



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการด้านต่างๆของยุคข้อมูลข่าวสารมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจและวัฒนธรรม ดังนั้นองค์กรใดที่มีความสามารถในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพจะสามารถปรับตัวและพัฒนาองค์กรของตนให้อยู่รอดและเจริญก้าวหน้าได้ และนับตั้งแต่ พุทธศักราช 2538 เป็นต้นมา ประเทศไทยเกิดภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ ความผันผวนทางการเมือง ความสุกร่อนทางวัฒนธรรมและศีลธรรม ความพ่ายแพ้ในสนามแข่งขันที่ต้องวัดกันด้วยคุณภาพและสมรรถภาพ

เมื่อใดก็ตามที่คนส่วนใหญ่ของประเทศยังยากจนและอ่อนด้า ขาดสิทธิและโอกาสในการพัฒนาตนเอง กระแสเรียกร้องให้มีการปรับปรุงคุณภาพของการศึกษาก็ยิ่งทวีขึ้นตามลำดับและเร่งรีบให้เกิดการปฏิรูปการศึกษา โดยเฉพาะการเตรียมบุคคลเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 เป็นภารกิจของการศึกษาโดยตรง ทำให้มีความจำเป็นจะต้องกลับมาทบทวนและออกแบบการศึกษากันใหม่ เพราะปัญหาการศึกษาในภาพใหญ่ของไทยคือ การไม่สามารถเตรียมคนไทยให้สามารถเผชิญกับยุคสมัยแห่งการเปลี่ยนแปลง ทำให้สังคมไทยอ่อนแอ ขัดแย้ง ทำลายตัวเองและวิกฤต (ประเวศ วะสี 2541 : 21)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดสาระเกี่ยวกับการศึกษาไว้ในมาตรา 43 ว่า บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่า 12 ปี ที่รัฐจะต้องจัดให้ทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย และมาตรา 81 ระบุไว้ว่า รัฐต้องจัดการศึกษาอบรมและสนับสนุนให้เอกชนจัดการศึกษาอบรมให้เกิดความรู้คู่คุณธรรม จัดให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติ ปรับปรุงการศึกษาให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม

สาระในรัฐธรรมนูญดังกล่าว นำไปสู่การจัดทำพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เพื่อปฏิรูปการศึกษาของชาติ ภายหลังจากประกาศใช้ ได้ก่อให้เกิดกระแสการตื่นตัวครั้งใหญ่ของสถานศึกษา เพราะนับแต่บัดนี้ไป การศึกษาของประเทศจะต้องมีการปฏิรูปปรับเปลี่ยนโฉมใหม่ไปสู่การจัดการศึกษาอบรมให้เกิดความรู้ คู่คุณธรรม และจัดการศึกษาให้มีคุณภาพสูงสุดเพื่อทำให้เกิดการพัฒนาลักษณะของสังคมไทยที่พึงปรารถนา คือ เป็นคนดี มีปัญญา มีความสุขและมีความเป็นไทย ให้ปรากฏสัมฤทธิผล (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2543:2)

คุณภาพการศึกษาเป็นจุดหมายหลักในการจัดการศึกษา โรงเรียนเป็นหน่วยปฏิบัติที่มีความสำคัญมากที่สุดในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา(จรัส นองมาก. 2541 : 11-12) ต้องให้ความ



สำคัญกับคุณภาพการศึกษาอย่างจริงจัง โดยเฉพาะโรงเรียนเอกชน ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งที่รับผิดชอบการศึกษา ที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ว่าการบริหารและจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชนให้มีความอิสระโดยมีการกำกับ ติดตาม การประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาจากรัฐ “พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ...” 2542 : 24-26) ผลการวิจัยแนวโน้มทางการศึกษาของโรงเรียนเอกชน โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2536 : 4) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความอยู่รอดของโรงเรียนเอกชนคือเรื่องคุณภาพ โดยเฉพาะคุณภาพทางด้านวิชาการนั้นมีผลต่อการเลือก โรงเรียนของเด็กและผู้ปกครอง ฉะนั้นระบบการประกันคุณภาพทางการศึกษาเป็นเรื่องสำคัญ และในยุคของการแข่งขันเชิงคุณภาพดังกล่าวนี้ ได้มีการพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพและเทคนิคการบริหารต่าง ๆ ขึ้นมาหลายรูปแบบ

สำหรับในวงการศึกษามีความพยายามที่จะนำแนวคิดของการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จมาประยุกต์ใช้เช่นเดียวกัน โดยในปี ค.ศ. 1995 ได้มีการนำข้อกำหนดใน MBNQA (Malcolm Baldrige National Quality Award) มาใช้ในทางการศึกษา ซึ่งมีข้อกำหนดคล้ายกันเรียกว่า Education Pilot Criteria 1995 (สมศักดิ์ คลประสิทธิ์. 2539 : 53) จนปัจจุบันได้ปรับปรุงรูปแบบเกณฑ์การประเมินสู่ความเป็นเลิศดังกล่าวขึ้นเป็น Baldrige National Quality Program 2002 (2002)

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ มีความสอดคล้องอย่างยิ่งกับปรัชญาการศึกษา เป็นแนวคิดที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางซึ่งเป็นหัวใจของวิธีการคุณภาพครบวงจรตรงกันกับปรัชญาการศึกษา เพราะสถาบันการศึกษาทุกแห่งอ้างว่า ตัวเองยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง (Sallis. 1993 : 140) เป็นการบริหารคุณภาพที่สอดคล้องกับความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ กระตุ้นให้ทุกฝ่ายมุ่งพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องซึ่งหลักการบริหารนี้มีพื้นฐานมาจากหลักการควบคุมคุณภาพทั้งหมด ได้เน้นความมีพันธะผูกพันกับองค์กร การบูรณาการ ความพยายามในการปรับปรุงคุณภาพเพื่อบรรลุจุดหมายขององค์กร คือ ความพึงพอใจของลูกค้าและการประเมินผลการปฏิบัติงาน (วิโรจน์ สารรัตนะ. 2542 : 33)

หลักการและแนวคิดของการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ มุ่งเน้นคุณภาพโดยรวมขององค์กรและเป็นที่ยอมรับกว้างขวางทุกวงการ การนำหลักการและแนวคิดการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จมาใช้ในการบริหารสถานศึกษา เป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้การจัดการศึกษามีคุณภาพและมาตรฐานตามต้องการได้ อีกทั้งหลักการของการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จที่เน้นให้ทุกคนมีส่วนร่วม และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ถือได้ว่าเป็นการพัฒนาที่ต่อเนื่อง และถาวรสอดคล้องกับ



พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 เนื่องจากโรงเรียนเอกชนเป็นหน่วยปฏิบัติที่ทำหน้าที่ให้การศึกษาและพัฒนาผู้เรียน โดยถือผู้เรียนเป็นทั้งผู้รับบริการ และผลผลิตของการจัดการศึกษา ประกอบกับโรงเรียนเอกชนมีความเป็นอิสระ และความคล่องตัวในการบริหารสามารถจัดการได้อย่างยืดหยุ่นมากกว่าโรงเรียนของรัฐ มีลักษณะคล้ายองค์กรธุรกิจ ที่เน้นด้านคุณภาพควบคู่กับการขยายด้านปริมาณ เพื่อความอยู่รอดขององค์กร (จำรัส นองมาก.2538 : 65) โดยโรงเรียนเอกชนน่าจะสามารถนำหลักการของการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ มาประยุกต์ใช้ในโรงเรียนด้วยการปรับปรุงการจัดการศึกษา ให้มีผลผลิตหรือ คุณภาพของผลผลิต สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ คือผู้เรียน ผู้ปกครอง สังคม ชุมชนและตลาดแรงงานได้อย่างดี

