} = 4.35$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ด้านการนำองค์กร

การดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพ โรงเรียนมาตรฐานสากล ด้านการนำองค์กร	ระดับการดำเนินการตามระบบ บริหารจัดการระบบคุณภาพ โรงเรียนมาตรฐานสากล		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีกระบวนการในการนำองค์กรด้วยวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมที่ชัดเจน เหมาะสม	4.57	0.55	มากที่สุด
2. มีกระบวนการสร้างความสำเร็จในปัจจุบัน และอนาคตให้กับโรงเรียน	4.34	0.69	มาก
3. มีกระบวนการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรในโรงเรียน	4.48	0.57	มาก
4. มีกระบวนการที่ทำให้ทุกคนในโรงเรียน ใส่ใจกับเป้าหมายของ องค์กร และการปรับปรุงผลการดำเนินการของโรงเรียน	4.61	0.55	มากที่สุด
5. มีกระบวนการกำกับดูแลองค์กร และกำหนดภาวะความรับผิดชอบต่อ เพื่อพัฒนาโรงเรียนให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาลที่ดี	4.57	0.55	มากที่สุด
6. มีกระบวนการจัดการผลกระทบเชิงลบ คาดการณ์ เตรียมการเชิงรุกและทำให้เกิดการปฏิบัติตามกฎหมาย	4.30	0.70	มาก
7. มีกระบวนการทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	4.50	0.61	มาก
8. มีกระบวนการที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม คำนึงถึงความผาสุก และผลประโยชน์ของสังคม และการให้การสนับสนุนสร้าง ความเข้มแข็งแก่ชุมชนของโรงเรียน	4.54	0.64	มากที่สุด
รวม	4.48	0.46	มาก

จากตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นของผู้บริหาร ต่อการดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล ด้านการนำองค์กร ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) โดยกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการที่ทำให้ทุกคนในโรงเรียน ใส่ใจกับเป้าหมายของ องค์กร และการปรับปรุงผลการดำเนินการของโรงเรียน ($\bar{X} = 4.61$) กระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ กระบวนการจัดการผลกระทบเชิงลบ คาดการณ์ เตรียมการเชิงรุกและทำให้เกิดการปฏิบัติตามกฎหมาย ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า การมีกระบวนการในการนำองค์กรด้วยวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมที่ชัดเจน เหมาะสม มีกระบวนการที่ทำให้ทุกคนในโรงเรียน

ใส่ใจกับเป้าหมายของ องค์กร และการปรับปรุงผลการดำเนินการของโรงเรียน มีกระบวนการกำกับดูแลองค์กร และกำหนดภาวะความรับผิดชอบ เพื่อพัฒนาโรงเรียนให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาลที่ดี และมีกระบวนการที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม คำนึงถึงความผาสุก และผลประโยชน์ของสังคม และการให้การสนับสนุนสร้าง ความเข้มแข็งแก่ชุมชนของโรงเรียนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนกระบวนการอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ด้านกลยุทธ์

การดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากลด้านกลยุทธ์	ระดับการดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ ที่สอดคล้องกับเวลาและคำนึงถึงความจำเป็นที่อาจเกิดขึ้น	4.53	0.55	มากที่สุด
2. มีกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ของโรงเรียน และกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม	4.47	0.58	มาก
3. มีกระบวนการรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาสารสนเทศในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์	4.41	0.61	มาก
4. มีกระบวนการออกแบบระบบงานและสมรรถนะหลักของโรงเรียน	4.38	0.61	มาก
5. มีกระบวนการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ที่ทำให้กลยุทธ์สมดุลและมีเป้าหมายชัดเจน	4.54	0.56	มากที่สุด
6. มีกระบวนการแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการที่สำคัญ	4.43	0.59	มาก
7. มีกระบวนการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสำคัญสู่การปฏิบัติที่ทั่วถึงทั้งโรงเรียน	4.35	0.64	มาก
8. มีกระบวนการจัดเตรียมแผนงานด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อสนับสนุนความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ	4.37	0.64	มาก
9. มีกระบวนการกระจายตัววัดและเป้าหมายเพื่อให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร	4.27	0.67	มาก
10. มีกระบวนการกำหนดค่าคาดการณ์และการปรับเปลี่ยนแผนหากไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์	4.23	0.69	มาก
11. มีกระบวนการรับฟังเสียงนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปัจจุบัน	4.37	0.66	มาก
12. มีกระบวนการรับฟังเสียงนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต	4.32	0.72	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

การดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพ โรงเรียนมาตรฐานสากล ด้านกลยุทธ์	ระดับการดำเนินการตามระบบ บริหารจัดการระบบคุณภาพ โรงเรียนมาตรฐานสากล		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
13. มีกระบวนการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและ ความผูกพัน	4.37	0.58	มาก
14. มีกระบวนการประเมินความพึงพอใจเชิงเปรียบเทียบ	4.17	0.71	มาก
รวม	4.37	0.45	มาก

จากตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นของผู้บริหาร ต่อการดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล ด้านกลยุทธ์ ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) โดยกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือกระบวนการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ทำให้กลยุทธ์สมดุลและมีเป้าหมายชัดเจน ($\bar{X} = 4.54$) และกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีกระบวนการประเมินความพึงพอใจเชิงเปรียบเทียบ ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ ที่สอดคล้องกับเวลาและค่านึงถึง และมีความจำเป็นที่อาจเกิดขึ้น กระบวนการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ทำให้กลยุทธ์สมดุลและมีเป้าหมายชัดเจนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนกระบวนการอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
ด้านนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพ โรงเรียนมาตรฐานสากล ด้านนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับการดำเนินการตามระบบ บริหารจัดการระบบคุณภาพ โรงเรียนมาตรฐานสากล		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีกระบวนการกำหนดความต้องการของนักเรียนและกำหนด หลักสูตร/บริการการศึกษาที่จะให้บริการ	4.24	0.65	มาก
2. มีกระบวนการสนับสนุนนักเรียน	4.47	0.63	มาก
3. มีกระบวนการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเกี่ยวกับนักเรียน	4.46	0.60	มาก
4. มีกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับนักเรียน ผู้ปกครอง ศิษย์ เก่า และผู้รับนักเรียนไปศึกษาต่อ	4.47	0.65	มาก
5. มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนของนักเรียน ผู้ปกครอง ศิษย์ เก่า และผู้รับนักเรียนไปศึกษาต่อ	4.44	0.68	มาก
รวม	4.41	0.50	มาก

จากตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นของผู้บริหาร ต่อการดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล ด้านนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$) โดยกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันสองกระบวนการคือ กระบวนการสนับสนุนนักเรียน และกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับนักเรียน ผู้ปกครอง ศิษย์เก่า และผู้รับนักเรียนไปศึกษาต่อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.47$) ส่วนกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีกระบวนการกำหนดความต้องการของนักเรียนและกำหนดหลักสูตร/บริการการศึกษาที่จะให้บริการ ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกกระบวนการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

การดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	ระดับการดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีกระบวนการวัดผลและใช้ประโยชน์ตัววัดผล	4.45	0.59	มาก
2. มีกระบวนการคัดเลือกและใช้ประโยชน์ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	4.36	0.69	มาก
3. มีกระบวนการเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.42	0.62	มาก
4. มีกระบวนการที่ทำให้ระบบวัดผลช่วยให้องค์กรเกิดความรู้	4.32	0.66	มาก
5. มีกระบวนการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ	4.32	0.70	มาก
6. มีกระบวนการรวบรวมและขยายผลการปฏิบัติที่ดี	4.40	0.66	มาก
7. มีกระบวนการในการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต	4.28	0.74	มาก
8. มีกระบวนการปรับปรุงผลการดำเนินการ	4.40	0.67	มาก
9. มีกระบวนการจัดการความรู้	4.42	0.62	มาก
10. มีกระบวนการจัดการข้อมูล สารสนเทศ ให้มีคุณภาพและปลอดภัย	4.38	0.64	มาก
11. มีกระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อมใช้งาน	4.37	0.60	มาก
12. มีกระบวนการจัดการให้ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์มีคุณภาพและใช้งานง่าย	4.24	0.77	มาก
13. มีกระบวนการจัดการความพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศในยามฉุกเฉิน	4.21	0.76	มาก
รวม	4.35	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นของผู้บริหาร ต่อการดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการเรียนรู้ในภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) โดยกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้บริหารมีกระบวนการวัดผลและใช้ประโยชน์ตัววัดผล ($\bar{X} = 4.45$) และกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ กระบวนการจัดการความพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศในยามฉุกเฉิน ($\bar{X} = 4.21$) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ทุกกระบวนการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ตำบลนคร

การดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพ โรงเรียนมาตรฐานสากล ตำบลนคร	ระดับการดำเนินการตามระบบ บริหารจัดการระบบคุณภาพ โรงเรียนมาตรฐานสากล		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีกระบวนการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังที่ ต้องการ	4.27	0.73	มาก
2. มีกระบวนการจัดการบุคลากรใหม่	4.41	0.71	มาก
3. มีกระบวนการจัดรูปแบบการทำงานและบริหารบุคลากร เพื่อให้งานบรรลุผล	4.49	0.69	มาก
4. มีกระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้บุคลากร เพียงพอและมีขีดความสามารถเพียงพอ	4.37	0.71	มาก
5. มีกระบวนการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.47	0.69	มาก
6. มีกระบวนการสนับสนุนบุคลากร	4.45	0.68	มาก
7. มีกระบวนการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพัน ของบุคลากร	4.39	0.69	มาก
8. มีกระบวนการสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อเป็นองค์กรที่มีผล ดำเนินงานที่ดีและมีระดับความผูกพันสูง	4.33	0.67	มาก
9. มีกระบวนการประเมินระดับความผูกพันของบุคลากร และ นำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์	4.43	0.69	มาก
10. มีกระบวนการจัดการเรียนรู้และพัฒนาให้แก่บุคลากรและ ผู้นำรวมทั้งการประเมินประสิทธิผล	4.41	0.67	มาก
11. มีกระบวนการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานและ การเตรียมผู้นำ	4.31	0.71	มาก
รวม	4.40	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นของผู้บริหาร ต่อการดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล ด้านบุคลากรในภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) โดยกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กระบวนการจัดรูปแบบการทำงานและบริหารบุคลากรเพื่อให้งานบรรลุผล ($\bar{X} = 4.49$) และกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ กระบวนการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังที่ต้องการ ($\bar{X} = 4.27$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกกระบวนการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาด้านการปฏิบัติการ

การดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากลด้านการปฏิบัติการ	ระดับการดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีกระบวนการออกแบบหลักสูตรและกระบวนการทำงาน	4.44	0.61	มาก
2. มีการนำกระบวนการทำงานไปสู่การปฏิบัติ	4.43	0.64	มาก
3. มีกระบวนการปรับปรุงหลักสูตรและกระบวนการทำงาน	4.41	0.60	มาก
4. มีการดำเนินการตามโอกาสเชิง กลยุทธ์ที่โรงเรียนกำหนดเป็นความเสี่ยง	4.28	0.69	มาก
5. มีกระบวนการควบคุมต้นทุนโดยรวมของการปฏิบัติการ	4.41	0.71	มาก
6. มีกระบวนการจัดการเลือกผู้ส่งมอบที่ช่วยยกระดับผลการดำเนินการของโรงเรียน	4.37	0.72	มาก
7. มีกระบวนการทำให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย	4.57	0.55	มากที่สุด
8. มีกระบวนการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	4.46	0.69	มาก
รวม	4.42	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นของผู้บริหาร ต่อการดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล ด้านการปฏิบัติการในภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) โดยกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือกระบวนการทำให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ($\bar{X} = 4.57$) และกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การดำเนินการตามโอกาสเชิง กลยุทธ์ที่โรงเรียนกำหนดเป็นความเสี่ยง ($\bar{X} = 4.28$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากระบวนการทำให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนกระบวนการอื่นๆ อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารด้านการดำเนินงานระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน วุฒิการศึกษา และภูมิภาคที่โรงเรียนตั้งอยู่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารด้านการดำเนินงานระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน วุฒิการศึกษา และภูมิภาคที่โรงเรียนตั้งอยู่ โดยประสบการณ์ปฏิบัติงาน และวุฒิการศึกษาจะใช้ค่า U คือ Mann Whitney U test ส่วนภูมิภาคที่โรงเรียนตั้งอยู่ใช้วิธีการ Kruskal-Wallis One-way ANOVA ดังตารางที่ 4.9-4.11

ตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบการดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จำแนกตามประสบการณ์ทำงานของผู้บริหาร

ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการระบบคุณภาพ	ประสบการณ์ทำงาน		U	Z	Asymp.Sig. (2-tailed)
	ต่ำกว่า 15 ปี	15 ปี ขึ้นไป			
	(n = 17)	(n = 94)			
	Mean Rank	Mean Rank			
1. ด้านการนำองค์กร	40.97	58.72	543.5	-2.11	0.03*
2. ด้านกลยุทธ์	49.44	57.19	687.5	-0.92	0.36
3. ด้านนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	60.59	55.17	721.0	-0.65	0.51
4. ด้านการวัด วิเคราะห์ และการจัดการเรียนรู้	58.32	55.58	759.5	-0.32	0.74
5. ด้านบุคลากร	50.91	56.92	712.5	-0.71	0.47
6. ด้านการปฏิบัติ	51.65	59.79	725.0	-0.61	0.54
รวม	49.94	57.10	696.0	-0.84	0.39

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

จากตารางที่ 4.9 ความคิดเห็นของผู้บริหาร ต่อการดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มผู้มีประสบการณ์ 15 ปีขึ้นไป มีการนำองค์กรสูงกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 15 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบการดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียน
มาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จำแนกตาม
วุฒิการศึกษา

ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ระบบคุณภาพ	วุฒิการศึกษา		U	Z	Asymp.Sig. (2-takled)
	ป.ตรี (n = 5)	ป.โท ขึ้นไป (n = 106)			
	Mean Rank	Mean Rank			
1. ด้านการนำองค์กร	61.30	55.75	238.5	-0.38	0.70
2. ด้านกลยุทธ์	64.80	55.58	221.0	-0.62	0.53
3. ด้านนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	60.60	55.78	242.0	-0.33	0.74
4. ด้านการวัด วิเคราะห์ และการจัดการเรียนรู้	62.50	55.69	232.5	-0.46	0.64
5. ด้านบุคลากร	53.70	56.11	253.5	-0.16	0.86
6. ด้านการปฏิบัติ	51.40	56.22	242.0	-0.33	0.74
รวม	58.80	55.87	251.0	-0.19	0.84

จากตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นของผู้บริหาร ต่อการดำเนินการตามระบบบริหารจัดการ
ระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการนำองค์กร ด้านกลยุทธ์ ด้านนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ด้านการวัด วิเคราะห์ และการจัดการเรียนรู้ ด้านบุคลากร ด้านการปฏิบัติ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับ
นัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบการดำเนินการตามระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียน
มาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จำแนกตามภูมิภาคที่
โรงเรียนตั้งอยู่

