

การบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษา

สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน*

Total Quality Management in Primary Schools

under Bangkok Metropolitan Administration Pathumwan District

สุวิชา โพธิ์สุข**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน ในภาพรวมตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู 2) เปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน จำแนกตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู 3) เปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน จำแนกตามขนาดของโรงเรียนและ 4) ศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้บริหารและครูผู้สอน โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน 8 โรงเรียน จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประเมินค่า วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ ค่าที่ t-test และ ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน โดยรวมมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 7 ด้าน 2) เปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน จำแนกตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู พบว่าระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 3) เปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน ตามขนาดของโรงเรียนในภาพรวม พบว่า ระดับการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน 4) ข้อเสนอแนะคือโรงเรียนควรชี้แจงให้ครูและบุคลากรเข้าใจความสำคัญของการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน ครูและบุคลากรควรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของโรงเรียนอย่างจริงจัง

คำสำคัญ : การบริหารคุณภาพทั้งองค์กร โรงเรียนประถมศึกษา

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท

** ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the level of total quality management in primary schools under Bangkok Metropolitan Administration in Pathumwan District in overall according to the opinions of administrators and teachers 2) to compare the level of total quality management according to the opinions school 3) to compare the level of total quality management in primary school according the size of schools and 4) to study the suggestions for total quality management in primary schools. The samples were 150 administrators and teachers from 8 primary schools under Bangkok Metropolis Pathumwan District. The instrument was a rating scale questionnaire. Data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, and a One-Way ANOVA.

The results were as follow. 1) the level of total quality management for primary schools under Bangkok Metropolis in Pathumwan District in overall were level in the seven aspects. 2) the comparison of level of total quality management for primary schools significantly different at were statistical level of .05 according to the opinions of administrators and teachers. 3) the comparison the level of total quality management for primary school under Bangkok in Pathumwan District were not significantly different according to the size of schools. 4) suggestions were as follows : the school should indicate teachers to understand the importance of improving the operational system. Teachers should actually participate in school operations.

Keywords : Total Quality Management, Primarily Schools.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 ได้กำหนดสาระเกี่ยวกับการศึกษาไว้ใน มาตรา 43 (พ.ศ.2550 มาตรา 49) ว่า บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่า 12 ปี ที่รัฐจะต้องจัดให้ทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย ซึ่งนำไปสู่การจัดทำพระราชบัญญัติการศึกษา แห่งชาติ พ.ศ.2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 เพื่อปฏิรูปการศึกษาของชาติ ภายหลังจาก ประกาศใช้ ได้ก่อให้เกิดกระแสการตื่นตัวครั้งใหญ่ของสถานศึกษา เพราะต่อไปการศึกษาของประเทศ จะต้องมีการปฏิรูปปรับเปลี่ยนโฉมใหม่ไปสู่การจัดการศึกษาอบรมให้เกิดความรู้คู่คุณธรรม และจัดการศึกษา ให้มีคุณภาพสูงสุดเพื่อทำให้เกิดการพัฒนาลักษณะของสังคมไทยที่พึงปรารถนา คือ เป็นคนดี มีปัญญา มีความสุขและมีความเป็นไทยให้ปรากฏสัมฤทธิ์ผล

โรงเรียนเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการจัดการศึกษา มีผู้บริหารโรงเรียนคอย ควบคุมดูแลให้การจัดการเรียนการสอนมีคุณภาพ และการปฏิบัติงานของครูเป็นไปด้วยความเรียบร้อยตาม เป้าหมายที่วางไว้ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การที่องค์กรจะเกิดประสิทธิผลได้มากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับตัวผู้นำหรือภาวะผู้นำขององค์กรนั้นเป็นสำคัญ ปัจจุบันนวัตกรรมของระบบการบริหารถูกนำมาใช้ ในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและคุณภาพขององค์กร ระบบบริหารที่กล่าวถึงมากก็คือ ระบบการบริหาร คุณภาพทั้งองค์กร ซึ่งเป็นการบริหารคุณภาพที่มีวิวัฒนาการด้านความคิดมาจากการผลิตด้านอุตสาหกรรม เป็นปรัชญาด้านการบริหารที่ประกอบด้วยกิจกรรม ซึ่งเป็นความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภคและ

วัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นความพึงพอใจในประสิทธิภาพการลงทุนโดยการใช้ศักยภาพสูงสุดของแรงงาน ทั้งหมดในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