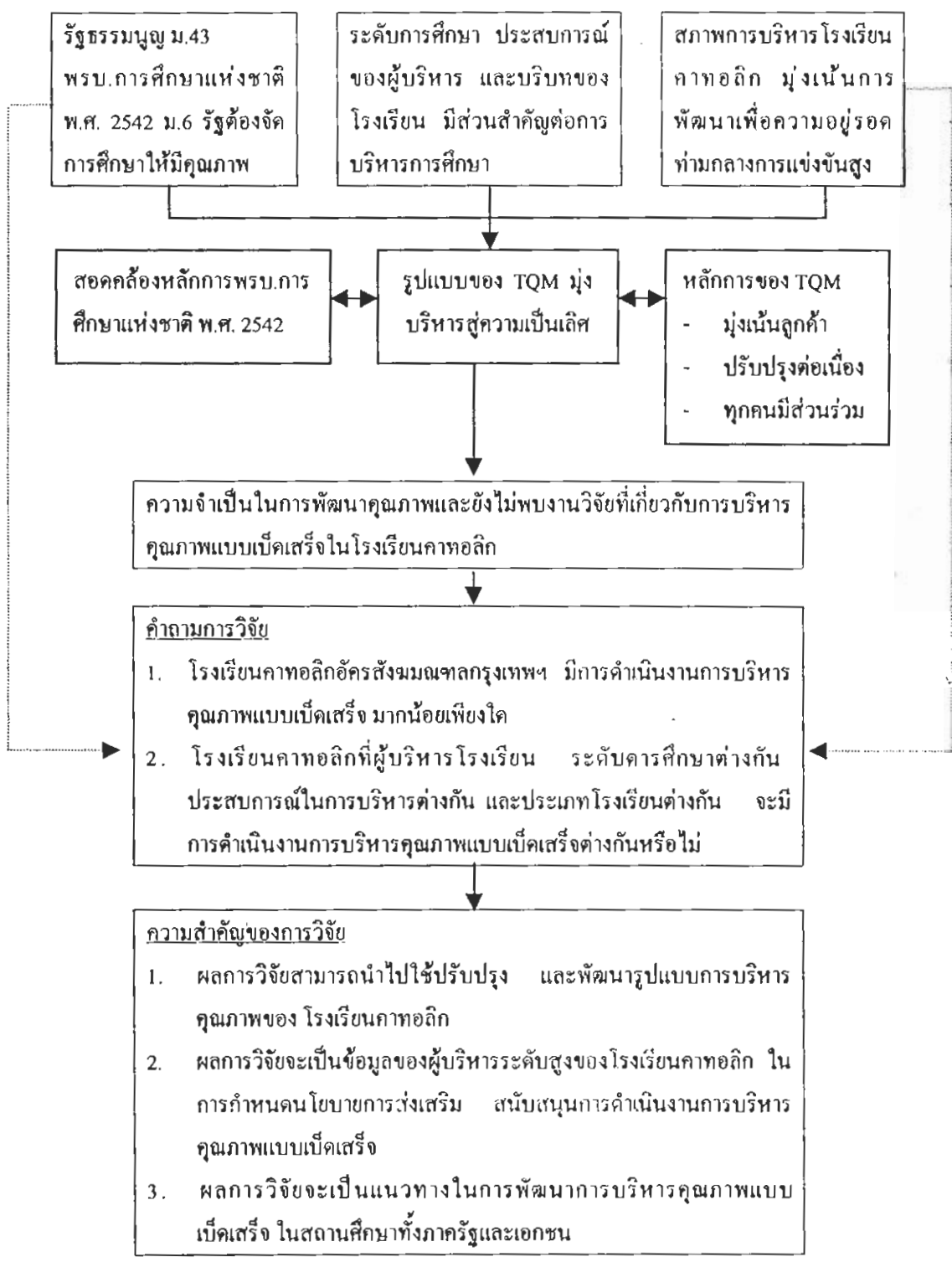
โรงเรียนคาทอลิกอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ เป็นโรงเรียนที่สังกัดสภาการศึกษาคาทอลิกแห่งประเทศไทยมีโรงเรียน 3 ประเภทคือโรงเรียนของอัครสังฆมณฑล โรงเรียนของคณะนักบวช และโรงเรียนของฆราวาส ที่มีระบบการบริหารภายในแตกต่างกัน เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนคาทอลิก และสอดคล้องกับความต้องการของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวดที่ 6 มาตรา 47 ที่กล่าวว่า ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ จึงเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ซึ่งกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา จะมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่สำคัญ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยจะเป็นกลไกผลักดันให้ทุกปัจจัยมีคุณภาพและนำไปสู่การจัดการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างแท้จริงซึ่งแนวทางในการดำเนินการประกันคุณภาพทางการศึกษานั้นมีหลายแนวทาง และเห็นว่าแนวทางที่ดีที่สุด ณ ปัจจุบันก็คือ การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ และจากการบริหารโรงเรียนที่ผ่านมา ปัจจัยสำคัญที่มีส่วนต่อการบริหารคุณภาพนั้นขึ้นอยู่กับ ระดับการศึกษาของผู้บริหาร ประสบการณ์ในการบริหาร และการปฏิบัติงานอยู่ในบริบทต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยหลายฉบับแสดงให้เห็นว่า ในการบริหารของผู้บริหารที่ทำให้โรงเรียนเกิดคุณภาพที่ดีด้วยกระบวนการบริหารนั้น ยังมีปัจจัยของระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการบริหารและบริบทของสถานศึกษาเป็นสำคัญ ดังงานวิจัยของ พูนศรี ดันดิวัฒน์ (2538 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าผู้บริหาร โรงเรียนอนุบาลของรัฐที่มีวุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการบริหารงาน มีความพร้อมในการบริหารงาน โรงเรียนต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสมบูรณ์ รุวสินธุ์ (2539 : 74-75) วิจัยพบว่า ผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 12 ที่มีประสบการณ์ในการบริหารงานต่างกัน มีการบริหารงานตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นงานวิชาการที่แตกต่างกันและผู้บริหาร โรงเรียน โรงเรียนที่ปฏิบัติงานใน



การบริหารงานตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนโดยรวมแตกต่างกัน นอกจากนี้ สมศักดิ์ เจือแก้ว (2533 : บทคัดย่อ) พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดกระบี่ ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการวางแผนบริหารโรงเรียนแตกต่างกัน สอดคล้องกับ ศักดิ์ชัย ปัญหา (2528 : 51) พบว่า ผู้บริหารและครูโรงเรียนมัธยมศึกษาเขตการศึกษา 5 จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ ในบริหาร และขนาดโรงเรียน มีทัศนคติต่อกระบวนการวางแผนปฏิบัติการของโรงเรียนแตกต่างกัน และศักดิ์ชัย ภูเจริญ(2542 : บทคัดย่อ) พบว่า ลักษณะของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด กรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามขนาดโรงเรียนและวุฒิการศึกษาไม่แตกต่างกัน แต่ประสบการณ์ในการบริหารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