ความคิดเห็นต่อการบริหาร จัดการระบบคุณภาพ	ภูมิภาคที่โรงเรียนตั้งอยู่				Chi- Square	Asymp. Sig.
	ภาค เหนือ	ภาคตะวันออกเฉียง เหนือ	ภาคกลาง	ภาคใต้		
	(n = 20)	(n = 34)	(n = 39)	(n = 18)		
	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank	Mean Rank		
1. ด้านการนำองค์กร	60.20	59.37	51.79	54.08	1.46	0.68
2. ด้านกลยุทธ์	54.83	55.41	58.90	52.14	0.61	0.89
3. ด้านนักเรียนและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	48.25	56.99	55.64	63.53	2.23	0.52
4. ด้านการวัด วิเคราะห์ และ การจัดการเรียนรู้	49.15	59.79	55.01	58.58	1.54	0.67
5. ด้านบุคลากร	49.45	55.51	59.17	57.33	1.26	0.73
6. ด้านการปฏิบัติ	40.10	58.06	56.96	67.69	7.56	0.05*
รวม	47.25	56.90	57.62	60.53	1.95	0.58

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 ความคิดเห็นของผู้บริหาร ต่อการดำเนินการตามระบบบริหารจัดการ
ระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล จำแนกตามภูมิภาคที่โรงเรียนตั้งอยู่ โดยภาพรวมไม่แตกต่าง
กัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการปฏิบัติ มีความแตกต่างกันอย่างน้อย 2 ภูมิภาคที่
ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา และเพื่อเปรียบเทียบการบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จำแนกตามประสบการณ์ปฏิบัติงาน วุฒิการศึกษาของผู้บริหาร และภูมิภาคที่โรงเรียนตั้งอยู่ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้อำนวยการโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ปีการศึกษา 2559 จำนวน 136 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา (Rating Scale) 5 ระดับ

การเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามผ่านทางไปรษณีย์ และเก็บรวบรวมโดยการขอความอนุเคราะห์ผู้ตอบแบบสอบถามนำส่งกลับคืนทางไปรษณีย์ จำนวน 136 ฉบับ ได้แบบสอบถามคืนจำนวน 111 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 81.62 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1. สรุปการศึกษา

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1.1 การบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีค่าเฉลี่ยระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการนำองค์กร รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติ ด้านนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านบุคลากร ด้านกลยุทธ์ และด้านการวัด วิเคราะห์ และประเมินผล ตามลำดับ

1.2 ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียนมาตรฐานสากลโดยการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จำแนกตามประสบการณ์ปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มผู้บริหารที่มีประสบการณ์มากกว่า 15 ปี มีการนำองค์กรสูงกว่ากลุ่มผู้บริหารที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามวุฒิการศึกษา ทุกด้านไม่แตกต่างกัน และจำแนกตามภูมิภาคที่โรงเรียนตั้งอยู่ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริหารของโรงเรียนในภูมิภาคต่างกัันมีการบริหารงานระบบคุณภาพด้าน การปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มีประเด็นที่สามารถ นำมาสู่การอภิปรายได้ดังนี้

2.1 จากผลการวิจัยในภาพรวม พบว่า ระดับการบริหารจัดการระบบคุณภาพในโรงเรียน มาตรฐานสากลสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติใน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการนำองค์กร รองลงมาคือด้านการปฏิบัติ ด้าน นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านบุคลากร ด้านกลยุทธ์ และด้านการวัด วิเคราะห์ และประเมินผล ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารสถานศึกษามีการวางแผน วิเคราะห์และกำหนดทิศทาง ของการบริหาร ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะ หรือความชำนาญ ตลอดจนประสบการณ์ในเรื่องการ บริหารจัดการระบบคุณภาพ ด้วยวิธีการที่หลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เชิดศักดิ์ ศุภโสภณ (2553) ทำการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการบริหารการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศของ สถานศึกษาขั้นพื้นฐานของรัฐ พบว่า สภาพการบริหารมีกำหนดทิศทางการบริหารงานโดยคำนึงถึงความ ต้องการ/ ความจำเป็น วิเคราะห์งานหลักที่สำคัญ จัดทำแผนงบประมาณที่สอดคล้องกับนโยบายของ โรงเรียน แปลงกลยุทธ์สู่การปฏิบัติโดยจัดทำเป็นแผนประจำปี มีโครงการสนับสนุนให้บุคลากรสามารถ ประเมินผล และนำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนอย่างเหมาะสม

2.2 จากผลการวิเคราะห์รายด้าน จะเห็นว่า

2.2.1 ผู้บริหารมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบคุณภาพใน โรงเรียนมาตรฐานสากลสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ด้านการนำองค์กร อยู่ใน ระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ แสดงถึง ความมุ่งมั่นต่อ ค่านิยม และสามารถนำโรงเรียนสู่การเป็นมาตรฐานสากล ส่งเสริมและกำกับให้มีการปฏิบัติงานอย่าง ถูกต้องตามระเบียบ ข้อบังคับ หลักจริยธรรมและกฎหมาย รวมถึงยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหาร และปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากร มีการสื่อสารที่ดี สร้างบรรยากาศ ที่ส่งเสริมให้เกิดการประพฤติปฏิบัติตามกฎระเบียบ กฎหมายและ จริยธรรม สนับสนุน สร้างความ เข้มแข็งและมีความรับผิดชอบต่อชุมชน สร้างศรัทธาเป็นแบบอย่างที่ดี เพื่อพัฒนาบุคลากรสู่การเป็น ผู้นำของโรงเรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมิณา สะแลแม (2555, น. 89) ที่ทำการวิจัยเรื่อง การ พัฒนาระบบสถานศึกษาโรงเรียนร่มเกล้าตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติทางการศึกษา ซึ่งพบว่า ผู้บริหารมีภาวะผู้นำในระดับมาก ภายใต้การบริหารที่ยึดหลักธรรมาภิบาล คือหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม หลักความร่วมมือ หลักความโปร่งใสและหลักความคุ้มค่า มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ สู่การปฏิบัติอย่างชัดเจนและมีการนำผลการประเมินการดำเนินงานสู่การปรับปรุงพัฒนาในทุกฝ่าย

2.2.2 ผู้บริหารมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบคุณภาพใน โรงเรียน มาตรฐานสากลสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ด้านนักเรียนและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารมี การสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างความสัมพันธ์อย่างหลากหลายและ สม่่าเสมอ สร้างวัฒนธรรมเชิงบวกให้กับ ผู้เรียนและผู้เกี่ยวข้อง จัดสภาพแวดล้อม บรรยากาศ บริการ แหล่งเรียนรู้และสร้างนวัตกรรมที่เอื้ออำนวย ต่อการเรียนรู้มีการวัดผลการปฏิบัติงานของ สถานศึกษาทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวบรวม วิเคราะห์ และปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศเพื่อพัฒนา การศึกษาของโรงเรียนมาตรฐานสากลอย่างต่อเนื่อง มีวิธีการ และเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจ ความผูกพันต่อโรงเรียน ความคิดเห็น ความต้องการของผู้เรียน และผู้เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนด ทิศทางการจัดการศึกษาของโรงเรียน นำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนา สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนิสา วิทยานุกรณ์ (2552, น. 214) ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัด การศึกษาสู่ความเป็นเลิศใน โรงเรียนเอกชน พบว่า ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รูปแบบที่มี ความเหมาะสมใน การนำไปปฏิบัติจริงอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จัดสภาพแวดล้อมที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนมี ความสุข มีบรรยากาศการเรียนรู้ที่ดี กระตุ้นแนะนำให้ครูปฏิบัติหน้าที่ในการสอนโดยคำนึงถึงความ แตกต่างระหว่างบุคคล ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และแสดงออกตามความถนัด โรงเรียนมีการปรับปรุง คุณภาพวิชาการอย่างต่อเนื่อง และมีการจัดการศึกษาที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญให้ผู้เรียนได้รับการจัด การศึกษาที่มีคุณภาพ

