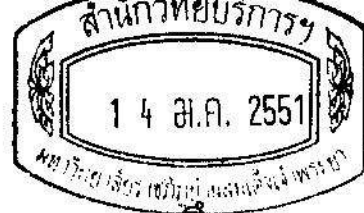


DC

จ 7/1776



วิทยานิพนธ์

แนวทางการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาเอกชนโดยใช้แนวคิดการ
 บริหารงานสู่ความเป็นเลิศในทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษา
 เอกชนในจังหวัดสมุทรปราการและผู้ทรงคุณวุฒิ
 THE TENDENCY PRIVATE SCHOOL DEVELOPING BY
 ADMINISTRATIVE PERFORMANCE FOR THE EXCELLENCE
 ACCORDING TO THE ADMINISTRATORS IN SAMUTPRAKARN
 PROVINCE AND QUALIFICATORS

นางนาฏฤดี จิตรรังสรรค์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จฯ
 วัน เดือน ปี..... 14 ส.ค. 2551
 เลขทะเบียน..... 00212020
 เลขเรียกหนังสือ..... 371 2



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขาการบริหารการศึกษา
 ปีการศึกษา 2550

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

วิทยานิพนธ์ แนวทางการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาเอกชนโดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการและผู้ทรงคุณวุฒิ

โดย นางนาฏฤดี จิตรรังสรรค์

สาขา การบริหารการศึกษา

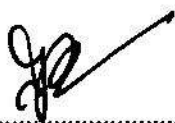
ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์สุภรณ์ ลิ้มบริบูรณ์

กรรมการ

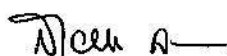
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรายุทธ์ เศรษฐขจร

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา อนุมัติให้วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดำเนินการตามหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต



.....ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายงานบัณฑิตศึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรายุทธ์ เศรษฐขจร)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



.....ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร.สายหยุด จำปาทอง)



.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุภรณ์ ลิ้มบริบูรณ์)



.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรายุทธ์ เศรษฐขจร)



.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมกมล ถาวรกิจ)



.....กรรมการและเลขานุการ
(ดร.เปรมสุริย์ เชื้อมทอง)

อธิการบดีของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

นาฏฤดี จิตรรังสรรค์. (2550). แนวทางการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาเอกชนโดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ ตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ และผู้ทรงคุณวุฒิ : วิทยานิพนธ์ ค.ม.(บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ สุภรณ์ ลิ้มบริบูรณ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สราวุธ เศรษฐราช

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความสำคัญของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการบริหาร และศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาเอกชนโดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ ตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ และผู้ทรงคุณวุฒิ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 96 คน และ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารการศึกษา จำนวน 5 ท่าน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตรฐานค่าห้าระดับ และแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าที (t-test) ค่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) และทำการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านภาวะผู้นำ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร มีความสำคัญมากที่สุด ตามลำดับ ส่วนด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้เสียและตลาด ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ด้านการจัดการ กระบวนการ และด้านผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานขององค์กร ผู้บริหารให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก
2. ผู้บริหารที่มีเพศแตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ตามแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้บริหารเพศหญิง ให้ความสำคัญมากกว่าผู้บริหารเพศชาย
3. ผู้บริหารที่มีระดับอายุแตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ตามแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ตามแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญมากกว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

5. ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการบริหารแตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ตามแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการบริหารมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญมากกว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์บริหารต่ำกว่า 5 ปี และมีประสบการณ์ในการบริหาร 5 – 10 ปี

6. ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ตามแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน

NADRUDEE CHITRANGSAN.(2007). THE TENDENCY PRIVATE SCHOOL DEVELOPING BY ADMINISTRATIVE PERFORMANCE FOR THE EXCELLENCE ACCORDING TO THE ADMINISTRATORS IN SAMUTPRAKARN PROVINCE AND QUALIFIATORS. MASTER THESIS, M.A.(ADMINISTRATION EDUCATION). BANGKOK : GRADUATE SCHOOL. BANSOMDEJCHAOPRAYA RAJABHAT UNIVERSITY. ADVISOR : ASSOC.PROF.SUPORN LIMBORIBOON ; ASST.PROF. SARAYUTH SETHAKHAKORN.

The purpose of this research was to study and compare the administrators of the private schools in Samutprakarn province opinion and qualifcators. The study classified by sex, age, education, experience in execute. And this research was to study the ways to developing by administrative performance for the excellence.

The sample of this research was divided into 96 executives of the private schools in Samutprakarn province and five qualification administrators. The instrument used for collecting data was the questionnaires with a five-level rating scale and the interview form. The data were analyzed by using the percentage, arithmetic means ($\bar{X}$), standard deviation (S.D.), t – test, One-Way Analysis of Variance (ANOVA) then tested the mean in pairs by using Scheffe'Test.

The research findings were as follows :

1. The executives think that the ways to developed the quality of educational is important in high level. When considerate in aspects suggests that leadership, strategic planning and workforce focus were important in highest level, student-stakeholder-and market focus , measurement-analysis-and knowledge management , process management and results were important in high level.

2. There was statistically significant difference at .05 for the executives with different sex, that the women opinions in the ways to developed the quality of educational is more important than the men.

3. There was no statistically significant difference for the executives with different age.

4. There was statistically significant difference at .05 for the executives with different education, that the executives who finish in higher bachelor degree opinions in the ways to developed the quality of educational is more important than the executives who finish in bachelor degree and the executives who finish in lower bachelor degree .

5. There was statistically significant difference at .01 for the executives with different experience in execute, that the executives who had experience in execute over 10 years opinions in the ways to developed the quality of educational is more important than the executives who had experience in execute less than 5 years and the executives who had experience in execute 5 – 10 years.

6. The qualification administrators had opinions about the ways to developed the quality of educational that were important in highest level in all aspects.

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีจากความกรุณาของรองศาสตราจารย์สุภรณ์ ลิ้ม
บริบูรณ์ ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรายุทธ์ เศรษฐขจรที่
กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้งานวิจัยมีความถูกต้อง
สมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมทั้งศาสตราจารย์ ดร.สายหยุด จำปาทอง รองศาสตราจารย์ ดร.สมกุล ถาวร
กิจ และ ดร.เปรมสุรีย์ เชื่อมทอง ที่ให้ความกรุณาเป็นกรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติมในการสอบ
วิทยานิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ
อาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.วิเชียร อินทรสมพันธ์ อาจารย์สุภาพร ศรีหามิ อาจารย์
ทวีศักดิ์ จงประดับเกียรติ ดร.ปรียพวรรณ เผ่าวิวัฒน์ และอาจารย์วัฒนา รวยสำราญ ที่กรุณา
ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและให้คำแนะนำใน
การวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในโปรแกรมวิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาและอาจารย์ทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้
ให้แก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา

ขอขอบพระคุณ ดร.นิวัตต์ น้อยมณี ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.อารี สันทนต์
อาจารย์ดอริส วิบูลศิลป์ ดร.พญศักดิ์ จันทรสุนทร และรองศาสตราจารย์ ดร.พรชูลี อาชว
อำรุง ที่เป็นผู้ให้สัมภาษณ์ถึงแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

ขอขอบคุณผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 และเขต 2 ที่ให้
ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขอขอบคุณผู้บริหารสถานศึกษาทุกท่านที่ให้ความ
ร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ได้ข้อมูลมาวิเคราะห์ประกอบผลการวิจัย

คุณประโยชน์และความดีที่พึงได้รับจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบตอบแทน
พระคุณของบิดา มารดา สามี และญาติพี่น้อง ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จ ส่งเสริมสนับสนุนให้
โอกาสศึกษาเล่าเรียนและให้กำลังใจในการศึกษาด้วยดีตลอดมา

นางนาฏฤดี จิตรรังสรรค์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ค
ประกาศคุณูปการ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญแผนภูมิ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
การบริหารสถานศึกษา.....	11
ความหมายของการบริหารสถานศึกษา.....	11
จุดมุ่งหมายของการบริหารงานสถานศึกษา.....	12
การจัดระบบการบริหารสถานศึกษา.....	13
ภารกิจของการบริหารงานสถานศึกษา.....	14
หลักการบริหารงานเพื่อความเป็นเลิศ.....	16
หลักการบริหารงานของสำนักงาน ก.พ.....	16
หลักการบริหารงานตามรูปแบบของเซอร์โต.....	18
หลักการบริหารงานตามรูปแบบของโบว์ดิทซ์ และบัวโน.....	20
หลักการบริหารงานเพื่อความเป็นเลิศของปีเตอร์และวอเตอร์แมน.....	21
หลักการบริหารงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินงาน ที่เป็นเลิศของมัลคัม บรัลลริจ.....	31

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
สถานศึกษาเอกชน.....	35
ความเป็นมาและความสำคัญของสถานศึกษาเอกชน.....	35
บทบาทและหน้าที่ของสถานศึกษาเอกชน.....	35
แนวดำเนินงานในการพัฒนาสถานศึกษาเอกชน.....	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
งานวิจัยภายในประเทศ.....	39
งานวิจัยต่างประเทศ.....	39
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ.....	46
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	49
ความสำคัญของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหาร	
สถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ.....	50
การเปรียบเทียบความสำคัญของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตาม	
ทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ.....	61
แนวทางการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาเอกชนโดยใช้แนวคิดการบริหารงาน	
สู่ความเป็นเลิศ ตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนและ	
ผู้ทรงคุณวุฒิ.....	84
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	90
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	91
อภิปรายผล.....	93
ข้อเสนอแนะ.....	95

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม.....	98
ภาคผนวก.....	104
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	105
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์.....	112
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย.....	122
ภาคผนวก ง รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	128
ภาคผนวก จ รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิผู้ตอบแบบสัมภาษณ์.....	130
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	132

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	43
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการบริหาร.....	49
3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของแนวคิดการบริหารงานสู่ความ เป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน.....	51
4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของแนวคิดการบริหารงานสู่ความ เป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านภาวะผู้นำเป็นรายข้อ.....	52
5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของแนวคิดการบริหารงานสู่ความ เป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์เป็นรายข้อ.....	53
6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของแนวคิดการบริหารงานสู่ความ เป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้เสีย และตลาด เป็นรายข้อ.....	55
7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของแนวคิดการบริหารงานสู่ความ เป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์เป็นรายข้อ.....	56
8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของแนวคิดการบริหารงานสู่ความ เป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านการมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากรเป็นรายข้อ.....	57
9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของแนวคิดการบริหารงานสู่ความ เป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านการจัดการ กระบวนการ เป็นรายข้อ.....	58
10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของแนวคิดการบริหารงานสู่ความ เป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านผลลัพธ์ ของผลการดำเนินงานขององค์กร เป็นรายข้อ.....	60

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
11	แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตาม ทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ที่มีเพศต่างกัน..... 61
12	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ ตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามระดับอายุ..... 62
13	แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตาม ทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ที่มีระดับอายุต่างกัน..... 64
14	แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตาม ทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ จำแนกตามระดับอายุเป็นรายคู่..... 66
15	แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตาม ทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ด้านผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานของ องค์กรจำแนกตามระดับอายุเป็นรายคู่..... 67
16	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ ตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา..... 68
17	แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตาม ทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน..... 69
18	แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตาม ทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่..... 71
19	แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตาม ทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ด้านผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานของ องค์กร จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่..... 72
20	แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตาม ทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามระดับ การศึกษาเป็นรายคู่..... 73

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่

หน้า

- 21 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ
ตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ เป็นรายด้าน
และโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการบริหาร..... 74
- 22 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตาม
ทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ที่มีประสบการณ์ในการบริหารต่างกัน. 75
- 23 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตาม
ทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ด้านภาวะผู้นำ จำแนกตามประสบการณ์
ในการบริหารเป็นรายคู่..... 77
- 24 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตาม
ทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ จำแนกตาม
ประสบการณ์ในการบริหารเป็นรายคู่..... 78
- 25 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตาม
ทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์
จำแนกตามประสบการณ์ในการบริหารเป็นรายคู่..... 79
- 26 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตาม
ทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร
จำแนกตามประสบการณ์ในการบริหารเป็นรายคู่..... 80
- 27 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตาม
ทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ด้านการจัดการและกระบวนการ
จำแนกตามประสบการณ์ในการบริหารเป็นรายคู่..... 81
- 28 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตาม
ทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ด้านผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานของ
องค์กรจำแนกตามประสบการณ์ในการบริหารเป็นรายคู่..... 82
- 29 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตาม
ทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน โดยรวมทุกด้าน
จำแนกตามประสบการณ์ในการบริหารเป็นรายคู่..... 83
- 30 แสดงผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ
ตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ..... 84

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 แสดงกรอบความคิดในการวิจัย.....	9
2 แสดงปัจจัยองค์ประกอบประสิทธิภาพจากแนวคิดของเชอร์โต.....	18
3 แสดงองค์ประกอบที่พึ่งพากันในองค์การ.....	20
4 แสดงโครงสร้างพื้นฐาน 7 – S (McKinsey 7-S framework).....	22
5 แสดงกรอบเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ.....	34

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาคือรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ เพราะการศึกษาเป็นกระบวนการพัฒนาบุคคลซึ่งเป็นสมาชิกของสังคมให้เป็นผู้มีคุณภาพ และมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ทั้งในด้านความรู้ ทักษะ ตลอดจนเจตคติ ตั้งแต่แรกเกิดและทุกช่วงของชีวิต ถ้าบุคคลในสังคมเป็นผู้มีคุณภาพและคุณลักษณะอันพึงประสงค์แล้ว ก็จะเป็นกำลังในการทำประโยชน์ให้กับสังคมและประเทศชาติต่อไป (มาลี บุญเกตุ , 2546 : 1) ดังคำกล่าวซึ่งบ่งบอกความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับประเทศชาติว่า "ชาติที่แข็งแกร่งมีโรงเรียนที่แข็งแกร่ง" (Healthy nations have healthy schools) (Goodland, 1981 : 183 อ้างถึงใน Fullan, 1993 : 5) ดังนั้นโรงเรียนกับประเทศชาติจึงมีความสัมพันธ์และมีความสำคัญต่อกัน กล่าวคือ หากประเทศชาติสามารถพัฒนาระบบการศึกษาและทำให้โรงเรียนจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ ก็จะส่งผลต่อการพัฒนาบุคคลดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น โดยรัฐมีหน้าที่หลักในการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพทั่วถึงและเพียงพอ แต่ด้วยข้อจำกัดด้านทรัพยากรและเพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล รัฐจึงเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2536 : 1)

การจัดการศึกษาของเอกชนเกิดขึ้นควบคู่กับสังคมไทยมาตั้งแต่ สมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวโดยมีวิวัฒนาการและบทบาทสำคัญเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ ปัจจุบันเอกชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาทุกระดับ ทุกประเภท ตั้งแต่ระดับอนุบาลจนถึงระดับอุดมศึกษา และกระจายอยู่ทั่วไปทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ทำให้รัฐไม่ต้องลงทุนขยายการศึกษามากนัก แต่จากการประกาศใช้พระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2525 ส่งผลกระทบต่อการดำเนินกิจการของโรงเรียนเอกชนเพราะมีการควบคุมมาตรฐานการศึกษาอย่างเข้มงวด โรงเรียนเอกชนจึงต้องแสวงหาทิศทางใหม่และเพิ่มประสิทธิภาพให้สามารถแข่งขันกับโรงเรียนของรัฐ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2539 : คำนำ)

ปัจจุบันมีโรงเรียนเอกชนจำนวนมากที่เป็นโรงเรียนขนาดใหญ่มีชื่อเสียงและมีคุณภาพสูงสามารถจัดการศึกษาได้ดีกว่าการศึกษาของรัฐ แต่ก็มีโรงเรียนเอกชนอีกจำนวนหนึ่งที่มีสภาพด้อยกว่าซึ่งจำเป็นต้องได้รับการเร่งรัดปรับปรุงคุณภาพการศึกษาเพื่อยกระดับมาตรฐานให้เป็นที่ไว้วางใจของผู้ปกครองและสามารถอยู่รอดหรือมีเสถียรภาพ สามารถดำเนินการอยู่ได้โดยไม่ต้อง

ล้มเลิกกิจการ แต่การบริหารการศึกษาของโรงเรียนเอกชนแตกต่างจากโรงเรียนของรัฐ คือมีลักษณะธุรกิจทางการศึกษา ซึ่งนอกจากต้องเน้นคุณภาพทางวิชาการแล้ว การบริหารยังต้องคำนึงถึงกำไรเพื่อให้สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ ดังนั้นเพื่อป้องกันการแสวงหากำไรเกินควร รัฐจึงได้กำหนดให้ สำนักงานบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนมีหน้าที่ในการควบคุมดูแลการจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชนให้มีคุณภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2539 : 2-3)

การปฏิรูประบบบริหารการศึกษามีนโยบายส่งเสริมการศึกษาภาคเอกชนให้มีอิสระคล่องตัวในการบริหารและจัดการ สามารถพึ่งตนเองได้ จึงได้กำหนดเป้าหมายการส่งเสริมและสนับสนุนการยกระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเอกชนสู่ความเป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง บนพื้นฐานของควมมีเสรีภาพทางวิชาการและมีอิสระในการดำเนินงานโดยเปิดโอกาสให้สังคมหรือหน่วยงานภายนอกสามารถเข้าไปตรวจสอบได้ ครอบคลุมองค์ประกอบ 8 ประการ (สวัสดี อุดมโกชน, 2541 : 11) ได้แก่ ปรัชญาและแนวนโยบายของโรงเรียน งานการเรียนการสอน งานกิจการนักเรียน งานบุคลากร งานธุรการและการเงิน งานความสัมพันธ์กับชุมชน งานอาคารสถานที่ และประสิทธิผลของโรงเรียน ซึ่งผู้บริหารโรงเรียนจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่สำคัญ 6 ประการ คือ การจัดทำแผนบริหารโรงเรียน การบริหารงานการเรียนการสอน การบริหารงานบุคคล การบริหารงานกิจการนักเรียน การนิเทศภายใน และคณะกรรมการอำนวยการโรงเรียน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นพื้นฐานที่จะช่วยให้ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนสามารถบริหารโรงเรียนไปสู่เป้าหมายเพื่อความเป็นเลิศได้ (รุ่ง แก้วแดง, 2542 : คำนำ)

การบริหารการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศ เป็นกลไกสำคัญในการบริหารการศึกษา เพื่อให้โรงเรียนมีคุณภาพ ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับของสังคม ซึ่งเป็นบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนโดยตรง ด้วยการกำหนดเป็นนโยบายและสร้างบรรยากาศในโรงเรียนไปพร้อม ๆ กัน ผู้บริหารนอกจากจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานต่าง ๆ แล้ว ยังต้องมีทักษะและความสามารถพื้นฐานเกี่ยวกับการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มองการณ์ไกล มุ่งมั่นและอดทน (สุพล วังสินธ์, 2537 : 55 – 67) ทั้งนี้ในการบริหารงานของหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ หากประสบปัญหา หรือต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น ผู้บริหารจะต้องหากกลยุทธ์ใหม่ ๆ มาปรับปรุงโครงสร้างองค์กรใหม่เพื่อแก้ไขปัญหาซึ่งจะทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จมากที่สุด

แนวคิดในการบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จนี้ เริ่มต้นขึ้นจากบริษัทแมคคินซี (Mckinsey) ซึ่งเป็นที่ปรึกษาธุรกิจของประเทศสหรัฐอเมริกา ได้มอบหมายให้ ปีเตอร์และวอเตอร์แมน (Peters and Waterman) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องกลยุทธ์กับรูปแบบของโครงสร้างองค์กร

ผลการค้นคว้าวิจัยได้บ่งชี้ให้เห็นว่าความสำเร็จในการดำเนินงานของกิจการธุรกิจต่าง ๆ หรือการบริหารงานที่สัมฤทธิ์ผลนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับกลยุทธ์กับรูปแบบของโครงสร้างองค์กรเท่านั้น แต่จะขึ้นอยู่กับตัวแปรซึ่งมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันหมดอย่างน้อย 7 ตัว คือ (1) โครงสร้าง (Structure) (2) กลยุทธ์ (Strategy) (3) บุคลากร (Staff) (4) รูปแบบการบริหาร (Style) (5) ระบบและวิธีการ (System & Procedures) (6) ค่านิยมร่วม (Shared values) และ (7) ทักษะ (Skills) (Thomas J. Peter and Robert H. Waterman, 1982 : 9-10 อ้างถึงในวีระชัย ตันติวีระวิทยา, 2528 : 12-13) จากผลการวิจัยนี้ทำให้บริษัทดีเด่นของสหรัฐอเมริกาหันมาให้ความสนใจ และยึดถือปฏิบัติอย่างจริงจังตลอดเวลา ทำให้การบริหารงานประสบความสำเร็จสูง ส่งผลให้กิจการธุรกิจเจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง ต่อมาได้มีผู้พยายามนำเกณฑ์พัฒนาคุณภาพดังกล่าวมาใช้กับวงการศึกษา แต่ไม่เป็นผลสำเร็จเท่าที่ควร ต่อมา หน่วยงานของสำนักบริหารเทคโนโลยีของกระทรวงพาณิชย์สหรัฐอเมริกา (National Institute of Standards and Technology) ร่วมกับมูลนิธิรางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคัม บัลดริจ (Foundation for the Malcolm Baldrige National Quality Award) ได้ค้นคว้าวิจัย โดยยึดหลักการบริหารงานของปีเตอร์และวอเตอร์แมน โดยได้นำเกณฑ์มาศึกษาและปรับปรุงให้เหมาะสมกับบริบทและสภาพความเป็นจริงของสถานศึกษา ซึ่งได้กรอบเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ 7 ด้าน ได้แก่ (1) ภาวะผู้นำ (2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (3) การมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตลาด (4) สารสนเทศ และการวิเคราะห์ (5) การมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร (6) การจัดการกระบวนการ และ (7) ผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานขององค์กร โดยได้เริ่มเผยแพร่ใช้ในประเทศสหรัฐอเมริกาเมื่อปี ค.ศ. 2001 (Baldrige National Quality Program National Institute of Standards and Technology, 2002 : Interview) และกำลังกระจายเพื่อนำไปใช้กับประเทศอื่น ๆ ในประเทศไทย สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยได้เริ่มนำเข้ามาเผยแพร่ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2545 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาระบบการจัดการในด้านการประกันคุณภาพ ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาอาจนำมาปรับใช้เป็น "Benchmark" ในการกำหนดแนวทางการพัฒนางานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันต่อไป (สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา, 2545 : คำนำ)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาเอกชนโดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ ตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ตามเกณฑ์คุณภาพมัลคัม บัลดริจ ซึ่งประยุกต์มาจากหลักการบริหารงานเพื่อความเป็นเลิศของปีเตอร์และวอเตอร์แมน ที่เน้นการกระจายอำนาจการตัดสินใจ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมขององค์กร และการจัดระบบโครงสร้างการบริหารงาน

เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและวางแผนพัฒนาการบริหารสถานศึกษา เป็นการยกระดับคุณภาพมาตรฐานของสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ ให้มุ่งสู่ความเป็นเลิศต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสำคัญของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความสำคัญของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการบริหาร
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาเอกชนโดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ ตามทัศนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนที่มีเพศต่างกันมีทัศนะต่อความสำคัญของแนวคิดการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกัน
2. ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนที่มีอายุต่างกันมีทัศนะต่อความสำคัญของแนวคิดการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกัน
3. ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนะต่อความสำคัญของแนวคิดการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกัน
4. ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนที่มีประสบการณ์ในการบริหารต่างกันมีทัศนะต่อความสำคัญของแนวคิดการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ในจังหวัดสมุทรปราการ รวมทั้งสิ้น 107 คนและผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 96 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ตามระดับการศึกษาที่เปิดสอน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารการศึกษา จำนวน 5 ท่าน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 ต่ำกว่า 45 ปี

1.2.2 45 – 60 ปี

1.2.3 มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.3.2 ปริญญาตรี

1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 ประสบการณ์ในการบริหาร

1.4.1 ต่ำกว่า 5 ปี

1.4.2 5 – 10 ปี

1.4.3 มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาเอกชนโดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ ตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ใน 7 ด้าน คือ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตลาด ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร ด้านการจัดการกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานขององค์กร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **แนวทางการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา** หมายถึง การพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาตามทัศนะของผู้บริหาร และผู้ทรงคุณวุฒิ โดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศของมัลคัม บรัลดริจ ซึ่งประยุกต์มาจากการบริหารงานของปีเตอร์และวอเตอร์แมน

2. **การบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ** หมายถึง การให้ระดับความสำคัญกับการบริหารงาน ตามทัศนะของผู้บริหาร เพื่อให้โรงเรียนมีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับของสังคม โดยยึดตามเกณฑ์คุณภาพมัลคัม บรัลดริจ ซึ่งประยุกต์มาจากหลักการบริหารงานเพื่อความเป็นเลิศของปีเตอร์และวอเตอร์แมน มีทั้งหมด 7 ด้าน ได้แก่

2.1 **ด้านภาวะผู้นำ** หมายถึง คุณลักษณะของผู้บริหารที่บ่งบอกถึงความสามารถ ความชำนาญในการบริหาร ได้แก่ ความมีวิสัยทัศน์กว้างไกล การใช้ข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีในการบริหารงาน ความเอาใจใส่และสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดจนผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ มีความยุติธรรมและความเป็นประชาธิปไตย ความสามารถและความชำนาญในงาน และการยอมรับจากบุคคลทั่วไป

2.2 **ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์** หมายถึง การวางแผนการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปกครองและนักเรียนเกิดความพึงพอใจและประทับใจ ได้แก่ การมีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน การมีคณะกรรมการที่รับผิดชอบและดำเนินการจัดทำแผนกลยุทธ์แผนปฏิบัติการ

2.3 **ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและตลาด หมายถึง การที่องค์กรกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมของผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตลาด เพื่อที่จะให้มั่นใจว่าหลักสูตรและบริการต่าง ๆ มีความหมายต่อการพัฒนาโอกาสใหม่ ๆ และสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้และพัฒนาของผู้เรียนทุกคน ความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษากับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตลาด รวมไปถึงแนวทางและการนำไปปฏิบัติ ได้แก่ การประเมินความพึงพอใจของผู้เรียน และการมีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษา

2.4 **ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์** หมายถึง องค์กรมีระบบจัดการผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิผล สำหรับการวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการเรียนรู้ของผู้เรียน ความพร้อมใช้งานของข้อมูล ความเชื่อถือได้ เทียบตรง ทันเวลา และความปลอดภัยของข้อมูลคุณภาพของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ตลอดจนการเผยแพร่สารสนเทศนั้น ๆ

2.5 **ด้านการมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร** หมายถึง การให้ความสำคัญกับบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การให้อิสระในการทำงาน การสร้างบรรยากาศในการทำงาน และ

การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการปฏิบัติงาน ทำให้สถานศึกษาประสบความสำเร็จ

2.6 ด้านการจัดการกระบวนการ หมายถึง กระบวนการและวิธีที่ใช้ในการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรให้เกิดความรู้สึกที่ดีและมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ด้วยการจูงใจและเบี่ยงเบนค่าสิ่งต่าง ๆ เป็นลายลักษณ์อักษร การเปิดเผยข้อมูลการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานของครู/บุคลากร ในรูปคณะกรรมการ การออกตรวจเยี่ยมการปฏิบัติงานในฝ่ายต่าง ๆ กระบวนการในการสนับสนุนการปฏิบัติงานประจำวัน

2.7 ด้านผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานขององค์กร หมายถึง การให้ความสำคัญกับผลลัพธ์การเรียนรู้ของผู้เรียน ผลลัพธ์ด้านการดำเนินงานด้านงบประมาณ การเงิน และการตลาด ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน การเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน การได้รับรางวัลและการเป็นที่ยอมรับจากหน่วยงานภายนอก

3. ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้รับใบอนุญาตผู้จัดการ หรือครูใหญ่ ของสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ

4. ทักษะของผู้บริหาร หมายถึง ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาในการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา โดยให้เกณฑ์คุณภาพของมัลคัม บัลดริจ

5. ผู้ทรงคุณวุฒิ หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญในการบริหารและพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา ที่มีประสบการณ์ในการบริหารสถานศึกษาในภาพรวม ในที่นี้ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 และ เขต 2 ที่ปรึกษาของ รัฐมนตรีช่วยกระทรวงศึกษาธิการ และอดีตผู้บริหารโรงเรียนสาธิตประสานมิตร ประธานมูลนิธิเพื่อการศึกษาเด็ก