เนื่องจากรายงานการศึกษา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียนคาทอลิกในอดีตที่ผ่านมา มีการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับ กระบวนการบริหารงานในโรงเรียนคาทอลิก การวิเคราะห์โครงสร้าง การบริหารงานของโรงเรียนคาทอลิก การบริหารงานวิชาการ การศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูในโรงเรียนคาทอลิก ฯลฯ แต่ยังไม่ปรากฏรายงานการวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก และเนื่องจากการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ เป็นรูปแบบการบริหารการศึกษาที่เหมาะสมกับการจัดการศึกษา ในปัจจุบันที่จะทำให้การจัดการศึกษามีคุณภาพ มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับหลักการจัดการศึกษาตาม พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ฉะนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาวิจัยในประเด็นดังกล่าวให้ชัดเจน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษา ในโรงเรียนคาทอลิก ให้บรรลุตามนโยบาย เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

จากแนวคิดเกี่ยวกับภูมิหลังการวิจัยในประเด็นดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปเป็นแผนภาพ ได้ดังแสดงในภาพประกอบ 1 ดังนี้



ภาพประกอบ 1 สารระความสำคัญเกี่ยวกับภูมิหลังการวิจัย

หมายเหตุ —————> หมายถึง ความเกี่ยวข้องโดยตรงของประเด็นระบุ
 - - - - -> หมายถึง ความสัมพันธ์ของประเด็นระบุ



ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ของโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ
2. เพื่อเปรียบเทียบการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ จำแนกตาม ระดับการศึกษาของผู้บริหาร ประสิทธิภาพในการบริหารของผู้บริหาร โรงเรียน และประเภทของโรงเรียนคาทอลิก

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลให้สภากาการศึกษาคาทอลิกแห่งประเทศไทย สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพการศึกษา รวมทั้งกำหนดทิศทางในการพัฒนาผู้บริหาร ของโรงเรียนคาทอลิกอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯให้มีประสิทธิภาพต่อไป
2. ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารของโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ สามารถนำไปใช้ เพื่อวางแนวทางในการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในสถานศึกษาของตน ให้ได้มาตรฐานและมีคุณภาพ
3. ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางพัฒนาการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในสถานศึกษา ทั้งของภาครัฐและเอกชน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตทางค้ำเนื้อหา
การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ โดยครอบคลุมหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้
 - 1.1 หลักการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ
 - 1.2 องค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ
 - 1.3 ขั้นตอนและวิธีดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ



2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ โรงเรียนคาทอลิกอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ จำนวน 130 โรงเรียน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 130 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ได้แก่ โรงเรียนคาทอลิกอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ จำนวน 98 โรงเรียน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารจำนวน 98 คน

3. ตัวแปรที่จะศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

3.1.1 ระดับการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียน

3.1.1.1 ระดับปริญญาตรี

3.1.1.2 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี

3.1.2 ประสบการณ์ในการบริหารของผู้บริหารโรงเรียน

3.1.2.1 ต่ำกว่า 10 ปี

3.1.2.2 ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

3.1.3 ประเภทโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ

3.1.3.1 โรงเรียนของอัครสังฆมณฑล

3.1.3.2 โรงเรียนของคณะนักบวช

3.1.3.3 โรงเรียนของฆราวาสคาทอลิก

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ

4. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จหมายถึง ระบบการบริหารที่มุ่งเน้นให้ทุกคนในองค์กรตระหนักถึงคุณภาพในทุกๆ ด้านและทุกๆ ขั้นตอนของกิจกรรม โดยต้องร่วมมือร่วมใจกันปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

การดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ หมายถึง ปริมาณการดำเนินงานตามหลักการ องค์ประกอบ ขั้นตอนและวิธีดำเนินการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ตามกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยกำหนดระดับการดำเนินงานเป็น 5 ระดับ



โรงเรียนคาทอลิกอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ หมายถึง โรงเรียนที่จัดการศึกษาโดยบุคคล คณะบุคคล หรือมูลนิธิที่เป็นคาทอลิกที่เป็นสมาชิกสมาคมสภาการศึกษาคาทอลิกแห่งประเทศไทย ประกอบด้วยโรงเรียนของอัครสังฆมณฑล โรงเรียนของคณะนักบวช และโรงเรียนของฆราวาสคาทอลิก

อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ หมายถึง เขตการปกครองของนักบวชในนิกายโรมันคาทอลิก รับผิดชอบพื้นที่ในการศึกษา 11 จังหวัด ประกอบด้วย กรุงเทพมหานคร ฉะเชิงเทรา นครนายก นครปฐม นนทบุรี ปทุมธานี สุพรรณบุรี สมุทรปราการ สมุทรสาคร พระนครศรีอยุธยา อ่างทอง

ผู้บริหารโรงเรียน หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าสถานศึกษา ได้แก่ ครูใหญ่ อาจารย์ใหญ่ ผู้อำนวยการโรงเรียน หรือผู้รักษาการในตำแหน่งผู้บริหารโรงเรียน ที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2545

วุฒิการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารโรงเรียน ได้แก่ ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ประสบการณ์ในการบริหาร หมายถึง จำนวนปีที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารโรงเรียน โดยนับจำนวนปี ตั้งแต่ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้บริหารโรงเรียนจนถึงปัจจุบัน ได้แก่ ต่ำกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

ประเภทของโรงเรียนคาทอลิก หมายถึง กลุ่มของโรงเรียนคาทอลิกจำแนก โดยสภาการศึกษาคาทอลิกแห่งประเทศไทย ได้แก่ โรงเรียนของอัครสังฆมณฑล โรงเรียนของคณะนักบวช และโรงเรียนของฆราวาสคาทอลิก

ข้อตกลงเบื้องต้นของการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาสภาพการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิกอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ โดยใช้ หลักการ องค์ประกอบ ขั้นตอนและวิธีดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ได้หมายความว่า โรงเรียนคาทอลิกอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ มีการนำระบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ มาปฏิบัติแล้วหรือไม่ก็ตาม



กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย การศึกษาการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ของโรงเรียนคาทอลิกอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ ครั้งนี้ ผู้วิจัยอาศัยแนวคิดการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งประกอบด้วย หลักการ องค์ประกอบ ขั้นตอนและวิธีดำเนินงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. หลักการของการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ

ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า นักวิชาการได้เสนอหลักการสำคัญของการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จที่สอดคล้องกัน ได้แก่ สมศักดิ์ คลประสิทธิ์. (2539 : 33), วีรพงษ์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2540 : 145-146), วิฑูรย์ สิมะโชคติ. (2541 : 20), สุกลักษณ์ เศษระพานิช. (2544 : 10) ออกแลนด์ (Oakland. 1989 : 14) ฮราเดสกี (Hradesky. 1995 : 2-3) บาร์ทอล และมาร์ติน (Bartol and Martin. 1998 : 546-548) ซึ่งสรุปได้ 3 ประการ คือ