2.1.3 ผู้บริหารมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบคุณภาพใน โรงเรียนมาตรฐานสากลสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร
อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารสร้างความผูกพันและความพึงพอใจให้กับบุคลากร เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อสร้างแรงจูงใจต่อบุคคล มีการยกย่อง ชมเชยให้รางวัล และนำไปสู่ผลการ ดำเนินการที่ดีของโรงเรียน มีการประเมินประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพของระบบการพัฒนาของบุคลากร ใช้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการบรรลุแผนปฏิบัติการ จัดการพัฒนากุศลกรของโรงเรียนครอบคลุม ทักษะ สมรรถนะหลัก ความท้าทายเชิงกลยุทธ์มีการ ประเมินด้านขีดความสามารถ ศักยภาพที่จำเป็นของบุคลากร รวมทั้งด้านประเมินอัตรากำลังบุคลากร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง มีการกำหนด ตัวชี้วัดและเป้าประสงค์ของการปรับปรุงสภาพแวดล้อมและ บรรยากาศในการทำงานให้มีสุขอนามัย ความปลอดภัย และมีการป้องกันภัยพิบัติ เหตุฉุกเฉิน เพื่อเอื้อ ต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ เอกชัย เปี้ยอุ๊ด (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนา บุคลากรของโรงเรียนทุ่งอุดมวิทยา จังหวัดลำปาง พบว่าการพัฒนากุศลกรอย่างเป็นระบบมีขั้นตอน แต่งตั้งคณะกรรมการ รับผิดชอบงานต่าง ๆ ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม การสัมมนาและการ ประชุมเชิงปฏิบัติการ ทั้งภายในโรงเรียนและภายนอกโรงเรียน การทำวิจัยในชั้นเรียน การเขียนแผนการ จัดการ เรียนรู้ที่เน้นนักเรียนเป็นสำคัญ การผลิตสื่อ นวัตกรรม การสร้างและการพัฒนาหลักสูตรให้ บุคลากรได้ศึกษาดูงานศึกษาต่อแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง

2.1.4 ผู้บริหารมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบคุณภาพใน โรงเรียนมาตรฐานสากลสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ด้านการจัดการ กระบวนการ
อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารดำเนินการด้าน สมรรถนะหลักของ กระบวนการในระบบงานมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน ออกแบบกระบวนการทำงาน ครอบคลุมประเด็น หลักที่สำคัญ ได้แก่ การควบคุมคุณภาพ การควบคุมต้นทุนและทรัพยากร การควบคุมความเสี่ยงและ การสูญเสีย และการควบคุมระยะเวลา รวมทั้งออกแบบระบบงานที่ ครอบคลุมภารกิจทุกด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ บุคคล งบประมาณ และบริหารทั่วไป โดยมุ่งเน้น นักเรียน เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์มี

การควบคุมตรวจสอบและปรับปรุงกระบวนการหลักด้าน ควบคุมคุณภาพ ควบคุมต้นทุนและทรัพยากร ควบคุมระยะเวลา ควบคุมความเสี่ยงและการสูญเสีย จัดระบบเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือต่อภาวะฉุกเฉิน โดยคำนึงถึงการป้องกัน การจัดการ การแก้ไข และการฟื้นฟูอย่างต่อเนื่องภายใต้มาตรการที่เหมาะสมและรัดกุม

2.1.5 ผู้บริหารมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบคุณภาพในโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ด้านกลยุทธ์ อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารมีการกำหนด วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ กำหนดตัวชี้วัด กำหนดกลยุทธ์ระดับองค์กร กลยุทธ์ระดับแผนงาน กลยุทธ์ ระดับโครงการ ผลการดำเนินงานที่สะท้อนได้ว่าโรงเรียนสามารถดำเนินงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ มีสิ่งที่ดีหวังในการตอบสนองความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ จัดทำแผนปฏิบัติการที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการทำงาน มีการสื่อสารและถ่ายทอดทิศทาง วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ให้บุคลากรทั้งโรงเรียนและผู้เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง จัดสรรทรัพยากรด้าน การเงินและด้านอื่น ๆ ได้เหมาะสมเพียงพอและพร้อมใช้เพื่อให้การปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการ บรรลุผลสำเร็จ มีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศในการติดตามประเมินผล และปรับแผนกลยุทธ์และ แผนปฏิบัติการให้สอดคล้องแนวทางการพัฒนาคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของลัดดาวลัย บุญเลิศ (2554, น. 189-191) ได้ศึกษาเรื่อง การวางแผนกลยุทธ์กับประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรีเขต 4 1 พบว่าการวางแผนกลยุทธ์เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารที่เกี่ยวข้องกับ การตัดสินใจในการจัดสรรทรัพยากร เพื่อดำเนินการ ติดตาม ควบคุมและประสานการวางแผนที่ต้อง มีข้อมูลสารสนเทศ ประกอบการวางแผนเพื่อให้เป็นที่ยอมรับกระบวนการแรกของกระบวนการ

2.1.6 ผู้บริหารมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบคุณภาพในโรงเรียนมาตรฐานสากลสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารมี การกำหนดการวัดผล การปฏิบัติงานของสถานศึกษาทั้งในระยะสั้นและยาว มีการเลือก รวบรวม วิเคราะห์จัดการความรู้ ทบทวนหาจุดบกพร่องการปฏิบัติงาน ปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ สร้างนวัตกรรมใหม่ และค้นหาปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ แต่เมื่อเทียบกับกระบวนการด้านอื่นๆ จะมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดซึ่งเป็นที่น่าสนใจว่า กระบวนการวัด การวิเคราะห์ที่เป็นปัจจัยสำคัญในกระบวนการพัฒนาระบบการศึกษาให้มีคุณภาพนั้น จะมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุมิณา สะแลแม (2555, น. 93) พบว่า การวัดและการวิเคราะห์การดำเนินงานรวมถึงการจัดการสารสนเทศและความรู้ของโรงเรียน อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างน้อย โดยมีข้อปรับปรุงด้านการเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ให้เป็นสารสนเทศสะดวกต่อการสืบค้น เพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงานและการสนับสนุนการตัดสินใจ

2.1.7 ผู้บริหารมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบคุณภาพในโรงเรียนมาตรฐานสากลสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ด้านผลลัพธ์ อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารมีการนำเสนอผลการดำเนินการด้าน ข้อมูลสารสนเทศงาน วิเคราะห์ครอบคลุมผลลัพธ์ทั้งหมด ได้แก่ ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านงบประมาณการเงิน ด้านการมุ่งเน้น บุคลากร ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ ด้านภาวะผู้นำของฝ่ายบริหารโรงเรียนมาตรฐานสากล มีการจัดระบบประเมินผลการ