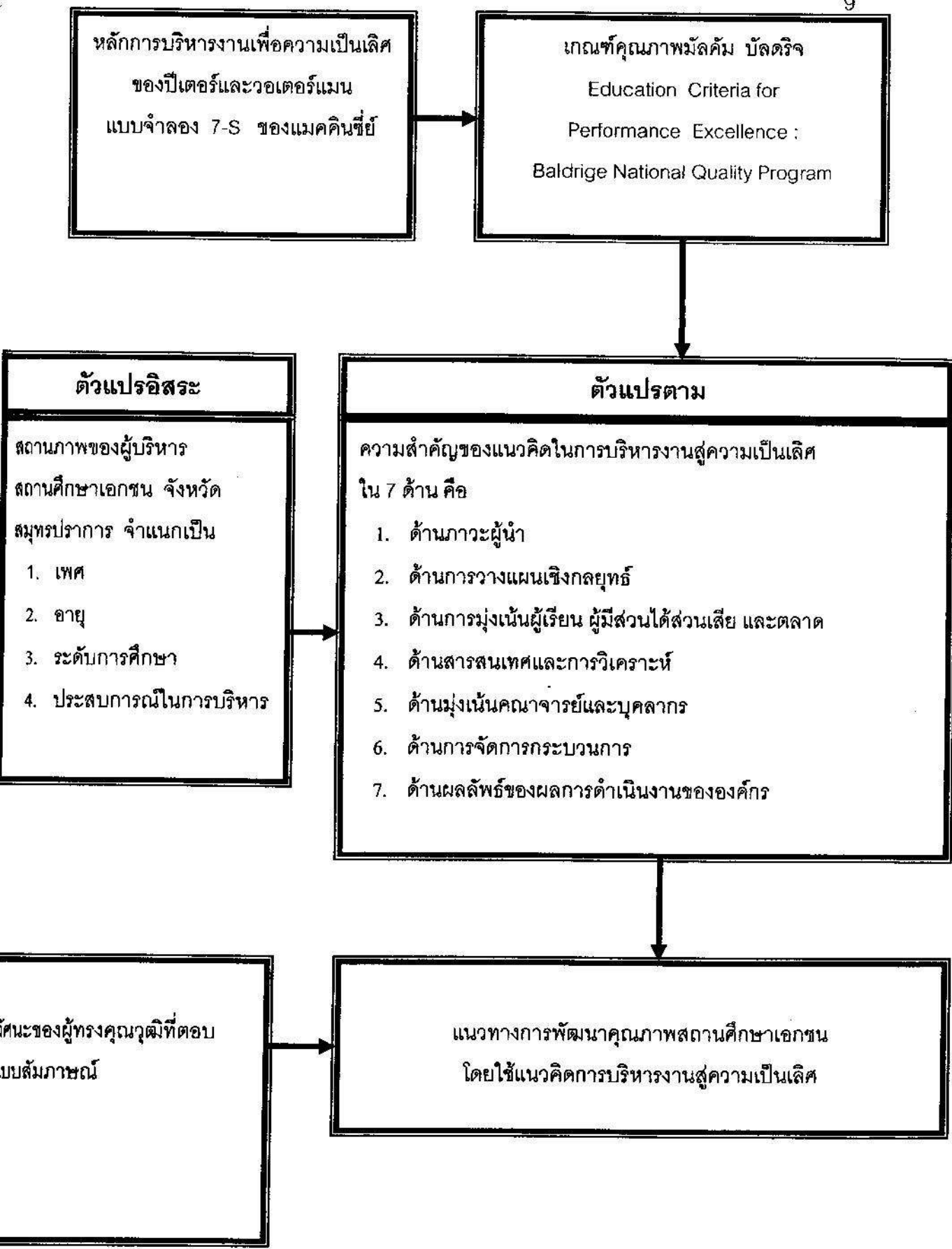
6. สถานศึกษาเอกชน หมายถึง สถานศึกษาที่มีเอกชนเป็นเจ้าของดำเนินการ โดยอยู่ในความดูแลของสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ ประเภทสามัญศึกษาทั้ง โรงเรียนตามมาตรา 15(1) และ มาตรา 15 (3)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ผลที่ได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้ จะได้สารสนเทศซึ่งสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง เสริมสร้าง และวางแผนพัฒนาการบริหารสถานศึกษา เป็นการยกระดับคุณภาพมาตรฐานของสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ ให้มุ่งสู่ความเป็นเลิศต่อไป

กรอบความคิดในการวิจัย

การพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาเอกชน โดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ จากผลงานการวิจัยของปีเตอร์และวอเตอร์แมน ซึ่งได้ออกแบบจำลอง 7-S ของแมคคินซี่ เพื่อให้ในการพัฒนาการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศที่เน้นเฉพาะทางธุรกิจ ต่อมา ได้มีการพัฒนาเกณฑ์ดังกล่าว เพื่อใช้ในการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ ในประเทศสหรัฐอเมริกา จนได้เกณฑ์คุณภาพของมัลคัม บัลดริจ และใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินรางวัลสถานศึกษาดีเด่นแห่งชาติ ของประเทศสหรัฐอเมริกาด้วย ซึ่งมีเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ 7 ด้าน ได้แก่ (1) ภาวะผู้นำ (2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (3) การมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตลาด (4) สารสนเทศ และการวิเคราะห์ (5) การมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร (6) การจัดการกระบวนการ และ (7) ผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานขององค์กร ดังรายละเอียดในแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 กรอบความคิดในการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยในหัวข้อเรื่อง การพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาเอกชน โดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ เป็นการศึกษาดังทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาโดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ ตามเกณฑ์คุณภาพ มัลคัม บัลดริจซึ่งประยุกต์มาจากหลักการบริหารงานเพื่อความเป็นเลิศของ ปีเตอร์และวอเตอร์แมน ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอเนื้อหาตามลำดับ ดังนี้

1. การบริหารสถานศึกษา
 - 1.1 ความหมายของการบริหารสถานศึกษา
 - 1.2 จุดมุ่งหมายของการบริหารงานสถานศึกษา
 - 1.3 การจัดระบบการบริหารสถานศึกษา
 - 1.4 ภารกิจของการบริหารงานสถานศึกษา
2. หลักการบริหารงานเพื่อความเป็นเลิศ
 - 2.1 การบริหารงานเพื่อความเป็นเลิศของสำนักงาน ก.พ.
 - 2.2 หลักการบริหารงานตามรูปแบบของเซอร์โต
 - 2.3 หลักการบริหารงานตามรูปแบบของโบว์ดิทซ์และบัวโน
 - 2.4 หลักการบริหารงานของปีเตอร์และวอเตอร์แมน
 - 2.5 หลักการบริหารงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศของมัลคัม บัลดริจ
3. สถานศึกษาเอกชน
 - 3.1 ความเป็นมาและความสำคัญของสถานศึกษาเอกชน
 - 3.2 บทบาทและหน้าที่สถานศึกษาเอกชน
 - 3.3 แนวดำเนินงานในการพัฒนาสถานศึกษาเอกชน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยภายในประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

การบริหารสถานศึกษา

1. ความหมายของการบริหารสถานศึกษา

ในการบริหารสถานศึกษา ผู้บริหารควรได้ศึกษาถึงความหมายของการบริหารสถานศึกษา เพื่อให้เข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีผู้ให้คำจำกัดความของ การบริหารสถานศึกษา ไว้หลายท่าน ดังนี้

แคมป์เบลล์ (Cambell, 1971 :22) กล่าวว่า การบริหารสถานศึกษานั้นหมายถึง การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ทางการศึกษาเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย

ภิญญู สาร (2540 : 37) กล่าวว่าการบริหารสถานศึกษา หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลร่วมกันดำเนินการเพื่อพัฒนาเด็กและเยาวชน ประชาชนหรือสมาชิกของสังคมในทุก ๆ ด้าน เช่น ความสามารถ ค่านิยม ทักษะหรือคุณธรรม ทั้งที่เป็นระเบียบแบบแผนและไม่เป็นระเบียบแบบแผน

หวน พินธุพันธุ์ (2541 : 7) ได้ให้ความหมายของการบริหารสถานศึกษาไว้ว่า การบริหารสถานศึกษาคือ การดำเนินงานของกลุ่มบุคคลเพื่อบริการทางการศึกษาแก่สมาชิกในสังคม เพื่อให้เป็นสมาชิกที่ดีของสังคม

นภาเดช บุญเชิดชู (2541 : 14) ได้ให้ความหมายของการบริหารสถานศึกษาไว้ว่า การบริหารสถานศึกษา หมายถึง การดำเนินงานต่าง ๆ ร่วมกันของบุคลากรของสถานศึกษา โดยมีรูปแบบและกระบวนการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในการให้บริการทางการศึกษาแก่สมาชิกของสังคม

พนัส หันนาคินทร์ (2543 : 3) ได้ให้ความหมายของการบริหารสถานศึกษาไว้ว่า การบริหารงานสถานศึกษา หมายถึงการบริหารภายในสถานศึกษา ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาต้องดำเนินการตามกระบวนการการบริหารและใช้ทรัพยากรทางการบริหารให้บรรลุเป้าหมาย คือการให้การศึกษาและพัฒนานักเรียน

จากคำจำกัดความดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า การบริหารสถานศึกษา หมายถึง การดำเนินงานของกลุ่มบุคคลซึ่งเรียกว่าผู้บริหาร มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการทางการศึกษาแก่ผู้เรียน โดยมีระบบ ระเบียบ และวิธีการ เป็นที่ยอมรับตามเงื่อนไขทางสังคม

2. จุดมุ่งหมายของการบริหารงานสถานศึกษา

การบริหารการศึกษาเป็นการเน้นความรับผิดชอบโดยตรงของผู้บริหารสถานศึกษาในการดูแลและจัดการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยความร่วมมือและศักยภาพของคณะครูและผู้ร่วมงานทั้งหมดผนวกกับการจัดการกับทรัพยากรที่มีอยู่ โดยผู้บริหารจำเป็นที่จะต้องกำหนดจุดมุ่งหมายของการบริหารงานให้เป็นรูปธรรมชัดเจน โดยได้มีผู้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการบริหารงานสถานศึกษาไว้ดังนี้

แมคเคลียร์ และเฮนเคิล (Mc Cleary and Hencley, 1970 : 20) ได้กล่าวไว้ว่าจุดมุ่งหมายของการบริหารงานสถานศึกษา คือ

- 1) เพื่อพัฒนาสติปัญญา อุนิสัยและบุคลิกภาพ
- 2) เพื่อปลูกฝังความรู้และความเชื่อที่สำคัญเกี่ยวกับวัฒนธรรมของตนเองและวัฒนธรรมของชาติอื่น
- 3) เพื่อสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทางสังคม การเมือง และประชาธิปไตย
- 4) เพื่อเตรียมตัวสำหรับประกอบอาชีพ
- 5) เพื่อเสริมสร้างสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจ
- 6) เพื่อสนับสนุนให้รู้จักปรับปรุงตนเอง โดยเฉพาะรู้จักการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

โกลด์แมน (Goldman, 1991 : 2) ได้กล่าวไว้ว่าจุดมุ่งหมายของการบริหารงานสถานศึกษา คือ

- 1) อำนวยความสะดวกต่อการสร้างนโยบาย การกำหนดเป้าหมาย ความต้องการทางการศึกษา เพื่อพัฒนานโยบายของสถานศึกษาให้เกิดผลในทางปฏิบัติ
- 2) เร่งรัด ควบคุม ปฏิบัติดำเนินงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของสถานศึกษาให้ก้าวหน้าในทางที่ดี
- 3) จัดระบบงานบุคคล การใช้วัสดุอุปกรณ์ทางการศึกษาและแหล่งวิทยาการให้เกิดผลประโยชน์ตามแผนงานที่กำหนดไว้

และจากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า สถานศึกษาย่อมมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำประโยชน์ให้กับผู้เรียนและผู้มีส่วนได้เสียทางการตลาด ผู้บริหารสถานศึกษาจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทอย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาให้บรรลุจุดมุ่งหมายดังกล่าว

3. การจัดระบบการบริหารสถานศึกษา

ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้มีบทบาทสูงสุด ในการจัดระบบการศึกษาในระดับสถานศึกษา ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาต้องเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริหารการศึกษา มีวิสัยทัศน์กว้างไกลเพื่อกำหนดเป้าหมาย กำหนดยุทธศาสตร์ในการจัดการศึกษาได้อย่างเป็นรูปธรรมและมีความเป็นไปได้ และที่สำคัญผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องรู้และเข้าใจถึงภารกิจตลอดจนขอบข่ายงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน การจัดระบบการบริหารสถานศึกษาโดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 6 งาน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2546 : 329 – 330) คือ

3.1 งานวิชาการ มีขอบข่ายงาน ได้แก่ งานด้านหลักสูตร และการกำหนดหลักสูตรไปใช้ในการเรียนการสอน งานวัสดุประกอบหลักสูตรและสื่อการเรียนการสอน งานวัดและประเมินผล งานห้องสมุด งานนิเทศภายใน งานด้านการวางแผนและกำหนดวิธีการดำเนินงาน

3.2 งานบุคลากร มีขอบข่ายงาน ได้แก่ การจัดบุคลากรเข้าปฏิบัติงาน งานพัฒนาและธำรงรักษาบุคลากร งานรักษาระเบียบวินัย และงานประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

3.3 งานกิจกรรมนักเรียน มีขอบข่ายงาน ได้แก่ งานที่ต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ เรื่องเกี่ยวข้องกับตัวนักเรียน งานเตรียมความพร้อมสำหรับนักเรียน งานที่สถานศึกษาจัดบริการให้นักเรียน อาหารกลางวัน บริการแนะแนว เป็นต้น

3.4 งานธุรการ การเงินและพัสดุ มีขอบข่ายงาน ได้แก่ งานธุรการ(ประกอบด้วยงานสารบรรณ งานทะเบียน งานรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่ และงานประชาสัมพันธ์) งานการเงิน และงานพัสดุ

3.5 งานอาคารสถานที่ มีขอบข่ายงาน ได้แก่ การจัดอาคารสถานที่ การใช้อาคารสถานที่ การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ควบคุมดูแลอาคารสถานที่ และประเมินการใช้อาคารสถานที่

3.6 งานความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษากับชุมชน มีขอบข่ายงาน ได้แก่ การให้บริการแก่ชุมชนในด้านต่าง ๆ การรับความช่วยเหลือสนับสนุนจากชุมชน กรรมการศึกษา การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนและหน่วยงานอื่น ๆ การจัดตั้งกลุ่มชมรมสมาคมหรือมูลนิธิ และการประชาสัมพันธ์

ซึ่งงานทั้ง 6 งานถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงาน บทบาทและหน้าที่ต่อไปของผู้บริหารก็คือการศึกษารายละเอียดหรือภารกิจที่จะต้องทำต่อไปในงานแต่ละงานให้ถ่องแท้เพื่อสามารถแนะนำ ชี้แจง และให้ความช่วยเหลือบุคลากรในหน่วยงานของตนได้

4. การกิจของการบริหารงานสถานศึกษา

ในการจัดการศึกษาให้ได้ดีมีคุณภาพ ต้องครอบคลุมองค์ประกอบหลักตามภาระหน้าที่ของงานแต่ละงาน ซึ่งเรียกว่าภารกิจของการบริหารงานสถานศึกษา ผู้บริหารจะต้องดำเนินงานตามภารกิจที่สำคัญ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ (คณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2546 : 330 – 332)

4.1 การบริหารงานทั่วไป

- 1) ต้องบริหารทุกงานของสถานศึกษาตามขั้นตอนในกระบวนการบริหาร คือ ศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาการวางแผน การดำเนินการตามแผน และการประเมินผล
- 2) ต้องยึดเป้าหมายหลักของการดำเนินการสถานศึกษาเป็นสำคัญ การปฏิบัติงานทุกงานต้องมุ่งถึงผลในอันที่จะทำให้นักเรียนบรรลุจุดหมายของหลักสูตร
- 3) ใช้บุคลากรในสถานศึกษาให้เป็นประโยชน์มากที่สุด ทั้งในการแสดงความคิดเห็นและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน
- 4) ทำการควบคุม ติดตามและกำกับดูแล การปฏิบัติงานและดำเนินงาน

4.2 การบริหารงานวิชาการ

- 1) กำหนดนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์และวางแผนงานของสถานศึกษา
- 2) ควบคุม กำกับ ติดตามและนิเทศ งานวิชาการอย่างมีระบบ
- 3) จัดให้ครู ผลิต จัดหาสื่อการเรียน และควบคุมดูแลให้ครูนำไปใช้ประกอบการสอน
- 4) ส่งเสริมและนำเทคนิควิธีการใหม่ ๆ ที่เหมาะสมมาใช้ในการดำเนินงาน

4.3 การบริหารงานบุคลากร

- 1) กำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรแต่ละคนให้ชัดเจน
- 2) มอบหมายงานตามความรู้ ความสามารถของบุคลากร
- 3) ควบคุม กำกับ ติดตาม และนิเทศบุคลากรให้ปฏิบัติงานเต็มตามความสามารถและเป็นไปตามจุดประสงค์ของสถานศึกษา

4.4 การบริหารงานกิจการนักเรียน

- 1) แบ่งสายงานที่รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรม และเป็นผู้ร่วมในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน
- 2) จัดหาแหล่งความช่วยเหลือ เพื่อนำเงินมาใช้ในการจัดกิจกรรม
- 3) อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดสรรงบประมาณ การจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ

4) อนุมัติในการจัดกิจกรรมทุกประเภท ทั้งในและนอกสถานศึกษา อีกทั้งเป็นผู้สั่งยกเลิกการจัดกิจกรรมที่ไม่เหมาะสม และไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้

4.5 การบริหารงานอาคารสถานที่

1) การจัดสร้างอาคารสถานที่ และการจัดงบประมาณในการสร้างอาคารสถานที่

2) การใช้อาคารสถานที่ การดำเนินการวางแผนการใช้อาคารสถานที่โดยให้บุคลากรในสถานศึกษามีส่วนร่วม

3) งานบำรุงรักษาอาคารสถานที่โดยจัดให้มีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบอาคารสถานที่ของบุคลากร

4) งานบำรุงรักษาอาคารสถานที่ จัดเวรยามดูแลอาคารสถานที่ ให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ

4.6 การบริหารงานธุรการ การเงิน และพัสดุ

1) ควบคุมงานธุรการ การเงิน และพัสดุของสถานศึกษา ให้ปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

2) ตรวจสอบและตัดสินใจในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน

4.7 การบริหารงานความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษากับชุมชน

1) จัดให้บริการแก่ชุมชนในด้านต่าง ๆ ที่สถานศึกษาสามารถทำได้

2) รับผิดชอบในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในขอบข่าย ตลอดจนการเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชน

จะเห็นได้ว่า การบริหารงานสถานศึกษานับว่าเป็นภาระหน้าที่สำคัญของผู้บริหาร ที่จะต้องพยายามทำให้งานด้านต่าง ๆ ภายในสถานศึกษาได้ดำเนินไปอย่างราบรื่น และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด แต่ผู้บริหารจะสามารถบริหารงานให้บรรลุผลสำเร็จได้นั้น ผู้บริหารจะต้องศึกษาขอบข่ายงานการบริหารในด้านต่าง ๆ อย่างละเอียด เพราะงานแต่ละด้านมีขอบข่ายของงานแตกต่างกันออกไป แต่ขณะเดียวกันก็มีความสัมพันธ์กัน จำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ความสามารถและเข้าใจในลักษณะของงานเพื่อสามารถประสานงานต่าง ๆ ให้ไปสู่เป้าหมายทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีต่อคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษามากขึ้นและส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพด้วย

หลักการบริหารงานเพื่อความเป็นเลิศ

การพัฒนาองค์กรเพื่อให้ก้าวไปสู่ "ความเป็นเลิศ" (Excellence) เป็นเรื่องสำคัญของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่าง ๆ โดยผู้บริหารต้องตระหนักและให้ความสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานและแสวงหายุทธวิธีการบริหารเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2546 : 306)

คุณภาพการศึกษาคือการบรรลุผลสำเร็จของภาระหน้าที่และจุดมุ่งหมายของการศึกษาคควรวัดในลักษณะของกระบวนการในการบริหารและการจัดการศึกษาที่จะนำไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (D.Garvin, 1998 : 1 อ้างถึงในกรรณิการ์ ภิญญาคง, 2539 : 11 - 13) ซึ่งได้มีผู้เสนอหลักการบริหารงานเพื่อความเป็นเลิศไว้ดังนี้

1. หลักการบริหารงานของสำนักงาน ก.พ.

สถานศึกษาที่มีคุณภาพจะมีรูปแบบกระบวนการบริหารจัดการศึกษาเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศที่มีลักษณะเป็นระบบขั้นตอน สามารถวิเคราะห์ ควบคุม กำกับติดตาม ตรวจสอบได้ และประเมินผลการดำเนินงานได้อย่างชัดเจนเป็นระบบขั้นตอน สามารถนำมาเปรียบเทียบได้ รูปแบบการบริหารสถานศึกษาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ ได้ปรับมาจากรูปแบบการบริหารรัฐกิจและส่วนราชการ จากผลของการวิเคราะห์วิจัยตามหลักสูตรผู้บริหารระดับสูงของสำนักงาน ก.พ. ซึ่งกระบวนการดังกล่าวจะประกอบไปด้วยปัจจัยหลัก 9 ประการ ได้แก่ (สมโภชน์ นพคุณ, 2541 : 19 - 22)

1.1 การบริหาร - ผู้นำ (Management - Leadership) ผู้บริหาร/ผู้นำเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะเป็นผู้นำองค์กรเพื่อสร้างระบบการบริหารที่ดีแก่ลูกค้ำ (นักเรียน/ชุมชน) และเพื่อการพัฒนาปรับปรุงกิจกรรมต่างๆ ให้ดำเนินไปด้วยดีมีประสิทธิภาพ

1.2 การบริหารคน (Staff Management) เป็นระบบการจัดการทรัพยากรบุคคลในสถานศึกษา เพื่อส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงาน (ครูอาจารย์) ได้รับการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพและปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย

1.3 นโยบายและกลยุทธ์การบริหาร (Policies and Strategic) เป็นการกำหนดและพัฒนา วิสัยทัศน์จุดประสงค์ของการดำเนินธุรกิจขององค์กร (Mission Statement) และนโยบายกลยุทธ์ในการดำเนินงานให้บรรลุผล

1.4 การจัดการทรัพยากรในการปฏิบัติงานในสถานศึกษา (Resources Management) จัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้บังเกิดประสิทธิภาพและคุ้มค่า ลดการสูญเสีย

ทรัพยากรโดยเปล่าประโยชน์ มีระบบวิธีจัดการข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพ โดยเกิดประโยชน์สูงสุด

1.5 กระบวนการปฏิบัติงาน (Processes) สถานศึกษามีการจัดโครงสร้างสะท้อนถึงลักษณะงานที่ปฏิบัติ และมีกระบวนการที่สัมพันธ์เชื่อมโยงกันเป็นระบบ โครงสร้างรูปแบบใหม่ที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงาน จะมุ่งในเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการแก่ลูกค้า ประชาชน ผู้ซึ่งมีความต้องการหลากหลาย

1.6 ความพึงพอใจของครู (Staff Satisfaction) เป็นผลจากองค์ประกอบทั้ง 5 ประการข้างต้น ก่อให้เกิดเป็นผลงาน เกิดสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย

1.7 ความพึงพอใจของลูกค้า / ประชาชน (Customer/People Satisfaction) ซึ่งหมายถึง นักเรียน ผู้ปกครอง ประชาชน ชุมชน เป็นผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติหรือการบริการขององค์กร (สถานศึกษา)

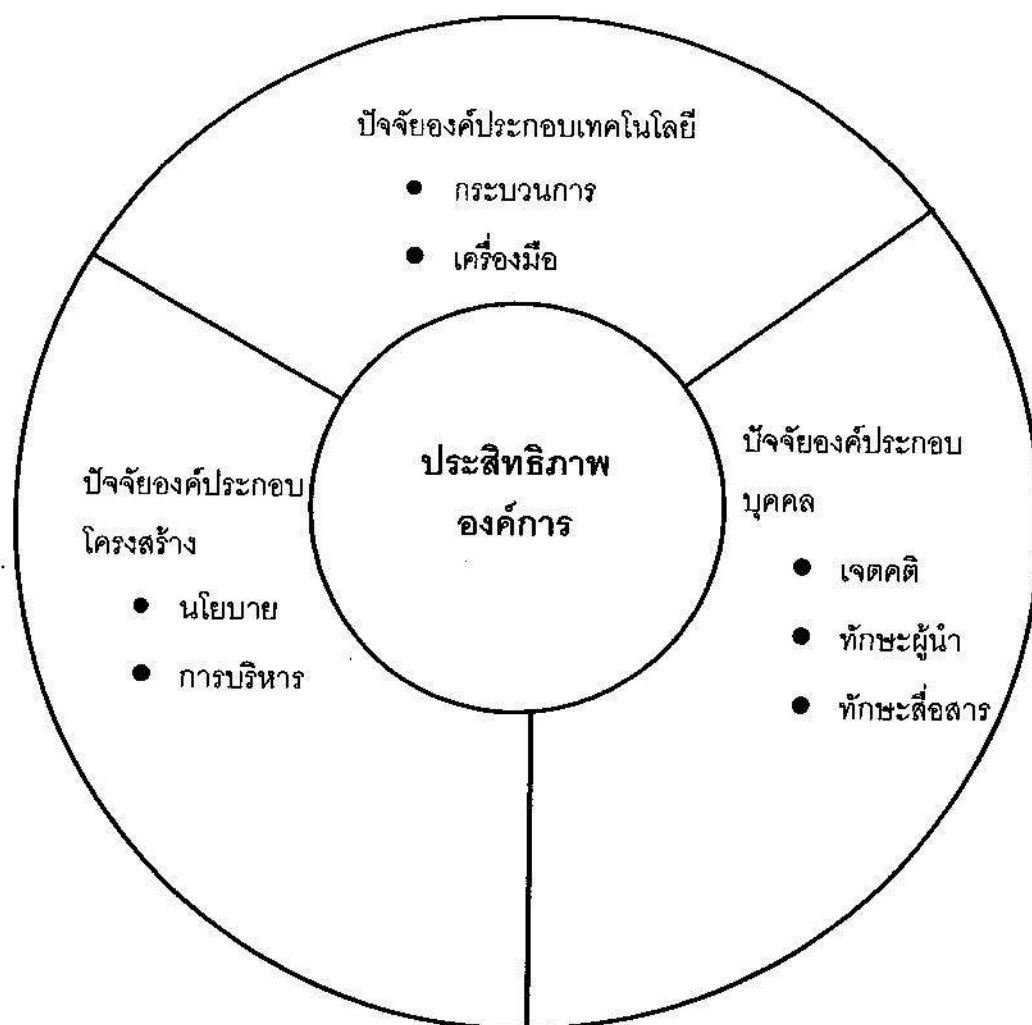
1.8 ผลกระทบต่อสังคม/ท้องถิ่น (Business result) เป็นผลรวมทั้งหมดขององค์ประกอบทั้งที่กล่าวมา และเป็นไปตามที่คาดหวัง บรรลุผลสัมฤทธิ์ โดยการตรวจสอบ

1.9 ผลของการบริหารคุณภาพของสถานศึกษา (School Result) เป็นผลสรุปรวมทั้งหมดของที่ได้กล่าวมา

ที่กล่าวมาเป็นองค์ประกอบสำคัญของสถานศึกษาที่จะดำเนินบทบาทหน้าที่ของการเป็นสถานศึกษาที่มีคุณภาพ ก้าวสู่ความเป็นเลิศของระบบการบริหารจัดการ ซึ่งเป็นรูปแบบกระบวนการที่สอดคล้องสัมพันธ์กัน เพื่อส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรได้ในที่สุด “ผู้บริหารสถานศึกษา” จึงมีความสำคัญยิ่งที่ต้องกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ให้เกิดการพัฒนาคูณาการบริหารจัดการของสถานศึกษาก้าวสู่ความเป็นเลิศต่อไปในอนาคต

2. หลักการบริหารงานตามรูปแบบของเชอร์โต

แนวคิดการบริหารตามรูปแบบของเชอร์โต เป็นแนวคิดที่ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเป็นเลิศขององค์กร โดยได้นำเสนอรูปแบบขององค์กรที่มีประสิทธิภาพไว้ ตามแผนภูมิ 2 ดังนี้ (Certo, 2000 : 282 – 286)



แผนภูมิ 2 ปัจจัยองค์ประกอบประสิทธิภาพจากแนวคิดของเชอร์โต

ที่มา : Certo, 2000 : 282

จากรูปแบบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์การ ตามแนวคิดของเชอร์โต มุ่งไปที่ปัจจัย 3 องค์ประกอบ คือ

2.1 ปัจจัยองค์ประกอบโครงสร้างขององค์การ องค์การจะมีความเป็นเลิศจะขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้าง (Structural Factors) ที่เหมาะสมขององค์การ ปัจจัยด้านโครงสร้างจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยย่อยที่สำคัญหลายประการ เช่น

1) ปัจจัยด้านการบริหารที่ครอบคลุมถึงการจัดโครงสร้างของงาน การจัดสายงานการบังคับบัญชา การจัดกลุ่มงาน การจัดความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงาน การวางแผน การสั่งงาน การควบคุมการปฏิบัติงาน การจัดทรัพยากร งบประมาณ การเงิน การติดตาม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2) ปัจจัยด้านนโยบายที่ครอบคลุมถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดพันธกิจที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การทั้งระยะสั้นและระยะยาว การกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติและการดำเนินงาน

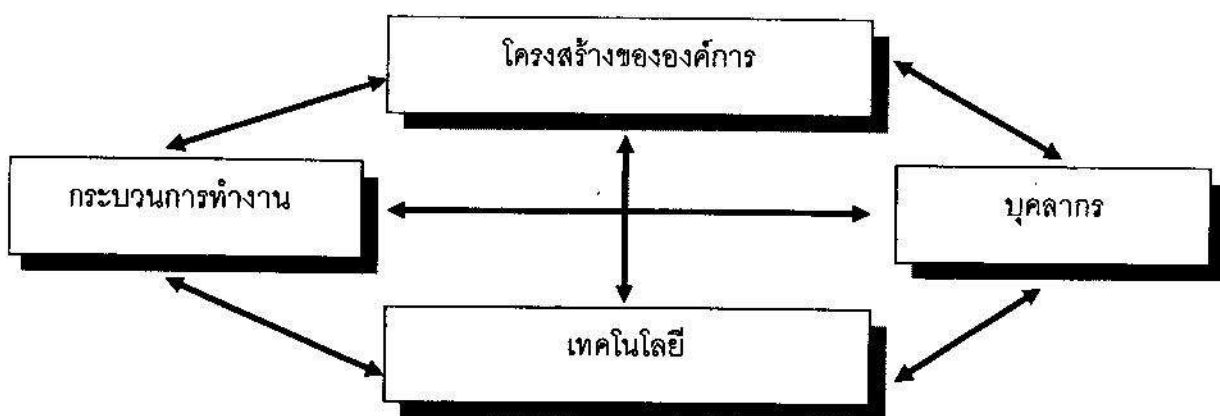
2.2 ปัจจัยองค์ประกอบบุคคล (People Factors) จัดว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดเพราะบุคคลคือ หนุ่คณะของการรวมตัวกันเป็นองค์การ มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานดำเนินการต่าง ๆ สัมพันธ์กัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นบุคคลจึงรวมถึงผู้บริหาร ผู้จัดการองค์การ บุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานต่าง ๆ ตามโครงสร้างงานในองค์การ ครอบคลุมถึงผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับล่าง และบุคคลระดับผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด ประสิทธิภาพขององค์การขึ้นกับคุณลักษณะ และคุณสมบัติที่พึงปรารถนาของบุคคลทั้งหมด

2.3 ปัจจัยองค์ประกอบเทคโนโลยี (Technology Factors) ปัจจุบันเทคโนโลยีมีความสำคัญในฐานะที่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบผลิตภัณฑ์ การออกแบบการบริการ การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัยในกระบวนการผลิต การควบคุม และการตรวจสอบคุณภาพ การจัดทำระบบข้อมูล การเชื่อมโยงการตลาดและการบริการเพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สู่สังคม การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมมีคุณประโยชน์มากมาย ดังนั้นการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การจึงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจัดหาและใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม

สรุปได้ว่ารูปแบบการพัฒนาองค์การสู่ความเป็นเลิศ ตามรูปแบบของเชอร์โต นั้น จะเน้นปัจจัยที่สำคัญ 3 ส่วนด้วยกัน คือ ปัจจัยองค์ประกอบโครงสร้าง ปัจจัยองค์ประกอบบุคคล และปัจจัยองค์ประกอบเทคโนโลยี ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 มีความสัมพันธ์กัน โดยเป็นส่วนเติมเต็มของการบริหารงานในองค์การ

3. หลักการบริหารงานตามรูปแบบของโบว์ดิทซ์ และบัวโน

แนวคิดการบริหารตามรูปแบบของโบว์ดิทซ์และบัวโน เป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบของการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การ โดยได้นำเสนอรูปแบบขององค์ประกอบที่พึ่งพากันในองค์การ ตามแผนภูมิ 3 ดังนี้ (Bowdich and Buono, 1990 : 508 - 510)



แผนภูมิ 3 องค์ประกอบที่พึ่งพากันในองค์การ

ที่มา : Bowdich and Buono, 1990 : 508

จากแผนภูมิจะเห็นว่าองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน คือ

- 1) โครงสร้างองค์การ
- 2) บุคลากร
- 3) กระบวนการทำงาน
- 4) เทคโนโลยี

โดยถ้าองค์ประกอบใดมีปัญหา ก็จะทำให้องค์ประกอบอื่นมีปัญหาด้วย การปรับเปลี่ยนและการพัฒนาองค์การควรพิจารณาทั้ง 4 ด้านให้สัมพันธ์กัน การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การจึงมีหลักการสำคัญมุ่งไปที่การปรับเปลี่ยนและพัฒนาองค์ประกอบทั้ง 4 นี้ โดยหลังจากได้พบปัญหาขององค์การด้านการผลิต และการประสานสัมพันธ์แล้ว จะขึ้นำการปรับปรุงโครงสร้างขององค์การ ให้มีระบบงาน และระบบการประสานสัมพันธ์ที่เอื้อต่อการรองรับการผลิตและการบริการใหม่ ๆ ที่จะต้องดีกว่าเดิม การปรับปรุงกระบวนการทำงานเน้นไปที่การวิเคราะห์เชิงระบบ ให้กระบวนการคิดตัดสินใจและกระบวนการแก้ปัญหาที่ใช้ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวก การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรจะช่วยให้ทราบถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มวิสัยทัศน์ มีความรู้ความสามารถที่จำเป็นต่อ

การปฏิบัติงาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีแรงจูงใจในการทำงาน มีเจตคติที่ดีในการทำงาน มีค่านิยมที่มุ่งมั่น พยายามอุทิศตนเพิ่มคุณภาพของการทำงาน สร้างผลผลิตได้ครบถ้วนตามเป้าหมาย

สรุปได้ว่าแนวคิดการบริหารตามรูปแบบของโบว์ดิทซ์และบัวโน ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้านโครงสร้างองค์การ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการทำงานและด้านเทคโนโลยีเท่าเทียมกัน โดยถ้าด้านใดด้านหนึ่งเกิดปัญหา จะทำให้ด้านอื่น ๆ ประสบปัญหาไปด้วย

4. หลักการบริหารงานเพื่อความเป็นเลิศของปีเตอร์และวอลเตอร์แมน

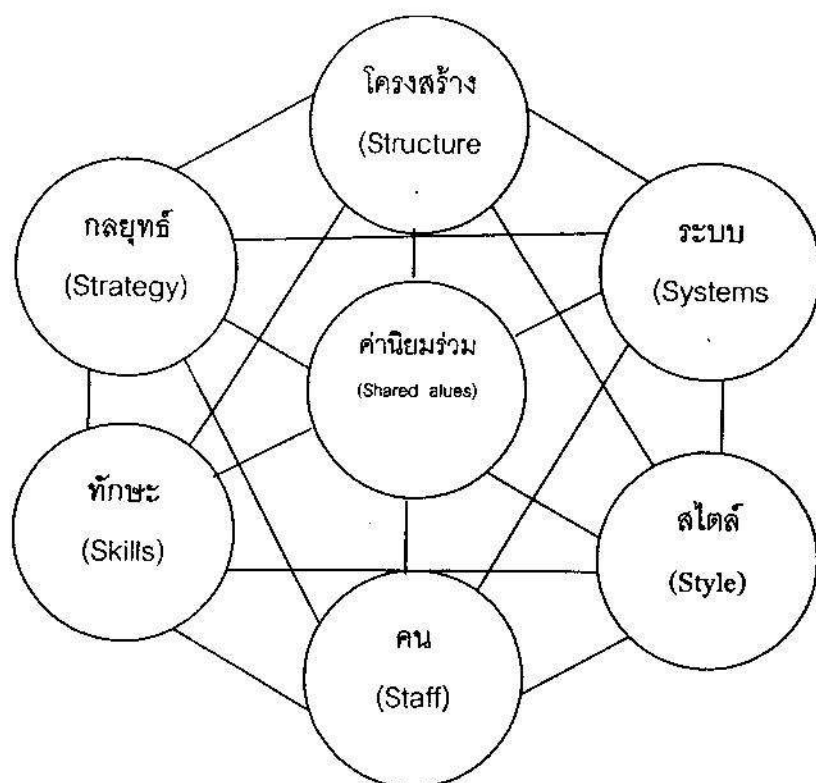
วีรชัย ตันติวีระวิทยา ได้นำเสนอผลการค้นคว้าวิจัย บริษัทดีเดนของอเมริกา เพื่อค้นหาความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจต่าง ๆ หรือการบริการ โดยมีสาระสำคัญพอสรุปได้ ดังนี้ (วีรชัย ตันติวีระวิทยา, 2521 : 11 – 70)

ผลงานการค้นคว้าวิจัยการบริหารงานของบริษัทอเมริกันที่ประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานอย่างสูงของ โธมัส เจ ปีเตอร์ กับ โรเบิร์ต เอช วอลเตอร์ แมน จูเนียร์ ที่เปิดเผยให้เห็นคุณลักษณะแห่งความเป็นเลิศในเชิงวิชาการบริหาร โดยเริ่มต้นจากบริษัทแมคคินซี ซึ่งเป็นที่ปรึกษาธุรกิจของประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ตั้งกลุ่มทำงาน 2 กลุ่ม เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว คือ กลยุทธ์กับรูปแบบของโครงสร้างองค์กร และการดำเนินงานที่ประสบผลสำเร็จของธุรกิจ ซึ่งสามารถสรุปผลได้ว่า แนวคิดการแก้ปัญหาแบบดั้งเดิมของกิจการธุรกิจต่าง ๆ ที่ให้ความสนใจเฉพาะเรื่องกลยุทธ์กับรูปแบบโครงสร้างองค์กรจะไม่เกิดประโยชน์ เพราะรูปแบบโครงสร้างองค์กรเป็นเพียงส่วนประกอบเล็ก ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จของกิจการเท่านั้น

ดังนั้น ต่อมาบริษัทแมคคินซี จึงเปลี่ยนแนวการศึกษาค้นคว้าจากเดิม ขยายขอบเขตให้กว้างขวางยิ่งขึ้น โดยใช้ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันหมด 7 ตัว คือ

- 1) โครงสร้าง
- 2) กลยุทธ์
- 3) คนหรือพนักงาน
- 4) รูปแบบการบริหาร
- 5) ระบบและวิธีการ
- 6) คุณค่าร่วม
- 7) ทักษะ

แนวความคิดคือ ความมีประสิทธิภาพขององค์การจะเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ระหว่างกันของปัจจัยทั้ง 7 อย่าง ดังแผนภูมิ 4 ซึ่ง จะแสดงให้เห็นถึงแบบจำลองของการเปลี่ยนแปลงองค์การ



แผนภูมิ 4 โครงสร้างพื้นฐาน 7 – S McKinsey 7-S framework

ที่มา : Peter and Waterman, 1982 : 10 อ้างถึงใน วีระชัย ตันติวีระวิทยา , 2528 : 14

แบบจำลอง 7- S จะแสดงให้เห็นถึงปัจจัยหลายอย่างที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงองค์การ แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างกันของปัจจัย นอกจากนี้แบบจำลอง 7- S จะไม่แสดงให้เห็นถึงจุดเริ่มต้นหรือลำดับความสำคัญของปัจจัย มองได้ไม่ชัดว่าปัจจัยไหนจะเป็นแรงดันภายในการเปลี่ยนแปลงองค์การ สถานการณ์บางอย่างปัจจัยที่สำคัญอาจจะเป็นกลยุทธ์ ในสถานการณ์อื่นปัจจัยที่สำคัญอาจจะเป็นระบบหรือโครงสร้างได้ ซึ่งสามารถอธิบายโครงสร้างพื้นฐานได้ ดังนี้

4.1 โครงสร้าง (Structure)

ในการจัดองค์การเพื่อการบริหารจะต้องมีการแบ่งงานออกเป็นส่วน ๆ และจัดคนให้เหมาะสมที่จะปฏิบัติงานในแต่ละส่วน ทำให้เกิดมีโครงสร้างขององค์การขึ้น

จากผลการวิจัยของปีเตอร์และวอเตอร์แมน ได้เสนอกลยุทธ์ในการปรับโครงสร้างการบริหารเพื่อความอยู่รอดขององค์การ ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาสถานศึกษาเอกชนเพื่อความอยู่รอดได้ ดังนี้ คือ

- 1) ยกเลิกโครงสร้างที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ทันทีที่เริ่มยกเครื่ององค์การ
- 2) จำนวนบุคลากรควรมีขนาดกะทัดรัด สำหรับงานที่ต้องการความคล่องตัว
- 3) ยกเลิกผู้บริหารระดับกลาง โดยเฉพาะหัวหน้าสายงานทั้งหมด เพื่อให้สายการบังคับบัญชาสั้นลง
- 4) โอนบุคลากรที่มีอยู่หนึ่งในสามให้ไปทำงานหลักของสถานศึกษา นั่นคือ การจัดการเรียนการสอน การบริการและประสานสัมพันธ์กับผู้ปกครองและนักเรียน และโอนบุคลากรอีกหนึ่งในสามภายในปีที่สอง
- 5) ภายในสี่ปีควรลดผู้บริหารสูงสุด ให้เหลือไม่กี่สิบคน
- 6) ยกเลิกรูปแบบโครงสร้างแบ่งสายงานตามหน้าที่งานออกไปและปรับแบ่งตามกระบวนการทำงานอย่างครบวงจรตามภารกิจหลักของสถานศึกษา คือ งานบริหารทั่วไป และการจัดการเรียนการสอน
- 7) ควรเน้นความเข้มแข็งของงานวางแผนและพัฒนางานพัฒนาบุคลากร งานผลิตสื่อการสอน
- 8) การพัฒนาประสิทธิภาพการสอนเพื่อให้ครูพัฒนาศักยภาพในการสอน การพัฒนาตนเองและการปลูกฝังคุณธรรมให้กับนักเรียน

โครงสร้างขององค์การมีลักษณะเหมือนภาพสรุปขององค์การ และการบริหารทั้งหมดที่ผู้บริหารมีอยู่ ทำให้ผู้บริหารสามารถติดตามผลงานของหน่วยงานย่อยต่าง ๆ ตลอดจนความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์การ และทำให้สามารถกระตุ้นเตือน และปรับปรุงองค์การให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา

4.2 กลยุทธ์ (Strategy)

การดำเนินกิจการต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จ คณะผู้บริหารกิจการจะต้องพยายามหาวิธีการทุกรูปแบบเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความนิยมชมชอบ ปีเตอร์และวอเตอร์แมนได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์ที่ผู้บริหารควรนำมาใช้เพื่อให้กิจการประสบความสำเร็จ ได้แก่

1) กลยุทธ์ด้านการบริการ (Service) คุณภาพ (Quality) และความเชื่อถือ (Reliability) โดยยึดความเป็นเลิศในการให้บริการเป็นเป้าหมายหลักในการดำเนินกิจการสร้างความประทับใจและความสัมพันธ์ที่ดี โดยไม่ปล่อยให้เป็นที่ของพนักงานดำเนินการเองทั้งหมด ผู้บริหารควรมีส่วนร่วมโดยตรงกับการให้บริการลูกค้าอย่างจริงจัง การมุ่งเน้นด้านคุณภาพและการพัฒนา ปรับปรุงเพื่อให้ผู้รับบริการและพนักงานมีความศรัทธาและเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานมีผลให้พนักงานเกิดความเข้าใจ เชื่อมมั่นและสนใจงาน ช่วยกันปฏิบัติงานให้ดีขึ้นด้วย

2) ความเป็นนักหาช่องว่าง (Richemanship) ผู้บริหารจะต้องแสวงหาช่องว่างที่มีอยู่ในปัจจุบันและที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถดำเนินการได้ก่อนคู่แข่ง ซึ่งในบางครั้งอาจจะต้องยอมเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น

3) การฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ (Listening to the users) หน่วยงานจะได้รับประโยชน์จากการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการอยู่เสมอ เพราะการให้บริการของหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จ ส่วนใหญ่ก็มาจากความเห็นของผู้รับบริการ โดยจัดให้ผู้รับบริการมีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือข้อเรียกร้องเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน มีการตอบสนองต่อความคิดเห็นนั้น พร้อมทั้งสรุปประเด็นต่าง ๆ เสนอต่อฝ่ายบริหารระดับสูง เพื่อนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

สรุปได้ว่ากลยุทธ์ที่หน่วยงานควรใช้เพื่อการดำเนินกิจการคือ มุ่งเน้นที่ผู้รับบริการเป็นหลัก โดยให้บริการที่ดี ปรับปรุงคุณภาพของหน่วยงานตลอดเวลา สร้างความเชื่อถือ และดำเนินการตามความคิดเห็นของผู้รับบริการมากกว่าคู่แข่ง

4.3 คน/พนักงาน (Staff)

การปฏิบัติงานขององค์การต่าง ๆ บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในองค์การ ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับบุคลากรโดยการนำระบบและวิธีการต่าง ๆ มาใช้เพื่อจูงใจบุคลากรให้มีความรักหน่วยงาน มีความจริงใจต่อผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจ เอาใจใส่ดูแลและให้การสนับสนุนด้านต่าง ๆ จากผลการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องคนหรือบุคลากรเพื่อการเพิ่มผลผลิตของบริษัทดีเด่นของ ปีเตอร์และวอเตอร์แมน ได้ชี้ให้เห็นว่าเนื้อหาสาระสำคัญของการมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับบุคลากรในหน่วยงานมีดังนี้

- 1) การใช้ภาษา มีการใช้คำหรือประโยคที่แสดงให้เห็นถึงการยกระดับฐานะของพนักงานและเป็นการแสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญและให้เกียรติพนักงาน
- 2) ความรู้สึกแบบครอบครัว หน่วยงานใหญ่ ๆ เปรียบเสมือนครอบครัวใหญ่ ๆ จึงควรมีการดำเนินการเพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์กันในยามว่าง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกว่าต่างก็เป็นสมาชิกที่อยู่ในครอบครัวเดียวกัน
- 3) สายการบังคับบัญชา บริษัทดีเด่นจะเน้นให้บุคลากรต้องปฏิบัติตามสายการบังคับบัญชาสำหรับการตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญ ๆ เท่านั้น ส่วนด้านอื่น ๆ จะไม่เน้นมากนัก เพื่อให้บุคลากรได้ติดต่อสื่อสารกันเองแบบไม่มีพิธีรีตองทำให้มีความสะดวกและคล่องตัวมากขึ้น
- 4) ความเข้าใจ บริษัทดีเด่นได้สร้างความเข้าใจให้บุคลากรอยู่ตลอดเวลาเพื่อที่จะกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นและมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น เช่นมีการทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้เกิดความสามัคคี ความสนุกสนานและไม่เคร่งเครียดกับงาน
- 5) การฝึกอบรมและพัฒนา บริษัทดีเด่นจะมีการคัดเลือกและกลั่นกรองเพื่อรับพนักงานใหม่เข้าทำงานอย่างเข้มงวดมาก ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในตัวพนักงานใหม่ว่า เมื่อรับเข้าทำงานแล้วจะมีความสามารถในการทำงานและเข้ากับสภาพแวดล้อมขององค์กรได้ดี
- 6) การให้บุคลากรได้มีส่วนรับทราบข้อมูลต่าง ๆ การแจ้งให้บุคลากรของหน่วยงานได้ทราบเป้าหมายของการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และเปิดเผยผลการปฏิบัติงานให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึง เพื่อให้แต่ละคนสามารถนำผลการปฏิบัติงานไปเปรียบเทียบกับคนอื่นและเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งจะทำให้บุคลากรเกิดความมุ่งมั่นและพยายามปฏิบัติงานให้ดีขึ้น และเป็นการแสดงให้เห็นถึงความไว้วางใจที่หน่วยงานมีต่อบุคลากรด้วย
- 7) มาตรการด้านบวก การนำมาตรการด้านบวกมาใช้จูงใจบุคลากรอย่างจริงจังเป็นสิ่งที่ใช้ได้ผลมาก เช่น การให้รางวัลประจำสัปดาห์หรือเดือน กับบุคลากรที่มีความสามารถระดับธรรมดา ซึ่งเป็นบุคลากรส่วนใหญ่ของหน่วยงาน แม้ว่ารางวัลที่ให้จะไม่มีมูลค่ามากนักแต่การมอบรางวัลให้บุคลากรอย่างทั่วถึง จะทำให้บุคลากรส่วนใหญ่เกิดความตื่นตัวและมีกำลังใจที่จะบากบั่นในการยกระดับตนเองในสูงขึ้น ดีกว่าการให้รางวัลเฉพาะผู้ที่มีความสามารถดีเด่นเพียงไม่กี่คน
- 8) โครงสร้างที่ไม่ชัดเจนและจำนวนของการสายการบังคับบัญชามีน้อย บริษัทดีเด่นจะมีโครงสร้างที่ไม่ชัดเจนเพื่อให้การโอนย้ายพนักงานหรือหน่วยงานย่อยต่าง ๆ เป็นไปอย่างสะดวกและคล่องตัว และพยายามลดสายการบังคับบัญชาให้น้อยลงเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างทันเหตุการณ์

9) จิวแต่แจ้ว บริษัทดีเด่นมีความเชื่อว่าความเล็กระทัดรัดของหน่วยงานทำให้เกิดความคล่องตัวและสามารถบริหารงานได้ง่ายขึ้น รวมทั้งเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่ เป็นบ่อเกิดแห่งประสิทธิภาพอย่างแท้จริงและเป็นสิ่งจูงใจบุคลากรให้มีความกระตือรือร้นในการสร้างผลผลิตให้องค์กร

10) ปรัชญา บริษัทดีเด่นให้ความไว้วางใจบุคลากรเพราะถือว่าบุคลากรขององค์กรเป็นผู้ที่มีจิตใจเจริญแล้ว โดยการนำปรัชญาต่าง ๆ เช่น ให้โอกาสพนักงานแสดงความสามารถหรือพยายามทำให้พนักงานประสบความสำเร็จในการทำงานมาใช้อย่างจริงจัง เพื่อให้การมุ่งเน้นผลผลิตขององค์กรโดยอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรประสบผลสำเร็จอย่างแท้จริง

4.4 รูปแบบการบริหาร (Management style)

คุณสมบัติของความเป็นเลิศในเชิงบริหารในด้านรูปแบบการบริหาร ตามแนวคิดของปีเตอร์และวอลเตอร์แมนให้ความเห็นว่า ผู้บริหารควรสัมผัสกับการปฏิบัติงานจริง ๆ มิใช่ั่งบริหารอยู่แต่ในสำนักงานเท่านั้น ซึ่งมีรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

1) ผู้บริหารควรใช้นโยบายเปิดประตูกว้างอยู่เสมอ จะทำให้ได้ทราบข้อเท็จจริงของปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาก็ถูกจุดอย่างทันเหตุการณ์

2) ผู้บริหารบริษัทดีเด่นไม่ได้ั่งอยู่แต่ในสำนักงาน แต่จะบริหารงานโดยการเดินดูรอบ ๆ ทำให้ได้สัมผัสกับการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงและมีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานกับพนักงานอย่างไม่เป็นทางการและทำให้พนักงานมีความตื่นตัวในการทำงานมากขึ้น

3) จัดหาเครื่องอำนวยความสะดวกให้พนักงานและสนับสนุนให้พนักงานรวมตัวกันเป็นกลุ่มหรือชมรม เพื่อให้เกิดการช่วยกันคิดแก้ไขปัญหาปลีกย่อยต่าง ๆ ของงานในช่วงเวลาที่ไม่รบกวนการทำงานปกติ

4) ใช้เทคนิคการประเมินผลในทางสร้างสรรค์อย่างไม่เป็นทางการ เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีและใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น รวมทั้งเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลกันเองอย่างไม่เป็นทางการอยู่เสมอ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอย่างยิ่ง

4.5 ระบบและวิธีการ (Systems & Procedures)

ปัจจุบันนักบริหารหรือผู้บริหารจะต้องบริหารกิจการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่กำลังดำเนินอยู่อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้เพื่อให้องค์กรอยู่ได้และมีความเจริญก้าวหน้าไปพร้อม ๆ กัน เพราะการเปลี่ยนแปลงโดยทั่วไป ย่อมมีผลกระทบต่องานประจำวัน ดังนั้นผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพต้องมีความสามารถในการหาวิถีวิธีในด้านการวางแผน การอำนวยความสะดวกและการควบคุมการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ โดยการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานอย่างจริงจังตลอดเวลาในสามเรื่อง

คือ (1) การทำองค์กรให้คล่องตัว (Organization fluidity) (2) การทดลองปฏิบัติ (Experimenting) และ (3) การทำระบบให้ง่าย (Simplifying systems) ซึ่งมีรายละเอียดของแนวปฏิบัติดังนี้ คือ

1) การทำองค์กรให้คล่องตัว (Organization fluidity) บริษัทดีเด่นที่ประสบความสำเร็จสามารถทำองค์กรให้เกิดความคล่องตัวอย่างได้ผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง ได้ใช้เครื่องมือสองอย่างคือ ระบบสื่อความแบบไม่มีพิธีรีตอง กับระบบเฉพาะกิจ

1.1) ระบบสื่อความแบบไม่มีพิธีรีตองมีวิธีการคือ ส่งเสริมให้พนักงานมีการติดต่อพบปะพูดคุยเพื่อปรึกษากันเองแบบไม่มีพิธีรีตองอย่างสม่ำเสมออยู่ตลอดเวลา พนักงานมีความใกล้ชิดสนิทสนมกัน ทำให้ปฏิบัติงานได้มากขึ้นด้วยความสมัครใจ

1.2) ระบบเฉพาะกิจ คือ การใช้วิธีการแยกเป็นกลุ่มทำงานเล็ก ๆ กลุ่มทำงานเฉพาะกิจและทีมงานโครงการหรือศูนย์โครงการ เป็นต้น และจะยุบเลิกวิธีการต่าง ๆ เหล่านี้อย่างรวดเร็วหลังจากภารกิจได้สำเร็จลุล่วงไปแล้ว

2) การทดลองปฏิบัติ (Experimenting) บริษัทดีเด่นมีความเต็มใจที่จะแก้ไขปัญหาดัง ๆ ที่มีความสลับซับซ้อน ด้วยการทดลองปฏิบัติมากกว่าการวิเคราะห์วิจัยและวางแผนอย่างลึกซึ้ง โดยไม่ได้ลงมือทำอะไรจริงจังและยังได้สร้างสภาพแวดล้อมและทัศนคติที่เอื้ออำนวยให้มีการทดลองปฏิบัติอย่างจริงจังขึ้นมาในองค์กรด้วย โดยมีวิธีการดังนี้

2.1) ใช้หลักในการทดลองปฏิบัติสองอย่าง คือ จำนวนและความรวดเร็ว โดยจำนวน หมายถึง ให้ทำการทดลองหลาย ๆ ครั้งเพื่อจะได้มีโอกาสประสบความสำเร็จมากขึ้นและความรวดเร็ว หมายถึง ให้ลงมือทำการทดลองปฏิบัติอะไรก็ตามอย่างรวดเร็วและให้เสร็จสิ้นโดยเร็วเช่นกัน ซึ่งจะช่วยให้ทราบว่า อะไรควรทำต่อไปหรือไม่ควรทำต่อไป

2.2) การทดลองปฏิบัติจริงเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย และมีประโยชน์มากกว่าการวิจัยตลาดหรือวางแผนงานอย่างสวยงาม

2.3) มีการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่กระตุ้นและปลูกฝังให้เกิดการทดลองปฏิบัติขึ้นในองค์กร ด้วยการเริ่มจากจุดที่มีความพร้อมและง่ายต่อการเปลี่ยนแปลงก่อน แล้วจึงทำให้เกิดการแทรกซึมหรือเผยแพร่กันไปจนทั่วทั้งองค์กร

3) การทำระบบให้ง่าย (Simplifying systems) การทำให้ระบบต่าง ๆ ขององค์กรกะทัดรัดและง่าย มีวิธีการดังนี้

3.1) แยกหรือจำแนกสิ่งสำคัญกับสิ่งไม่สำคัญออกจากกันอย่างชัดเจน

3.2) ติดตามข้อมูลหรือตัวเลขที่มีความสำคัญอย่างใกล้ชิด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนในการบริหารและควบคุมงานอย่างจริงจัง

3.3) เป้าหมายการดำเนินงานที่สำคัญในแต่ละปีควรมีไม่มากนัก เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนและต้องการหวังผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง

การบริหารงานที่ใช้ระบบและวิธีการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและจริงจังทำให้ผู้บริหารสามารถถ่วงดุลข้อดีข้อเสียระหว่างความเรียบง่ายและความสลับซับซ้อนได้อย่างถูกต้องสามารถแก้ไขปัญหาทุกอย่างไม่ว่าจะยากหรือง่ายได้อย่างทันเหตุการณ์

4.6 คุณค่ารวม (Guiding concepts & shared values)

ความเชื่อมั่นที่ว่า คุณค่าของสิ่งที่เป็นนามธรรมบางอย่างเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจทำให้ผู้บริหารบริษัทดีเด่นในสหรัฐอเมริกาให้คุณค่าของสิ่งที่เป็นนามธรรมบางอย่างที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับองค์กรมากที่สุดมาเป็นปรัชญาหรืออุดมการณ์ในการทำธุรกิจและใช้เป็นสิ่งกำหนดทิศทางเพื่อให้การดำเนินการในทุกด้านเป็นไปในแนวทางเดียวกันพร้อมกันนั้นก็ได้พยายามปลูกฝังพนักงานทุกคนให้มีความเชื่อมั่น และศรัทธาในสิ่งที่เป็นนามธรรมอย่างแท้จริง ซึ่งสิ่งที่เป็นนามธรรมหรือระบบคุณค่ามีประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมากคือ

1) สะท้อนให้บุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กรเห็นถึงจุดยืนที่มั่นคงถาวรและเป็นเอกลักษณ์อันโดดเด่นขององค์กรอย่างชัดเจน

2) สามารถใช้เป็นพื้นฐานหรือแนวทางเพื่อทำให้การดำเนินงานด้านต่าง ๆ เช่น การคิดค้นกลยุทธ์ การจัดโครงสร้างองค์กร การกำหนดเป้าหมาย การวางนโยบาย และวางแผนเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างสอดคล้อง

3) พนักงานจะมีหลักยึดเหนี่ยวที่มั่นคงและไม่เกิดความสับสน ไม่ว่าสภาพการณ์จะเปลี่ยนแปลงไปในรูปแบบใด และเวลาจะผ่านไปนานแค่ไหนก็ตาม แต่ทิศทางการดำเนินงานจะไม่มีการเปลี่ยนแปลง

4) พนักงานจะเกิดความซาบซึ้งและศรัทธา พร้อมกับร่วมแรงร่วมใจช่วยกันผลักดันให้งานทุกอย่างสำเร็จไปด้วยดีเพราะเห็นวาระบบคุณค่าเป็นประโยชน์โดยตรงทั้งต่อตัวพนักงานเอง ลูกค้า และองค์กรด้วย

การปลูกฝังให้พนักงานมีความเชื่อมั่นในคุณค่าที่ดีจะทำให้แรงหลักดันร่วมในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง ซึ่งแต่ละองค์กรจะต้องมีความเชื่อมั่นในคุณค่าและสิ่งที่เป็นนามธรรมที่เหมาะสมกับสภาพการณ์ขององค์กรของตนเท่านั้นจึงจะทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ

4.7 ทักษะ (Skills)

ตามแนวความคิดของปีเตอร์และวอเตอร์แมน ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของความเป็นเลิศเชิงบริหารเกี่ยวกับทักษะว่า ผู้บริหารจะต้องมีความเข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกันการที่

บริษัทที่เด่นประสบความสำเร็จในการใช้คุณสมบัติเข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน เนื่องจากได้มีการควบคุมอย่างเข้มงวดจนสามารถทำให้พนักงานทุกคนมีความศรัทธาและเชื่อมั่นอย่างลึกซึ้งในคุณค่าต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นชัดเจนและใช้สิ่งผ่อนปรนไปให้ กลับมาเป็นเครื่องมือควบคุมสิ่งที่ผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน โดยถือปฏิบัติดังนี้

1) ให้ความสนใจดูแล เอาใจใส่ลูกค้าอย่างจริงจัง แต่ปล่อยให้พนักงานมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ พร้อมทั้งมีการประเมินผลงานของพนักงานอย่างไม่เป็นทางการซึ่งถ้ามองกันอย่างผิวเผินจะเห็นว่าวิธีการเช่นนี้หละหลวม แต่ความเป็นจริงแล้วการใช้วิธีการเช่นนี้เป็นการควบคุมการทำงานของพนักงานที่เข้มงวดมาก เพราะการปลุกฝังคุณค่าสื่อความแบบไม่เป็นทางการทำให้พนักงานทุกคนได้รับข้อมูลข่าวสารและทราบว่าใครทำอะไรหรือมีผลงานอย่างไรบ้าง ดังนั้น พนักงานแต่ละคนจึงต้องทำงานด้วยความระมัดระวัง เพราะมีเพื่อนร่วมงานเฝ้าดูอยู่ ซึ่งเท่ากับเป็นการควบคุมกันเองของผู้ปฏิบัติงาน

2) ให้ความสำคัญกับคุณภาพมากกว่าต้นทุน ซึ่งในระยะแรกการผ่อนปรนเรื่องต้นทุนอาจทำให้ต้นทุนสูง แต่ในระยะยาวแล้วคุณภาพเป็นสิ่งที่ทำให้ประสิทธิภาพของต้นทุนดีขึ้น เพราะเมื่อพนักงานทุกคนมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้มีคุณภาพก็ย่อมต้องทำงานด้วยความระมัดระวัง และเอาใจใส่กับงาน ทำให้เกิดความเสียหายน้อยลง และไม่ต้องทำงานซ้ำอีก

3) เน้นในเรื่องการตั้งกลุ่มทำงานเฉพาะกิจเพื่อให้เกิดความคล่องตัว ยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพมากกว่า

4) เข้มงวดกวดขันเรื่องระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เช่น เรื่องการให้ความเอาใจใส่ดูแลลูกค้า การให้บริการ คุณภาพ และการคิดค้นสิ่งแปลกใหม่ ซึ่งเป็นระเบียบข้อบังคับที่ก่อให้เกิดทัศนคติในด้านบวกแก่ผู้ปฏิบัติ

5) มีการสื่อความอย่างจริงจังอยู่เสมอ คุณค่าร่วมที่เกิดจากพื้นฐานวิชาชีพเดียวกัน และความมุ่งมั่นที่จะแก้ไขปัญหให้กับลูกค้า เป็นสาเหตุให้องค์กรต้องมีการคิดค้นสิ่งแปลกใหม่อยู่เสมอเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

6) มุ่งเน้นลูกค้า ซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่นอกองค์กร ด้วยแรงที่จะให้ลูกค้าได้รับสิ่งที่ดีที่สุด และให้ความสำคัญกับพนักงานที่เป็นสิ่งที่อยู่ภายในองค์กรด้วยการเข้มงวดเรื่องการแข่งขันภายใน การสื่อความแบบไม่มีพิธีรีตอง และนโยบายเปิดประตูกว้างอยู่เสมอ จะทำให้พนักงานมีกำลังใจในการร่วมแรงร่วมใจทำงานเพื่อให้งานสำเร็จอย่างมีคุณภาพสูง

7) นอกจากผลตอบแทนที่ให้กับพนักงานเป็นตัวเงินแล้ว และการทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นผู้มีความสำคัญต่อองค์กรแล้ว ยังควรจะมีการเข้มงวดในการส่งเสริมพนักงานให้เป็นผู้มี

ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์โดยให้แนวทางในการปฏิบัติ ตลอดจนเสริมสร้างให้พนักงานรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการช่วยสร้างสิ่งที่มีคุณค่าสูงด้วย

การที่องค์กรใช้ระบบเข้มงวดในสิ่งไม่ควรเข้มงวดและผ่อนปรนในสิ่งไม่ควรผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน เช่น เข้มงวดในการปลูกฝังให้พนักงานทุกคนมีความเชื่อมั่นร่วมกันในคุณค่าของลูกค้า คุณภาพ บริการ การทดลองปฏิบัติรวมทั้งการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ และการผ่อนปรนให้พนักงานแต่ละคนมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ การประเมินผลงานของพนักงานแบบไม่เป็นทางการ การจัดโครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่น และให้พนักงานอาสาสมัครทำงานกันเอง ทำให้องค์กรได้รับผลตอบแทนที่มีประสิทธิภาพจากการทำงานของพนักงาน ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จัดเป็นทักษะที่สำคัญของผู้บริหารที่จะนำไปใช้ในองค์กร

จากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ทำให้ทุกธุรกิจ/หน่วยงาน ต้องพยายามแข่งขันกัน การปรับปรุงคุณภาพขององค์กรจึงเป็นเรื่องใหญ่และจำเป็น ซึ่งปัจจุบันได้มีเทคนิคหรือวิธีการพัฒนาคุณภาพหลายรูปแบบที่ได้รับความนิยม และกลยุทธ์เพื่อความอยู่รอดจากผลการวิจัยของปีเตอร์และวอเตอร์แมน ก็เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่สถานศึกษาเอกชนในประเทศไทยจะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับขนาดขององค์กรได้

สรุปได้ว่าการบริหารงานในสถานศึกษาเป็นภาระหน้าที่อันสำคัญยิ่งของผู้บริหาร ที่จะต้องพยายามทำให้งานด้านต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างราบรื่นและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยเฉพาะสถานศึกษาเอกชนซึ่งเป็นองค์กรธุรกิจรูปแบบหนึ่ง ที่ในภาวะปัจจุบันจะต้องบริหารเพื่อความอยู่รอด แต่การจะบริหารให้กิจการมีความก้าวหน้ามั่นคงดำเนินกิจการต่อไปได้ จะต้องมียุทธศาสตร์ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จโดยสถานศึกษาจะต้องรู้สถานภาพของตนเอง ต้องศึกษาจุดคุ้มทุน ต้องประเมินจากดัชนีวัดความสำเร็จต้องมีโครงสร้างในการบริหารที่ดีและต้องมีกลยุทธ์ในการแข่งขัน และจากการศึกษากลยุทธ์เพื่อความอยู่รอดขององค์กรธุรกิจ ตามแนวคิดของปีเตอร์และวอเตอร์แมน ซึ่งเน้นแนวคิดหลักในการกระจายอำนาจการตัดสินใจ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมขององค์กร และการจัดระบบโครงสร้างการบริหารที่เหมาะสม โดยมีตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจต่าง ๆ หรือการบริหารงานที่สัมฤทธิ์ผลจากตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันหมดอย่างน้อยที่สุด 7 ตัวแปร คือ โครงสร้าง กลยุทธ์ บุคลากร รูปแบบการบริหาร ระบบและวิธีการ คุณค่าร่วม และทักษะ ซึ่งแนวคิดนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาเพื่อความอยู่รอดสถานศึกษาเอกชนได้เช่นกัน

5 หลักการบริหารงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ของมัลคัม บัลดริจ

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศของ มัลคัม บัลดริจ (Malcom Baldrige, 1999 อ้างถึงใน ลภาพรรณ จวงศ์, 2545 : 3 – 10) ประกอบด้วยคุณค่าหลักและแนวความคิดที่สัมพันธ์กันคือ การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ การศึกษาแบบเน้นการเรียนรู้ การเรียนรู้ขององค์กรและของแต่ละบุคคล การเห็นคุณค่าของคณาจารย์ บุคลากร และความร่วมมือ ความคล่องตัว การมุ่งเน้นอนาคต การจัดการเพื่อนวัตกรรม การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และความเป็นพลเมือง การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ และการสร้างคุณค่า มุมมองเชิงระบบ ซึ่งเกณฑ์เหล่านี้ กำหนดขึ้นจากค่านิยมหลักและแนวคิดต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกัน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความเชื่อและพฤติกรรมที่พบในองค์กรที่มีผลการดำเนินงานสูง และเป็นรากฐานในการผสมผสานความต้องการหลัก ๆ ไว้ในกรอบ ที่เน้นผลลัพธ์ซึ่งเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติและการให้ข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งแนวคิดเหล่านี้ได้ปรับเป็นเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศได้ ดังนี้

5.1 ด้านภาวะผู้นำ หมายถึง คุณลักษณะของผู้บริหารที่บ่งบอกถึงความสามารถ ความชำนาญในการบริหาร การกำหนดทิศทางขององค์กรในระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยม ความคาดหวัง การดำเนินการในการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมค่านิยมทางจริยธรรม ความทัดเทียม การให้อำนาจตัดสินใจ สนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม ความคล่องตัวขององค์กร ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ การปฏิบัติงานอย่างมีจรรยาบรรณ

ซึ่งผู้นำระดับสูงขององค์กรควรกำหนดแนวทางและสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ สร้างค่านิยมที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม กำหนดความคาดหวังให้สูง ทั้งนี้ควรจะสอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดขององค์กร ผู้นำควรมีการดูแลให้สร้างกลยุทธ์ ระบบ และวิธีที่จะบรรลุความเป็นเลิศเพื่อให้เกิดนวัตกรรมและความรู้ ความสามารถ ค่านิยม และกลยุทธ์ดังกล่าวควรช่วยนำทางกิจกรรม และการตัดสินใจทั้งปวงขององค์กร ผู้นำระดับสูงควรกระตุ้นและจูงใจคณาจารย์และบุคลากรทั้งหมด ให้สนับสนุนองค์กร ให้พัฒนา ให้เรียนรู้ และให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

5.2 ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ หมายถึง การวางแผนการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปกครองและนักเรียนเกิดความพึงพอใจและประทับใจ ได้แก่ การวางแผนการให้บริการนักเรียน/ผู้ปกครอง การวางแผนแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของนักเรียน การนำผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนมาปรับปรุงแก้ไข การเปิดโอกาสให้นักเรียนแสดงความคิดเห็นและการส่งเสริมให้ครูพัฒนาโดยเข้ารับการอบรมหรือศึกษาเพิ่มเติมเพื่อนำมาพัฒนาการจัดเรียนการสอน

การพัฒนาแผนปฏิบัติการ และการนำแผนไปปฏิบัติ ซึ่งการพัฒนาเชิงกลยุทธ์ หมายถึงแนวทาง ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่องค์กรใช้เตรียมการสำหรับอนาคต การพัฒนาเชิงกลยุทธ์ อาจใช้การพยากรณ์ การคาดการณ์ ทางเลือก สถานการณ์จำลองหรือแนวทางอื่น ๆ ที่ทำให้เห็น ภาพอนาคต ทั้งนี้เพื่อช่วยการตัดสินใจและการจัดสรรทรัพยากร

5.3 ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและตลาด หมายถึงการที่องค์กร กำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมของผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตลาด เพื่อที่จะให้มั่นใจว่าหลักสูตรและบริการต่าง ๆ มีความหมายต่อการพัฒนาโอกาสใหม่ ๆ และสร้าง บรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้และพัฒนาของผู้เรียนทุกคน ความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษา กับ ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตลาด รวมไปถึงแนวทางและการนำไปปฏิบัติ

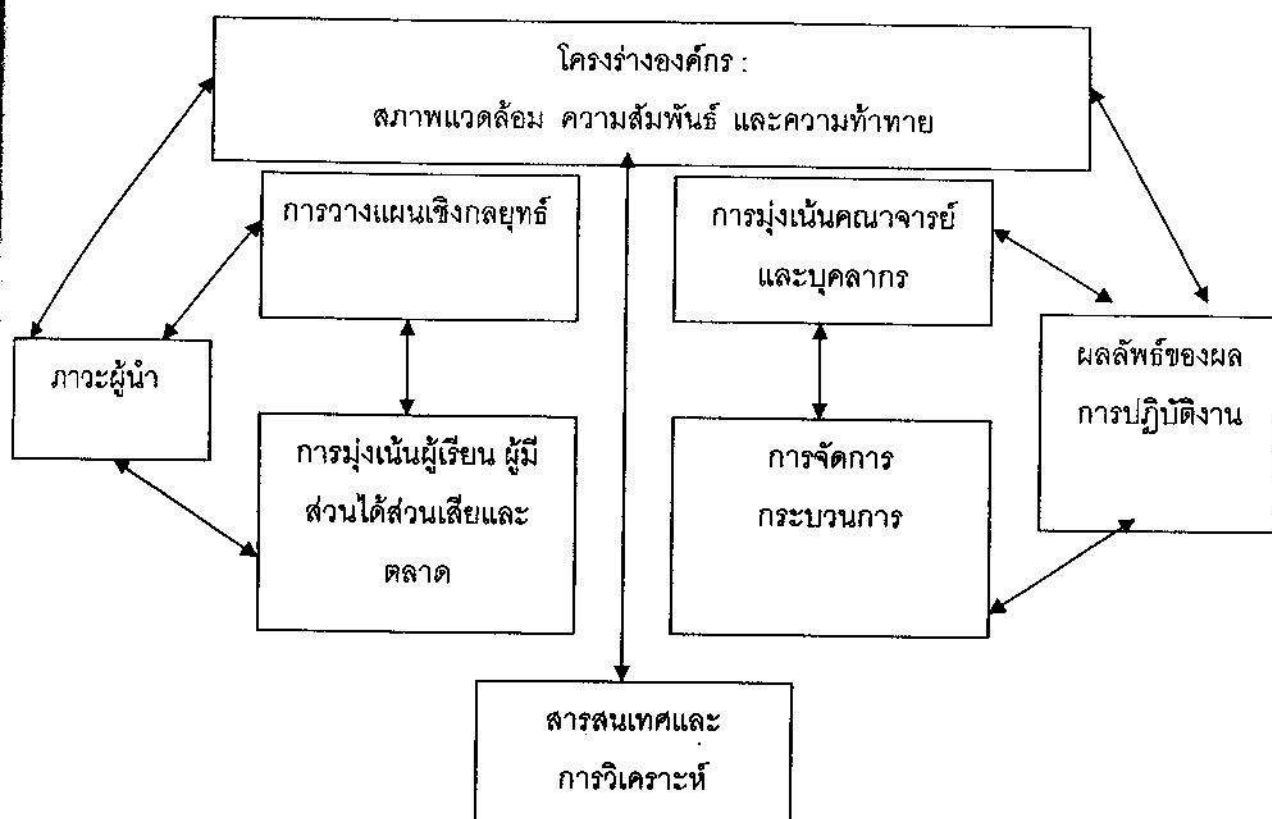
5.4 ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ หมายถึงองค์กรมีระบบจัดการผลการ ดำเนินงานที่มีประสิทธิผล สำหรับการวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการเรียนรู้ของผู้เรียน ความพร้อมใช้งานของข้อมูล ความเชื่อถือได้ เทียบตรง ทันเวลา และความปลอดภัยของข้อมูล วิธีการในการรักษากลไกการทำงานของข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อมใช้งานทันกับความต้องการ และทิศทางของการบริการการศึกษา ตลอดจนคุณภาพของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ องค์กรทำ อย่างไรเพื่อให้มั่นใจได้ว่าอุปกรณ์ และโปรแกรมคำสั่งงานเชื่อถือได้และง่ายต่อการใช้งาน วิธีการ ในการรักษาระบบโปรแกรมคำสั่งงานและอุปกรณ์ให้ทันกับความต้องการและทิศทางของการ บริการด้านการศึกษายั่งยืน

5.5 ด้านการมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร หมายถึง การให้ความสำคัญกับ บุคลากร การพัฒนาบุคลากร และการสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็ม ใจในการปฏิบัติงาน ทำให้สถานศึกษาประสบความสำเร็จ

ความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับความรู้ ทักษะ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และแรงจูงใจ ของคณาจารย์และบุคลากร องค์กรที่เห็นคุณค่า มีความมุ่งมั่นที่จะทำให้คณาจารย์และบุคลากร เกิดความพึงพอใจและมีพัฒนาการ มีความสุขกายสบายใจ สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ถ้าองค์กรมีวิธี ปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่นมากขึ้น และปรับให้เหมาะกับแต่ละบุคคล ที่มีความต้องการในชีวิตการ ทำงานและชีวิตส่วนตัวที่แตกต่างกันไป ความท้าทายในด้านคุณค่าของคณาจารย์และบุคลากร รวมถึงการแสดงให้เห็นว่าผู้นำมุ่งมั่นที่จะให้คณาจารย์และบุคลากรประสบความสำเร็จ การ ยอมรับนับถือผลงานให้เหนือไปกว่าที่ระบบให้ผลตอบแทนที่เสนอให้ พัฒนาการและ ความก้าวหน้าในองค์กร การแลกเปลี่ยนความรู้ขององค์กรเพื่อให้คณาจารย์และบุคลากรสามารถ ให้บริการแก่ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ได้ดีขึ้น

5.6 ด้านการจัดการกระบวนการ หมายถึง กระบวนการและวิธีที่ใช้ในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรให้เกิดความรู้สึกที่ดี และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ด้วยการจูงใจหรือจูงใจด้วยสิ่งต่าง ๆ เป็นลายลักษณ์อักษร การเปิดเผยข้อมูลการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานของครู/บุคลากร ในรูป คณะกรรมการ การออกตรวจเยี่ยมการปฏิบัติงานในฝ่ายต่าง ๆ กระบวนการในการสนับสนุนการปฏิบัติงานประจำวัน

5.7 ด้านผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานขององค์กร หมายถึง การให้ความสำคัญกับผลลัพธ์การเรียนรู้ของผู้เรียน ผลลัพธ์ด้านการดำเนินงานด้านงบประมาณ การเงิน และการตลาด ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน การเปรียบเทียบกับคู่แข่ง การวัดผลการดำเนินงานขององค์กรควรมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์หลัก ๆ ซึ่งนำไปใช้สร้างคุณค่าและรักษาสมดุลของคุณค่าให้แก่ผู้เรียน และผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ ซึ่งเท่ากับได้ช่วยปรับปรุงผลการดำเนินงานด้านการศึกษาโดยรวม และเป็นการสร้างความภาคภูมิใจต่อองค์กร เป้าหมายของการสร้างสมดุลของคุณค่าอาจเปลี่ยนแปลงได้ และบางครั้งอาจขัดแย้งกัน ฉะนั้นกลยุทธ์ขององค์กรจึงควรต้องระบอบความต้องการของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้เสียส่วนเสียที่สำคัญไว้ให้ชัดเจน เพื่อจะช่วยให้มั่นใจว่าแผนและการกระทำต่าง ๆ สนองความต้องการของทั้งสองฝ่าย การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์หมายถึง การใช้ตัววัดผลการดำเนินงานทั้งแบบนำและแบบตามร่วมกัน การติดตามผลการดำเนินงานจริงทั้งระยะสั้นและระยะยาว ตลอดจนการสร้างพื้นฐานที่ชัดเจนเพื่อปรับปรุงผลลัพธ์นั้น



แผนภูมิ 5 กรอบเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

ที่มา : Malcolm Baldrige, 1999 อ้างถึงใน ลภาพรรณ จวงษ์ , 2545 : 11

การพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศ จำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งสิ้น ใน 7 ด้านด้วยกัน คือ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตลาด ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร ด้านการจัดการกระบวนการ ด้านผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานขององค์กร

ผู้บริหารการศึกษา และผู้บริหารสถานศึกษาในปัจจุบันจึงมีความจำเป็นที่จะต้องให้ความสนใจและศึกษาหาความรู้ แนวทางและหลักการบริหารสถานศึกษาเพื่อความเป็นเลิศ การประยุกต์ใช้หลักและแนวทางการบริหารเพื่อมุ่งความเป็นเลิศต่อไป

สถานศึกษาเอกชน

1. ความเป็นมาและความสำคัญของสถานศึกษาเอกชน

การกำหนดนโยบายการจัดการศึกษาเอกชนในประเทศไทย เริ่มมีมาตั้งแต่สมัย พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระในการจัดการศึกษาของรัฐ ทำให้รัฐไม่ต้องลงทุนขยายการศึกษาในบางระดับบางประเภทมากนัก และได้มีการกำหนดนโยบายไว้ในแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ตั้งแต่แผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2504 - 2509) จนถึงแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 - 2544) ซึ่งจะเห็นได้ว่าการศึกษาเอกชนจะมีบทบาทสำคัญเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะในช่วงที่ประเทศไทยกำลังเร่งพัฒนาในทุก ๆ ด้านอย่างที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและที่คาดการณ์ว่าจะจะเป็นไปในอนาคต (พนม พงษ์ไพบูลย์, 2542 : 7) รัฐมีหน้าที่ควบคุมการจัดการศึกษาเอกชน และมีนโยบายในการส่งเสริมสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านการบริหารวิชาการ ด้านขวัญกำลังใจ ด้านงบประมาณ ตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ ต่อบุคลากรในสถานศึกษาเอกชน ซึ่งบทบาทของภาคเอกชนที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เป็นที่ยอมรับมากขึ้น

2. บทบาทและหน้าที่ของสถานศึกษาเอกชน

การจัดการศึกษาของประเทศไทยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา เอกชนได้มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประชากรควบคู่กับรัฐอย่างต่อเนื่อง ในส่วนของการกำกับดูแล การจัดการศึกษาของเอกชนให้มีคุณภาพนั้น รัฐได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติสถานศึกษาราชฎูร์ เพื่อใช้ในการควบคุมดูแล และใน พ.ศ. 2476 ได้มีการประกาศจัดตั้งเป็นกองสถานศึกษาราชฎูร์ สังกัดกรมวิสามัญศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการขึ้น โดยมีหน้าที่ควบคุม ดูแล กำกับ ติดตาม และพัฒนาสถานศึกษาราชฎูร์ทั่วประเทศ และในปีพ.ศ. 2518 ได้ปรับปรุงกองสถานศึกษาราชฎูร์ขึ้นเป็นหน่วยงานระดับกรม คือ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน โดยให้สถานศึกษาดำเนินการตามพระราชบัญญัติสถานศึกษาเอกชน พ.ศ. 2525 ซึ่งได้แก่ สถานศึกษาหรือสถานที่ที่บุคคลจัดการให้การศึกษาในระดับต่ำกว่าชั้นปริญญาตรีแก่นักเรียนทุกผลัดรวมกันเกินเจ็ดคนขึ้นไป โดยผู้จัดตั้งสถานศึกษาอาจจะเป็นบุคคลทั่วไป หรือนิติบุคคล (บริษัท จำกัดหรือห้างหุ้นส่วน มูลนิธิ สมาคม หรือสหกรณ์) ก็ได้ แต่ทั้งนี้ต้องมีคุณสมบัติตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติสถานศึกษาเอกชน พ.ศ. 2525 และมาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติสถานศึกษาเอกชน พ.ศ. 2525 โดยจำแนกลักษณะของสถานศึกษาเอกชนไว้ ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2526 : 31)

1) สถานศึกษาที่จัดการศึกษาในระบบ ซึ่งใช้หลักสูตรของ และ/หรือ ที่ได้รับอนุมัติจากกระทรวงศึกษาธิการ

2) สถานศึกษาที่จัดการศึกษานอกระบบ

3) สถานศึกษาที่จัดการศึกษาให้แก่บุคคลที่มีลักษณะพิเศษ และการศึกษา

สงเคราะห์

สถานศึกษาเอกชนประเภทสามัญศึกษา เป็นการจัดการเรียนการสอนวิชาสามัญในระดับการศึกษาต่าง ๆ ตามหลักสูตรกระทรวงศึกษาธิการ หรือได้รับอนุมัติจากกระทรวงศึกษาธิการ สถานศึกษา ที่จัดการศึกษาประเภทนี้ ได้แก่สถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในระดับชั้นอนุบาล ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ซึ่งจัดโดยเอกชนทั่วไป มูลนิธิ สำนักพระราชวังเป็นผู้รับใบอนุญาต สถานศึกษาสงเคราะห์เด็กยากจนตามพระราชประสงค์ สถานศึกษาในพระบรมราชูปถัมภ์ สถานศึกษาที่จัดการศึกษาเพื่อการกุศล และสถานศึกษาของวัดในพระพุทธศาสนา ซึ่งสถานศึกษาที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานในระบบสถานศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2542 :1) โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนทำหน้าที่กำหนดนโยบาย กำกับ ดูแล สถานศึกษาเอกชนทุกระดับ ทุกประเภท ให้สอดคล้องกับการจัดการศึกษาของรัฐและกระทรวงศึกษาธิการ

กล่าวได้ว่า เอกชนเป็นผู้บุกเบิกการจัดการศึกษาในระบบสถานศึกษา และมีบทบาทในการจัดการศึกษาควบคู่กับการจัดการศึกษาของรัฐมาโดยตลอด เนื่องจากอดีตรัฐมีศักยภาพไม่พอเพียงที่จะจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง จึงเปิดโอกาสและส่งเสริมให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาเพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาลโดยสนับสนุนให้จัดตั้งสถานศึกษาเอกชนทุกระดับและทุกประเภท ดังนั้นการศึกษาเอกชนจึงได้มีบทบาทสร้างสรรค์และพัฒนาประชากรส่วนหนึ่งของประเทศให้มีความรู้ ความสามารถ ผลผลิตด้านทรัพยากรบุคคลที่สำเร็จการศึกษาจากสถานศึกษาเอกชนจำนวนมากได้เป็นกำลังที่สำคัญในการพัฒนา สร้างความก้าวหน้าให้แก่ประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี การเมืองการปกครอง เป็นที่ประจักษ์อย่างชัดเจนในการมีส่วนร่วมพัฒนาประเทศชาติตลอดมา จนกระทั่งในปัจจุบันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้ให้ความสำคัญแก่สถานศึกษาเอกชนอย่างชัดเจน โดยได้ระบุไว้ในมาตรา 81 ให้รัฐต้องจัดการศึกษาอบรมและสนับสนุนให้เอกชนจัดการศึกษา และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้ระบุไว้เช่นกันในมาตรา 12 ให้เอกชนมีสิทธิในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน และมาตรา 45 ระบุให้รัฐกำหนดนโยบายและมาตรการที่ชัดเจน เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของเอกชนในการจัดการศึกษา (คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542 : 8, 23)