การบริหารคุณภาพทั้งองค์กรมีความสอดคล้องอย่างยิ่งกับปรัชญาการศึกษา เป็นแนวคิดที่ยึด ลูกค้ายเป็นศูนย์กลางซึ่งเป็นหัวใจของวิธีการคุณภาพครบวงจรตรงกับปรัชญาการศึกษา ซึ่งหลักการ บริหารนี้มีพื้นฐานมาจากหลักการควบคุมคุณภาพทั้งหมด ได้เน้นความมีพันธะผูกพันกับองค์กร คือ ความ พึงพอใจของลูกค้าและการประเมินผลการปฏิบัติงาน คุณภาพการศึกษาเป็นจุดมุ่งหมายหลักในการจัด การศึกษา โรงเรียนเป็นหน่วยปฏิบัติที่มีความสำคัญมากที่สุดในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ต้องให้ ความสำคัญกับคุณภาพการศึกษาอย่างจริงจัง สำหรับในวงการศึกษาก็ได้มีความพยายามที่จะนำแนวคิด เรื่องการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรมาประยุกต์ใช้ ในปีค.ศ. 1995 ได้มีการนำข้อกำหนดใน MBNQA (Malcolm Baldrige National Quality Award) มาใช้ในทางการศึกษา ซึ่งมีข้อกำหนดคล้ายกันเรียกว่า Education Pilot Criteria 1995

การนำระบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของผู้บริหารองค์กรมาใช้ในการบริหารทางการศึกษา เป็นวิธีการบริหารจัดการให้เกิดคุณภาพในทุกๆ ด้าน ทุกๆกิจกรรมโดยทุกๆ คนมีส่วนร่วมและมีส่วนร่วม รับผิดชอบการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ประสิทธิผลจากการบริหารงานที่มีคุณภาพทั้งองค์กร เพื่อ บรรลุตามจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษา

หลักการและแนวคิดของการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรมุ่งเน้นที่คุณภาพโดยรวมขององค์กรและ เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง การนำหลักการและองค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรมาใช้ในการ บริหารสถานศึกษาเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้การจัดการศึกษามีคุณภาพและมาตรฐานตามที่ต้องการได้ และการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรถือได้ว่าเป็นระบบคุณภาพที่ควบคุมการบริหารงานเชิงระบบทั้งหมด ทั้ง ปัจจัยกระบวนการและผลผลิต รวมทั้งสภาพแวดล้อม อีกทั้งหลักการของการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรที่เน้น ให้ทุกคนมีส่วนร่วมและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องถือได้ว่าเป็นการพัฒนาที่ต่อเนื่องและสอดคล้องกับหลักการใน พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และน่าจะ เป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในโรงเรียนประถมศึกษา

วิธีการดำเนินการวิจัย**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้บริหารโรงเรียน 16 คน ครู 204 คนโรงเรียน ประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารแบบเจาะจง จำนวน 16 คนและกำหนดกลุ่มตัวอย่างครูผู้สอนโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 134 คน ค่าความเชื่อมั่น 95%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร มีลักษณะเป็น แบบสอบถามเป็นแบบสอบถามซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น 0.95 โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ท (Likert's Scale)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน แบบเลือกตอบ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามส่งให้กับโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 ฉบับ และดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 150 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยข้อคำถามตอนที่ 1 มาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ในตอนที่ 2 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) และแปลความหมายของค่าเฉลี่ย
3. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ t-test Independent Samples test และ ANOVA
4. แบบทดสอบตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรแจกแจงความถี่และจัดลำดับจากมากไปหาน้อย

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้บริหารและครูส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 79.33 มีอายุ 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบันเป็นครูผู้สอน คิดเป็นร้อยละ 89.33 เป็นผู้บริหารคิดเป็นร้อยละ 10.67 ระดับการศึกษาปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 72.00 และมีประสบการณ์ในการบริหาร/การสอน ต่ำกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่โรงเรียนขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.67
2. ระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน ในภาพรวมตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับการปฏิบัติงานมากทุกด้าน
 - 2.1 ระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในโรงเรียน ประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน ในภาพรวมตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนพบว่ามีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับการปฏิบัติงานมากทุกข้อเช่นเดียวกัน
 - 2.2 ระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน ในภาพรวมตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู ด้านกลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีการปฏิบัติงานมากทุกข้อ

2.3 ระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน ในภาพรวมตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู ด้านการพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีการปฏิบัติงานมากทุกข้อ

2.4 ระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน ในภาพรวมตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์อยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการปฏิบัติงานมากทุกข้อ

2.5 ระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน ในภาพรวมตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู ด้านกลุ่มวิชาการและทีมงานในโรงเรียน อยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีการปฏิบัติงานมากทุกข้อ

2.6 ระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน ในภาพรวมตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู ด้านกระบวนการบริหารจัดการ อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีการปฏิบัติงานมากทุกข้อ

2.7 ระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน ในภาพรวมตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู ด้านผลการดำเนินงานของโรงเรียน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีการปฏิบัติงานมากทุกข้อ

3. ผลการเปรียบเทียบ ระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน จำแนกตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู

3.1 ผลจากการเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน จำแนกตามความคิดเห็นของผู้บริหาร และครู ในภาพรวม พบว่า ระดับการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1

3.2 ผลการเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน จำแนกตามขนาดของโรงเรียน พบว่า ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2

4. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน ในภาพรวม พบว่าการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน ข้อเสนอแนะ 3 อันดับ คือ 1) โรงเรียนควรมีการชี้แจงให้ครูและบุคลากรเข้าใจความสำคัญของการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น 2) ครูและบุคลากรควรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของโรงเรียนอย่างจริงจัง 3) โรงเรียนต้องให้ความสำคัญกับการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นระบบ