ดำเนินงานทุกด้าน และนำผลการวิเคราะห์มาจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงผลการดำเนินการ รายงานผลข้อมูลสารสนเทศในปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายเกี่ยวกับผลผลิตของการบริหารจัดการโรงเรียนมาตรฐานสากลระดับอุดมศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุนิสา วิทยานุกรณ์ (2552, น. 214) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษาสู่ความเป็นเลิศในโรงเรียนเอกชน พบว่า ด้านผลลัพธ์ได้แก่ ด้านการนำองค์กร ผู้นำปรับปรุงคุณภาพการจัดการศึกษา ของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง และด้านการวางแผนกลยุทธ์สถานศึกษามีแผนกลยุทธ์ระยะสั้น ระยะยาวและแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านการมุ่งเน้น ผู้เรียนมีส่วนได้ส่วนเสียและตลาด ผู้เรียนมีความคิดเป็นเลิศทางด้านวิชาการ ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้มีสื่อนวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้านมุ่งเน้น ผู้ปฏิบัติงาน มีการบริหารติดตามการทำงานของบุคลากรอย่างเป็นระบบ ด้านการจัดการกระบวนการ สถานศึกษามีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่ดี

2.3 จากผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารต่อการดำเนินการตามระบบ คุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จำแนกตาม ประสบการณ์การปฏิบัติงาน วุฒิศึกษาและภูมิภาคที่โรงเรียนตั้งอยู่ จะเห็นได้ดังนี้

2.3.1 ผู้บริหารที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานต่างกัน มีการบริหารจัดการระบบ คุณภาพในโรงเรียนมาตรฐานสากลระดับประถมศึกษา ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ในภาพรวม พบว่า ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี มีการนำองค์กรสูงกว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์ปฏิบัติงานน้อยกว่า 15 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

2.3.2 ด้านวุฒิการศึกษาต่างกัน มีการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบ คุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากลของโรงเรียนระดับประถมศึกษา ตามความคิดเห็นของผู้บริหารใน ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารซึ่งมีวุฒิการศึกษาด้านการบริหารใน ระดับปริญญาตรี หน้าที่ในการบริหารโดยตรงอยู่แล้ว จึงมองว่ามีสภาพของการบริหารจัดการซึ่ง ปฏิบัติ อยู่ประจำและตลอดเวลา รวมทั้งมีความรู้ความสามารถทางด้านนี้โดยเฉพาะ จึงส่งผลให้มีการดำเนินงาน เกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบคุณภาพไม่แตกต่างกัน

2.3.4 ด้านภูมิภาคที่โรงเรียนตั้งอยู่ต่างกัน มีการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากลของโรงเรียนระดับประถมศึกษา ตามความคิดเห็นของผู้บริหารใน ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ลักษณะการดำเนินงานของผู้บริหารแต่ละ ภูมิภาคมีการจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานที่อาศัยหลักเกณฑ์การดำเนินงาน และความรู้ความ ชำนาญในการบริหารในทุกด้านเหมือนกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหารของโรงเรียนใน ภูมิภาคต่างกันมีการบริหารจัดการระบบคุณภาพด้านการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยการบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา โดยภาพรวมผู้บริหารมีความคิดเห็นอยู่ระดับมากทุกด้านแต่ในด้านกลยุทธ์ และด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ยังมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นๆ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 ข้อเสนอแนะสำหรับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ควรนำผลการวิจัยไปกำหนดเป็นแนวทางในการส่งเสริมโรงเรียน ดังนี้

- 1) ควรมีการกำหนดนโยบาย และวางแผนพัฒนาด้านกลยุทธ์ โดยการส่งเสริมให้โรงเรียนมีกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์ กำหนดพันธกิจ ภารกิจหลักของหน่วยงานและผลลัพธ์ที่คาดหวังที่จะให้เกิดขึ้นกับโรงเรียนทั้งในแง่ของปริมาณงาน เวลา คุณภาพและต้นทุน พร้อมทั้งกำหนดวัตถุประสงค์และวิธีการในการบรรลุวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน
- 2) ควรมีการกำหนดยุทธศาสตร์ในการจัดระบบการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ โดยส่งเสริมให้โรงเรียนมีการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบของสารสนเทศ เพื่อให้สะดวกในการใช้และการนำข้อมูลต่างๆ มาประกอบการตัดสินใจ

3.1.2 ข้อเสนอแนะสำหรับโรงเรียนมาตรฐานสากล

ผู้บริหารโรงเรียนมาตรฐานสากล ควรนำผลการวิจัยนี้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาโรงเรียน ดังนี้

- 1) วางแผนการกำหนดนโยบายของโรงเรียน โดยใช้กระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์ กำหนดพันธกิจ ภารกิจของหน่วยงานให้ชัดเจน พร้อมทั้งประชุมชี้แจงการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ ให้กับคณะครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกท่าน ได้ทราบอย่างทั่วถึงและเข้าใจตรงกัน ร่วมกันดำเนินงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยกำหนดกรอบการดำเนินงานให้ครอบคลุม และส่งเสริมให้บุคลากรในโรงเรียนมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน
- 2) มีการจัดระบบด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ใน โรงเรียน โดยให้มีการจัดทำ ระบบการวัดผลการดำเนินการที่เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ มีการทบทวนวิธีการระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ทันต่อระบบการวัดผล พร้อมทั้งนำผลการวิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลมาหาจุดบกพร่องของการปฏิบัติงาน ปรับปรุงการดำเนินงาน ให้ข้อมูลเป็นสารสนเทศที่ถูกต้องและสะดวกในการใช้เพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จและบรรลุตามวิสัยทัศน์ของโรงเรียน
- 3) สนับสนุน ส่งเสริมให้บุคลากรในโรงเรียนมีการพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบคุณภาพที่ส่งผลต่อคุณภาพครูในโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เพื่อหาแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียนให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบคุณภาพที่ส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียนในโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพื่อหาแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียนให้ผู้เรียนมี ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น

3.2.3 ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้โรงเรียนมาตรฐานสากลประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการ





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยาณี บุญไทย. (2550). *การวางแผนธุรกิจเชิงกลยุทธ์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดไทยพาณิชย์
ขอนแก่น*. (รายงานการศึกษาอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- กำพล กิจชะระภูมิ และสุชาติ ยวรี. (2546). *Cost of Quality ลดต้นทุนไม่ลดคุณภาพ*. กรุงเทพฯ:
ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- กীরติ ยศยิ่งยง. (2550). *การจัดการความรู้ในองค์กรและกรณีศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:
มิสเตอร์ก๊อปปี.
- เชิดศักดิ์ ศุภโสภณ. (2553). *การพัฒนารูปแบบการบริหารการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศของ
สถานศึกษาขั้นพื้นฐานของรัฐ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- เบญจวรรณ แป้นนอก. (2552). *การบริหารจัดการความรู้ในสถานศึกษาในกลุ่มกรุงเทพใต้*.
(สารนิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- มังกร นวกุล. (2548). *การบริหารจัดการโรงเรียนสู่ความเป็นเลิศแบบก้าวกระโดดด้วยการเทียบเคียง
สมรรถนะ ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติทางการศึกษาของโรงเรียนตฤกษุวิทยานิคม
อำเภอทัพทัน จังหวัดอุทัยธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, นครสวรรค์.
- เมธี ทองคำ. (2558). *การบริหารจัดการระบบคุณภาพในโรงเรียนมาตรฐานสากลของโรงเรียน
ระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 9*. (วิทยานิพนธ์
ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.
- ลัดดาวัลย์ บุญเลิศ. (2554). *การวางแผนกลยุทธ์กับประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรีเขต 4*. *วารสารการบริหารศึกษา มหาวิทยาลัย
ศิลปากร*, 2(1), 183-191.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2549). *จิตวิทยาองค์กรอุตสาหกรรม : การบริหารทรัพยากรมนุษย์และการเพิ่ม
ผลิตภาพ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2553). *แนวทางการดำเนินงาน โรงเรียน
มาตรฐานสากล*. กรุงเทพฯ: ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- _____. (2559). *เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
OBECQA ปี 2559-2560*. กรุงเทพฯ: ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎีกา. (ม.ป.ป.).
แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 ปี 2555-2559. สืบค้นจาก
<http://www.odd.go.th/www/files/74809.pdf>.
- สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. (2556). *เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ TQA ปี 2557-2558*.
กรุงเทพฯ: แกรนด์อาร์ต ครีเอทีฟ.

- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2553). *บทบาทการศึกษากับการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคม*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วี.ที.ซี. คอมมิวนิเคชั่น.
- สำนักบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (ม.ป.ป.). *มัธยมศึกษายุคใหม่สู่มาตรฐานสากล 2561*. สืบค้นจาก <https://app.box.com/s/22de7aa2fa412a88fcb6>.
- สิทธิชัย นันทนาวิจิตร. (2551). การสร้างวัฒนธรรมองค์การสู่ความเป็นเลิศ. *วารสาร Productivity World เพื่อการเพิ่มผลผลิต*, 13(74).
- สุนิสา วิทยานุกรณ์. (2552). การพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษาสู่ความเป็นเลิศในโรงเรียนเอกชน. *วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา*, 5(1).
- สุมีนา สะแลแม. (2555). *การพัฒนาระบบสถานศึกษาโรงเรียนร่มเกล้าตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติทางการศึกษา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- สุรเกียรติ งามเลิศ. (2557). บทบาทในการบริหารแหล่งเรียนรู้ของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*, 9(1).
- สุวรรณณี แสงมหาชัย. (2554). *การจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพรวมขององค์กร: แนวคิดและกระบวนการนำไปปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: โครงการเอกสารและตำราสมาคม รัฐประศาสนศาสตร์นิด้า.
- เอกชัย เปี้ยอุ๊ด. (2551). *การพัฒนาบุคลากรของโรงเรียนทุ่งอุดมวิทยา จังหวัดลำปาง*. (การศึกษา ค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- David, F. R. (2007). *Strategic Management*. New Jersey: Pearson Education.
- Juran. (1993). *Continuous Quality Improvement: Making the Transition to Education*. Retrieved from <https://eric.ed.gov/?id=ED363214>.
- Karapetrovic, Stanislav. (1999). *Quality Assurance in the University System (ISO 9001)*. Canada: The University of Manitoba.
- Mowen, J. C. & Minor, M. (1998). *Consumer Behavior*. (5th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Newby, Earl F. (1998, July). Total Quality Management and Elementary School. *Pro Quest-Dissertation Abstracts International*, 59(01), 88-A.
- Philip B. Crosby. (1979). *Quality is Free : The Art of Making Quality Certain*. Retrieved from https://books.google.co.th/books/about/Quality_is_Free.html?id=n4lubCcpm0EC&redir_esc=y.
- Sallis Edward. (2002). *Total Quality Management in Education*. Retrieved from https://books.google.co.th/books?id=johQfecoZgC&printsec=frontcover&hl=th&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.

William Dawaeds Deming. (n.d.). *Quality Improvement, Professional Competence, and the American Psychological Association's Ethical Principles and Code of Conduct*. Retrieved from https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-26209-3_19.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

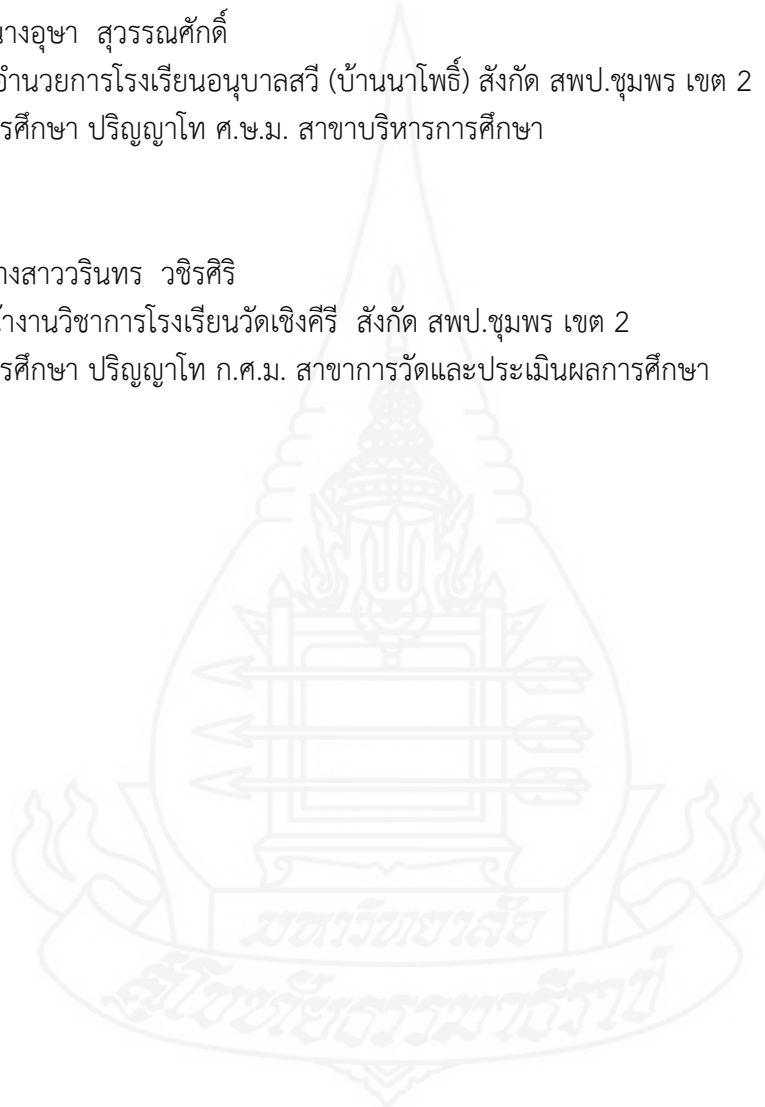


ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. ชื่อ นางสาวศุภลักษณ์ วชิระศิริ
ผู้อำนวยการสถานศึกษาโรงเรียนวัดดอนเมือง สังกัด สพป.ชุมพร เขต 1
วุฒิการศึกษา ปริญญาโท ค.ม. สาขาบริหารการศึกษา
2. ชื่อ นางอุษา สุวรรณศักดิ์
รองผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลสวี (บ้านนาโพธิ์) สังกัด สพป.ชุมพร เขต 2
วุฒิการศึกษา ปริญญาโท ศ.ษ.ม. สาขาบริหารการศึกษา
3. ชื่อ นางสาววรินทร์ วชิระศิริ
หัวหน้างานวิชาการโรงเรียนวัดเชิงคีรี สังกัด สพป.ชุมพร เขต 2
วุฒิการศึกษา ปริญญาโท ก.ศ.ม. สาขาการวัดและประเมินผลการศึกษา





ภาคผนวก ข

ตารางสรุปค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)

ตารางสรุปค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)

ข้อ	คะแนนความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม (X)	ค่า IOC	สรุปผล	การแก้ไข
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
4	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
5	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
6	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
7	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
8	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
9	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
10	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
11	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
12	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
13	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
14	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
15	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
16	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
17	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
18	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้	
19	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
20	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
21	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
22	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้	
23	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
24	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
25	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
26	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	

ข้อ	คะแนนความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม (X)	ค่า IOC	สรุปผล	การแก้ไข
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
27	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
28	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
29	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
30	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
31	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
32	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
33	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
34	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
35	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
36	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
37	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
38	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
39	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
40	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้	
41	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
42	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
43	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
44	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
45	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
46	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
47	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
48	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
51	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้	
52	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
53	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
54	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
55	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
56	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	