การจัดการศึกษาของเอกชนมีลักษณะพิเศษแตกต่างไปจากการจัดการศึกษาของภาครัฐหลายประการ เช่น การลงทุน ลักษณะการจัดตั้ง การดำรงตำแหน่งของผู้บริหาร ระดับชั้นที่เปิดสอน เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2542 :21) และโดยเฉพาะสถานศึกษาเอกชนที่อยู่ในส่วนภูมิภาค ตามพระราชบัญญัติสถานศึกษาเอกชน พ.ศ. 2525 มาตรา 4 ได้กำหนดให้เป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้อนุญาต เกี่ยวกับการดำเนินงานขอสถานศึกษาเอกชน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2542 :12) และด้านวิชาการในท้องถิ่น โดยขึ้นตรงกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักบริหารงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนอีกทอดหนึ่ง

3. แนวดำเนินงานในการพัฒนาสถานศึกษาเอกชน

การพัฒนาระบบงานของสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนและส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพนักเรียนนั้น จะต้องเป็นกระบวนการพัฒนาที่มีการใช้แผนเป็นเครื่องมือในการบริหารงาน โดยแผนนั้นจะเกิดจากการวางแผนแบบมีส่วนร่วม มีเป้าหมายชัดเจนสอดคล้องกับสภาพสถานศึกษา และที่สำคัญคือมุ่งเน้นคุณภาพนักเรียน สถานศึกษาจะต้องสนับสนุนให้บุคลากรเกิดความมุ่งมั่นในการพัฒนางาน จัดกิจกรรมสนับสนุนการเรียนการสอน มีการประสานความร่วมมือจากทุกฝ่ายเพื่อพัฒนาสถานศึกษาและมีการประเมินผลงานอย่างเป็นระบบ และเพื่อให้การพัฒนาสถานศึกษาเอกชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนจึงได้กำหนดแนวดำเนินงานตามบัญญัติ 10 ประการของกระทรวงศึกษาธิการ คือ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2540 : 26 – 27)

3.1 บัญญัติข้อ 1 ผู้บริหารสถานศึกษา ครูใหญ่ อาจารย์ใหญ่ ผู้อำนวยการ มีจิตสำนึกในการที่จะพัฒนาปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และยกระดับมาตรฐานการศึกษาให้เป็นที่ยอมรับของสังคม ผู้บริหารควรมีเวลาอยู่ประจำสถานศึกษา เพื่อดูผลการปฏิบัติงานภายในให้เป็นที่ไปด้วยความเรียบร้อย

3.2 บัญญัติข้อ 2 จัดให้มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมของสถานศึกษา หรือสถานศึกษาที่เอื้อต่อการเรียนการสอน เพื่อให้นักเรียนได้เรียนอย่างมีความสุข มุ่งเน้นการเรียนการสอนตามธรรมชาติ โดยให้นักเรียนได้ฝึกปฏิบัติจริง และปลูกฝังเรื่องความสะอาด ความมีวินัย เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความรักสามัคคี รวมทั้งการจัดให้สถานศึกษามีความร่มรื่น มีต้นไม้ บ่อน้ำ ไร่นา ไร่ผลไม้

3.3 บัญญัติข้อ 3 จัดให้เป็นสถานศึกษาที่มีความพร้อม มีแผนผังเต็มรูปแบบ มีห้องเรียน ห้องสมุด ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องทดลอง ห้องปฏิบัติการ ตลอดจนสนามกีฬาครบครัน โดยให้เหมาะสมกับสภาพท้องถิ่น

3.4 บัญญัติข้อ 4 จัดให้มีอุปกรณ์การเรียนการสอนครบครัน โดยจัดซื้อในราคาท้องตลาดที่เป็นธรรม ทั้งให้เหมาะสมกับการใช้ประโยชน์สูงสุด

3.5 บัญญัติข้อ 5 จัดให้มีบุคลากรครูผู้สอนครบตามเกณฑ์ หากขาดแคลนครูให้ครูเกษียณอายุหรือภูมิปัญญาท้องถิ่น ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิมาช่วยสอน หรือจัดให้มีระบบการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม

3.6 บัญญัติข้อ 6 ควรให้องค์กรท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาไม่ว่าจะเป็นทางด้านวิชาการ หรือด้านบริหาร เช่น กำหนดหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น ได้แก่ การสอนภาษาอังกฤษ ตั้งแต่ระดับประถมศึกษา การสอนวิชาชีพการเกษตร การก่อสร้าง การไฟฟ้า เป็นต้น

3.7 บัญญัติข้อ 7 มีการเก็บค่าเล่าเรียนหรือค่าธรรมเนียมการศึกษาเพื่อพัฒนาสถานศึกษา และจัดอุปกรณ์การเรียนการสอนให้ครบครัน ทั้งนี้ให้ยกเว้นค่าเล่าเรียนสำหรับเด็กยากจน หรืออาจจัดตั้งเป็นกองทุน มีการจ่ายค่าตอบแทนให้นักเรียนในการพัฒนาหรือฝึกปฏิบัติ ฝึกอาชีพที่เกิดรายได้ และเป็นประโยชน์แก่สถานศึกษา เช่น การปลูกพืชผักสวนครัว การเลี้ยงไก่ เลี้ยงปลา เป็นต้น

3.8 บัญญัติข้อ 8 มีการส่งเสริมให้กลุ่มบุคคลหรือชุมชนมีส่วนร่วมในการแสวงหาทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการบริหาร การจัดกิจกรรมของสถานศึกษา การจัดสวัสดิการให้กับครู เช่น การจัดที่พัก ค่าตอบแทน ค่าล่วงเวลา ค่าสอนพิเศษ ตลอดจนการแก้ไขปัญหาหนี้สินของครู

3.9 บัญญัติข้อ 9 จัดให้มีการวัดและประเมินผลทางการศึกษาที่มุ่งเน้นผลผลิต คือคุณภาพนักเรียนตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตร

3.10 บัญญัติข้อ 10 เป็นสถานศึกษาที่ผู้นำท้องถิ่น และผู้ปกครองทุกระดับทุกประเภท ยอมรับว่าเป็นสถานศึกษาที่มีคุณภาพและมาตรฐาน

แนวทางในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาสถานศึกษาดังกล่าว เป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญต่อการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารจะต้องมีวิสัยทัศน์กว้างไกล กำหนดยุทธศาสตร์การจัดการศึกษาได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยจะต้องทำการจัดระบบการบริหารสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการพิจารณาจากกระบวนการบริหารงานให้เป็นไปตามมาตรฐานสถานศึกษา 5 มาตรฐาน คือ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2546 : 336)

- 1) สถานศึกษาใช้แผนเป็นเครื่องมือในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) สถานศึกษาสับสนุนให้บุคลากรเกิดความมุ่งมั่นในการพัฒนางาน
- 3) สถานศึกษาจัดกิจกรรมหลากหลายเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน
- 4) สถานศึกษาประสานความร่วมมือจากทุกฝ่ายเพื่อพัฒนาสถานศึกษา
- 5) สถานศึกษาประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ

เมื่อสถานศึกษาได้บริหารงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้แล้วย่อมเป็นการบ่งบอกถึงควมมีประสิทธิภาพของสถานศึกษา หรือการพัฒนาสถานศึกษาไปสู่ความเป็นเลิศต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยภายในประเทศ

มารีอา ตอวิเชียร (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาพฤติกรรมการรับรู้และสภาพการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนประเภทสามัญศึกษาระดับประถมศึกษา เขตการศึกษา 5 พบว่าพฤติกรรมการรับรู้และสภาพการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงานอาคารสถานที่ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านประสิทธิผลของสถานศึกษา ด้านงานกิจการนักเรียน ด้านการบริหารงานธุรการและการเงิน ด้านการบริหารงานความสัมพันธ์กับชุมชน ด้านการเรียนการสอน และด้านปรัชญาและแนวนโยบายของสถานศึกษา

ศานิตย์ เขยชุม (2543 : 97 – 99) ศึกษาแนวทางการบริหารงานเพื่อความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชนตามแนวคิดการบริหารงานเพื่อความเป็นเลิศของปีเตอร์และวอลเตอร์แมน พบว่า แนวทางการบริหารงานเพื่อความเป็นเลิศ ของสถานศึกษาเอกชนที่ได้รับรางวัลพระราชทานและ สถานศึกษาเอกชนทั่วไป โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบ พบว่า ด้านบุคลากร และด้านทักษะ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มาลี บุญเกตุ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ : กรณีศึกษาสถานศึกษาเจ็ยไ้ อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี พบว่า การบริหารงานสู่ความเป็นเลิศโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านระบบและวิธีการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านโครงสร้างด้านคุณธรรม ด้านกลยุทธ์ ด้านสไตล์การบริหาร ด้านทักษะ และด้านคนและพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง

งานวิจัยต่างประเทศ

อีเกอร์ (Eager, 1987 : 8-A อ้างถึงใน คานิตย์ เขย่ม, 2543 : 50) ได้ศึกษากลยุทธ์ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ระดับมัธยมศึกษาที่มีประสิทธิผล โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารและครู ผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์ที่สำคัญ ได้แก่ การให้ความสนใจต่อนักเรียน การเอาใจใส่ดูแลนักเรียน การจัดโปรแกรมการเรียนที่มีคุณภาพ การพัฒนาโปรแกรมการเรียนที่นักเรียนพอใจ เป็นแบบอย่างที่ดีต่อนักเรียน มีการติดต่อสื่อสารกับผู้ปกครองถึงความก้าวหน้าของนักเรียนและแจ้งให้นักเรียนทราบอย่างชัดเจนถึงพฤติกรรมที่เขาควรประพฤติ

แวนฮอร์น (Vanhorn, 1987 : บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานด้วยความเป็นเลิศกับคุณภาพที่เป็นเลิศของนักเรียน โดยทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาของรัฐจำนวน 4 แห่ง ซึ่งมี 1 แห่งที่เป็นสถานศึกษาที่เคยได้รับรางวัลดีเด่นระดับประเทศ ในปี 1985 จากกระทรวงการศึกษาของสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า สถานศึกษาที่ผู้บริหารใช้การบริหารตามองค์ประกอบการบริหารของปีเตอร์และวอเตอร์แมน ตามทฤษฎีระบบการบริหารงานแมคคินซี (McKinsey 7-S Model) จะมีผลกับผลการเรียนรู้ที่ดีเลิศของนักเรียน สามารถสรุปได้ว่า การบริหารงานด้วยความเป็นเลิศมีความสัมพันธ์กับคุณภาพที่เป็นเลิศของนักเรียน

ฮารริส (Harris, 1989 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้บริหารในองค์กรธุรกิจที่ได้รับการจัดลำดับว่าเป็นองค์กรที่ประสบผลสำเร็จในลำดับต้น ๆ กับคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา ที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นสถานศึกษาดีเด่นระหว่างปี ค.ศ. 1983 – 1985 โดยยึดหลักการวิเคราะห์ตามคุณลักษณะความเป็นผู้นำในการบริหาร 5 ประการ ได้แก่ การตัดสินใจ การมีส่วนร่วม ความไว้วางใจ การพัฒนาบุคลากร การยอมรับฟังความคิดเห็น ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารและครูเห็นว่าคุณลักษณะที่เป็นจริงและคุณลักษณะที่คาดหวังมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้บริหารและครูมีการรับรู้คุณลักษณะที่เป็นจริงของผู้บริหารแตกต่างกัน

ธอร์นตัน (Thornton, 1998 : 1424) ศึกษาการใช้เกณฑ์คุณภาพในการวัดตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในสถานศึกษานานาชาติในเมืองโกเบ ประเทศญี่ปุ่น เพื่อค้นหาแนวทางในการสร้างประสิทธิภาพในการเรียนการสอน ด้วยการเปรียบเทียบสมรรถนะทั้งภายในและภายนอก เพื่อหาวิธีปฏิบัติงานที่ดีที่สุด พบว่า กระบวนการเปรียบเทียบสมรรถนะโดยใช้เกณฑ์คุณภาพสามารถใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานในสถานศึกษาได้ และเป็นประโยชน์ในการพัฒนาวิสัยทัศน์ เป็นแผนที่ชี้บอกความสำเร็จในการจัดการเรียนการสอน

ฮอลเลนแคมป์ (Hollenkamp, 2000 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาลักษณะการบริหารงานของครูในสถานศึกษามัธยมที่มีความเป็นเลิศกับสถานศึกษาทั่วไปในรัฐอินิออนด์ แบ่งเป็นครูในสถานศึกษาที่มีความเป็นเลิศจำนวน 20 คน กับครูสถานศึกษาทั่วไปอีก 20 คน ผลการศึกษาพบว่า ครูสถานศึกษามัธยมศึกษาที่มีความเป็นเลิศมีมาตรฐานการปฏิบัติงานสูงกว่า มีอิสระในตนเองสูงกว่า มีความสามารถสูงกว่า มีวัฒนธรรมและความยืดหยุ่นมากกว่าครูในสถานศึกษาทั่วไป

เดลฟิน (Delphin, 2001 : บทคัดย่อ) ได้เปรียบเทียบคุณลักษณะความเป็นเลิศของสถานศึกษาที่มีความเป็นเลิศกับบริษัทธุรกิจยอดนิยม จากคุณลักษณะความเป็นเลิศ ของปีเตอร์ และวอเตอร์แมน โดยการใช้แบบสอบถามและการสังเกตพบว่า สถานศึกษามีความใกล้ชิดกับนักเรียนและผู้ปกครองมากกว่าบริษัทใกล้ชิดกับลูกค้า แต่สถานศึกษามีการพัฒนาประสิทธิภาพแบบตายตัว ไม่ยืดหยุ่น ไม่เหมือนบริษัทธุรกิจที่มีความยืดหยุ่นในการพัฒนามากกว่าและรวดเร็วกว่า

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นว่าปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต่างก็ตกอยู่ในสภาวะของการแข่งขันกันในเรื่องของคุณภาพผลผลิตและการบริการ ผู้บริหารจำเป็นที่จะต้องแสวงหายุทธวิธี รูปแบบแนวทางเพื่อนำไปสู่ความเป็นเลิศในการบริหาร โดยศึกษาแนวคิดหลักการ และทฤษฎี เพื่อศึกษาแนวโน้มขององค์การที่มีคุณภาพ การนำหน่วยงานและสถาบันไปสู่ความเป็นเลิศคือความมีคุณภาพทั้งในด้านผลผลิตและการบริการ ผู้บริหารจะต้องจัดระบบการบริหารองค์การโดยเน้นประสิทธิผลการทำงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรและความมีคุณภาพทั้งองค์การ จะทำให้หน่วยงานและสถาบันอยู่รอดในสภาพการณ์ที่มีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา และมีความเจริญก้าวหน้าและก้าวไปสู่ความเป็นเลิศขององค์การต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การค้นคว้าศึกษาค้นครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมุ่งที่จะศึกษาการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาเอกชนโดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ ตามเกณฑ์คุณภาพมัธยมศึกษา ซึ่งประยุกต์มาจากหลักการบริหารงานเพื่อความเป็นเลิศของ ปีเตอร์และวอลเตอร์แมน และเพื่อให้การวิจัยนี้ เป็นไปตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ในจังหวัดสมุทรปราการ รวมทั้งสิ้น 107 คนและผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 96 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ตามระดับการศึกษาที่เปิดสอน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารการศึกษาจำนวน 5

ท่าน

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทของโรงเรียน	จำนวนประชากร (โรงเรียน)	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (โรงเรียน)
โรงเรียนระดับอนุบาล 1 – 3	40	35
โรงเรียนระดับอนุบาล 1 – ประถมศึกษาปีที่ 6	38	34
โรงเรียนระดับอนุบาล 1 – มัธยมศึกษาปีที่ 3	16	14
โรงเรียนระดับอนุบาล 1 – มัธยมศึกษาปีที่ 6	5	5
โรงเรียนอาชีวศึกษา	5	5
โรงเรียนนานาชาติ	3	3
รวม	107	96

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ชนิด คือ

1 แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 1 ชุด สำหรับสอบถามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนที่มีต่อความสำคัญของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ ตามเกณฑ์คุณภาพ มัลคัม บัลดริจซึ่งประยุกต์มาจากหลักการบริหารงานเพื่อความเป็นเลิศของ ปีเตอร์และวอลเตอร์แมน โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับการศึกษาที่เปิดสอน ลักษณะของแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสำคัญของแนวคิดการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาโดยยึดหลักการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 42 ข้อ ครอบคลุมเนื้อหา 7 ด้าน คือ

1. ด้านภาวะผู้นำ
2. ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์

3. ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตลาด
4. ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์
5. ด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร
6. ด้านการจัดการกระบวนการ
7. ด้านผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานขององค์กร

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา

เกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนน การพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาโดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ มีดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	สำคัญมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	สำคัญมาก
คะแนน 3	หมายถึง	สำคัญปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	สำคัญน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	สำคัญน้อยที่สุด

2. แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นแบบสอบถามปลายเปิดครอบคลุมเนื้อหา ด้านการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาโดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศใน 7 ด้าน

ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือสำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร หนังสือ สิ่งพิมพ์ต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาโดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ ตามเกณฑ์คุณภาพ มัลคัม บัลดริจซึ่งประยุกต์มาจากหลักการบริหารงานเพื่อความเป็นเลิศของ ปีเตอร์และวอเทอร์แมน ที่คาดว่าจะเป็เกณฑ์ในการพัฒนาคุณภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างคำถามต่าง ๆ ในแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

2. สัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนเกี่ยวกับวิธีการในการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการสร้างแบบสอบถามต่อไป

3. รวบรวมเนื้อหาและสาระต่าง ๆ ที่ได้จากเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎี ผลการวิจัย และการสัมภาษณ์ เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา เอกชนโดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ

4. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมนั้น มาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาโดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ ใน 7 ด้าน คือ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตลาด ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร ด้านการจัดการกระบวนการ ด้านผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานขององค์กร

5. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วหาความเที่ยงตรงเชิงพินิจ (Face Validity) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปให้ผู้รู้และผู้มีประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และคัดเลือกข้อที่มีดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอต่อกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ แล้วนำไปทดลองใช้ (Try - Out) กับผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ที่มีได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค ได้ค่าเท่ากับ 0.963

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านขั้นตอนที่ 6 แล้วนำไปใช้จริงในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างขั้นตอนในการสร้างแบบสัมภาษณ์

1. นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม มาสร้างเป็นข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์

2. นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่อกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านขั้นตอนที่ 2 แล้วนำไปใช้จริงในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ระหว่างเดือนพฤษภาคม - กรกฎาคม พ.ศ. 2550 โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย ถึงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 และเขต 2 เพื่อขออนุญาตให้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยจากผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ในเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 และเขต 2

2. นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย เสนอต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 และเขต 2 เพื่อขออนุญาตให้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยจากผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ในเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 และเขต 2

3. เมื่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 และเขต 2 อนุญาตให้เก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการนำเอกสารจากผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 และเขต 2 ติดต่อประสานงานกับผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน เพื่อขอความอนุเคราะห์ขอเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยดำเนินการ ดังนี้

3.1 แบบสอบถาม

3.1.1 นำแบบสอบถามไปใส่ตามลิ้นชักประสานงานของเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ ทั้งเขต 1 และเขต 2 ตามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 96 โรงเรียน พร้อมซองเปล่าติดแสตมป์สำหรับส่งคืนทางไปรษณีย์

3.1.2 ผู้วิจัยได้รับเอกสารคืนทางไปรษณีย์ ซึ่งได้รับคืนมา 96 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

3.1.3 ผู้วิจัยสำรวจจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.2 แบบสัมภาษณ์

3.2.1 ผู้วิจัยติดต่อนัดหมายวันและเวลาที่ผู้ให้สัมภาษณ์สะดวกทางโทรศัพท์

3.2.2 ผู้วิจัยเดินทางไปสัมภาษณ์ด้วยตนเองตามวันและเวลาที่นัดหมายไว้

3.2.3 ผู้วิจัยรวบรวมแบบสัมภาษณ์เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

นำแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับกลับคืน มาพิจารณาความสมบูรณ์ของการตอบ เพื่อจะนำไปวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อพิจารณาแล้วจึงนำแบบสอบถามไปหาค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อคำนวณหาค่าสถิติต่อไป

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่และคำนวณค่าร้อยละ

2. ความสำคัญของแนวคิดในการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา ในทัศนะของผู้บริหาร

วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายด้าน และค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยใช้คุณสมบัติความต่อเนื่องของคะแนนเป็นแนวทางการแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

การแปลผลค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2546 : 162)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความสำคัญมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความสำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความสำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความสำคัญน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความสำคัญน้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบความสำคัญของแนวคิดในการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาในทัศนะของผู้บริหาร จำแนกตามเพศ ทดสอบนัยสำคัญโดยอาศัยการแจกแจงค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการบริหาร ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe')

4. แบบสอบถามปลายเปิดใช้วิธีการประมวลผลโดยการสรุปความแล้วหาค่าความถี่

5. คุณภาพสถานศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ประมวลผลและนำเสนอในรูปแบบของรายงานการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาโดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ

6. การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

6.1 หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยใช้สูตร IOC (สำอาง งานวิศา, 2535 : 62)

และคัดเลือกข้อที่มีดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป

6.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์

แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตร ครอนบัค (Cronbach) มีค่าเท่ากับ 0.963

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา เอกชนโดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ ตามเกณฑ์คุณภาพมัลคัม บัลดริจ ได้กระทำตามลำดับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ ดังมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน (Standard Deviation)
N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F – distribution
df	แทน	ระดับขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็นของการปฏิเสธสมมติฐาน

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายตามลำดับ ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความสำคัญของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหาร

สถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ

3. การเปรียบเทียบความสำคัญของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ

4. แนวทางการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาเอกชนโดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ ตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนและผู้ทรงคุณวุฒิ จังหวัดสมุทรปราการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำคะแนนจากแบบสอบถามวัดระดับความสำคัญของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ โดยจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการบริหาร ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการบริหาร

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	18	18.80
- หญิง	78	81.20
รวม	96	100.00
อายุ		
- ต่ำกว่า 45 ปี	35	36.50
- 45 – 60 ปี	53	55.20
- มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	8	8.30
รวม	96	100.00

ตาราง 2(ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	4.20
- ปริญญาตรี	31	32.30
- สูงกว่าปริญญาตรี	61	63.50
รวม	96	100.00
ประสบการณ์ในการบริหาร		
- ต่ำกว่า 5 ปี	12	12.50
- 5 – 10 ปี	28	29.20
- มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	56	58.30
รวม	96	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 96 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 81.20) อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 45 – 60 ปี (ร้อยละ 55.20) มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 63.50) และมีประสบการณ์ในการบริหารมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป (ร้อยละ 58.30)

2. ความสำคัญของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ

2.1 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ เป็นรายด้านและรวมทุกด้าน

ผู้วิจัยได้นำคะแนนของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 3

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของแนวความคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน

การพัฒนาคุณภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
ด้านภาวะผู้นำ	4.69	0.31	มากที่สุด
ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์	4.55	0.47	มากที่สุด
ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้เสียและตลาด	4.43	0.41	มาก
ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์	4.45	0.50	มาก
ด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร	4.55	0.45	มากที่สุด
ด้านการจัดการ กระบวนการ	4.40	0.48	มาก
ด้านผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานขององค์กร	4.35	0.48	มาก
รวม	4.49	0.36	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า แนวความคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านภาวะผู้นำ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร มีความสำคัญมากที่สุด ส่วนด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้เสียและตลาด ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ด้านการจัดการ กระบวนการ และด้านผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานขององค์กร ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

2.2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวความคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านภาวะผู้นำ เป็นรายชื่อ

ผู้วิจัยได้นำคะแนนของแนวความคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านภาวะผู้นำเป็นรายชื่อ ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 4

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตาม
ทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านภาวะผู้นำเป็น
รายชื่อ

ด้านภาวะผู้นำ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
1. ผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์กว้างไกล	4.83	0.38	มากที่สุด
2. ผู้บริหารต้องเป็นผู้ใช้ข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี ในการบริหารงาน	4.55	0.54	มากที่สุด
3. ผู้บริหารต้องเอาใจใส่กับครู/บุคลากรทุกคนอย่าง เสมอภาค	4.74	0.44	มากที่สุด
4. ผู้บริหารต้องสนับสนุนให้ครู/บุคลากร ได้รับการ พัฒนาศักยภาพและริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ	4.80	0.40	มากที่สุด
5. ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับผู้ปกครองและดูแล เอาใจใส่นักเรียนอย่างทั่วถึง	4.65	0.52	มากที่สุด
6. ผู้บริหารต้องมีความยุติธรรมกับทุกคน	4.82	0.39	มากที่สุด
7. ผู้บริหารต้องมีความเป็นประชาธิปไตย รับฟังความ คิดเห็นและข้อเสนอแนะ	4.84	0.44	มากที่สุด
8. ผู้บริหารต้องมีความรู้ความสามารถในงานวิชาการ	4.63	0.50	มากที่สุด
9. ผู้บริหารต้องมีความรู้ความสามารถในการบริหาร จัดการอย่างเป็นระบบ	4.71	0.49	มากที่สุด
10. ผู้บริหารต้องมีความเด็ดขาดในการบริหารงานและ การตัดสินใจตามแนวทางที่ถูกต้อง	4.56	0.52	มากที่สุด
11. ผู้บริหารต้องมีวุฒิทางด้านการบริหารการศึกษา	4.37	0.79	มาก
12. ผู้บริหารต้องเป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับของ ผู้เกี่ยวข้องทั้งในและนอกสถานศึกษา	4.62	0.51	มากที่สุด
13. ผู้บริหารต้องมีคุณธรรมจริยธรรมและมี จรรยาบรรณในการบริหารงาน	4.86	0.35	มากที่สุด
รวม	4.69	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านภาวะผู้นำ โดยรวมและรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดย ข้อผู้บริหารต้องมีคุณธรรมจริยธรรมและมีจรรยาบรรณในการบริหารงาน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้บริหารต้องมีความเป็นประชาธิปไตย รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ และผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์กว้างไกล ตามลำดับ ยกเว้นในข้อผู้บริหารต้องมีวุฒิทางด้านการบริหารการศึกษา อยู่ในระดับมาก

2.3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ เป็นรายข้อ

ผู้วิจัยได้นำคะแนนของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ เป็นรายข้อ ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 5

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ เป็นรายข้อ

ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
1. สถานศึกษาต้องมีโครงสร้างการบริหารที่ชัดเจน	4.70	0.46	มากที่สุด
2. สถานศึกษาต้องตั้งคณะกรรมการดำเนินงานจัดทำแผนกลยุทธ์	4.45	0.66	มาก
3. สถานศึกษาต้องมีการวางแผนการปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว	4.48	0.61	มาก
4. สถานศึกษาต้องมีการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาแผนปฏิบัติการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	4.59	0.57	มากที่สุด
รวม	4.55	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นในข้อสถานศึกษาต้องตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน จัดทำแผนกลยุทธ์ และสถานศึกษาต้องมีการวางแผนการปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว อยู่ในระดับมาก

2.4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้เสียและตลาด เป็นรายข้อ

ผู้วิจัยได้นำคะแนนของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้เสียและตลาด เป็นรายข้อ ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 6

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้เสียและตลาด เป็นรายชื่อ

ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้เสียและตลาด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
1. สถานศึกษาต้องมีการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียน	4.34	0.57	มาก
2. สถานศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนเป็นผู้ประเมินครูเพื่อพัฒนาการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	4.04	0.80	มาก
3. สถานศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา	4.30	0.62	มาก
4. สถานศึกษาต้องเน้นความสำคัญของการจัดการเรียนการสอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	4.67	0.53	มากที่สุด
5. สถานศึกษาต้องเน้นผลประโยชน์ที่จะคืนให้กับผู้เรียน	4.51	0.57	มากที่สุด
6. สถานศึกษาต้องจัดสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกห้องเรียนให้เอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดเวลา	4.72	0.49	มากที่สุด
รวม	4.43	0.41	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้เสียและตลาด ผู้บริหารให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายชื่ออยู่ในระดับมาก ยกเว้นชื่อสถานศึกษาต้องจัดสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกห้องเรียนให้เอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดเวลา สถานศึกษาต้องเน้นความสำคัญของการจัดการเรียนการสอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และสถานศึกษาต้องเน้นผลประโยชน์ที่จะคืนให้กับผู้เรียน อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

2.5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ เป็นรายชื่อ

ผู้วิจัยได้นำคะแนนของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ เป็นรายชื่อ ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 7

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ เป็นรายชื่อ

ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
1. สถานศึกษาต้องมีการเก็บข้อมูลการดำเนินงานของทุกฝ่ายอย่างเป็นสารสนเทศ	4.52	0.59	มากที่สุด
2. สถานศึกษาต้องมีการเผยแพร่สารสนเทศกับผู้ที่เกี่ยวข้อง	4.36	0.62	มาก
3. สถานศึกษาต้องมีการพัฒนาเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพและทันสมัยอยู่เสมอ	4.43	0.59	มาก
4. สถานศึกษาต้องมีหลักฐานการวิเคราะห์สารสนเทศที่สามารถตรวจสอบได้	4.43	0.63	มาก
5. สถานศึกษาต้องนำสารสนเทศที่ได้จากการวิเคราะห์ไปใช้ในการตัดสินใจในการบริหารงาน	4.49	0.61	มาก
รวม	4.45	0.50	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ผู้บริหารให้ความสำคัญโดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อสถานศึกษาต้องมีการเก็บข้อมูลการดำเนินงานของทุกฝ่ายอย่างเป็นสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด

2.6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร เป็นรายชื่อ

ผู้วิจัยได้นำคะแนนของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร เป็นรายชื่อ ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 8

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร เป็นรายชื่อ

ด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
1. สถานศึกษาต้องมีการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่ครู/บุคลากร	4.59	0.53	มากที่สุด
2. สถานศึกษาต้องสร้างบรรยากาศการทำงาน ให้ครู/บุคลากร ได้รับความอบอุ่น มีความเป็นกันเองและมีความมั่นคง	4.64	0.56	มากที่สุด
3. สถานศึกษาต้องสนับสนุนให้ครู/บุคลากรมีความก้าวหน้าในอาชีพ	4.60	0.53	มากที่สุด
4. สถานศึกษาให้อิสระในการปฏิบัติและพัฒนา งานแก่ครู/บุคลากรทุกคน	4.32	0.56	มาก
5. สถานศึกษาต้องสนับสนุนให้ครู/บุคลากร มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	4.61	0.56	มากที่สุด
รวม	4.55	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร ผู้บริหารให้ความสำคัญโดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นข้อสถานศึกษาให้อิสระในการปฏิบัติและพัฒนางานแก่ครู/บุคลากรทุกคน อยู่ในระดับมาก

2.7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านการจัดการ กระบวนการ เป็นรายชื่อ

ผู้วิจัยได้นำคะแนนของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านการจัดการ กระบวนการ เป็นรายชื่อ ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 9

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านการจัดการ กระบวนการ เป็นรายชื่อ

ด้านการจัดการ กระบวนการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
1. ต้องมีการแจ้งระเบียบ/คำสั่งต่าง ๆ เป็นลาย ลักษณ์อักษร ให้ครูและบุคลากรทราบ	4.42	0.57	มาก
2. ต้องมีการเปิดเผยข้อมูลผลการปฏิบัติงานด้าน ต่าง ๆ แก่ครู/บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคน	4.42	0.62	มาก
3. ต้องมีการประเมินผลงานของครู/บุคลากร ในรูป ของคณะกรรมการ	4.31	0.68	มาก
4. ต้องมีการตรวจเยี่ยมการปฏิบัติงาน ณ สถานที่ ปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นข้อมูลประกอบการ ประเมินผลควบคู่กับการอ่านจากรายงาน	4.30	0.62	มาก
5. ต้องคัดเลือกผู้แทนครู/บุคลากร ร่วมเป็น คณะกรรมการบริหารสถานศึกษา	4.35	0.72	มาก
6. ต้องเปิดโอกาสให้ครู/บุคลากร มีส่วนร่วมในการ วางแผนเพื่อกำหนดจุดประสงค์และเป้าหมาย ของสถานศึกษา	4.56	0.60	มากที่สุด
รวม	4.40	0.48	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านการจัดการ กระบวนการ ผู้บริหารให้ความสำคัญโดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อต้องเปิดโอกาสให้ครู/บุคลากร มีส่วนร่วมในการวางแผนเพื่อกำหนดจุดประสงค์และเป้าหมายของสถานศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด

2.8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานขององค์กร เป็นรายชื่อ

ผู้วิจัยได้นำคะแนนของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานขององค์กร เป็นรายชื่อ ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 10

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานขององค์กร เป็นรายชื่อ

ด้านผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานขององค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
1. สถานศึกษาต้องมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนอยู่ในระดับสูง	4.14	0.69	มาก
2. สถานศึกษาต้องมีนักเรียนได้รับรางวัลจากการแข่งขันต่าง ๆ	4.04	0.76	มาก
3. สถานศึกษาต้องได้รับรางวัลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพ	4.08	0.77	มาก
4. สถานศึกษาต้องเป็นที่ยอมรับของคนในชุมชน	4.56	0.60	มากที่สุด
5. สถานศึกษาต้องมีการพัฒนาผลลัพธ์การดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	4.64	0.52	มากที่สุด
6. สถานศึกษาต้องสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพการจัดการเรียนการสอนโดยดำเนินการประกันคุณภาพ	4.64	0.54	มากที่สุด
รวม	4.35	0.48	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานขององค์กร ผู้บริหารให้ความสำคัญโดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก ยกเว้นชื่อสถานศึกษาต้องสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพการจัดการเรียนการสอนโดยดำเนินการประกันคุณภาพ สถานศึกษาต้องสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพการจัดการเรียนการสอนโดยดำเนินการประกันคุณภาพ และสถานศึกษาต้องเป็นที่ยอมรับของคนในชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

3.การเปรียบเทียบความสำคัญของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตาม ทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ

เป็นการเปรียบเทียบความสำคัญของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะ
ของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา
และประสบการณ์ในการบริหาร เพื่อทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย ดังแสดงในตาราง 11 ถึง 21

3.1 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความสำคัญของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็น
เลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ เป็นรายด้าน และโดยรวม
ทุกด้าน จำแนกตามเพศ

การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยของความสำคัญของแนวคิดการบริหารงานสู่ความ
เป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ระหว่างผู้บริหารเพศชายกับผู้บริหารเพศหญิง
มาเปรียบเทียบกันโดยใช้วิธีการทดสอบค่าที (t - test) เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน จำแนก
ตามเพศ ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 11

ตาราง 11 การทดสอบความแตกต่างของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของ
ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ที่มีเพศแตกต่างกัน

การพัฒนาคุณภาพ	เพศชาย N = 18			เพศหญิง N = 78			t
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ สำคัญ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำ คัญ	
ด้านภาวะผู้นำ	4.66	0.28	มากที่สุด	4.70	0.31	มากที่สุด	0.24
ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์	4.50	0.43	มาก	4.57	0.48	มากที่สุด	3.71
ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ เสียและตลาด	4.34	0.31	มาก	4.45	0.43	มาก	3.99*
ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์	4.28	0.45	มาก	4.49	0.51	มาก	2.26
ด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และ บุคลากร	4.46	0.39	มาก	4.58	0.47	มากที่สุด	0.46
ด้านการจัดการ กระบวนการ	4.26	0.36	มาก	4.43	0.50	มาก	4.20*
ด้านผลลัพธ์ของผลการ ดำเนินงานขององค์กร	4.23	0.35	มาก	4.38	0.51	มาก	2.91
รวม	4.39	0.25	มาก	4.51	0.38	มากที่สุด	4.58*

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 พบว่า ความสำคัญของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานทางการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยเพศหญิงให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพมากกว่าเพศชาย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้เสียและตลาด และด้านการจัดการ กระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความสำคัญของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามระดับอายุ ปรากฏผลดังตาราง 12 ถึง 15

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามระดับอายุ

การพัฒนาคุณภาพ	ต่ำกว่า 45 ปี N = 35			45 - 60 ปี N = 53			มากกว่า 60 ปี N = 8		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ สำคัญ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ สำคัญ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ สำคัญ
ด้านภาวะผู้นำ	4.65	0.37	มากที่สุด	4.73	0.25	มากที่สุด	4.69	0.26	มากที่สุด
ด้านการวางแผน									
เชิงกลยุทธ์	4.45	0.52	มาก	4.66	0.41	มากที่สุด	4.36	0.42	มาก
ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน									
ผู้มีส่วนได้เสียและ									
ตลาด	4.39	0.47	มาก	4.45	0.37	มาก	4.52	0.33	มากที่สุด

ตาราง 12 (ต่อ)

การพัฒนาคุณภาพ	ต่ำกว่า 45 ปี N = 35			45 - 60 ปี N = 53			มากกว่า 60 ปี N = 8		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ สำคัญ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ สำคัญ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ สำคัญ
ด้านสารสนเทศและ การวิเคราะห์	4.34	0.55	มาก	4.54	0.46	มากที่สุด	4.36	0.49	มาก
ด้านมุ่งเน้นคณาจารย์ และบุคลากร	4.48	0.48	มาก	4.63	0.43	มากที่สุด	4.44	0.44	มาก
ด้านการจัดการ กระบวนการ	4.29	0.58	มาก	4.48	0.39	มาก	4.37	0.41	มาก
ด้านผลลัพธ์ของผลการ ดำเนินงานขององค์กร	4.22	0.51	มาก	4.48	0.41	มาก	4.17	0.59	มาก
รวม	4.40	0.39	มาก	4.57	0.32	มากที่สุด	4.40	0.38	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้บริหารในแต่ละกลุ่มอายุ มีทัศนคติต่อความสำคัญของแนวคิดการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 45 – 60 ปี ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริหารที่มีระดับอายุ 45 – 60 ปี ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระดับมากที่สุดจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ และด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร ผู้บริหารที่มีระดับอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระดับมากที่สุดจำนวน 2 ด้าน คือด้านภาวะผู้นำ และด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้เสียและตลาด ผู้บริหารที่มีระดับอายุ ต่ำกว่า 45 ปี ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระดับมากที่สุดจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านภาวะผู้นำ

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนคติของ
ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ที่มีระดับอายุแตกต่างกัน

	แหล่งของความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านภาวะผู้นำ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.30	0.15	0.61	.205
	ภายในกลุ่ม	93	9.41	0.09		
	รวม	95	9.70			
ด้านการวางแผน เชิงกลยุทธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.43	0.72	3.46*	.035
	ภายในกลุ่ม	93	21.07	0.21		
	รวม	95	22.50			
ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้เสียและตลาด	ระหว่างกลุ่ม	2	0.15	0.08	0.46	.633
	ภายในกลุ่ม	93	17.05	0.17		
	รวม	95	17.21			
ด้านสารสนเทศและการ วิเคราะห์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.07	0.54	2.15	.122
	ภายในกลุ่ม	93	25.43	0.25		
	รวม	95	26.50			
ด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และ บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.63	0.31	1.55	.218
	ภายในกลุ่ม	93	20.62	0.20		
	รวม	95	21.24			
ด้านการจัดการ กระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.79	0.40	1.76	.178
	ภายในกลุ่ม	93	23.05	0.23		
	รวม	95	23.85			

ตาราง 13 (ต่อ)

	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.87	0.94 0.22	4.25*	.017
	ภายในกลุ่ม	93	22.44			
	รวม	95	24.31			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.71	0.35 0.13	2.82	.064
	ภายในกลุ่ม	93	12.82			
	รวม	95	13.52			

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 พบว่า ผู้บริหารที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อแนวทางการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และด้านผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานขององค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่าผู้บริหารที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติแตกต่างกันระหว่างคู่ใดบ้าง ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ปรากฏผลดังตาราง 14 ถึง 15

ตาราง 14 การทดสอบความแตกต่างของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนคติของ
ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ จำแนกตามระดับอายุเป็น
รายคู่

ระดับอายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 45 ปี	45 - 60 ปี	มากกว่า 60 ปี
		4.45	4.66	4.36
ต่ำกว่า 45 ปี	4.45	-	0.21	0.09
45 - 60 ปี	4.66	-	-	0.30*
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	4.36	-	-	-

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้บริหารที่มีอายุ 45 – 60 ปี มีทัศนคติต่อแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ โดยให้ความสำคัญมากกว่า ผู้บริหารที่มีอายุมากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนผู้บริหารตามระดับอายุในรายคู่อื่น ๆ มีทัศนคติต่อแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนคติของ
ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ด้านผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานขององค์กร จำแนก
ตามระดับอายุเป็นรายคู่

ระดับอายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 45 ปี	45 - 60 ปี	มากกว่า 60 ปี
		4.22	4.48	4.17
ต่ำกว่า 45 ปี	4.22	-	0.26*	0.05
45 - 60 ปี	4.48	-	-	0.26*
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	4.17	-	-	-

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้บริหารที่มีอายุ 45 – 60 ปี มีทัศนคติต่อแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ โดยให้ความสำคัญมากกว่า ผู้บริหารที่มีอายุมากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยิ่งมากกว่าผู้บริหารที่มีอายุต่ำกว่า 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน

3.3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความสำคัญของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา ปรากฏผลดังตาราง 16 ถึง 20

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

การพัฒนาคุณภาพ	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	N = 4			N = 31			N = 61		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
ด้านภาวะผู้นำ	4.54	0.18	มากที่สุด	4.71	0.26	มากที่สุด	4.69	0.33	มากที่สุด
ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์	4.25	0.29	มาก	4.48	0.29	มาก	4.61	0.43	มากที่สุด
ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนมีส่วนร่วมได้เสียและตลาด	4.25	0.10	มาก	4.38	0.43	มาก	4.47	0.40	มาก
ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์	4.00	0.23	มาก	4.44	0.52	มาก	4.48	0.50	มาก
ด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร	4.00	0.23	มาก	4.48	0.49	มาก	4.62	0.42	มากที่สุด
ด้านการจัดการกระบวนการ	4.00	0.00	มาก	4.31	0.55	มาก	4.46	0.44	มาก
ด้านผลลัพธ์ของผลดำเนินงานขององค์กร	3.83	0.58	มาก	4.21	0.53	มาก	4.45	0.42	มาก
รวม	4.12	0.23	มาก	4.43	0.40	มาก	4.54	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก และผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ในระดับมากที่สุดจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร ส่วนผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านภาวะผู้นำ

ตาราง 17 การทดสอบความแตกต่างของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านภาวะผู้นำ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.10	0.05	0.53	.58
	ภายในกลุ่ม	93	9.60	0.09		
	รวม	95	9.70			
ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.78	0.39	1.83	.16
	ภายในกลุ่ม	93	21.72	0.21		
	รวม	95	22.49			
ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนผู้มีส่วนได้เสียและตลาด	ระหว่างกลุ่ม	2	0.31	0.15	0.95	.39
	ภายในกลุ่ม	93	16.89	0.16		
	รวม	95	17.20			
ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.86	0.43	1.71	.18
	ภายในกลุ่ม	93	25.63	0.25		
	รวม	95	26.50			
ด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.66	0.83	4.32**	.01
	ภายในกลุ่ม	93	19.58	0.19		
	รวม	95	21.24			

ตาราง 17(ต่อ)

	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการจัดการกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.11	0.55	2.51	.08
	ภายในกลุ่ม	93	22.73	0.22		
	รวม	95	23.84			
ด้านผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	2.40	1.20	5.59**	.00
	ภายในกลุ่ม	93	21.90	0.21		
	รวม	95	24.30			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.81	0.40	3.28*	.04
	ภายในกลุ่ม	93	12.70	0.12		
	รวม	95	13.52			

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 พบว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อแนวความคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร และด้านผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานขององค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อให้ทราบว่าผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติแตกต่างกันระหว่างคู่ใดบ้าง ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe') ปรากฏผลดังตาราง 18 ถึง 20

ตาราง 18 การทดสอบความแตกต่างของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนคติของ
ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร จำแนกตามระดับ
การศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		4.00	4.48	4.62
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.00	-	0.48	0.62*
ปริญญาตรี	4.48	-	-	0.13
สูงกว่าปริญญาตรี	4.62	-	-	-

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติต่อแนวคิด
การบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ โดยให้ความสำคัญมากกว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาด้าน
ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนผู้บริหารตามระดับการศึกษาในรายคู่อื่น ๆ มีทัศนคติต่อแนวคิดการบริหารงานสู่
ความเป็นเลิศ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนคติของ
ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ด้านผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานขององค์กร จำแนก
ตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		3.83	4.21	4.45
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.83	-	0.37	0.61*
ปริญญาตรี	4.21	-	-	0.24
สูงกว่าปริญญาตรี	4.45	-	-	-

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติต่อแนวคิด
การบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ โดยให้ความสำคัญมากกว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษต่ำกว่า
ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
ส่วนผู้บริหารตามระดับการศึกษาในรายคู่อื่น ๆ มีทัศนคติต่อแนวคิดการบริหารงานสู่ความ
เป็นเลิศ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 การทดสอบความแตกต่างของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของ
ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		4.12	4.43	4.54
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.12	-	0.30	0.41*
ปริญญาตรี	4.43	-	-	0.11
สูงกว่าปริญญาตรี	4.54	-	-	-

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีทัศนะต่อ
แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ โดยให้ความสำคัญมากกว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษา
ต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความสำคัญของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการบริหาร ปรากฏผลดังตาราง 21 ถึง 29

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการบริหาร

การพัฒนาคุณภาพ	ต่ำกว่า 5 ปี N = 12			5 – 10 ปี N = 28			มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป N = 56		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ สำคัญ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ สำคัญ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ สำคัญ
ด้านภาวะผู้นำ	4.68	0.31	มากที่สุด	4.52	0.35	มากที่สุด	4.78	0.22	มากที่สุด
ด้านการวางแผน									
เชิงกลยุทธ์	4.21	0.43	มาก	4.45	0.49	มาก	4.69	0.40	มากที่สุด
ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน									
ผู้มีส่วนได้เสียและ									
ตลาด	4.28	0.46	มาก	4.45	0.38	มาก	4.47	0.40	มาก
ด้านสารสนเทศและ									
การวิเคราะห์	4.37	0.55	มาก	4.18	0.43	มาก	4.60	0.47	มากที่สุด
ด้านมุ่งเน้นคณาจารย์									
และบุคลากร	4.40	0.47	มาก	4.41	0.41	มาก	4.66	0.44	มากที่สุด
ด้านการจัดการ									
กระบวนการ	4.07	0.66	มาก	4.33	0.42	มาก	4.50	0.41	มากที่สุด
ด้านผลลัพธ์ของผล									
การดำเนินงานของ									
องค์กร	3.89	0.53	มาก	4.20	0.45	มาก	4.53	0.38	มากที่สุด
รวม	4.27	0.41	มาก	4.36	0.33	มาก	4.60	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการบริหารต่ำกว่า 5 ปี และ 5 – 10 ปี ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก และผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการบริหารมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการบริหารมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพในระดับมากที่สุดจำนวน 5 ด้าน คือ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร และด้านผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานขององค์กร ส่วนผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการบริหาร ต่ำกว่า 5 ปี และ 5 – 10 ปี ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านภาวะผู้นำ

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ที่มีประสบการณ์ในการบริหารแตกต่างกัน

	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านภาวะผู้นำ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.34	0.67	8.20**	.00
	ภายในกลุ่ม	93	8.36	0.08		
	รวม	95	9.70			
ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	3.04	1.52	7.97**	.00
	ภายในกลุ่ม	93	19.45	0.19		
	รวม	95	22.49			
ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนผู้มีส่วนได้เสียและตลาด	ระหว่างกลุ่ม	2	0.39	0.19	1.20	.30
	ภายในกลุ่ม	93	16.80	0.16		
	รวม	95	17.20			
ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์	ระหว่างกลุ่ม	2	3.67	1.83	8.21**	.00
	ภายในกลุ่ม	93	22.82	0.22		
	รวม	95	26.50			

ตาราง 22 (ต่อ)

	แหล่งของความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และ บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.59	0.79	4.13*	.019
	ภายในกลุ่ม	93	19.64	0.19		
	รวม	95	21.24			
ด้านการจัดการ กระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.31	1.15	5.46**	.00
	ภายในกลุ่ม	93	21.53	0.21		
	รวม	95	23.84			
ด้านผลลัพธ์ของผลการ ดำเนินงานขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	5.56	2.78	15.13**	.00
	ภายในกลุ่ม	93	18.74	0.18		
	รวม	95	24.30			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.96	0.98	8.64**	.00
	ภายในกลุ่ม	93	11.56	0.11		
	รวม	95	13.52			

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 22 พบว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการบริหารต่างกัน มีทัศนคติต่อแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านภาวะผู้นำ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ด้านการจัดการ กระบวนการ และด้านผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานขององค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้เสียและตลาด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่าคุณสมบัติในการบริหารต่างกัน มีลักษณะแตกต่างกันระหว่างคู่ใดบ้าง ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe') ปรากฏผลดังตาราง 23 ถึง 29

ตาราง 23 การทดสอบความแตกต่างของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ด้านภาวะผู้นำจำแนกตามประสบการณ์ในการบริหารเป็นรายคู่

ประสบการณ์ในการบริหาร	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป
		4.68	4.52	4.78
ต่ำกว่า 5 ปี	4.68	-	0.16	0.09
5 – 10 ปี	4.52	-	-	0.25**
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	4.78	-	-	-

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการบริหารมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป มีทัศนะต่อแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ โดยให้ความสำคัญมากกว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการบริหาร 5 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนผู้บริหารตามประสบการณ์ในการบริหารในรายคู่อื่น ๆ มีทัศนะต่อแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 24 การทดสอบความแตกต่างของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของ
ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ จำแนกตามประสบการณ์
ในการบริหารเป็นรายคู่

ประสบการณ์ในการบริหาร	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป
		4.21	4.45	4.69
ต่ำกว่า 5 ปี	4.21	-	0.23	0.47**
5 – 10 ปี	4.45	-	-	0.23
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	4.69	-	-	-

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการบริหารมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป มีทัศนะต่อแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ โดยให้ความสำคัญมากกว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการบริหารต่ำกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนผู้บริหารตามประสบการณ์ในการบริหารในรายคู่อื่น ๆ มีทัศนะต่อแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 25 การทดสอบความแตกต่างของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของ
ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ด้านการสารสนเทศและการวิเคราะห์ จำแนกตาม
ประสบการณ์ในการบริหารเป็นรายคู่

ประสบการณ์ในการบริหาร	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป
		4.37	4.18	4.60
ต่ำกว่า 5 ปี	4.37	-	0.18	0.23
5 – 10 ปี	4.18	-	-	0.42**
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	4.60	-	-	-

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการบริหารมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป มี
ทัศนะต่อแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ โดยให้ความสำคัญมากกว่า ผู้บริหารที่มี
ประสบการณ์ในการบริหาร 5 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนผู้บริหารตามประสบการณ์ในการบริหารในรายคู่อื่น ๆ มีทัศนะต่อแนวคิดการ
บริหารงานสู่ความเป็นเลิศ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 26 การทดสอบความแตกต่างของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของ
ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร จำแนกตาม
ประสบการณ์ในการบริหารเป็นรายคู่

ประสบการณ์ในการบริหาร	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป
		4.40	4.41	4.66
ต่ำกว่า 5 ปี	4.40	-	0.01	0.26*
5 – 10 ปี	4.41	-	-	0.25*
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	4.66	-	-	-

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการบริหารมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป มี
ทัศนะต่อแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ โดยให้ความสำคัญมากกว่า ผู้บริหารที่มี
ประสบการณ์ในการบริหาร 5 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมากกว่า
ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการบริหารต่ำกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน

ตาราง 27 การทดสอบความแตกต่างของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของ
ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ด้านการจัดการ และกระบวนการ จำแนกตาม
ประสบการณ์ในการบริหารเป็นรายคู่

ประสบการณ์ในการบริหาร	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป
		4.07	4.33	4.50
ต่ำกว่า 5 ปี	4.07	-	0.16	0.43**
5 – 10 ปี	4.33	-	-	0.17
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	4.50	-	-	-

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการบริหารมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป มี
ทัศนะต่อแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ โดยให้ความสำคัญมากกว่าผู้บริหารที่มี
ประสบการณ์ในการบริหารต่ำกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนผู้บริหารตามประสบการณ์ในการบริหารในรายคู่อื่น ๆ มีทัศนะต่อแนวคิดการ
บริหารงานสู่ความเป็นเลิศ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 28 การทดสอบความแตกต่างของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของ
ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ด้านผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานขององค์กร
จำแนกตามประสบการณ์ในการบริหารเป็นรายคู่

ประสบการณ์ในการบริหาร	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป
		3.89	4.20	4.53
ต่ำกว่า 5 ปี	3.89	-	0.31	0.64**
5 – 10 ปี	4.20	-	-	0.32**
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	4.53	-	-	-

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 28 พบว่า พบว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการบริหารมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป มีทัศนะต่อแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ โดยให้ความสำคัญมากกว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการบริหารต่ำกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ มากกว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการบริหาร 5 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นกัน

ตาราง 29 การทดสอบความแตกต่างของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของ
ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการบริหาร
เป็นรายคู่

ประสบการณ์ในการบริหาร	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป
		4.27	4.36	4.60
ต่ำกว่า 5 ปี	4.27	-	0.08	0.33**
5 – 10 ปี	4.36	-	-	0.24**
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	4.60	-	-	-

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการบริหารมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป มี
ทัศนะต่อแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ โดยให้ความสำคัญมากกว่าผู้บริหารที่มี
ประสบการณ์ในการบริหารต่ำกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ มากกว่า
ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการบริหาร 5 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นกัน

4. แนวทางการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาเอกชนโดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ ตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนและผู้ทรงคุณวุฒิ จังหวัดสมุทรปราการ

เป็นการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดของผู้บริหารสถานศึกษาในจังหวัดสมุทรปราการ และการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ถึงแนวทางในการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาเอกชนโดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ ของมัลคัม บัลดริจ

โดยข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดของผู้บริหารสถานศึกษาในจังหวัดสมุทรปราการ สามารถแสดงผลได้ดังปรากฏในตาราง 30

ตาราง 30 แสดงผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ ตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่
1. การพัฒนาคุณภาพการศึกษาต้องพัฒนาในทุกๆ ด้าน	4
2. ผู้บริหารต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารงาน	2
3. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญด้านงานวิชาการ	2
4. ภาครัฐควรให้ความสำคัญและความร่วมมือในการพัฒนาโรงเรียนเอกชน ให้เสมอและเท่าเทียมกับโรงเรียนของภาครัฐเอง	1
5. การพัฒนาคุณภาพควรเริ่มต้นจากคุณภาพผู้เรียน	1
6. ควรเน้นความร่วมมือระหว่างโรงเรียนและชุมชน	1

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ มีทัศนะต่อแนวทางในการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพมัลคัม บัลดริจ ว่ามีความสำคัญในทุก ๆ ด้าน มากที่สุด โดยผู้บริหารต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารงาน และควรให้ความสำคัญด้านงานวิชาการรองลงมาตามลำดับ

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ มีทัศนะตรงกันกับข้อเสนอแนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนในการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา ในข้อที่ว่าการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษามีความสำคัญในทุก ๆ ด้าน ซึ่งสถานศึกษามีความจำเป็นต้องพิจารณาแต่ละด้าน และปฏิบัติให้ครบ จึงจะพัฒนาสู่ความเป็นเลิศได้ ซึ่งสรุปรายละเอียดเป็นรายด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านภาวะผู้นำ

ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนและผู้ทรงคุณวุฒิ มีความเห็นว่าภาวะผู้นำของผู้บริหารมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเห็นว่าผู้บริหารต้องมีคุณธรรม จริยธรรม และมีจรรยาบรรณในการบริหารงาน มีวิสัยทัศน์กว้างไกล และต้องสนับสนุนให้ครู/บุคลากร ได้รับการพัฒนาศักยภาพและริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ มากที่สุดตามลำดับ โดยท่านผู้ทรงคุณวุฒิให้แนวคิดเพิ่มเติมว่า ภาวะผู้นำมีความจำเป็นอย่างยิ่งยวดในการพัฒนาคุณภาพขององค์กรทุกองค์กร เป็นการตรวจสอบว่าผู้นำระดับสูงใช้วิธีการในการกำหนด ค่านิยม ทิศทาง และความคาดหวังในการดำเนินงาน รวมทั้งการแสดงความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และการสนับสนุนชุมชน โดยพิจารณาใน 2 ประเด็นหลัก คือ

1.1.1 ภาวะผู้นำองค์กร หมายถึง วิธีการที่ผู้นำระดับสูงใช้ในการกำหนดทิศทางและพบทวนผลการปฏิบัติงานขององค์กร / สถานศึกษา นั่นคือสิ่งที่ผู้นำจะต้องมีการกำหนดทิศทางเป้าหมาย และวิธีการพัฒนาองค์กรที่ชัดเจน การสื่อสารนโยบาย และเป้าหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ การรับฟังความคิดเห็น และการตอบสนองต่อความคิดเห็น การสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมคุณภาพของงานและบุคลากร

1.1.2 ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ หมายถึง วิธีการที่องค์กร / สถานศึกษา แสดงความรับผิดชอบต่อสาธารณะและการเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างยุติธรรม การควบคุมมาตรฐานการทำงาน การมีจริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน

ซึ่งควรต้องมีการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ทักษะในการตัดสินใจและโน้มน้าวใจคน
- 2) ทักษะการสร้างเชื่อมั่นในศักยภาพขององค์กร
- 3) ทักษะการประยุกต์และเลือกใช้วิธีที่เหมาะสมกับสถานการณ์
- 4) ทักษะการทำงานเป็นทีม
- 5) ทักษะและความเข้าใจด้านการเงินในองค์กรยุคใหม่
- 6) ทักษะการมองข้ามประเด็นปลีกย่อย