อภิปรายผลการวิจัย

1. การบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน โดยรวมตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีการปฏิบัติมากที่สุดอันดับ 1 ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียน ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากระดับของภาวะผู้นำจะช่วยตรวจสอบความเป็น

ผู้นำของผู้บริหาร และร่วมกันสรรสร้างและรักษาแนวทางที่มุ่งให้ความสำคัญกับผู้เรียน มีเป้าหมายที่ชัดเจน มีความคาดหวังสูง และระบบภาวะผู้นำจะช่วยยกระดับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ทั้งยังได้ตรวจสอบว่า วัตถุประสงค์และความคาดหวังเหล่านั้นได้มีการผสมผสานกันในระบบการจัดการในโรงเรียนอย่างไร ซึ่งจะพิจารณาถึงวัตถุประสงค์และความคาดหวังในการผสมผสานในด้านภาวะผู้นำเข้าไปสู่ระบบการบริหารโรงเรียน (สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์, 2539, หน้า 53) ขณะเดียวกันการเปลี่ยนแปลงของโลกทำให้ผู้บริหารโรงเรียนต้องปรับตัวให้ทันยุคและเหตุการณ์จึงจำเป็นต้องแสวงหากระบวนการบริหารที่ทันสมัยมาใช้อย่างเหมาะสม ซึ่งนับว่าสอดคล้องกับการจัดการคุณภาพโดยรวมที่เป็นการบริหารแนวใหม่ ในทำนองเดียวกันมีการติดตามควบคุมและประเมินคุณภาพการศึกษา ทั้งหน่วยงานของรัฐเช่นสำนักงานการศึกษากรุงเทพมหานคร และหน่วยงานอิสระเช่น สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ตลอดจนจนหน่วยศึกษานิเทศก์ จึงทำให้ผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและนำหลักการจัดการคุณภาพโดยรวมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารโรงเรียนซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมศักดิ์ สนิษฐเวช (2541, หน้า 37) ที่ว่าการบริหารคุณภาพของสถานศึกษาควรเน้นการสร้างจิตสำนึกให้แก่ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานทุกระดับชั้นอย่างทั่วทั้งองค์กรว่าคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญสำหรับลูกค้า การบริหารนี้มีได้ละเลยต่อการทำให้เป็นมาตรฐานแต่จะเน้นความสำคัญในการสร้างคนให้รู้จักคิดสร้างสรรค์ตลอดเวลาที่หาทางปรับปรุงผลผลิต(นักเรียน)และปรับปรุงการบริหารต่างๆ ให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้นมากกว่าให้ความสำคัญต่อเอกสารมาตรฐานโรงเรียน ซึ่ง สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์. (2539, หน้า 15) ได้กล่าวว่า การบริหารคุณภาพแบบมุ่งเน้นคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Management) หมายถึงกิจกรรมหรือกระบวนการที่ต่อเนื่องในการเน้นคุณภาพและการปรับปรุงคุณภาพของการทำงานที่เน้นคุณภาพในทุกๆ กิจกรรม ตลอดทั้งวงจรหรือทุกขั้นตอนของการทำงาน เป็นระบบการบริหารที่เน้นคุณภาพในทุกๆ ด้านขององค์กร เป็นความพยายามที่จะปรับปรุงการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง กิจกรรมทุกอย่างจะต้องมีคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารระดับสูงขององค์กรเห็นความสำคัญและสนับสนุนกิจกรรมเหล่านั้น ทุกคนจะต้องให้ความร่วมมือและรับผิดชอบร่วมกัน การปรับปรุงคุณภาพเป็นหน้าที่ของทุกคน เป้าหมายที่สำคัญคือการมุ่งทำให้เกิดความพอใจของลูกค้าภายในและภายนอก เป็นที่น่าสังเกตว่าค่าเฉลี่ยต่ำสุดเป็นด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ที่เป็นเช่นนี้เพราะบ่อยครั้งที่ผู้บริหารในระดับต่างๆ รีบร้อนใช้สารสนเทศที่เตรียมได้จากคอมพิวเตอร์ ซึ่งอาจเป็นสารสนเทศที่ยังมีข้อผิดพลาด การที่จะให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้องนั้นข้อมูลที่ได้มาจะต้องถูกต้องด้วย (มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2550, หน้า 223) หรือสารสนเทศบางอย่างมีความสำคัญ ควรผ่านการตรวจสอบให้แน่ใจว่าสารสนเทศนั้นถูกต้องเช่นสารสนเทศเกี่ยวกับการเงินและเนื่องจากผู้สร้างสารสนเทศพยายามที่จะสร้างสารสนเทศให้เป็นสารสนเทศที่สมบูรณ์ที่สุด ทำให้คำนึงแต่เพียงว่า ทำอย่างไรจะให้ได้สารสนเทศมีความละเอียดมากพอสำหรับผู้บริหาร ซึ่งแทนที่จะเป็นประโยชน์กลับกลายเป็นว่าสารสนเทศมีความละเอียดมากเกินไปทำให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี เพราะเมื่อผู้บริหารต้องการใช้สารสนเทศจะต้องเสียเวลาค้นหาสารสนเทศที่เขาต้องการจากสารสนเทศที่มีอยู่ทั้งหมดซึ่งอาจทำให้ไม่ทันต่อการนำไปใช้งาน

2. ระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน รายด้าน พบว่า ระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยต่ำสุดไปหาค่าเฉลี่ยสูงสุดดังนี้

2.1 ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ โรงเรียนจัดระบบการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศที่เป็นประโยชน์เพื่อสนับสนุนกระบวนการตัดสินใจ การวางแผนและการปรับปรุงคุณภาพในทุก

ระดับ ทุกหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากการจัดการข้อมูลที่มีระบบถูกต้องแม่นยำจะส่งผลให้การบริหารงานภายในโรงเรียนประสบความสำเร็จมีคุณภาพซึ่งกรมสามัญศึกษา(2540, อ้างถึงในสุขใจ ไพโรสิงห์, 2548 หน้า 82-83) พบว่า กระบวนการจัดการระบบที่ดี ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือขั้นเตรียมการ ขั้นการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นการวิเคราะห์ประมวลผล ขั้นเก็บรักษาข้อมูลและขั้นการนำเสนอข้อมูลแก่ผู้ใช้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของกวานนี่ (Gwaltney, 1982 อ้างถึงในสุขใจ ไพโรสิงห์, 2548 หน้า 82-83) ที่พบว่า การจัดข้อมูลในสถาบันการศึกษาที่ดีโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการวางแผนงานระยะยาวทำให้ข้อมูลระบบต่างๆ สามารถตอบสนองการขยายตัวของการปฏิบัติงาน การควบคุมและการวางแผนกิจกรรมต่างๆ ได้ อย่างเต็มที่และผู้บริหารทุกระดับจะได้รับข้อมูลที่กว้างขวางรวดเร็ว และถูกต้องตามโอกาสที่เหมาะสม เป็นที่น่าสังเกตว่าค่าเฉลี่ยต่ำสุดเป็น การปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสารของข้อมูลข่าวสารต่างๆ มีความรวดเร็ว/ชัดเจน อาจเป็นเพราะ ข้อมูลสารสนเทศบางเรื่องไม่ทันต่อการใช้งานหรือเวลา และสารสนเทศไม่ทันสมัยต่อการใช้งานทุกครั้งที่มีข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงจะต้องมีการปรับปรุงข้อมูลเพื่อผลิตสารสนเทศให้ทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์ สารสนเทศจะมีคุณค่าหรือไม่มันจะต้องคำนึงถึงช่วงเวลาเป็นสำคัญ สารสนเทศบางอย่างที่มีคุณค่าสูงในวันนี้ ในเวลาต่อมาอาจไม่มีคุณค่าเลยถ้าเกินกำหนดเวลาที่ต้องการนำไปใช้

2.2 ด้านกระบวนการบริหารจัดการ จัดให้มีโครงการ กิจกรรมที่ส่งเสริมพัฒนาการของผู้เรียนแต่ละคนด้วยวิธีหลากหลายอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกรชกร ชวติ (2544, อ้างถึงในสุขใจ ไพโรสิงห์, 2548 หน้า 84) ที่พบว่า การจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ดี ผู้รับบริการต้องการได้รับความพึงพอใจในด้านปกครองนักเรียน ด้านวิชาการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน และด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอำรุง จันทวานิช (2544, อ้างถึงในสุขใจ ไพโรสิงห์, 2548 หน้า 84) ที่พบว่า โรงเรียนสมบูรณ์แบบคือโรงเรียนที่มีสังคมบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้เป็นโรงเรียนแห่งการเรียนรู้ มีความพร้อมในด้านทรัพยากรวัสดุ เทคโนโลยีงบประมาณและทรัพยากรบุคคล สามารถจัดการศึกษาได้ดี ทั้งในด้านบริหารจัดการและการจัดการเรียนรู้ ทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดและได้รับการพัฒนาอย่างครบถ้วนทุกด้าน สนองความต้องการของชุมชน เป็นที่ชื่นชมของชุมชนรวมทั้งเป็นโรงเรียนที่สามารถเป็นแบบอย่างในการให้ความช่วยเหลือชุมชนและโรงเรียนอื่นในชุมชนได้เป็นที่น่าสนใจว่าค่าเฉลี่ยต่ำสุดเป็น โรงเรียนมีคู่มือการปฏิบัติงานในทุกหน้าที่ มีแผนปฏิบัติการเพื่อใช้ในการบริหารจัดการ มีมาตรการในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพที่สร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากร อาจเป็นเพราะ โรงเรียนส่วนใหญ่ไม่มีคู่มือการปฏิบัติงานในหน้าที่หรือมีแต่ไม่นำมาใช้ แผนปฏิบัติการประจำปีที่ใช้ในการบริหารจัดการไม่ชัดเจน และมาตรการในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรไม่ชัดเจน