ข้อ	คะแนนความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	การแก้ไข
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(X)	IOC		
57	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
58	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้	
59	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
60	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
สรุปค่า IOC					0.97	ใช้ได้	

จากตาราง พบว่า

มีข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1 อยู่ 55 ข้อ

มีข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.67 อยู่ 5 ข้อ

รวมเฉลี่ยมีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.97

แสดงว่า แบบสอบถาม เรื่อง การบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มีเนื้อหาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้





ภาคผนวก ค

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล (แบบสอบถาม)

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

คำชี้แจง

1. การวิจัยครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาลัทธิสุตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาการบริหาร การศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล ระดับประถมศึกษาในแต่ละภูมิภาค

2. แบบสอบถามฉบับนี้ มีทั้งหมด 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การดำเนินการการบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล

3. แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นการสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินการตามระบบการบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากลที่ท่านได้ดำเนินการอยู่จริงและข้อมูลที่ตอบจะไม่มีผลกระทบใดๆ ทั้งสิ้นต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่าน ข้อมูลนี้จะมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการพัฒนาการบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล ระดับประถมศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบแบบสอบถามในแต่ละตอนให้ครบถ้วน ตามความเป็นจริง

4. แบบสอบถามฉบับนี้สำหรับ ผู้อำนวยการโรงเรียน จำนวน 1 ฉบับ

ในการนี้นักศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว ต่อไป

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้อำนวยการโรงเรียนเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

นางสาวพรทิพย์ คงสุวรรณ

นักศึกษาปริญญาโท แขนงวิชาการบริหารการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพปัจจุบันของท่าน

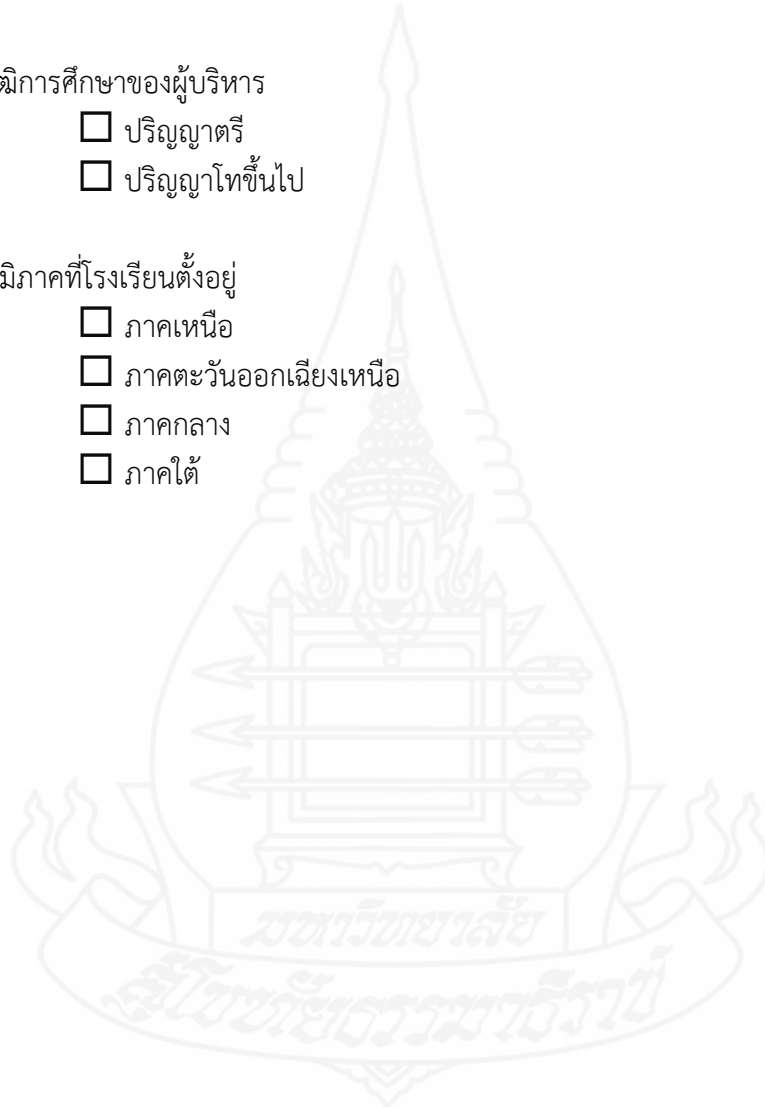
1. ประสบการณ์ปฏิบัติงานของผู้บริหาร

 ต่ำกว่า 15 ปี 15 ปี ขึ้นไป

2. วุฒิการศึกษาของผู้บริหาร

ปริญญาตรีปริญญาโทขึ้นไป

3. ภูมิภาคที่โรงเรียนตั้งอยู่

 ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง ภาคใต้

ตอนที่ 2 การดำเนินการตามระบบการบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับการดำเนินการของท่านตามเกณฑ์ต่อไปนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานระบบคุณภาพมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานระบบคุณภาพมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานระบบคุณภาพปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานระบบคุณภาพน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานระบบคุณภาพน้อยที่สุด

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
หมวดการนำองค์กร						
1	มีกระบวนการในการนำองค์กร ด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และ ค่านิยมที่ชัดเจน เหมาะสม					
2	มีกระบวนการสร้างความสำเร็จในปัจจุบันและอนาคตให้กับ โรงเรียน					
3	มีกระบวนการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรใน โรงเรียน					
4	มีกระบวนการที่ทำให้ทุกคนในโรงเรียน ใส่ใจกับเป้าหมาย ขององค์กร และการปรับปรุงผลการดำเนินการของโรงเรียน					
5	มีกระบวนการกำกับดูแลองค์กร และกำหนดภาระความ รับผิดชอบ เพื่อพัฒนาโรงเรียนให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล ที่ดี					
6	มีกระบวนการจัดการผลกระทบเชิงลบ คาดการณ์ เตรียมการเชิงรุกและทำให้เกิดการปฏิบัติตามกฎหมาย					
7	มีกระบวนการทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม					
8	มีกระบวนการที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม คำนึงถึง ความผาสุก และผลประโยชน์ของสังคม และการให้การ สนับสนุนสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนของโรงเรียน					
หมวดการวางแผนกลยุทธ์						
9	มีกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ ที่สอดคล้องกับเวลาและ คำนึงถึงความจำเป็นที่อาจเกิดขึ้น					
10	มีกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ของโรงเรียนและกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม					

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
11	มีกระบวนการรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาสารสนเทศ ในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์					
12	มีกระบวนการออกแบบระบบงานและสมรรถนะหลักของ โรงเรียน					
13	มีกระบวนการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ที่ทำให้ กลยุทธ์สมดุลและมีเป้าหมายชัดเจน					
14	มีกระบวนการแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติ การที่สำคัญ					
15	มีกระบวนการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสำคัญสู่การปฏิบัติที่ ทั่วถึงทั้งโรงเรียน					
16	มีกระบวนการจัดสรรทรัพยากรและงบประมาณเพื่อ สนับสนุนความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ					
17	มีกระบวนการจัดเตรียมแผนงานด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อ สนับสนุนความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ					
18	มีกระบวนการกระจายตัววัดและเป้าหมายเพื่อให้สอดคล้อง ไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร					
19	มีกระบวนการกำหนดค่าคาดการณ์และการปรับเปลี่ยนแผน หากไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์					
20	มีกระบวนการรับฟังเสียงนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปัจจุบัน					
21	มีกระบวนการรับฟังเสียงนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน อนาคต					
22	มีกระบวนการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและ ความผูกพัน					
23	มีกระบวนการประเมินความพึงพอใจเชิงเปรียบเทียบ					
หมวดนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
24	มีกระบวนการกำหนดความต้องการของนักเรียนและกำหนด หลักสูตร/บริการการศึกษาที่จะให้บริการ					
25	มีกระบวนการสนับสนุนนักเรียน					
26	มีกระบวนการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเกี่ยวกับนักเรียน					
27	มีกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับนักเรียน ผู้ปกครอง ศิษย์เก่าและผู้รับนักเรียนไปศึกษาต่อ					