7) ทักษะการเปิดตัวเองรับความเปลี่ยนแปลงภายนอก

1.2 ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์

ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนและผู้ทรงคุณวุฒิ มีความเห็นว่าการวางแผนเชิงกลยุทธ์มีความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยสถานศึกษาต้องมีการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาแผนปฏิบัติการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง มีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน และมีการวางแผนการปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว ตามลำดับ โดยผู้ทรงคุณวุฒิให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า การวางแผนเชิงกลยุทธ์เป็นความต่อเนื่องจากการบริหารโดยภาวะผู้นำ ที่มีวิสัยทัศน์ในการบริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องมีระบบโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน มีการตรวจสอบถึงกระบวนการในการพัฒนา และการเลือกจุดประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ รวมทั้งวัดความก้าวหน้าโดยพิจารณา จาก 2 ประเด็นหลัก คือ

1.2.1 การพัฒนามาตรฐาน หมายถึง วิธีการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร รวมทั้งระบุความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้อง และการเพิ่มสมรรถนะในการแข่งขันด้วย

1.2.2 การปรับใช้กลยุทธ์ หมายถึง วิธีการที่องค์กรแปลงกลยุทธ์สู่แบบปฏิบัติการ รวมทั้งการสรุปตัวบ่งชี้ การดำเนินงานในปัจจุบัน และการคาดการณ์ในอนาคต

1.3 ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้เสียและตลาด

ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนและผู้ทรงคุณวุฒิ มีความเห็นว่าการมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้เสียและตลาด มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสถานศึกษาต้องเน้นความสำคัญของการจัดการเรียนการสอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ต้องจัดสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกห้องเรียนให้เอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดเวลา และต้องเน้นผลประโยชน์ที่จะคืนให้กับผู้เรียนตามลำดับ โดยผู้ทรงคุณวุฒิให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า การบริหารจัดการทุกอย่างของสถานศึกษาจำเป็นต้องคำนึงถึงผู้เรียน หรือผู้มีส่วนได้เสียและตลาด เป็นสำคัญ เช่นเดียวกับธุรกิจ ที่ต้องคำนึงถึงลูกค้า โดยสถานศึกษาสามารถพิจารณา ได้ใน 2 ประเด็น คือ

1.3.1 ความรู้ด้านความต้องการ และความคาดหวังของผู้เรียน ผู้มีส่วนได้เสียและตลาด หมายถึงวิธีการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมาย และการนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์เพื่อจัดการศึกษา

1.3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้เรียน ผู้มีส่วนได้เสียและตลาด หมายถึงวิธีการที่ใช้ในการสร้างความสัมพันธ์ ความพึงพอใจแก่ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้เสียและตลาด รวมทั้งวิธีการระบุนความพึงพอใจด้วย

4.4 ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์

ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนและผู้ทรงคุณวุฒิ มีความเห็นว่าด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสถานศึกษาต้องมีการเก็บข้อมูลการดำเนินงานของทุกฝ่ายอย่างเป็นสารสนเทศ ต้องนำสารสนเทศที่ได้จากการวิเคราะห์ไปใช้ในการตัดสินใจในการบริหารงาน และต้องมีการพัฒนาเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพและทันสมัยอยู่เสมอ ตามลำดับ โดยผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า สารสนเทศและการวิเคราะห์ เปรียบเหมือนการตรวจสอบการจัดสมรรถนะในการดำเนินงานของสถานศึกษา รวมทั้งวิธีการที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ โดยพิจารณา 2 ประเด็นสำคัญ คือ

4.4.1 การจัด และวิเคราะห์การปฏิบัติงาน หมายถึง วิธีการที่ใช้ในการจัดให้มีข้อมูล และสารสนเทศที่มีคุณภาพ และสะดวกต่อการใช้งาน

4.4.2 การจัดการสารสนเทศ หมายถึง วิธีการที่ใช้ในการจัดให้มีข้อมูลและสารสนเทศที่มีคุณภาพ และสะดวกต่อการใช้งาน

4.5 ด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร

ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนและผู้ทรงคุณวุฒิ มีความเห็นว่าด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสถานศึกษาต้องมีการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่ครู/บุคลากร ต้องสนับสนุนให้ครู/บุคลากร มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และต้องสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ครู/บุคลากร ได้รับความอบอุ่น มีความเป็นกันเอง และความมั่นคง ตามลำดับ โดยผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า การมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร เป็นการตรวจสอบวิธีการที่สถานศึกษาใช้ในการจูงใจ และทำให้บุคลากรพัฒนา และให้ศักยภาพเต็มที่ในการทำงาน รวมทั้งวิธีการสร้างเสริม ซึ่งสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานของบุคลากร โดยพิจารณาใน 3 ประเด็นสำคัญ คือ

4.5.1 ระบบงาน หมายถึง วิธีการเกี่ยวกับงาน ค่าตอบแทน ความก้าวหน้า การจูงใจ และการทำให้เกิดความสำเร็จที่สูงขึ้น ของการปฏิบัติงานของบุคลากร

4.5.2 การศึกษาอบรม การพัฒนาบุคลากร หมายถึง วิธีการศึกษา อบรม ที่สนับสนุน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ รวมทั้งการสร้างความรู้ ทักษะ และความสามารถในการทำงาน

4.5.3 ความเป็นอยู่ที่ดี และความพึงพอใจของบุคลากร หมายถึง วิธีการที่ใช้ในการดูแลสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน ความเป็นอยู่และความพึงพอใจของบุคลากร

4.6 ด้านการจัดการ กระบวนการ

ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนและผู้ทรงคุณวุฒิ มีความเห็นว่าด้านการจัดการกระบวนการมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด โดยต้องเปิดโอกาสให้ครู/บุคลากร มีส่วนร่วมในการวางแผนเพื่อกำหนดจุดประสงค์และเป้าหมายของสถานศึกษา ต้องมีการแจ้งระเบียบ / คำสั่งต่าง ๆ เป็นลายลักษณ์อักษร ให้ครูและบุคลากรทราบ และ ต้องมีการประเมินผลงานของครู/บุคลากร ในรูปของคณะกรรมการ ตามลำดับ โดยผู้ทรงคุณวุฒิให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า การจัดการ กระบวนการ คือการบริหารกระบวนการ ที่ต้องตรวจสอบตั้งแต่การออกแบบ และการจัดการศึกษาที่เน้นการเรียนรู้ การบริหารนักเรียน และกระบวนการสนับสนุน โดยพิจารณาในทุกกระบวนการและทุกหน่วยงานย่อย โดยพิจารณาใน 3 ประเด็นหลัก คือ

4.6.1 กระบวนการออกแบบ และจัดการศึกษา หมายถึง วิธีการจัดกระบวนการหลักในการออกแบบและจัดการศึกษา

4.6.2 การบริการนักเรียน หมายถึง วิธีการจัดการที่ใช้ในการบริหารนักเรียน

4.6.3 กระบวนการสนับสนุน หมายถึง วิธีการจัดการกระบวนการหลักที่สนับสนุนการปฏิบัติงานประจำวันตามหน้าที่ของหน่วยงานทางการศึกษา และบุคลากรแต่ละฝ่าย

4.7 ด้านผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานขององค์กร

ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนและผู้ทรงคุณวุฒิ มีความเห็นว่าด้านผลลัพธ์ของการดำเนินงานขององค์กร มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสถานศึกษาต้องสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพการจัดการเรียนการสอนโดยดำเนินการประกันคุณภาพ ต้องมีการพัฒนาผลลัพธ์การดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และ ต้องเป็นที่ยอมรับของคนในชุมชน ตามลำดับ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ผลลัพธ์หรือผลการดำเนินงาน คือการตรวจสอบผลของการปฏิบัติงาน เมื่อเทียบกับคู่แข่งหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่สามารถเทียบเคียงกันได้อย่างเหมาะสม โดยควรพิจารณาใน 5 ประเด็นสำคัญ คือ

4.7.1 ผลการเรียนรู้ของนักเรียน หมายถึง สรุปผลการเรียนรู้ของนักเรียน จำแนกข้อมูลตามกลุ่มนักเรียน และตลาด หรือด้านอื่น ๆ ที่เหมาะสม รวมทั้งการเปรียบเทียบข้อมูลกับคู่แข่ง หรือ หน่วยงานต่าง ๆ ที่จำเป็น

4.7.2 ผลด้านการให้ความสำคัญกับนักเรียน และผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง การสรุปผลงาน รวมทั้งความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มและตลาดหรือด้านที่เหมาะสม รวมทั้งการเปรียบเทียบข้อมูลที่เหมาะสมด้วย

4.7.3 ผลงานด้านงบประมาณการเงินและตลาด หมายถึง การสรุปผลงานด้าน งบประมาณการเงินและตลาด จำแนกตามกลุ่มที่เหมาะสม รวมทั้งการเปรียบเทียบข้อมูลที่เหมาะสมด้วย

4.7.4 ผลงานด้านบุคลากร และหน่วยงานย่อย หมายถึง สรุปผลงานด้าน บุคลากร และหน่วยงานย่อย รวมถึงความเป็นอยู่ ความพึงพอใจ การพัฒนาและสมรรถนะของ ระบบงาน จำแนกผลงานดังกล่าวเพื่อแสดงให้เห็นกำลังคน ชนิดและประเภทของบุคลากรหรือใน ด้านที่เหมาะสม รวมทั้งการเปรียบเทียบข้อมูลที่เหมาะสมด้วย

4.7.5 ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง สรุปผลการดำเนินงานที่ทำให้มีโอกาส เพิ่มการเรียนรู้และความมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเปรียบเทียบข้อมูลที่เหมาะสมด้วย

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์สำคัญ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความสำคัญของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการบริหาร และศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาเอกชนโดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ ตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนและผู้ทรงคุณวุฒิ จังหวัดสมุทรปราการ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ในจังหวัดสมุทรปราการ รวมทั้งสิ้น 107 คนและผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 96 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ตามระดับการศึกษาที่เปิดสอน และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารการศึกษา จำนวน 5 ท่าน

วิธีการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือสำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยศึกษาเอกสาร และสัมภาษณ์ผู้บริหาร แล้วนำเครื่องมือไปทดสอบหาคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงพินิจ แล้วนำไปทดลองใช้เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา แล้วจึงนำไปใช้จริงในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม 3 ตอน และแบบสัมภาษณ์

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาค้นคว้า สรุปได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหญิงมากกว่าชาย อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 45 – 60 ปี มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในการบริหารมากกว่า 10 ปีขึ้นไปมากที่สุด

2. ความสำคัญของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้เสียและตลาด ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร ด้านการจัดการ กระบวนการ ด้านผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานขององค์กร พบว่าผู้บริหารมีทัศนะโดยรวมให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านภาวะผู้นำ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร มีความสำคัญมากที่สุด ตามลำดับ ส่วนด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้เสียและตลาด ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ด้านการจัดการ กระบวนการ และด้านผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานขององค์กร ผู้บริหารให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

3. การเปรียบเทียบความสำคัญของแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการบริหาร แตกต่างกัน

3.1 ผู้บริหารที่มีเพศแตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ตามแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้บริหารเพศหญิง ให้ความสำคัญมากกว่าผู้บริหารเพศชาย

3.2 ผู้บริหารที่มีระดับอายุแตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ตามแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ตามแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญมากกว่าผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

3.4 ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการบริหารแตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ตามแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการบริหารมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญมากกว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์บริหารต่ำกว่า 5 ปี และมีประสบการณ์ในการบริหาร 5 – 10 ปี

4. แนวทางการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาเอกชนโดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ ตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนและผู้ทรงคุณวุฒิ จังหวัดสมุทรปราการ

4.1 ด้านภาวะผู้นำ ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนและผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่ามี ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยให้พิจารณาในเรื่องของภาวะผู้นำองค์กร และความรับผิดชอบต่อสาธารณะ

4.2 ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนและผู้ทรงคุณวุฒิ เห็นว่ามีความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยให้พิจารณาในเรื่องการพัฒนากลยุทธ์ การปรับใช้กลยุทธ์ เพิ่มเติม

4.3 ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้เสียและตลาด ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนและผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่ามี ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยให้พิจารณาในเรื่องความรู้ด้านความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ของผู้เรียน ผู้มีส่วนได้เสียและตลาด

4.4 ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนและผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่ามี ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยให้พิจารณาในเรื่องการจัด การวิเคราะห์ การปฏิบัติงาน และการจัดการสารสนเทศเพิ่มเติม

4.5 ด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนและผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่ามี ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยให้พิจารณาในเรื่อง ระบบงาน การศึกษา อบรม การพัฒนากุศลกร ความเป็นอยู่ที่ดี และความพึงพอใจของบุคลากร เพิ่มเติม

4.6 ด้านการจัดการ กระบวนการ ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนและผู้ทรงคุณวุฒิ เห็นว่ามีความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยให้พิจารณาในเรื่อง กระบวนการออกแบบ และจัดการ ศึกษา การบริการนักเรียน และกระบวนการสนับสนุนเพิ่มเติม

4.7 ด้านผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานขององค์กร ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนและผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่ามี ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยให้พิจารณาในเรื่อง ผลการเรียนรู้ ของนักเรียน ผลด้านการให้ความสำคัญกับนักเรียน และผู้มีส่วนได้เสีย ผลงานด้านงบประมาณ การเงินและตลาด ผลงานด้านบุคลากร และหน่วยงานย่อย และประสิทธิผลขององค์กร เพิ่มเติม

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ ของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ในจังหวัดสมุทรปราการ มีประเด็นที่น่าสนใจซึ่งสามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1.แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ ของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ในจังหวัดสมุทรปราการ ตามเกณฑ์คุณภาพของมัลคัม บรัลด์ริจ แบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ

1.1 ด้านภาวะผู้นำ ซึ่งเป็นด้านที่ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ในจังหวัดสมุทรปราการ ให้ความสำคัญมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับรายงานคุณภาพของ พรทิพย์ กาญจนวนิชและคณะ (2547 : 23) ที่ได้พิจารณาสัดส่วนเกณฑ์คะแนนเพื่อพัฒนาคุณภาพในระดับอุดมศึกษาตามเกณฑ์ของสำนักงานมาตรฐานอุดมศึกษา สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ที่ให้เกณฑ์คะแนนในส่วนของภาวะผู้นำสูงสุด โดยผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำ ต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล และนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ ชี้นำทิศทางที่ถูกต้องและสื่อถึงคุณค่าคุณธรรมให้แก่คนในองค์กร สร้างกรอบแห่งการปฏิบัติงานเพื่อความเป็นเลิศ กระตุ้นให้เกิดแรงบันดาลใจในการสร้างนวัตกรรมและเสริมสร้างองค์ความรู้ การสร้างบรรยากาศ

1.2 ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ซึ่งเป็นด้านที่ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ในจังหวัดสมุทรปราการ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารให้ความสำคัญในเรื่องของการวางแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ รวมถึงแผนพัฒนาต่าง ๆ มากขึ้น และเห็นว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยในการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษา รวมทั้งยังให้ความคิดเห็นว่าการวางแผนที่ดีนั้นควรเกิดจากความร่วมมือกันของทุกฝ่าย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รื่นจิตต์ ตริณัฐ (2545 : บทคัดย่อ) ที่ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่าผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้คณะครูมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน กำกับ ติดตาม ประเมินผล เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจ ความมั่นใจ ความรักและศรัทธา ให้เกิดกับบุคลากรทุกฝ่าย ภายใต้บรรยากาศการทำงานแบบประชาธิปไตย ทั้งนี้ยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของคณะครูด้วย

1.3 ด้าน การมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้เสีย และตลาด เป็นด้านที่ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ในจังหวัดสมุทรปราการ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสวนงานประกันคุณภาพการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2548 : ออนไลน์) ที่ระบุว่า การมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้เสียและตลาด เป็นสิ่งสำคัญ ที่บ่งบอกถึงพฤติกรรมความต้องการของกลุ่มผู้เรียน และกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อที่จะนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงโปรแกรมการเรียนการสอน สิ่งที่ต้องนำเสนอให้ต่าง ๆ และบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มที่มีอยู่ให้เกิดความพึงพอใจและเกิดความสัมพันธ์ที่ดี รวมไปถึงการทราบถึงข้อมูลของ

กลุ่มอื่นที่ยังเข้าไม่ถึงได้ และเพื่อที่จะได้นำมากำหนดโปรแกรมการเรียนการสอน สิ่งที่ต้องนำเสนอให้ต่าง ๆ และบริการที่จะตอบสนองต่อกลุ่มผู้เรียน กลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย และกลุ่มตลาด การเรียนรู้ถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ความพึงพอใจของผู้เรียน และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ความสัมพันธ์กับผู้เรียน และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย แสดงให้เห็นว่า ความต้องการและความพึงพอใจของ ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้เสีย และตลาด ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ดังนั้นควรมีการศึกษาวิจัยถึงความต้องการและความพึงพอใจของผู้เรียน ผู้มีส่วนได้เสีย และตลาด ก่อนเพื่อนำผลจากการวิจัยมาปรับปรุงคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติของไมเคิล ออสนาโต (Michael Osnato, 2002 : 41 – 53)ที่ได้พัฒนาโรงเรียนท้องถิ่นเพิร์ลริเวอร์ ในรัฐนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา จากโรงเรียนระดับปานกลาง สู่วิทยาลัยที่เป็นเลิศ ด้วยการเริ่มต้นจากการทำวิจัยความต้องการและความพึงพอใจของผู้เรียน ผู้มีส่วนได้เสีย และตลาด ก่อนเพื่อนำผลจากการวิจัยมาปรับปรุงคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน นอกจากนี้ในเรื่องของการจัดสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกห้องเรียนให้เอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดเวลา ที่ผลการวิจัยอยู่ในระดับมากที่สุดนั้น ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของกนกกร ฉัตรหิรัญเลิศ (2546 : 232 - 233) ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะในการนิเทศภายในโรงเรียนว่า นอกเหนือไปจากการจัดการเรียนการสอนแล้ว ควรมีการนิเทศในส่วนของการจัดบรรยากาศในการเรียนรู้ที่เอื้อประโยชน์ให้นักเรียนมีการเรียนรู้ที่ดีขึ้นด้วย

1.4 ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ เป็นด้านที่ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ในจังหวัดสมุทรปราการ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก เนื่องจากในปัจจุบันเป็นยุคแห่งสังคมแห่งการเรียนรู้ จากข้อมูลและสารสนเทศ ผู้บริหารจึงหันมาให้ความสำคัญกับข้อมูลที่แปลงให้อยู่ในรูปแบบของสารสนเทศ แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการพัฒนา เพื่อให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพสูงขึ้นด้วยทรัพยากรที่น้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ซูซาน แดเนียล (Susan E.Daniels, 2002 : 60 – 72) ที่ได้ศึกษาถึงวิธีการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศ จนได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มัลคัมบัลดริจ ของ มหาวิทยาลัยวิสคอนซิน-สเตาท์ (University of Wisconsin-Stout) ที่ได้ตั้งคณะกรรมการเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัย แล้วนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์มาพัฒนาคุณภาพการศึกษาต่อไป

1.5 ด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร เป็นด้านที่ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ในจังหวัดสมุทรปราการ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด เพราะคณาจารย์และบุคลากรเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญในการพัฒนา ดังนั้นควรพิจารณา เรื่องของระบบงาน การศึกษาอบรม การพัฒนาบุคลากร ความเป็นอยู่ที่ดี และความพึงพอใจของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับ

ผลการวิจัยของ ศานิตย์ เขยชุม (2543 : 109-110) ที่ศึกษาแล้วพบว่า ควรมีการอบรมและพัฒนาครูอาจารย์อย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น มีการจูงใจคณะครูอาจารย์เพื่อให้มีกำลังใจในการปฏิบัติงานด้วยการให้รางวัลที่มีใช้ตัวเงิน เช่น จัดทำประกาศโรงเรียนเพื่อให้ครูอาจารย์ ผู้ปกครอง และนักเรียน ทราบ เมื่อประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน หรือทำให้โรงเรียนได้รับชื่อเสียง หรือประกาศยกย่องในที่ประชุม นอกจากนี้การสร้างบรรยากาศแบบครอบครัวให้เกิดขึ้นในโรงเรียน เพื่อให้คณะครูอาจารย์เกิดความอบอุ่นใจ สนับสนุนกัน และรักองค์กร รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จะทำให้ครูอาจารย์มีความเต็มใจและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.6 ด้านการจัดการ กระบวนการ เป็นด้านที่ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ในจังหวัดสมุทรปราการ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการทำงานอย่างเป็นระบบจะทำให้การทำงานง่ายขึ้น สามารถตรวจสอบ กำกับ ติดตาม ได้อย่างเป็นขั้นเป็นตอน ซึ่งสอดคล้องกับฮอลเลนแคมป์ (Hollenkamp, 1990 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าโรงเรียนที่มีความเป็นเลิศ จะมีการบริหาร อย่างเป็นระบบ และสอดคล้องกับแนวทางพัฒนาคุณภาพของโรงเรียน โดยครู บุคลากร นักเรียน และผู้เกี่ยวข้องทุกส่วน จะต้องเข้าใจในระบบการบริหารงาน และดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1.7 ด้านผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานขององค์กร เป็นด้านที่ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ในจังหวัดสมุทรปราการ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการบริหารที่มีคุณภาพสามารถวัดได้จากผลลัพธ์ของการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเคลซันทอร์น (Cleesuntorn, 2001 :23) ที่ได้ศึกษาเรื่องราววัลคุณภาพการศึกษา ควรพิจารณาจากผลสรุปของการทำงาน หรือผลลัพธ์ในการดำเนินงานเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลและข้อค้นพบจากการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาเอกชนโดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ ดังนี้

1. ด้านภาวะผู้นำ

ผู้บริหารควรมีความตระหนักในเรื่องของคุณธรรม จริยธรรม และมีจรรยาบรรณในการบริหารงาน ยึดหลักความเป็นประชาธิปไตย รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ รวมทั้งต้องหันมาพัฒนาตนเอง ขวนขวาย ศึกษาหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ อยู่เสมอ เพื่อเพิ่มทักษะด้าน

การบริหาร วิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถ บุคลิกที่ดี รู้จักใช้บุคคลและทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ต้องรู้จักหลักจิตวิทยา หลักการบริหารงาน ใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารงาน สามารถปรับใช้ได้ทุกสถานการณ์ ผู้บริหารต้องเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ดี

2. ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ เนื่องจากเป็นการต่อยอดจากการที่ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ซึ่งจะต้องรู้จักการวางแผนกลยุทธ์ โดยขั้นแรก จะต้องมีการสร้างการบริหารงานที่ชัดเจนก่อนแล้วจึงค่อยลงลึกในรายละเอียด โดยอาจจะมีการอบรมเชิงปฏิบัติการ และเปิดโอกาสให้คณะครูหรือบุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน กำกับ ติดตาม ประเมินผล เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจ ความมั่นใจ ความรัก และความศรัทธาให้เกิดกับบุคลากรทุกฝ่าย และมีแผนงานที่เกิดจากความคิดของทุกฝ่ายใช้ร่วมกัน

3. ด้าน การมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้เสีย และตลาด

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและคำนึงถึงผลประโยชน์และความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้เสีย โดยจัดสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกห้องเรียนให้เอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดเวลา รวมทั้งการให้ความสำคัญของการจัดการเรียนการสอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ อาจจะมีการศึกษา สืบราชข้อมูล ความต้องการ หรือความพึงพอใจ แล้วนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนการดำเนินการ เปิดโอกาสให้ผู้เรียน และผู้มีส่วนได้เสียได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนวคิดการพัฒนา และมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารงานของหน่วยงาน

4. ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์

ผู้บริหารควรหันมาให้ความสำคัญกับการนำข้อมูลการดำเนินงานต่าง ๆ ของทุกฝ่ายมาจัดการให้อยู่ในรูปของสารสนเทศ และใช้ประโยชน์จากสารสนเทศนั้น ๆ ด้วยการวิเคราะห์ และนำผลมาใช้ประโยชน์ในการวางแผนการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาในทุก ๆ ด้าน

5. ด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ ในการสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ครูและบุคลากรได้รับความอบอุ่น มีความเป็นกันเอง และทำให้พวกเขามีความรู้สึกมั่นคงในอาชีพการงาน ดูแลเอาใจใส่และกระตุ้น ให้มีการพัฒนาศักยภาพของพวกเขาด้านความรู้ การทำงาน และคุณภาพชีวิต เพื่อให้พวกเขาสามารถทำงานเพื่อสนับสนุนความเติบโตขององค์กรอย่างเต็มที่ การพัฒนาอาจรวมไปถึงการฝึกอบรม พัฒนาครูโดยจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ส่งครูเข้าอบรม สัมมนา เพื่อให้ครูมีความรู้ความเข้าใจ และมีทักษะในรายละเอียดการทำงาน การสอนงาน การให้โอกาสในการสับเปลี่ยนงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่ง และผลตอบแทนที่ให้เพิ่มตามทักษะที่สูงขึ้น

6. ด้านการจัดการ กระบวนการ

ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากร มีส่วนร่วมในการวางแผนเพื่อกำหนดจุดประสงค์และเป้าหมายของสถานศึกษา มีการวางแผนและพัฒนางานด้านต่าง ๆ ให้เป็นระบบ มีการออกแบบวิธีการทำงานที่อำนวยความสะดวกและให้ความสำคัญกับผู้เกี่ยวข้อง การจัดเตรียมความพร้อมของบุคลากรเพื่อการดำเนินงานที่ดี มีระบบการตรวจสอบ กำกับ ติดตามผล การจัดทำฐานข้อมูลและกลไกปรับปรุงกระบวนการบริหารให้เหมาะสม และสอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายของสถานศึกษา

7. ด้านผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานขององค์กร

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการพัฒนาผลลัพธ์การดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากด้านผลลัพธ์ของงาน เปรียบเสมือนผลสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพต่าง ๆ โดยเป็นการสรุปเพื่อหาแนวทางในการพัฒนา โดยอาจให้วิธีเปรียบเทียบหรือเทียบเคียงกับตนเอง หรือคู่แข่งก็ได้

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในแต่ละองค์ประกอบอย่างละเอียดทั้งสถานศึกษาของภาครัฐและเอกชน
2. ควรมีการศึกษการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษา โดยใช้วิธีอื่น ๆ เช่น วิธีการเทียบเคียงความสำเร็จ
3. ควรมีการศึกษาวเคราะห์หาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาหรือการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศในด้านต่าง ๆ
4. ควรมีการวัดประเมินผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ของมัลคัม บัลดริจ แต่ละเกณฑ์เพื่อพิจารณาการให้รางวัลคุณภาพ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกกร ฉัตรหิรัญเลิศ.(2546). การศึกษาการดำเนินงานนิเทศภายในโรงเรียน ใน กรุงเทพมหานคร ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการศึกษาจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. วิทยานิพนธ์ คุศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย . อัดสำเนา
- กมล สุดประเสริฐ. (2543). ดัชนีความสำเร็จของการปฏิรูปการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- กมล สุดประเสริฐ และสุนทร สุนันท์ชัย. (2541). วิสัยทัศน์ทางการศึกษาทิศทางไทยต้องทบทวน. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) : กทม.
- กวรรณิการ์ ภิญญาคง, "มาตรฐานคุณภาพการศึกษาเอกชน : สิ่งที่ดีคาดหวังในวันนี้" วารสารกองทุนสงเคราะห์การศึกษาเอกชน ปีที่ 7 , ฉบับที่ 61 (พฤษภาคม 2539) : 11 - 13
- คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ,สำนักงาน.(2542) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542, กรุงเทพฯ,สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- ฌาคส์ เดอลอร์ส และคณะ. (2540). การเรียนรู้ : ชุมทรัพย์ในตน. UNESCO . สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ : กทม.
- โธมัส เจ ปีเตอร์ และโรเบิร์ต เอช วอเดอร์แมน. (2528). ดันดันหาความเป็นเลิศ : ประสบการณ์จากบริษัทอเมริกันชั้นนำของโลก. แปลโดย วีรชัย ตันติวีระวิทยา . กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น
- นภาเดช บุญเชิดชู , "การประกันคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนเอกชน," วารสารกองทุนสงเคราะห์การศึกษาเอกชน ปีที่ 7 , ฉบับที่ 72 (มกราคม 2541) :11
- นิพนธ์ กินาวงศ์. (2523). หลักเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนและการนิเทศการศึกษา กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์พิมพ์เนศ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- พนัส หันนาคินทร์. (2543). หลักการบริหารโรงเรียน. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- พนม พงษ์ไพบูลย์, "ทัศนะบางประการเกี่ยวกับการศึกษาเอกชน," วารสารการศึกษาแห่งชาติ ปีที่ 23 , ฉบับที่ 6 (สิงหาคม – กันยายน 2542) :7

- พรทิพย์ กาญจนนิตย์ และคณะ. (2547). **เท่าทันคุณภาพ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักมาตรฐาน
อุดมศึกษา สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย
- ปิญญู สาร. (2540). **หลักการบริหารการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : วัฒนาพานิช
- มารีอา ตอวีเชียร. (2538). **พฤติกรรมกรรมการบริหารงานของผู้บริหารในการดำเนินการเพื่อ
รับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเอกชน ประเภทสามัญศึกษา
ระดับประถมศึกษา เขตการศึกษา 5. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหาร
การศึกษา) นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร . อัดสำเนา**
- มาลี บุญเกตุ. (2546). **การศึกษาการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ : กรณีศึกษาโรงเรียน
เจียไ้ อำเภोधราราม จังหวัดราชบุรี. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ .**
- วันจิตต์ ตรีนุรักษ์. (2545). **การบริหารโรงเรียนอนุบาลเอกชนเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศใน
จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพมหานคร : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**
- รุ่ง แก้วแดง. (2542). **ปฏิวัติการศึกษาไทย**. กรุงเทพมหานคร : พิมพ์เสน ฟรินดิง เซนเตอร์
จำกัด.
- ลภาพรรณ จวงส์ และคณะ. (2545). **เกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินงานที่เป็น
เลิศ 2545. แปลจาก 2002 Education Criteria for Performance Excellence :
Baldrige National Quality Program. สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.**
- วิจิตร (ธีระกุล) วรุตบางกูร สุพิชญา ธีระกุล. (2523). **การบริหารโรงเรียนและการนิเทศการ
ศึกษาเบื้องต้น**. กรุงเทพมหานคร : ชนิษฐาการพิมพ์
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2546). **การบริหารการศึกษา : นโยบายและยุทธศาสตร์เพื่อการ
บรรลุผล**. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัดทิพย์วิสุทธิ.
- วิรัช ตันติวีระวิทยา. (2521). **ต้นต้นหาความเป็นเลิศ ประสพการณ์จากบริษัทอเมริกา
ชั้นนำของโลก**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศักดิ์ชัย นิรัญทวี และคณะ. (2544). **รายงานการวิจัยเรื่องการเรียนรู้ด้วยการรับใช้
สังคม Service learning. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ :
กทม.**
- ศานิตย์ เชนุ่ม. (2543). **แนวทางการบริหารงานเพื่อความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชน.
วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารการศึกษา). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย**

มหาวิทยาลัยศิลปากร . อัดสำเนา.