2.3 ด้านผลการดำเนินงานของโรงเรียน โรงเรียนมีตัวชี้วัดที่แสดงผลลัพธ์ ของความก้าวหน้าในการเข้าสู่การรับรองคุณภาพการศึกษาและการประกันคุณภาพภายนอกมีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มาตรา 9 (สุขใจ ไพโรสิงห์, 2548, หน้า 4) มีการกำหนดมาตรฐานการศึกษาและจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับ ซึ่งการประกันคุณภาพนั้นเป็นแนวคิดที่ได้มีการพัฒนามาจากทฤษฎีของการจัดการคุณภาพโดยรวม ส่งผลให้มีการตรวจสอบและการประกันคุณภาพการศึกษา การปรับปรุงระบบราชการที่เน้นการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมและมุ่งความสำเร็จในการทำงาน และ (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542, หน้า 24-26) ได้ระบุให้มีการประกันคุณภาพในสถานศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาต้องมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและต้องเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพ

และมาตรฐานการศึกษา ซึ่งมีฐานะเป็นองค์กรมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายนอก และประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษาอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี เป็นที่น่าสังเกตว่าค่าเฉลี่ยต่ำสุดเป็น โรงเรียนมีตัวชี้วัดที่แสดงผลของความพึงพอใจของบุคลากรในการทำงาน อย่างมีคุณภาพ อาจเป็นเพราะ ตัวชี้วัดที่แสดงผลของความพึงพอใจของบุคลากรในการทำงานไม่ชัดเจนไม่สัมพันธ์กับความสามารถและศักยภาพของบุคลากรที่จะดำเนินการได้

2.4 ด้านกลุ่มวิชาการและทีมงานในโรงเรียน มีการประชุมคณะกรรมการบริหาร เพื่อ ทบทวนการปฏิบัติงานโดยยึดหลักการบริหารแบบมีส่วนร่วมและทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของสมศักดิ์ ดลประสิทธิ์ (2539, หน้า 157) พบว่าในการนำระบบการบริหารงานคุณภาพทั้งองค์กร ไปปฏิบัติต้องส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีมเพื่อให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ได้ตรงตามความ คาดหวังของผู้รับบริการนอกจากนี้ ทวี บุตรสุนทร(2539,อ้างถึงใน พิศมัย แก้วเจริญผล,2545หน้า 108) ยัง ได้กล่าวสนับสนุนว่า TQM คือกิจกรรมที่พนักงานทุกคน ทุกระดับและทุกหน่วยงานทำหรือร่วมกันทำ เป็น กิจกรรมประจำเพื่อปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องโดยทำอย่างเป็นระบบทำอย่างเชิงวิชาการอิงข้อมูลและมี หลักการที่สมเหตุสมผลเพื่อจุดมุ่งหมายที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจในคุณภาพของสินค้าและบริการเป็นที่น่าสนใจ ว่าค่าเฉลี่ยต่ำสุดเป็น การกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรทุกคนอย่างชัดเจนทั้งในหน้าที่และการ ปฏิบัติงาน มีการประสานงานอย่างชัดเจนเหมาะสม อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารและทีมงานไม่ได้ร่วมกันกำหนด วิสัยทัศน์ นโยบาย และกลยุทธ์ด้านคุณภาพเพื่อใช้เป็นกรอบในการกำหนดแผนระยะสั้น ระยะปานกลางและ ระยะยาวและไม่มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรให้ชัดเจนทั้งในหน้าที่และการปฏิบัติงาน ขาดการ ประสานงานที่จะสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการคุณภาพทั้งองค์กรและไม่มีการอบรมพัฒนา ความรู้และทักษะในการบริหารคุณภาพ

2.5 ด้านการพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โรงเรียนมีการอบรมและพัฒนา บุคลากรทุกระดับ อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการ(Saccucei;Lord; & Pagano,1998 : Online อ้างถึงในสมชาย เทพแสง,2548,หน้า56) การฝึกอบรมนับว่ามีความสำคัญต่อการ พัฒนาบุคลากร การฝึกอบรมเป็นวิธีการที่ดีที่สุดสำหรับการพัฒนาบุคลากรเพราะช่วยให้ได้รับความรู้ตามความ ถนัดและความสนใจ รวมทั้งเพิ่มพูนทักษะด้านวิชาชีพและที่สำคัญถือว่าการอบรมบุคลากรด้านการปฏิบัติงาน ตามความจำเป็นและตามเป้าหมายขององค์กรนับว่าเป็นสิ่งที่ดีที่สุดในการพัฒนาบุคลากร การฝึกอบรมจะทำให้ ผู้รับการฝึกอบรม สามารถทำอย่างหนึ่งอย่างใดได้ตามต้องการ ทั้งนี้เนื่องจากได้รับความรู้ ความเข้าใจใน เรื่องนั้นๆ อาจถึงขั้นฝึกปฏิบัติจนเกิดความชำนาญ รวมทั้งสร้างทัศนคติที่ถูกต้องเหมาะสมต่อเรื่องนั้นๆ อีก ด้วยและสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) ของ เดมิ่ง (W.Edwards Deming)ที่กล่าวว่า ควรจัดการฝึกอบรมความรู้ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพกับบุคลากรในหน่วยงาน ทุกคน และสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการศึกษาอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้ มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการปรับปรุงการทำงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ เป็นที่น่าสนใจว่าค่าเฉลี่ยต่ำสุด เป็น การปฏิบัติตามกระบวนการบริหารคุณภาพ PDCA(Plan-DO-Check-Act) เป็นประจำทุกงาน อาจเป็น เพราะ โรงเรียนไม่มีแผนพัฒนาบุคลากรในด้านทักษะและคุณภาพชีวิตที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และ แผนปฏิบัติงานของโรงเรียน ไม่มีการออกแบบ ระบบการประเมินคุณภาพผลงานและระบบการให้ ผลตอบแทนแก่บุคลากร ไม่มีการอบรมและพัฒนาบุคลากรทุกระดับอย่างสม่ำเสมอ ไม่เปิดโอกาสในการ ส่งเสริมและกระตุ้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง

2.6 ด้านกลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติงาน การดำเนินงานตามแผน มีผู้รับผิดชอบและมี การประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่วางไว้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการ (Wheelen and Hunger.1999,อ้างถึงในสุเทพ กรมตะเกา,2546,หน้า 146) ได้กล่าวโดยสรุปว่าแผนกลยุทธ์ มีส่วนประกอบหลักที่สำคัญ 4 ส่วนได้แก่ การศึกษาสภาพแวดล้อม การกำหนดกลยุทธ์ การปฏิบัติตามแผน กลยุทธ์ และประเมินผลและควบคุม โดยการกำหนดกลยุทธ์นั้นต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ แน่นนอน และจัดทำวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ที่วางไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุสิพร บรรลือเขตร์(2546,หน้า 107-108) ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบด้านการวางแผนยุทธศาสตร์ของโรงเรียน จะเป็นปัจจัยสำคัญ ในการกำหนดทิศทางเป้าหมายและแนวทางในการดำเนินงานบริหารคุณภาพให้บรรลุ เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ช่วยลดความเสี่ยงในการดำเนินงานและก่อให้เกิดการประสานงานกัน ในการดำเนินงานตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมวางแผน และดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน เป็นที่น่าสนใจว่าค่าเฉลี่ย ต่ำสุดเป็น การวางแผนกลยุทธ์มุ่งเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับสถานศึกษา อาจเป็นเพราะ การวางแผนไม่ครอบคลุม ขั้นตอนหลักการบริหารและไม่มีการวางแผนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ไม่ คำนึงถึงองค์ประกอบก่อนการวางแผน เช่น ความคาดหวังของนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน องค์กรภายนอก เช่น ความเข้มแข็ง/ความอ่อนแอของชุมชน สภาพการเดินทาง แหล่งความรู้ในท้องถิ่นและเทคโนโลยี

2.7 ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียน ส่งเสริมให้บุคลากรทำงานโดยมุ่งเน้นคุณภาพ เป็นสำคัญ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการ(Gibson and others.2000,หน้า285อ้างถึง ในสุเทพ กรมตะเกา,2546,หน้า 145) กล่าว ไว้โดยสรุปว่าผู้นำต้องมีการพัฒนาใน 4 ด้านได้แก่ การสั่งการ การสนับสนุน การมีส่วนร่วม และการส่งเสริมความสำเร็จ และยังคงคำนึงถึงพฤติกรรม 3 อย่างของ ผู้บังคับบัญชาได้แก่ ความพึงพอใจในงาน การยอมรับในตัวผู้นำ และการยอมรับเกี่ยวกับความพยายามใน การทำงาน ผลการทำงาน การได้รับรางวัลตอบแทน และความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ผู้เป็นผู้นำที่ดีต้องแสดงให้เห็นว่าผู้นำต้องการอย่างไร การให้การสนับสนุนในสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาต้องการเท่าที่ทำได้ การให้คำแนะนำ ในการทำงาน และการช่วยผลักดันให้ผู้บังคับบัญชาประสบความสำเร็จในการทำงาน เป็นที่น่าสนใจว่า ค่าเฉลี่ยต่ำสุดเป็นผู้บริหารกำหนดทิศทางการบริหารที่ชัดเจนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญต่อนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชนไม่มีทิศทางการบริหารที่ชัดเจนทั้งในระยะสั้นและ ระยะยาว ไม่มีการมอบอำนาจการตัดสินใจในการทำงานไปสู่หน่วยงานย่อยไม่สร้างสภาวะแวดล้อมให้ เหมาะสมกับการทำงานให้มีประสิทธิภาพทั้งความเที่ยงธรรม นวัตกรรม ความปลอดภัย ความก้าวหน้าของ องค์กร

3. เปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน จำแนกตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู พบว่าในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05น่าจะเป็นเพราะผู้บริหารมีระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพทั้ง องค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าครู ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้เพราะปัจจุบันผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัด กรุงเทพมหานคร ได้มีการตื่นตัวที่จะพัฒนาตนเอง เช่น การเข้ารับการฝึกอบรม การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง การทำผลงานทางวิชาการ เพื่อเพิ่มศักยภาพของตนเอง ประกอบกับหน่วยงานระดับสูงคือสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร มีนโยบายที่จะพัฒนาผู้บริหารให้เป็นผู้บริหารที่มีคุณภาพ ผู้บริหารจึงต้องพยายามพัฒนา ตนเองโดยการศึกษาต่อให้ได้วุฒิการศึกษาที่สูงขึ้น อีกทั้งผู้บริหารยังเป็นผู้รับนโยบายจากเขตผ่านฝ่าย การศึกษาให้นโยบาย แผนยุทธศาสตร์มาสู่โรงเรียนและผู้บริหารยังเป็นผู้ที่กำหนดกลยุทธ์และวางแผน

ปฏิบัติงานในโรงเรียนเป็นส่วนใหญ่เนื่องจากครูมีภารกิจที่ต้องทำการสอนไม่มีเวลาที่จะมาร่วมกับผู้บริหารในการกำหนดกลยุทธ์และวางแผนปฏิบัติงาน ดังนั้นผลการวิจัยจึงต่างกัน

4. เปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน จำแนกตามขนาดของโรงเรียนในภาพรวม พบว่า ระดับการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เพราะโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน มีจำนวนไม่มาก 8 โรงเรียนและสถานที่ตั้งของโรงเรียนแต่ละโรงเรียนห่างกันไม่มากนัก จึงทำให้การได้รับข้อมูลข่าวสารในด้านการบริหารองค์กรเป็นไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องแล้วยังเป็นไปในทิศทางเดียวกัน การบริหารและการพัฒนาอยู่ในกรอบของนโยบายของรัฐและนโยบายของสำนักงานการศึกษากรุงเทพมหานคร งบประมาณที่ได้รับก็ได้รับมาจากรัฐเหมือนกันซึ่งทอง สุวรรณชาติ(2543, หน้า 68) กล่าวว่า TQM นั้นเหมาะกับหลักการเดียวกันคือสามารถนำมาใช้กับองค์กรขนาดใหญ่หรือเล็กก็ได้ ไม่ได้หมายความว่า TQM เหมาะกับองค์กรใหญ่ๆ เท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2542, หน้า 140) ที่กล่าวว่า TQM เป็นระบบบริหารหรือเทคนิคทางการบริหารที่เหมาะสมสำหรับองค์กรทุกขนาดไม่ว่าใหญ่หรือเล็กที่เชื่อมั่นว่าคุณภาพคือความอยู่รอด

5. ศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน ในภาพรวม พบว่าการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตปทุมวัน มีข้อเสนอแนะ 15 อันดับซึ่งอันดับที่ 1 คือ โรงเรียนควรมีการชี้แจงให้ครูและบุคลากรเข้าใจความสำคัญของการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานหรือการบริหารจัดการเป็นสิ่งที่ผู้เป็น ผู้บริหาร จะต้องกระทำอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ หากหลีกเลี่ยงหรือละเลยหน้าที่ในการบริหารจัดการนี้ จะทำให้งานที่แต่ละบุคคลในฝ่ายต่างๆ ดำเนินการไปนั้นกระจัดกระจายและไม่เกิดผลสำเร็จขึ้นมา ดังนั้น การบริหารจัดการ จึงเป็นเรื่องของกระบวนการทำงานของนักบริหาร เพื่อให้งานต่างๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยอาศัยการทำงานร่วมกันกับบุคคลอื่น ๆ การเข้าใจถึงกระบวนการบริหารจัดการและการฝึกฝนให้มีทักษะสูงขึ้น จะช่วยให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ กิจกรรมพื้นฐาน 4 ประการที่ทำให้เกิดกระบวนการบริหารจัดการ มีดังนี้ 1. การวางแผน 2. การจัดองค์กร 3. การนำและสั่งการ 4. การควบคุม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะครูในการนำไปปฏิบัติ

1.1 ครูและบุคลากรต้องทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับระบบการปฏิบัติงานว่าเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้การทำงานประสบผลสำเร็จ

1.2 ครูและบุคลากรควรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของโรงเรียนอย่างจริงจังสิ่งที่ควรปฏิบัติคือครูทุกคนต้องให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานตามโครงการและกิจกรรม ต่าง ๆ ของโรงเรียนอย่างเต็มความสามารถ

1.3 ครูต้องปฏิบัติตามนโยบายของโรงเรียนในการปรับปรุงระบบการทำงานด้วยความเต็มใจ

1.4 ครูต้องร่วมกันแสดงความคิดเห็นและอภิปรายในปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในทุกขั้นตอนของการทำงานเพื่อให้ผู้บริหารรับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและหาแนวทางแก้ไขปัญหานั้นร่วมกัน

1.5 ครูต้องมีความตื่นตัวในการทำงานอยู่ตลอดเวลาพร้อมรับการนิเทศ การตรวจสอบการทำงานจากผู้บริหาร

1.6 ครูต้องเข้าใจบทบาทหน้าที่ของครูและบุคลากรในโรงเรียนว่างานประจำของครูคืออะไรและปฏิบัติให้ถูกต้อง