- 1.1 การมุ่งให้ความสำคัญกับนักเรียน ผู้ปกครอง ครูและชุมชน
- 1.2 เน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- 1.3 เปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนในโรงเรียนได้มีส่วนร่วมคิด ร่วมทำร่วมรับผิดชอบ

และร่วมมือกันในการจรรโลงคุณภาพของโรงเรียน

2. องค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า แนวคิดหลักในด้านองค์ประกอบของการการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จมีอยู่หลายแนวคิด แต่มีเพียงแนวคิดเดียวของรูปแบบ MBNQA (National Institute of Standards and Technology. 2002 : 10-12) ของสหรัฐอเมริกา ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาโดยตรง ผู้วิจัยจึงอาศัยองค์ประกอบ ของรูปแบบ MBNQA 2002 เพื่อเป็นกรอบในการวิจัย ซึ่งสามารถนำมาพิจารณาการดำเนินงานของโรงเรียนว่าอยู่ระดับใดเพื่อการปรับปรุงให้ตรงกับจุดที่ต้องการพัฒนา อันเป็นปัจจัยในการพัฒนาโรงเรียนสู่ความเป็นเลิศทางการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 7 องค์ประกอบดังนี้

- 2.1 ภาวะผู้นำ(Leadership)ของผู้บริหาร โรงเรียน
- 2.2 การวางแผนยุทธศาสตร์ของโรงเรียน (Strategic planning)
- 2.3 การมุ่งเน้นนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน (Student stakeholder and market focus)
- 2.4 สารสนเทศและการวิเคราะห์ (Information and analysis)



2.5 กลุ่มวิชาและทีมงานในโรงเรียน (Faculty and staff focus)

2.6 กระบวนการบริหารจัดการ (Process management)

2.7 ผลของการดำเนินงานของโรงเรียน(Organizational performance results)

แต่ละองค์ประกอบมีรายละเอียดดังนี้

2.1. ภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียน แบ่งเป็น

2.1.1 ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญค่อนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชนเป็นสำคัญมีทิศทางการบริหารที่ชัดเจนทั้งในระยะยาวและระยะสั้น มีการมอบอำนาจการตัดสินใจในการทำงานไปสู่หน่วยงานย่อย สร้างภาวะแวดล้อมให้เหมาะสมกับการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งความเที่ยงธรรม นวัตกรรม ความปลอดภัย ความก้าวหน้าขององค์กรกลุ่มวิชาและนักเรียน

2.1.2 ผู้บริหารระดับสูงจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กร เพื่อความเข้าใจที่ ตรงกันในเป้าหมาย สำรวจความต้องการของบุคลากร และรับรู้ถึงความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งองค์กร รวมทั้งนโยบายในการบริหารจัดการ

2.2 การวางแผนกลยุทธ์ของโรงเรียน (Strategic planning) แบ่งเป็น

2.2.1 กระบวนการวางแผน

2.2.1.1 วางแผนครอบคลุม มีขั้นตอนมีหลักการบริหารและมีการวางแผนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

2.2.1.2 คำนึงถึงองค์ประกอบก่อนการวางแผน เช่น ความคาดหวังของนักเรียน ผู้ปกครองชุมชน องค์กรภายนอก เช่น ความเข้มแข็ง/ความอ่อนแอของชุมชน สภาพการเดินทาง แหล่งความรู้ในท้องถิ่น เทคโนโลยีและรายได้เฉลี่ยของผู้ปกครอง เป็นต้น

2.2.2 วัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์ที่กำหนดต้องกำหนดวัตถุประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว และเป้าหมายความสำเร็จที่ชัดเจน

2.2.3 การดำเนินงานตามแผน ดำเนินงานตามแผนบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีผู้รับผิดชอบและมีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ นำผลการดำเนินงานมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายของโรงเรียน นักเรียน ผู้ปกครองและชุมชน

2.3 มุ่งเน้นนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน (Student stakeholder and market focus)

2.3.1 ความรู้ของนักเรียนความต้องการของผู้ปกครอง และความคาดหวังที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน วิธีการจัดการเรียนการสอน ที่คำนึงถึงชนชาติ เชื้อชาติ ข้อมูลพื้นฐานของนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชนความต้องการของท้องถิ่นและระดับการศึกษาบุคคลถ้าระบบการจัดการเรียนการสอนมีความแตกต่างกับความต้องการของผู้เรียนองค์กรก็จะควรปรับเปลี่ยน

2.3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองและชุมชน องค์กร



ต้องมีวิธีการสร้างความสัมพันธ์ เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจของนักเรียนผู้ปกครองและชุมชน มีวิธีการประเมินตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้

2.4. สารสนเทศและการวิเคราะห์ (Information and analysis)

2.4.1 เครื่องมือและวิเคราะห์การบริหารจัดการในองค์กร องค์กรต้องมีการวัดและวิเคราะห์ระบบการบริหาร เพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกหัวข้อการวัดที่ครอบคลุมสามารถบอกถึงความสามารถทางวิชาการได้ เมื่อได้ผลการวัด มาแล้วต้องนำมาวิเคราะห์ จากนั้นผู้บริหารต้องนำเอาข้อดี/ข้อด้อยไปวางแผนเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น

2.4.2 การบริหารข้อมูลสารสนเทศ องค์กรต้องมีข้อมูลของหน่วยงานย่อย ทีมงาน นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชนและสภาพแวดล้อมต่างๆ ขององค์กร มีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่มีคุณภาพ และสามารถสนองตอบความต้องการในการจัดการบริหาร ได้นอกจากนั้น ควรมีอุปกรณ์จัดเก็บ (คอมพิวเตอร์) โปรแกรมที่ใช้สะดวกเหมาะสมกับความต้องการในการบริหารได้

2.5 กลุ่มวิชาและทีมงานในโรงเรียน (Faculty and staff focus)

2.5.1 วัฒนธรรมการทำงาน และความยืดหยุ่นต่อการจัดการศึกษาที่ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนการสื่อสารที่มีความรู้และทักษะที่เอื้อต่องานสถานที่และบรรยากาศที่ดี

2.5.2 กลุ่มงานที่กระตือรือร้น มีชีวิตชีวา และทีมงานที่พร้อมจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลง พร้อมช่วยเหลือซึ่งกันและกันในทีมงาน มีความสัมพันธ์ต่อกันในแต่ละกลุ่มย่อย เรียนรู้เป้าหมาย และมีจุดประสงค์ร่วมกัน มีความเป็นผู้นำ

2.5.3 มีการให้ขวัญและกำลังใจ มีการย้อนกลับข้อมูล รวมทั้งมุ่งหวังที่จะทำงานเพื่อนักเรียนและผู้ปกครองสูง

2.5.4 มีการวางแผนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

2.5.5 มีคุณลักษณะเฉพาะและทักษะปฏิบัติเหมาะสมกับงาน การนิเทศสำหรับบุคลากรใหม่ และให้การพัฒนาและฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอสำหรับทีมงาน

2.6 กระบวนการบริหารจัดการ (Process management)