สวัสดิ์ อุดมโภชน์ "ความคิดราคาถูกในการสร้างภาพพจน์ที่ดีแก่โรงเรียน," วารสารกองทุน

ส่งเสริมการศึกษาเอกชน ปีที่ 4 , ฉบับที่ 36 (พฤศจิกายน 2534) :29-33

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545), ความสามารถในการแข่งขันด้าน

การศึกษาของประเทศไทย ปี 2544. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2526) , การศึกษาเอกชนในประเทศไทย.

กรุงเทพมหานคร : บริษัทสำนักพิมพ์พัฒนศึกษา จำกัด.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2536) , แบบประเมินมาตรฐานคุณภาพการศึกษา

ของโรงเรียนเอกชนระดับมัธยมศึกษา. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภา.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน(2539) , รายงานการวิจัยเรื่อง แนวโน้มของการ

ศึกษาเอกชนประเภทสามัญศึกษาในอนาคต. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภา.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2540) , รายงานประจำปี 2539 คณะกรรมการ

การศึกษาเอกชน. กระทรวงศึกษาธิการ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภา.

(อัดสำเนา)

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2542) , แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถาน

ศึกษา. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภา.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2546), เอกสารสาระการเรียนรู้ ประกอบชุดวิชา

การพัฒนาการบริหารสถาบันการศึกษา. กระทรวงศึกษาธิการ. กรุงเทพมหานคร .

สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา (2545) , เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

2545. สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด

ภาพพิมพ์.

สำอาง งามวิชา. (2535). การวิจัยทางธุรกิจศึกษา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุพล วงสินธ์ "โรงเรียนเพื่อความเป็นเลิศ," วารสารพัฒนาหลักสูตร ปีที่ 14 , ฉบับที่ 119

(ตุลาคม - ธันวาคม 2537) : 55-67.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2521), การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สมโภชน์ นพคุณ " การบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ" ข่าวนักบริหาร (กรกฎาคม-กันยายน

2541) : 17 – 22

นวน พินธุพันธุ์ "การเตรียมความพร้อมของครูและผู้บริหารมืออาชีพ," วารสารปฏิรูปการ

ศึกษา ปีที่ 1 , ฉบับที่ 1 (มกราคม 2541) : 7

- อารี สันทรวี. (2545), **ครูใหญ่คือแรงจูงใจของครู**. กรุงเทพมหานคร : กรมวิชาการ
- (2545). **ผ่าทางตันปฏิรูปการศึกษา**. สถาบันวิถึทรรศน์ มูลนิธิวิถึทรรศน์.
อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด: กทม.
- (2544). **108 ปัญหาปฏิรูปการศึกษา x 2. สำนักงานปฏิรูปการศึกษา**
(สปศ.) องค์การมหาชนเฉพาะกิจ : กทม.
- (2544). **ปฏิรูปการศึกษาไทยในมุมประชาชน. สำนักงานปฏิรูปการ**
ศึกษา (สปศ.) องค์การมหาชนเฉพาะกิจ : กทม.
- (2548). **รายงานความคืบหน้า โครงการ TRC เรื่อง การพัฒนาคู่มือแนวทางการ**
ตรวจประเมินระบบบริหารคุณภาพ เชิงบูรณาการ เพื่อเพิ่มคุณภาพ ประสิทธิภาพ
และประสิทธิผลขององค์กรตามพันธกิจ. ส่วนงานประกันคุณภาพ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย : กรุงเทพมหานคร (Online). Available :
http://www.cu-qa.chula.ac.th/Inside_QA/TRC/2548/report_QA.htm
- Baldrige National Quality Program National Institute of Standards and Technology
- (2002). **2002 Education Criteria for Performance Excellence : Baldrige National**
Quality Program. USA.
- Bowditch, James L. and BuonoAnthony F. (1990). **Aprimer on Organizatinal Behavior.**
2nd ed. New York : John Wiley and Sons.
- Campbell and others.(1971) **Introduction to Educational Administration. Boston :**
Allyn and Bacon.
- Certo, Samuel C.(2000) **Modern Management. New jersey : Prentice Hall.**
- Cleesuntorn,A..(2001) **Vocational Education Versus Academic Education :**
Reconsidering the difference. The bulletin of the Thailand National Commission
for UNESCO.
- Delphin , James Lee. (1990). **What effective schools and high-performing**
corporations have in common. Dissertation (Ed.D.) Boston College. (Online).
Available : <http://thailis.uni.net.th/dao/savearticles.nsp>.
- Eager, John Hedley. **"Identification of Key Strategies for School Effectiveness and How**
they are implemented as Perceived by Administrators and Teachers in Selected
Exemplary Private Secondary School." **Dissertation Abstracts International 48, 6**
(1987) :08-A.

- Fullan, Michael. **Change Forces**. Great Britain : Burgess Science Press, 1993.
- Goldman, P., Dunlap, D.M. & Conley, D.T. (1991). **Administrative and facilitation and site-based school reform projects**. Chicago : Paper presented at the annual meeting of the American Education Research Association.
- Hollenkamp, Dennis John. (1990). **A Study of Excellent business traits and their replication in selected secondary schools**. Dissertation (Ed.D.) Boston College. (Online). Available : <http://thailis.uni.net.th/dao/savearticles.nsp>.
- Harris, Granville k. (1989). **Similarities between leadership characteristics of managers of successful business corporations and principals of schools cited for excellence**. Dissertation (Ed.D.) Boston College. (Online). Available : <http://thailis.uni.net.th/dao/savearticles.nsp>.
- Michael Osnato.(2002). **"First to the Top". Quality Progress** .New York :41 – 53
- Mc Cleary and Hencley. (1970). **Decentralization and accountability in public education**. Santa Monica, CA : Rand
- Thomas J. Peters and Robert H. Waterman, (1982). **In Search of Excellence**. New York : Harper & Row Publishers Inc.
- Thornton, Timothy Lee. (1998). **The Use of Benchmarking to Measure Indicators of High Technology Performance in A K-12 International School**. Dissertation, Ed.D. (Education Administration). Minnesota : University of Minnesota.
- Vanhorn, Paul. L. (1987) **A component of excellence-an analysis of four schools districts** Dissertation (Ed.D.) Saint Louis University. (Online). Available : <http://thailis.uni.net.th/dao/saveanticies.nsp>
- Susan E. Danials. (2002) **University of Wisconsin-Stout : The ways to Malcolm Baldrige National Quality Award**.(Ed.D.) University of Wisconsin-Stout. USA.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง

แนวทางการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา

โดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง

แนวทางการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาโดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ หลักสูตรปริญญา
ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ
บ้านสมเด็จเจ้าพระยา
2. แบบสอบถามฉบับนี้สำหรับสอบถาม ผู้บริหารโรงเรียน ได้แก่ ผู้รับใบอนุญาต
ผู้จัดการ และครูใหญ่โรงเรียนเอกชนเท่านั้น
3. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียน
เอกชนเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาโดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ ตาม
เกณฑ์คุณภาพของมัลคัม บัลดริจ ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้รับกลับคืนมานำมาวิเคราะห์
และนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นการตอบคำถามในแบบสอบถามฉบับนี้ จึงไม่มีผลต่อการ
ปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด
4. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาโดยใช้แนวคิดการบริหารงาน
สู่ความเป็นเลิศ ตามเกณฑ์คุณภาพของมัลคัม บัลดริจ
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา

นางนาฏฤดี จิตรรังสรรค์

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

1.1 ☐ ชาย

1.2 ☐ หญิง

2. อายุ

2.1 ☐ ต่ำกว่า 45 ปี

2.2 ☐ 45 - 60 ปี

2.3 ☐ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

3.1 ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.2 ☐ ปริญญาตรี

3.2 ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ในการบริหาร

4.1 ☐ ต่ำกว่า 5 ปี

4.2 ☐ 5 - 10 ปี

4.3 ☐ มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

5. ระดับชั้นที่เปิดสอน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

5.1 ☐ อนุบาล

5.2 ☐ ประถมศึกษา

5.3 ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

5.4 ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย

5.5 ☐ อาชีวศึกษา

5.6 ☐ นานาชาติ

ตอนที่ 2 การพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาเอกชนโดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ
ตามเกณฑ์คุณภาพของมัลคัม บัลดริจ

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา และทำเครื่องหมาย
✓ ลงในช่องระดับความสำคัญในทัศนะของท่านตามความเป็นจริง

การพัฒนาคุณภาพ	ระดับความสำคัญในการพัฒนา				
	5	4	3	2	1
ด้านภาวะผู้นำ					
ผู้บริหารต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล					
ผู้บริหารต้องเป็นผู้ใช้ข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีในการบริหารงาน					
ผู้บริหารต้องเอาใจใส่กับครู/บุคลากรทุกคนอย่างเสมอภาค					
ผู้บริหารต้องสนับสนุนให้ครู/บุคลากร ได้รับการพัฒนาศักยภาพ และริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ					
ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับผู้ปกครองและดูแลเอาใจใส่นักเรียนอย่างทั่วถึง					
ผู้บริหารต้องมีความยุติธรรมกับทุกคน					
ผู้บริหารต้องมีความเป็นประชาธิปไตย รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ					
ผู้บริหารต้องมีความรู้ความสามารถในงานวิชาการ					
ผู้บริหารต้องมีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ					
ผู้บริหารต้องมีความเด็ดขาดในการบริหารงานและการตัดสินใจตามแนวทางที่ถูกต้อง					
ผู้บริหารต้องมีวุฒิทางด้านการบริหารการศึกษา					
ผู้บริหารต้องเป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับของผู้เกี่ยวข้องทั้งในและนอกสถานศึกษา					
ผู้บริหารต้องมีคุณธรรมจริยธรรมและมีจรรยาบรรณในการบริหารงาน					

	การพัฒนาคุณภาพ	ระดับความสำคัญในการพัฒนา				
		5	4	3	2	1
	ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์					
4	สถานศึกษาต้องมีโครงสร้างการบริหารที่ชัดเจน					
5	สถานศึกษาต้องตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน จัดทำแผนกลยุทธ์					
6	สถานศึกษาต้องมีการวางแผนการปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว					
	สถานศึกษาต้องมีการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาแผนปฏิบัติการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง					
	ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและตลาด					
	สถานศึกษาต้องมีการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียน					
	สถานศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนเป็นผู้ประเมินครูเพื่อพัฒนาการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ					
	สถานศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา					
	สถานศึกษาต้องเน้นความสำคัญของการจัดการเรียนการสอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ					
	สถานศึกษาต้องเน้นผลประโยชน์ที่จะคืนให้กับผู้เรียน					
	สถานศึกษาต้องจัดสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกห้องเรียนให้เอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดเวลา					
	ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์					
	สถานศึกษาต้องมีการเก็บข้อมูลการดำเนินงานของทุกฝ่ายอย่างเป็นสารสนเทศ					
	สถานศึกษาต้องมีการเผยแพร่สารสนเทศกับผู้ที่เกี่ยวข้อง					
	สถานศึกษาต้องมีการพัฒนาเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพและทันสมัยอยู่เสมอ					
	สถานศึกษาต้องมีหลักฐานการวิเคราะห์สารสนเทศที่สามารถตรวจสอบได้					
	สถานศึกษาต้องนำสารสนเทศที่ได้จากการวิเคราะห์ไปใช้ในการตัดสินใจในการบริหารงาน					

การพัฒนาคุณภาพ	ระดับความสำคัญในการพัฒนา				
	5	4	3	2	1
ด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร					
สถานศึกษาต้องมีการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่ครู/บุคลากร					
สถานศึกษาต้องสร้างบรรยากาศการทำงาน ให้ครู/บุคลากรได้รับความอบอุ่น มีความเป็นกันเองและมีความมั่นคง					
สถานศึกษาต้องสนับสนุนให้ครู/บุคลากรมีความก้าวหน้าในอาชีพ					
สถานศึกษาให้อิสระในการปฏิบัติและพัฒนางานแก่ครู/บุคลากรทุกคน					
สถานศึกษาต้องสนับสนุนให้ครู/บุคลากร มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ					
ด้านการจัดการ กระบวนการ					
ต้องมีการแจ้งระเบียบ/คำสั่งต่าง ๆ เป็นลายลักษณ์อักษร ให้ครูและบุคลากรทราบ					
ต้องมีการเปิดเผยข้อมูลผลการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ แก่ครู/บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคน					
ต้องมีการประเมินผลงานของครู/บุคลากร ในรูปของคณะกรรมการ					
ต้องมีการตรวจเยี่ยมการปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการประเมินผลควบคู่กับการอ่านจากรายงาน					
ต้องคัดเลือกผู้แทนครู/บุคลากร ร่วมเป็นคณะกรรมการบริหารสถานศึกษา					
ต้องเปิดโอกาสให้ครู/บุคลากร มีส่วนร่วมในการวางแผนเพื่อกำหนดจุดประสงค์และเป้าหมายของสถานศึกษา					

การพัฒนาคุณภาพ	ระดับความสำคัญในการพัฒนา				
	5	4	3	2	1
ด้านผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานขององค์กร					
สถานศึกษาต้องมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนอยู่ในระดับสูง					
สถานศึกษาต้องมีนักเรียนได้รับรางวัลจากการแข่งขันต่าง ๆ					
สถานศึกษาต้องได้รับรางวัลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพ					
สถานศึกษาต้องเป็นที่ยอมรับของคนในชุมชน					
สถานศึกษาต้องมีการพัฒนาผลลัพธ์การดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง					
สถานศึกษาต้องสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพการจัดการเรียนการสอนโดยดำเนินการประกันคุณภาพ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา

1. ด้านภาวะผู้นำ

2. ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์

3. ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตลาด

4. ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์

5. ด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร

6. ด้านการจัดการกระบวนการ

7. ด้านผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานขององค์กร

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัย

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง

แนวทางการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา

โดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง

แนวทางการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาโดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ หลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
2. แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนและผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาโดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ ตามเกณฑ์คุณภาพของมัลคัม บัลดริจ ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้รับกลับคืนมาจะนำมาวิเคราะห์และนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นการตอบคำถามในแบบสอบถามฉบับนี้จึงไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด
3. แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์
 - ตอนที่ 2 เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาโดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ ตามเกณฑ์คุณภาพของมัลคัม บัลดริจและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา

นางนาฏฤดี จิตรรังสรรค์

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ชื่อผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ _____
 วันที่สัมภาษณ์ _____ เวลา _____
 สถานที่สัมภาษณ์ _____

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

1.1 ☐ ชาย

1.2 ☐ หญิง

2. อายุ

2.1 ☐ ต่ำกว่า 45 ปี

2.2 ☐ 45 - 60 ปี

2.3 ☐ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

3.1 ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.2 ☐ ปริญญาตรี

3.2 ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ในการบริหาร

4.1 ☐ ต่ำกว่า 5 ปี

4.2 ☐ 5 - 10 ปี

4.3 ☐ มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 การพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาเอกชนโดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ
ตามเกณฑ์คุณภาพของมัลคัม บัลดริจ

คำชี้แจง อ่านข้อความเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา และทำเครื่องหมาย
✓ ลงในช่องระดับความสำคัญในทัศนะของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ตามความเป็นจริง

การพัฒนาคุณภาพ	ระดับความสำคัญในการพัฒนา				
	5	4	3	2	1
ด้านภาวะผู้นำ					
ผู้บริหารต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล					
ผู้บริหารต้องเป็นผู้ใช้ข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีในการบริหารงาน					
ผู้บริหารต้องเอาใจใส่กับครู/บุคลากรทุกคนอย่างเสมอภาค					
ผู้บริหารต้องสนับสนุนให้ครู/บุคลากร ได้รับการพัฒนาศักยภาพ และริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ					
ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับผู้ปกครองและดูแลเอาใจใส่นักเรียนอย่างทั่วถึง					
ผู้บริหารต้องมีความยุติธรรมกับทุกคน					
ผู้บริหารต้องมีความเป็นประชาธิปไตย รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ					
ผู้บริหารต้องมีความรู้ความสามารถในงานวิชาการ					
ผู้บริหารต้องมีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ					
ผู้บริหารต้องมีความเด็ดขาดในการบริหารงานและการตัดสินใจตามแนวทางที่ถูกต้อง					
ผู้บริหารต้องมีวุฒิทางด้านการบริหารการศึกษา					
ผู้บริหารต้องเป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับของผู้เกี่ยวข้องทั้งในและนอกสถานศึกษา					
ผู้บริหารต้องมีคุณธรรมจริยธรรมและมีจรรยาบรรณในการบริหารงาน					

ข้อเสนอแนะด้านภาวะผู้นำ

การพัฒนาคุณภาพ	ระดับความสำคัญในการพัฒนา				
	5	4	3	2	1
ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์					
สถานศึกษาต้องมีโครงสร้างการบริหารที่ชัดเจน					
สถานศึกษาต้องตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน จัดทำแผนกลยุทธ์					
สถานศึกษาต้องมีการวางแผนการปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว					
สถานศึกษาต้องมีการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาแผนปฏิบัติการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง					

ข้อเสนอแนะด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์

	การพัฒนาคุณภาพ	ระดับความสำคัญในการพัฒนา				
		5	4	3	2	1
	ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและตลาด					
	สถานศึกษาต้องมีการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียน					
	สถานศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนเป็นผู้ประเมินครูเพื่อพัฒนาการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ					
	สถานศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา					
	สถานศึกษาต้องเน้นความสำคัญของการจัดการเรียนการสอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ					
	สถานศึกษาต้องเน้นผลประโยชน์ที่จะคืนให้กับผู้เรียน					
	สถานศึกษาต้องจัดสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกห้องเรียนให้เอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดเวลา					

ข้อเสนอแนะด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและตลาด _____

การพัฒนาคุณภาพ	ระดับความสำคัญในการพัฒนา				
	5	4	3	2	1
ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์					
สถานศึกษาต้องมีการเก็บข้อมูลการดำเนินงานของทุกฝ่าย อย่างเป็นสารสนเทศ					
สถานศึกษาต้องมีการเผยแพร่สารสนเทศกับผู้ที่เกี่ยวข้อง					
สถานศึกษาต้องมีการพัฒนาเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพและ ทันสมัยอยู่เสมอ					
สถานศึกษาต้องมีหลักฐานการวิเคราะห์สารสนเทศที่สามารถ ตรวจสอบได้					
สถานศึกษาต้องนำสารสนเทศที่ได้จากการวิเคราะห์ไปใช้ในการ ตัดสินใจในการบริหารงาน					

ข้อเสนอแนะด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์

ข้อ	การพัฒนาคุณภาพ	ระดับความสำคัญในการพัฒนา				
		5	4	3	2	1
9	ด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร สถานศึกษาต้องมีการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการ ปฏิบัติงานแก่ครู/บุคลากร					
10	สถานศึกษาต้องสร้างบรรยากาศการทำงาน ให้ครู/บุคลากร ได้รับความอบอุ่น มีความเป็นกันเองและมีความมั่นคง					
11	สถานศึกษาต้องสนับสนุนให้ครู/บุคลากรมีความก้าวหน้าใน อาชีพ					
12	สถานศึกษาให้อิสระในการปฏิบัติและพัฒนางานแก่ครู/ บุคลากรทุกคน					
13	สถานศึกษาต้องสนับสนุนให้ครู/บุคลากร มีการพัฒนาตนเองอยู่ เสมอ					

ข้อเสนอแนะด้านมุ่งเน้นคณาจารย์และบุคลากร _____

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ 0564.11.1/442

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

24 มกราคม 2549

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.วิเชียร อินทรสมพันธ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วย นางนาฏฤดี จิตรรังสรรค์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาการบริหารการศึกษา ปัจจุบันกำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาเอกชนโดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ" ตามหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยมีคณะกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | | |
|-----------------------------|-------------|---------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภรณ์ | ลัมบริบูรณ์ | ประธานกรรมการควบคุม |
| 2. ดร.สรายุทธ์ | เศรษฐาจร | กรรมการควบคุม |

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ ได้พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ความสามารถที่จะให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่อการสร้างเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้เกียรติเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยดังกล่าว ขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.สรายุทธ์ เศรษฐาจร)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายงานบัณฑิตศึกษา

บัณฑิตครุศาสตร์

โทรศัพท์ 0-2890-2000 ต่อ 5090

โทรสาร 0-2890-2000 ต่อ 5090



ที่ ศธ 0564.11.1/446

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

24 มกราคม 2549

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์สุภาพร ศรีนามี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วย นางนาฏฤดี จิตรรังสรรค์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาการบริหารการศึกษา ปัจจุบันกำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาเอกชนโดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ" ตามหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยมีคณะกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | | |
|-----------------------------|--------------|---------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภรณ์ | ลิ้มบริบูรณ์ | ประธานกรรมการควบคุม |
| 2. ดร.สรายุทธ์ | เศรษฐजर | กรรมการควบคุม |

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ ได้พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ความสามารถที่จะให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่อการสร้างเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้เกียรติเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยดังกล่าว ขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.สรายุทธ์ เศรษฐजर)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายงานบัณฑิตศึกษา

บัณฑิตครุศาสตร์

โทรศัพท์ 0-2890-2000 ต่อ 5090

โทรสาร 0-2890-2000 ต่อ 5090



ที่ ศธ 0564.11.1/445

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

24 มกราคม 2549

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน นายทวีศักดิ์ จงประดับเกียรติ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วย นางนาฏฤดี จิตรรังสรรค์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาการบริหารการศึกษา ปัจจุบันกำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาเอกชนโดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ" ตามหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยมีคณะกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | | |
|-----------------------------|--------------|---------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภรณ์ | ลิ้มบริบูรณ์ | ประธานกรรมการควบคุม |
| 2. ดร.สรายุทธ์ | เศรษฐजर | กรรมการควบคุม |

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ ได้พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ความสามารถที่จะให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่อการสร้างเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้เกียรติเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยดังกล่าว ขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.สรายุทธ์ เศรษฐजर)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายงานบัณฑิตศึกษา

บัณฑิตครุศาสตร์

โทรศัพท์ 0-2890-2000 ต่อ 5090

โทรสาร 0-2890-2000 ต่อ 5090



ที่ ศธ 0564.11.1/444

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

24 มกราคม 2549

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.ปรียพรรณ เภาวิพัฒน์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วย นางนาฏฤดี จิตรรังสรรค์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาการบริหารการศึกษา ปัจจุบันกำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาเอกชนโดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ" ตามหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยมีคณะกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | | |
|-----------------------------|--------------|---------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภรณ์ | ลิ้มบริบูรณ์ | ประธานกรรมการควบคุม |
| 2. ดร.สรายุทธ์ | เศรษฐजर | กรรมการควบคุม |

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ ได้พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ความสามารถที่จะให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่อการสร้างเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้เกียรติเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยดังกล่าว ขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.สรายุทธ์ เศรษฐजर)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายงานบัณฑิตศึกษา

บัณฑิตศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์ 0-2890-2000 ต่อ 5090

โทรสาร 0-2890-2000 ต่อ 5090



ที่ ศธ 0564.11.1/444

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงทิรญูจิ
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

24 มกราคม 2549

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน นางวัฒนา รวยสำราญ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วย นางนาฏฤดี จิตรรังสรรค์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาการบริหารการศึกษา ปัจจุบันกำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาเอกชนโดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ" ตามหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยมีคณะกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | | |
|-----------------------------|--------------|---------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภรณ์ | ลิ้มบริบูรณ์ | ประธานกรรมการควบคุม |
| 2. ดร.สรายุทธ์ | เศรษฐจร | กรรมการควบคุม |

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ ได้พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ความสามารถที่จะให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่อการสร้างเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้เกียรติเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยดังกล่าว ขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.สรายุทธ์ เศรษฐจร)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายงานบัณฑิตศึกษา

บัณฑิตศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์ 0-2890-2000 ต่อ 5090

โทรสาร 0-2890-2000 ต่อ 5090



ที่ ศธ 0564.11.1/453

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

16 พฤษภาคม 2550

เรื่อง ขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อการวิจัยในสถานศึกษาของท่าน

เรียน ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วย นางนาฏฤดี จิตรรังสรรค์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาการบริหารการศึกษา ปัจจุบันกำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาเอกชนโดยใช้แนวคิดการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ" ตามหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยมีคณะกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | | |
|-----------------------------|--------------|---------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภรณ์ | ลัมปบริบูรณ์ | ประธานกรรมการควบคุม |
| 2. ดร.สรายุทธ์ | เศรษฐจร | กรรมการควบคุม |

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ จึงใคร่ขอความร่วมมือมายังท่าน ขออนุญาตแจกแบบสอบถามในสถานศึกษาของท่าน เพื่อให้การวิจัยในครั้งนี้ประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.สรายุทธ์ เศรษฐจร)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายงานบัณฑิตศึกษา

บัณฑิตครุศาสตร์

โทรศัพท์ 0-2890-2000 ต่อ 5090

โทรสาร 0-2890-2000 ต่อ 5090

ภาคผนวก ง

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ดร.วิเชียร อินทรสมพันธ์

อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

อาจารย์สุภาพร ศรีหามิ

อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

อาจารย์ทวีศักดิ์ จงประดับเกียรติ

ผู้อำนวยการโรงเรียนสาธิตฝ่ายมัธยม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ดร.ปรีชาพรณ เฒ่าวิวัฒน์

ศึกษานิเทศก์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการเขต 2

อาจารย์วัฒนา รวยสำราญ

ศึกษานิเทศก์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการเขต 1

ภาคผนวก จ
รายชื่อผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

รายชื่อผู้ให้การสัมภาษณ์

1. ดร.นิวัฒน์ น้อยมณี

- ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทพรปราการ เขต 2

2. ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.อารี สันทนต์

- อดีตผู้อำนวยการโรงเรียนสาธิตประสานมิตร ฝ่ายประถม
- อดีตผู้อำนวยการโรงเรียนสาธิตประสานมิตร ฝ่ายมัธยม
- อดีตคณบดี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร

3. อ.ดอริส วิบูลศิลป์

- ที่ปรึกษารัฐมนตรีช่วยกระทรวงศึกษาธิการ ดร.รุ่ง แก้วแดง
- อดีตคณะกรรมการราชบัณฑิตยสถาน
- อดีตประธานที่ปรึกษาโรงเรียนสาธิตบางนา และประธานโครงการ English Program

4. ดร.พยุศักดิ์ จันทรสุนทร

- รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยสยาม
- อดีตอธิบดีกรมวิชาการ

5. รองศาสตราจารย์ ดร.พรสุธี อาชวอำรุง

- อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางนาฏฤดี จิตรรังสรรค์
วันเดือนปีเกิด	23 กันยายน 2520
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	1399/58 ถนนเทพารักษ์ ตำบลเทพารักษ์ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 10270
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	รักษาการแทนครูใหญ่และผู้จัดการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	โรงเรียนสาธิตบางนา
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2537	มัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย นนทบุรี
พ.ศ. 2540	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงินการธนาคาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2545	ศึกษามหาบัณฑิต สาขาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางนาฏฤดี จิตรรังสรรค์
วันเดือนปีเกิด	23 กันยายน 2520
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	1399/58 ถนนเทพารักษ์ ตำบลเทพารักษ์ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 10270
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	รักษาการแทนครูใหญ่และผู้จัดการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	โรงเรียนสาธิตบางนา
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2537	มัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย นนทบุรี
พ.ศ. 2540	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงินการธนาคาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2545	ศึกษามหาบัณฑิต สาขาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