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
28	มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนของนักเรียน ผู้ปกครอง ศิษย์เก่าและผู้รับนักเรียนไปศึกษาต่อ					
หมวดการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการเรียนรู้						
29	มีกระบวนการวัดผลและใช้ประโยชน์ตัววัดผล					
30	มีกระบวนการคัดเลือกและใช้ประโยชน์ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ					
31	มีกระบวนการเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับนักเรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
32	มีกระบวนการที่ทำให้ระบบวัดผลช่วยให้องค์กรเกิดความคล่องตัว					
33	มีกระบวนการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ					
34	มีกระบวนการรวบรวมและขยายผลการปฏิบัติที่ดี					
35	มีกระบวนการในการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต					
36	มีกระบวนการปรับปรุงผลการดำเนินการ					
37	มีกระบวนการจัดการความรู้					
38	มีกระบวนการจัดการข้อมูล สารสนเทศ ให้มีคุณภาพและปลอดภัย					
39	มีกระบวนการจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อมใช้งาน					
40	มีกระบวนการจัดการให้ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์มีคุณภาพและใช้งานง่าย					
41	มีกระบวนการจัดการความพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศ ในยามฉุกเฉิน					
หมวดบุคลากร						
42	มีกระบวนการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังที่ต้องการ					
43	มีกระบวนการจัดการบุคลากรใหม่					
44	มีกระบวนการจัดรูปแบบการทำงานและบริหารบุคลากร เพื่อให้งานบรรลุผล					
45	มีกระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้บุคลากรเพียงพอและมีขีดความสามารถเพียงพอ					
46	มีกระบวนการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
47	มีกระบวนการสนับสนุนบุคลากร					
48	มีกระบวนการกำหนดปัจจัยที่สำคัญ ที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร					

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
49	มีกระบวนการสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อเป็นองค์กรที่มีผล ดำเนินงานที่ดีและมีระดับความผูกพันสูง					
50	มีกระบวนการประเมินระดับความผูกพันของบุคลากร และ นำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์					
51	มีกระบวนการจัดการเรียนรู้และพัฒนาให้แก่บุคลากรและ ผู้นำรวมทั้งการประเมินประสิทธิผล					
52	มีกระบวนการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานและการ เตรียมผู้นำ					
ด้านการปฏิบัติ						
53	มีกระบวนการออกแบบหลักสูตรและกระบวนการทำงาน					
54	มีการนำกระบวนการทำงานไปสู่การปฏิบัติ					
55	มีกระบวนการปรับปรุงหลักสูตรและกระบวนการทำงาน					
56	มีการดำเนินการตามโอกาสเชิง กลยุทธ์ที่โรงเรียนกำหนดเป็น ความเสี่ยง					
57	มีกระบวนการควบคุมต้นทุนโดยรวมของการปฏิบัติการ					
58	มีกระบวนการจัดการเลือกผู้ส่งมอบที่ช่วยยกระดับผลการ ดำเนินการของโรงเรียน					
59	มีกระบวนการทำให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย					
60	มีกระบวนการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน					

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างสูง



ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ



ที่ ศธ 0522.16(บ) /456

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

23 ธันวาคม 2559

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย
เรียน นางศุภลักษณ์ วชิระศิริ
สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางสาวพรทิพย์ คงสุวรรณ นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาการบริหาร
การศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ
เรื่อง การบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษา ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวม
ข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้
เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย
ทางสาขาวิชาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้าน พิจารณาความสอดคล้องของ
เครื่องมือวิจัย ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการศึกษาค้นคว้า
อิสระของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
จึงขอคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ท. วัฒน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวิวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา
โทร. 0-2504-8505
โทรสาร. 0-2503-3566-7
เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา 084-8506527



ที่ ศธ 0522.16(บ) /456

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

23 ธันวาคม 2559

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย
เรียน นางอุษา สุวรรณศักดิ์
สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางสาวพรทิพย์ คงสุวรรณ นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาการบริหาร
การศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ
เรื่อง การบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษา ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวม
ข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้
เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย
ทางสาขาวิชาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้าน พิจารณาความสอดคล้องของ
เครื่องมือวิจัย ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการศึกษาค้นคว้า
อิสระของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2504-8505

โทรสาร. 0-2503-3566-7

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา 084-8506527



ที่ ศธ 0522.16(บ) /456

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

23 ธันวาคม 2559

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย
เรียน นางสาววรินทร์ วชิรศิริ
สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางสาวพรทิพย์ คงสุวรรณ นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาการบริหาร
การศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ
เรื่อง การบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษา ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวม
ข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้
เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย
ทางสาขาวิชาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้าน พิจารณาความสอดคล้องของ
เครื่องมือวิจัย ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการศึกษาค้นคว้า
อิสระของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2504-8505

โทรสาร. 0-2503-3566-7

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา 084-8506527



ภาคผนวก จ

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลการวิจัย



ที่ ศธ 0522.16(บ) /

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

วันที่ 26 ธันวาคม 2559

เรื่อง ขออนุมัติครุภัณฑ์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ
เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา.....

ด้วยนางสาวพรทิพย์ คงสุวรรณ นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาการบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง การบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระจาก ผู้อำนวยการสถานศึกษา โรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จำนวน 92 คน

จึงเรียนมาเพื่อขออนุมัติครุภัณฑ์จากท่าน ในการอนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามวัน เวลา และรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้ หวังว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2504-8505

โทรสาร. 0-2503-3566-7

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา 084-8506527



ภาคผนวก ฉ

หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือ



ที่ ศธ 0522.16(บ) /

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

วันที่ 26 ธันวาคม 2559

เรื่อง ขออนุญาตครูให้ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือ
เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา.....

ด้วยนางสาวพรทิพย์ คงสุวรรณ นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาการบริหาร
การศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง
การบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องทดลองใช้เครื่องมือในการศึกษาค้นคว้าอิสระ โดยนำ
แบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้อำนวยการสถานศึกษาโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษา จำนวน 40 คน ซึ่งไม่เป็นกลุ่มประชากรศึกษา แล้วนำข้อมูลมาหาความเที่ยง ด้วยวิธี
ทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบราค

ทั้งนี้ จะมีให้เป็นการรบกวนเวลาเรียนตามปกติของนักเรียน และผลการศึกษาค้นคว้าอิสระที่
ได้จะเป็นประโยชน์แก่งานวิชาการสืบไป

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตครูจากท่าน ในการอนุญาตให้นักศึกษาได้ทดลองเครื่องมือ
ตามวัน เวลา และรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้ หวังว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และ
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2504-8505

โทรสาร. 0-2503-3566-7

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา 084-8506527

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวพรทิพย์ คงสุวรรณ
วัน เดือน ปีเกิด	17 สิงหาคม 2532
สถานที่เกิด	อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร
ประวัติการศึกษา	ครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พ.ศ. 2555
สถานที่ทำงาน	โรงเรียนอนุบาลสวี (บ้านนาโพธิ์) อำเภอสวี จังหวัดชุมพร
ตำแหน่ง	ครูโรงเรียนอนุบาลสวี (บ้านนาโพธิ์)