2.6.1 กระบวนการจัดการเรียนรู้ ต้องตอบสนองความแตกต่างระหว่างบุคคล การพัฒนา ผู้เรียนไปสู่มาตรฐานสากลนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนมีการเชื่อมโยงความรู้ การถ่ายทอดความรู้ไปสู่กระบวนการเรียนที่มีประสิทธิภาพ ใช้การวัดประเมินเป็นระยะ ๆ โดยวัดผลย่อยและนำไปสู่การวัดผล โดยภาพรวม

2.6.2 การให้บริการแก่นักเรียน เน้นความสะดวก ความปลอดภัยให้กับนักเรียน เช่นระบบการสื่อสาร การคมนาคม แหล่งการเรียนรู้ต่าง ๆ ตรวจสอบประเมินผลตามเกณฑ์โดยให้นักเรียนได้มีโอกาสให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร ทีมงาน ผู้ควบคุมและสวัสดิการ



2.7 ผลของการดำเนินงานของโรงเรียน(Organizational performance results)

- 2.7.1 ผลการเรียนของนักเรียน มีตัวชี้วัดที่ชัดเจน
- 2.7.2 ความพึงพอใจเกิดขึ้นกับตัวนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน
- 2.7.3 งบประมาณ การบริหารเงิน
- 2.7.4 กลุ่มวิชา/ทีมงาน
- 2.7.5 ประสิทธิภาพขององค์กร

3. ขั้นตอนและวิธีดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก

ในการกำหนดขั้นตอนและวิธีดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ในโรงเรียนคาทอลิกอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ที่จะต้องพัฒนาเข้าสู่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และสังเคราะห์แนวคิดของนักการศึกษาตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน ประกอบด้วย (สมศักดิ์ คตประสิทธิ์ 2539:153-154 ; เฉลิมชัย สุขไพบูลย์. 2541 : 50 ; สุวรรณิ แสงมหาชัย. 2541 : 44 ; วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2542 : 145-146 ; วรภัทร์ ภูเจริญ. 2544 : 80 ; ศุภลักษณ์ เศษระพานิช. 2544 : 10 ; สุรีพร บรรลือเขตร์. 2544 : 9) และนโยบายการประกันคุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน สรุปได้ 5 ขั้นตอน คือ

- ขั้นที่ 1 การเตรียมการดำเนินงานและการวางแผน
 - ขั้นที่ 2 การดำเนินงานตามแผน
 - ขั้นที่ 3 การตรวจประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - ขั้นที่ 4 การสรุปผลการดำเนินงาน
 - ขั้นที่ 5 การเตรียมการเพื่อรับการประเมินภายนอก
- แต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นที่ 1 การเตรียมการดำเนินงานและการวางแผน ประกอบด้วย

1.1 การสร้างความเข้าใจและความตระหนักในการปรับปรุงคุณภาพการทำงานแก่ผู้บริหารและบุคลากร

1.2 การทบทวนระบบการบริหารงานปัจจุบันรวมทั้งวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน

1.3 การประกาศนโยบายคุณภาพและวิสัยทัศน์ขององค์กร

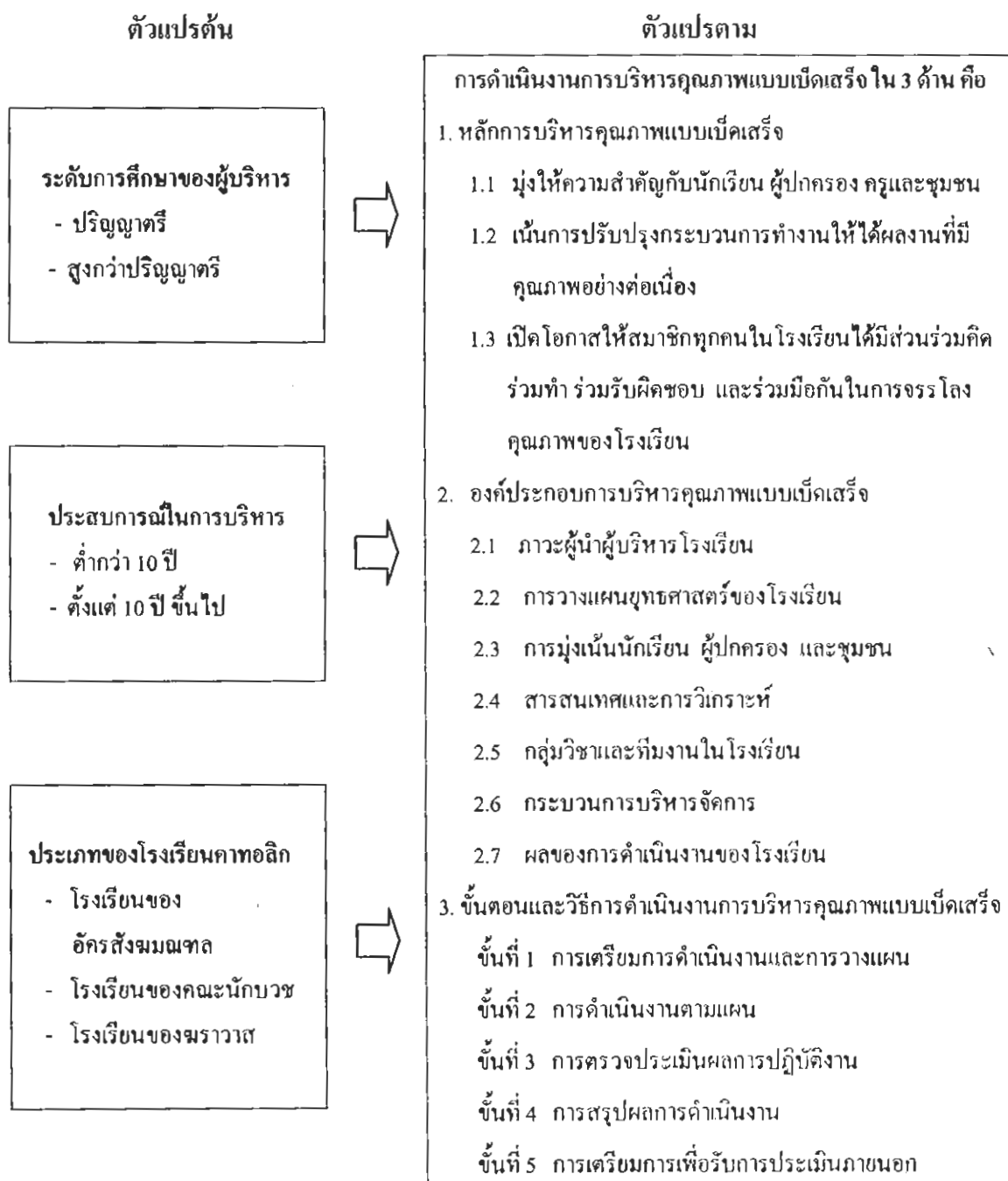
1.4 การจัดองค์กรเพื่อการดำเนินงานตามนโยบายคุณภาพ