1.7 ครูและบุคลากรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของโรงเรียนอย่างจริงจังสิ่งที่ควรปฏิบัติคือโรงเรียนต้องเปิดโอกาสให้ครูมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของโรงเรียนตั้งแต่เริ่มวางแผนงาน การดำเนินงาน และการติดตามประเมินผลงานเพื่อให้ครูได้รู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการทำงานอย่างแท้จริง

2. ข้อเสนอแนะโรงเรียนในการนำไปปฏิบัติ

2.1 โรงเรียนต้องชี้แจงให้ครูและบุคลากรเข้าใจความสำคัญของการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น สิ่งที่ควรปฏิบัติคือ โรงเรียนโดยผู้บริหารต้องชี้แจงให้ครูและบุคลากรเข้าใจ ตระหนักและเห็นความสำคัญของการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 โรงเรียนควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นระบบสิ่งที่ควรปฏิบัติคือโรงเรียนต้องให้ความสำคัญอย่างจริงจังในการที่จะปรับปรุงระบบการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีการตรวจสอบการทำงานอย่างจริงจังโดยนำระบบ PDCA เข้ามาใช้

2.3 การเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรแสดงความคิดเห็นและอภิปรายปัญหาต่างๆในการทำงานร่วมกัน สิ่งที่ควรปฏิบัติคือโรงเรียนควรเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของครูด้วยกันเองและของผู้บริหารฝ่ายต่างๆ เพื่อจะได้เข้าใจในปัญหาได้ตรงกันและร่วมกันหาทางแก้ไขปัญหานั้น

2.4 ผู้บริหารติดตามและตรวจสอบการทำงานของครูและบุคลากรอย่างต่อเนื่องสิ่งที่ควรปฏิบัติคือ โรงเรียนโดยผู้บริหารควรมีการนิเทศ ติดตามการทำงานของครูและอาจมีการตั้งคณะทำงานพิเศษขึ้นมาหนึ่งทีมเพื่อประเมินการทำงานของครูและบุคลากรในโรงเรียนส่วนหนึ่งเพื่อการประเมินการเลื่อนขั้นเงินเดือน

2.5 การกำหนดบทบาทหน้าที่ของครูและบุคลากรในงานประจำอย่างชัดเจนสิ่งที่ควรปฏิบัติคือโรงเรียนต้องกำหนดบทบาทหน้าที่ของครูและบุคลากรในโรงเรียนให้ชัดเจนว่าแต่ละคนมีงานประจำที่รับผิดชอบอะไรบ้างโดยอาจจัดทำในรูปของคู่มือครูก็ได้

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษาแนวทางการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของโรงเรียนที่ประสบผลสำเร็จ เป็นกรณีศึกษา

3.2 ควรศึกษาความคิดเห็นของครูและบุคลากรเกี่ยวกับความสำคัญของการปรับปรุงระบบการบริหารงานให้มีคุณภาพ

3.3 ควรศึกษาความต้องการของครูและบุคลากรในการมีส่วนร่วมในการบริหารงานของโรงเรียนอย่างจริงจัง

3.4 ควรศึกษาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรมาใช้ในโรงเรียนประถมศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพการศึกษา เป็นแนวทางสำหรับสำหรับผู้บริหารและหน่วยงานต้นสังกัดในการกำหนดนโยบาย ส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการพัฒนาคุณภาพขององค์กร

บรรณานุกรม

- ทอง สุวรรณชาติ. (2543). ศึกษาพฤติกรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร(TQM) โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช 2542 (2542)ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116/ ตอนที่ 74 ก.หน้า 1-31.
- พิศมัย แก้วเจริญผล. (2545). การศึกษาการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) ของผู้บริหารโรงเรียน ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์สาขา บริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. (2550). เอกสารสาระการเรียนรู้ประกอบการศึกษาชุดวิชาที่ 2 นวัตกรรมการบริหารสู่ความเป็นเลิศ. โครงการพัฒนาผู้บริหารประจำการให้ได้รับวุฒิ ประกาศนียบัตร สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2542, กรกฎาคม – สิงหาคม). TQM สำหรับ SMES, For Quality.
- สมชาย เทพแสง. (2548). การศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อการจัดการคุณภาพโดยรวมของ ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขต พื้นที่การศึกษากทม. วิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์. (2539). การนำเสนอรูปแบบระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- สมศักดิ์ สินธุเวชชัย. (2541). การประกันคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพมหานคร:คุรุสภาลาดพร้าว.
- สุเทพ กรมตะเภา. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ลูกค้า ประชาชน:การบริหารงานด้วยการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร(TQM) บริษัทไทยคาร์บอนแบล็ค จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สุขใจ ไพโรสิงห์. (2547). รูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชน จังหวัด นครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราช ภัฏนครสวรรค์
- สุลีพร บรรลือเขตร์. (2546). การศึกษาความเป็นไปได้ของรูปแบบการบริหารคุณภาพเบ็ดเสร็จของ โรงเรียน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร การศึกษา สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.