1.5 การวางแผนงาน

1.6 การจัดทำแผนงานหลักเพื่อพัฒนาคุณภาพงาน

ขั้นที่ 2 การดำเนินงานตามแผน ประกอบด้วย

2.1 การปฏิบัติงานตามแผนงานหลัก



ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ ที่ผู้บริหาร โรงเรียนมีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จแตกต่างกัน
2. โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ ที่ผู้บริหาร โรงเรียนมีประสบการณ์ในการบริหารต่างกัน จะมีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จแตกต่างกัน
3. โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ ที่ประเภทต่างกัน จะมีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จแตกต่างกัน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง การศึกษาการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มานำเสนอโดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร
2. แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารระบบคุณภาพ
3. การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จหรือ TQM
4. รูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จหรือ TQM
5. การบริหารโรงเรียนคาทอลิก สังกัดอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 6.1งานวิจัยในประเทศ
 - 6.2งานวิจัยต่างประเทศ
7. สรุปแนวคิดและหลักการที่นำไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดและขอบข่ายเกี่ยวกับการบริหาร

ในหัวข้อนี้ผู้วิจัยได้สรุปแนวคิดที่สำคัญของนักการศึกษาโดยจำแนกเป็นหัวข้อย่อยดังนี้

- 1.1 แนวคิดและความสำคัญของการบริหาร
- 1.2 ความหมายของการบริหาร

ซึ่งในแต่ละหัวข้อมีสาระสำคัญดังนี้

- 1.1 แนวคิดและความสำคัญของการบริหาร

การบริหารเป็นกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุจุดหมายขององค์กร โดยอาศัยหน้าที่ทางการบริหารที่สำคัญคือ การวางแผน การจัดองค์กร การนำ และการควบคุม ผู้บริหารนับว่าเป็นกลไกสำคัญของการดำเนินงานในองค์กร นักบริหารที่ดีจะต้องรู้จักเลือกใช้วิธีการบริหารที่



เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ และขึ้นอยู่กับบุคลากรทุกคนที่ร่วมกันดำเนินงาน เพื่อที่จะนำมาซึ่งความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร หน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะ เป็นของรัฐหรือของเอกชน ก็ย่อมมีเป้าหมายในการดำเนินงานด้วยกันทั้งสิ้น ทำให้ผู้บริหารต้องพยายามทุ่มเทความสามารถที่มีอยู่ทั้งหมด เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้

ฉะนั้นการบริหารให้บรรลุจุดมุ่งหมายนั้น ผู้บริหารจะต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารงานอย่างสูง เพราะว่าการดำเนินการต่างๆ ไม่ใช่เป็นเพียงกิจกรรม ที่ผู้บริหารจะกระทำเพียงคนเดียว แต่ยังมีผู้ร่วมงานอีกหลายคนที่มีส่วนทำให้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวได้ซึ่งแต่ละคนจะมีความสามารถแตกต่างกันไปทั้งใน ด้านสติปัญญา ความสามารถ ความถนัด ความคิดสร้างสรรค์ ประสิทธิภาพ ความแตกต่างในลักษณะเหล่านี้ทำให้เกิดความหลากหลายขึ้นในตัวบุคลากร จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะนำกระบวนการบริหารมาใช้ เพื่อที่จะกระตุ้นและจูงใจให้บุคลากรเหล่านั้นร่วมมือกัน ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์กร (ธงชัย สันติวงศ์, 2535 : 12)

การศึกษาเรื่องการบริหารเป็นสิ่งสำคัญ และมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาอย่างยิ่ง โดยเฉพาะเมื่อพิจารณาในฐานะที่เราเป็นสมาชิกของสังคม แท้จริงแล้วบทบาทและความสำคัญของการบริหารนั้นมีความเกี่ยวข้องกับอารยธรรมและการดำรงชีพของมนุษย์ทีเดียว เพราะเมื่อมนุษย์รวมกันอยู่เป็นหมู่เป็นกลุ่มย่อมมีหัวหน้าปกครองบังคับบัญชา มีการแบ่งงานกันทำตามลักษณะความรู้ความสามารถมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ระหว่างพวกเขาและเผ่าเดียวกันโดยมีจารีตประเพณีและวัฒนธรรมเป็นเครื่องกำกับควบคุมเมื่อกลุ่มสังคมขยายตัวเติบโตมีความซับซ้อนมากขึ้น มนุษย์ก็เริ่มสร้างและวางระเบียบกฎเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆ โดยเรียนรู้จากประสบการณ์และความเชื่อถือ โดยมุ่งหวังที่จะให้เกิดความสำเร็จเรียบร้อยสงบสุขขึ้นในสังคมนั้น ซึ่งอาจสรุปถึงความสำคัญของการบริหารได้ดังนี้ (ชาญศักดิ์ สามสี, 2544 : 15-16)

1.1.1 การบริหารนั้นได้เจริญเติบโต ควบคู่มากับการดำรงชีพของมนุษย์ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้มนุษย์ดำรงชีพอยู่ร่วมกันได้อย่างผาสุก

1.1.2 จำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เป็นผลทำให้องค์กรต่างๆ ต้องขยายงาน ด้านบริหารให้กว้างขึ้น

1.1.3 การบริหารเป็นเครื่องบังคับให้ทราบถึงความเจริญก้าวหน้าของสังคม และวิทยาการ ด้านต่างๆ ทำให้การบริหารเกิดการเปลี่ยนแปลงและก้าวหน้ารวดเร็วยิ่งขึ้น



1.1.4 การบริหารเป็นวิธีการที่สำคัญในอันที่จะนำสังคม และโลกไปสู่ความเจริญก้าวหน้า

1.1.5 การบริหารจะช่วยชี้ให้ทราบถึงแนวโน้มทั้งในด้านความเจริญ และความเสื่อมของสังคมในอนาคตได้

1.1.6 การบริหารมีลักษณะ เป็นการทำงานร่วมกันของกลุ่มบุคคลในองค์กรนั้น ความสำเร็จของการบริหาร จึงขึ้นอยู่กับปัจจัยสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรมทางการเมือง

1.1.7 การบริหารต้องใช้การตัดสินใจสั่งการเป็นเครื่องมือ ซึ่งนักบริหารจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมต่างๆ และการวินิจฉัยสั่งการนี้เอง ที่เป็นเครื่องแสดงให้ทราบถึงความสามารถของนักบริหาร รวมทั้งความเจริญเติบโตของการบริหาร

1.1.8 ชีวิตประจำวันของมนุษย์ไม่ว่าในครอบครัวหรือในองค์กรย่อมมีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารเสมอ ดังนั้นการบริหารจึงเป็นเรื่องน่าสนใจและจำเป็นต่อการทำงานที่ดำรงชีพอย่างฉลาด

1.1.9 การบริหารกับการเมืองเป็นสิ่งคู่กันไม่อาจแยกจากกันโดยเด็ดขาดได้ ฉะนั้น การศึกษาวิชาการบริหารจึงต้องคำนึงสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมทางการเมืองด้วย

จากการวิเคราะห์แนวคิดของนักการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและความสำคัญ จะเห็นว่าการบริหารนั้นมีบทบาทสำคัญต่อ การดำรงชีวิตของมนุษย์ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรมและการเมือง โดยการจัดการ คน วัสดุ ทรัพยากร และกระบวนการบริหารจัดการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ ภายใต้การนำของผู้บริหารที่มีศักยภาพ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การบริหารเป็นสิ่งที่ช่วยให้มนุษย์ดำรงชีพอยู่ร่วมกันได้อย่างผาสุก บรรลุเป้าหมายขององค์กรและกลุ่ม โดยอาศัยความรู้ความสามารถและความทุ่มเทของผู้บริหาร ซึ่งใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารงานอย่างสูงที่จะนำกระบวนการบริหารมาใช้ให้เหมาะสมกับองค์กร

1.2 ความหมายของการบริหาร

การบริหาร มีคำศัพท์นิยมนำมาใช้อยู่ 2 คำ คือการบริหาร (Administration) และการจัดการ (Management) ความแตกต่างของศัพท์ 2 คำนี้ คือ การบริหารมักเน้นในเรื่องที่เกี่ยวกับนโยบาย ส่วนการจัดการนั้นเป็นการนำเอานโยบายไปปฏิบัติจัดทำเป็นส่วนใหญ่ ถ้าพิจารณาในด้านความนิยมแล้วจะพบว่า การบริหารนิยมใช้ในการบริหารราชการ และคำว่าจัดการนิยมใช้ในทาง

บริหารธุรกิจ แต่อย่างไรก็ตามคำ 2 คำนี้ อาจใช้แทนกันได้และหมายถึงการบริหารเช่นเดียวกัน (สุธี สุทธิสมบูรณ์ และ สมาน รังสิโยภยกุล, 2539:1)

ความหมายของการบริหาร มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2534:3) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคล ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมมือกันดำเนินการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง ที่บุคคลร่วมกันกำหนดโดยใช้กระบวนการอย่างมีระบบ และใช้ทรัพยากรตลอดจนเทคนิคต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

ชร สุนทรายุทธ. (2537 : 2) กล่าวว่า การบริหารหมายถึง กิจกรรมของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีการร่วมมือทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยใช้เทคนิคและวิธีการต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

สมยศ นาวิการ (2538:18) กล่าวว่า การบริหารคือ กระบวนการของการวางแผน การจัดองค์กร การสื่อสาร และการควบคุม ความพยายามของสมาชิกขององค์กรและการใช้ทรัพยากรอื่นๆ เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้

ชายชัย อาจินสมาจาร (2540 : 39) ได้สรุป ความหมายของการบริหารไว้ 5 ประเด็น คือ

1. การทำงานร่วมกัน
2. การช่วยให้ตระหนักในเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการศึกษา
3. การให้บริการแก่สังคม
4. การเข้าเกี่ยวข้องกับมนุษย์ เช่น ครู นักเรียน ผู้ปกครอง และประชาชน ซึ่งก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างบุคคลเหล่านี้
5. การใช้ทรัพยากรให้ได้ประโยชน์มากที่สุดสำหรับการศึกษา และวัตถุประสงค์ของมัน โดยผ่านทางวิธีการของการจัดองค์กร การสั่งการ การอำนวยความสะดวก และการปรับปรุงการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางการศึกษา

ไฮแมน และสก็อต (Haimann and Scott. 1974 : 6) กล่าวว่า การบริหารเป็นกระบวนการทางสังคมและเทคนิคในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากร ใช้อิทธิพลจากบุคคลในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

روبบินส์(Robbins. 1982 : 9) ให้ความหมายไว้ว่าการบริหารเป็นกระบวนการของการนำกิจกรรมที่สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ โดยผ่านการกระทำของบุคคลอื่น



จง (Chung, 1987 : 10)ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารเป็นกระบวนการวางแผน การจัด
องค์กร การสั่งการ และการควบคุมกิจกรรมขององค์กร ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

จากความหมายข้างต้น จะเห็นได้ว่านักวิชาการ ได้ให้ความหมายของการบริหารไปใน
แนวทางเดียวกันว่า การบริหาร คือกระบวนการหรือกิจกรรมที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมมือ
กันดำเนินการ เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยใช้ทรัพยากรการบริหารอย่างมี
ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ดังนั้น การบริหารจึงหมายถึง กิจกรรมที่บุคคลตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไปร่วมมือกันดำเนินการ
โดยอาศัยกระบวนการ และความพยายามบนพื้นฐานของเทคนิคต่างๆ รวมทั้งการใช้ทรัพยากรที่มี
อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

2. แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารระบบคุณภาพ

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดเกี่ยวกับ การบริหารคุณภาพจากเอกสารและงานวิจัยที่
เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ พบว่า มีแนวคิดสำคัญสรุปได้ 4 ประเด็น ประกอบด้วย

2.1 ความหมายและขอบข่ายของคุณภาพและมาตรฐาน

2.2 ความหมายของการบริหารคุณภาพ

2.3 ระบบคุณภาพที่นิยมในปัจจุบัน

2.4 เครื่องมือการบริหารคุณภาพ

ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ความหมายและ ขอบข่ายของคุณภาพและมาตรฐาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีนักการศึกษาหลายท่านได้ให้
ความหมายและขอบข่ายของคุณภาพไว้ดังนี้

สมศักดิ์ คลประสิทธิ์ (2539 : 17) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง ระดับมาตรฐานในการ
ผลิต หรือระดับมาตรฐานของผลงานตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่ต้องการ และคาดหวังไว้และมี
คุณสมบัติเป็นไปตามข้อกำหนดเหมาะกับการนำไปใช้ประโยชน์ และถูกต้องตามวัตถุประสงค์

อิชิกวา (คอนโอะ. 2540:18-19) ได้ให้ความหมายของคุณภาพว่า คือ สิ่งที่ถูกก้าคิดว่า
จำเป็น จะต้องมีและจำเป็นสำหรับสินค้าและบริการ นอกจากนั้น คือ สิ่งที่ดีดูให้ลูกค้าเข้ามาซื้อ
สินค้าหรือบริการ



วีรพงษ์ ลือประสิทธิ์สกุล (2540 : 77) ได้ให้นิยามความหมายของคุณภาพไว้ว่า คุณภาพ คือ ความต้องการหรือความพึงพอใจของลูกค้า

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541 : 2-4) ได้รวบรวมความหมายคุณภาพไว้ว่า คือ สินค้าหรือบริการที่มีความเป็นเลิศในทุก ๆ ด้าน เป็นไปตามข้อกำหนดหรือมาตรฐาน เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งอาจหมายถึงมาตรฐาน การผลิต การใช้สอย ราคาถูกต้องตามความต้องการที่แฝงเร้นและเหนือความคาดหวัง

บรรจง จันทมาศ (2542 : 1) กล่าวไว้ว่า คุณภาพ คือ คุณสมบัติทุกประการของผลิตภัณฑ์ การบริการ ที่สนองความต้องการและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

ไฟเกนบาว์ม (Feigenbaum, 1991 : 7) ได้ให้คำนิยามว่า คุณภาพ คือการสร้าง ความพึงพอใจแก่ลูกค้าด้วยต้นทุนต่ำสุด

บาร์ทอล และมาร์ติน (Bartol and Martin, 1998 : 544) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างของสินค้า และบริการที่จะตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า ทั้งด้าน รูปธรรมและนามธรรม

ออกแลนด์ (Oakland, 1998 : 353) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพไว้ว่า การทำได้ตามข้อกำหนด

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า นักวิชาการส่วนใหญ่ได้ให้ความหมายและขอบข่ายของคุณภาพสอดคล้องกันคือมีความหมายในการตอบสนองความต้องการหรือสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเป็นหลักสำคัญ

จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพ หมายถึงความพึงพอใจของลูกค้าและผู้รับบริการที่มีต่อผลงานหรือสินค้าและบริการ โดยความพึงพอใจดังกล่าวเป็นคุณประโยชน์ของลูกค้าที่จะตัดสินใจว่าคุณภาพนั้น ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย นิยามของคุณภาพและมาตรฐาน

ส่วนคำว่ามาตรฐานมีผู้ให้นิยามของมาตรฐานไว้ดังนี้

วีรพงษ์ ลือประสิทธิ์สกุล (2540 : 74-75) กล่าวไว้ว่า มาตรฐาน คือ ข้อตกลงร่วม ที่ได้รับการกำหนดขึ้นมาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ สมรรถนะ ความสามารถ การจัดเรียง สถานะ การกระทำ ลำดับวิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ภาระหน้าที่ ขอบเขตอำนาจ วิธีคิด แนวความคิด เป็นต้น โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะทำให้เกิดความเป็นเอกภาพและความเรียบง่าย อันจะก่อให้เกิดผลดีและความสะดวกสบายแก่ผู้คนที่เกี่ยวข้องอย่างยุติธรรมถ้วนหน้ากัน

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2541 : 1) ได้กล่าวว่า มาตรฐาน คือ สภาพที่พึงประสงค์ที่ต้องการให้เกิดขึ้น ซึ่งอาจเป็นสภาพปัจจัย วิธีการดำเนินงานหรือผลผลิตที่มีคุณภาพ



พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 645) ได้ให้ความหมายของมาตรฐานว่า คือ สิ่งที่ดีถือว่าเป็นหลักสำหรับเทียบกำหนด

จากการวิเคราะห์ความหมายและขอบข่ายมาตรฐาน จะเห็นว่านักการศึกษา กล่าวถึง ข้อกำหนดหรือข้อตกลงร่วม วิธีการทำงาน ซึ่งใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจว่าสินค้าหรือบริการ นั้น ๆ มีคุณลักษณะถูกต้องตรงกับที่ตกลงไว้ร่วมกันหรือไม่ เพื่อก่อให้เกิดความมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ และบริการมีคุณภาพที่เหมาะสม ก่อให้เกิดความเป็นเอกภาพ ความยุติธรรมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ดังกล่าวพอสรุปได้ว่า มาตรฐาน คือ คุณลักษณะที่ถูกกำหนดขึ้นหรือข้อตกลงร่วม เพื่อ บ่งบอกถึงสภาพปัจจัย วิธีการดำเนินงาน หรือผลผลิตที่มีคุณภาพ

จากการวิเคราะห์สังเคราะห์ความหมายและขอบข่ายทั้งคุณภาพและมาตรฐาน พบว่าทั้งสองคำมีความแตกต่างกัน คุณภาพก็คือ การทำให้ลูกค้าพึงพอใจด้วยการทำให้ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้รับการตอบสนอง ส่วนมาตรฐานเป็นข้อตกลงร่วมกันที่กำหนดขึ้นมา โดยมี จุดมุ่งหมายที่จะทำให้เกิดความเป็นเอกภาพและความเรียบง่าย อันจะก่อให้เกิดผลดีและความสะดวกสบายแก่ผู้คนที่เกี่ยวข้องอย่างยุติธรรม

แต่ทั้งสองต่างก็มีความเกี่ยวข้องกันซึ่งแต่เดิมอาจกล่าวได้ว่าความหมายของคุณภาพก็คือ การผลิตสินค้าให้ได้มาตรฐาน แล้วค่อยวิวัฒนาการมีความหมายกว้างขวางมากขึ้น จนถึงปัจจุบัน คุณภาพ มีความหมายครอบคลุมไปถึงความต้องการ หรือความพึงพอใจของลูกค้า แต่ข้อแตกต่างที่สำคัญ คือสินค้าที่ผลิตได้ตามเกณฑ์มาตรฐานทุกประการ ไม่จำเป็นต้องเป็นสินค้าที่มีคุณภาพ แต่สินค้าที่มีคุณภาพควรเป็นสินค้าที่ได้มาตรฐานในระดับใดระดับหนึ่ง เพราะโดยทั่วไปนั้นการ กำหนดมาตรฐานจะเป็นการกำหนดโดยผู้ผลิตแต่เพียงผู้เดียว โดยมีได้คำนึงถึงความต้องการของลูกค้าในการบริโภคสินค้านั้น ๆ

2.2 ความหมายของการบริหารคุณภาพ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริหารคุณภาพไว้ดังนี้

กรมวิชาการ. (2539 : 12) ได้ให้ความหมายการบริหารคุณภาพไว้ว่าหมายถึง การกำหนด ทิศทางหรือแนวทางอย่างกว้าง ๆ ในการดำเนินการ ซึ่งเป็นภารกิจของผู้บริหารระดับสูงสุดใน โรงเรียน

สมศักดิ์ คลประสิทธิ์ (2539:37) ได้ให้ความหมายการบริหารคุณภาพไว้ว่า หมายถึง การบริหารที่แสดงให้เห็นถึงการนำนโยบายคุณภาพไปดำเนินงาน เป็นลักษณะของการบริหารที่ สนับสนุนนโยบาย การวางแผนกลยุทธ์ การกำหนดทรัพยากร การวางแผนคุณภาพ การดำเนินงาน การประเมินค่าและการแสดงความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร

วีรพงษ์ ลือประสิทธิ์สกุล (2540:84) ได้ให้ความหมายของการบริหารคุณภาพว่าหมายถึง



การบริหารที่ยึดถือความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ

บรรจง จันทมาศ (2542 : 2) ได้ให้ความหมายของการบริหารคุณภาพว่า หมายถึง การบริหารประเภทหนึ่งซึ่งจัดการในทุกเรื่องเพื่อให้ได้ตามนโยบายคุณภาพโดยการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน

วารินทร์ สีนสูงสุด และวันทิพย์ สีนสูงสุด. (2542 : 238) กล่าวว่า การบริหารคุณภาพ หมายถึง กิจกรรมของหน้าที่การบริหารทั้งหลายทั้งปวงที่คัดสรรนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ ความรับผิดชอบ และการดำเนินการโดยวิธีต่าง ๆ เช่น การวางแผนคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การประกันคุณภาพและการปรับปรุงคุณภาพ

จากความหมายของการบริหารคุณภาพข้างต้น จะพบว่า การบริหารคุณภาพ หมายถึง ระบบการบริหารเพื่อให้ได้คุณภาพตามนโยบายที่กำหนดไว้ โดยมีวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ชัดเจน

จึงสรุปได้ว่าการบริหารคุณภาพหมายถึง รูปแบบการบริหารเพื่อให้ได้คุณภาพที่คำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก โดยกำหนดนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างชัดเจน ซึ่งดำเนินการด้วยวิธีการที่หลากหลาย โดยผู้บริหารสูงสุด

2.3 ระบบคุณภาพที่นิยมในปัจจุบัน

ปัจจัยพื้นฐานที่ส่งเสริมคุณภาพ เพื่อจะให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพ ได้นั้นมีกิจกรรมหลายระบบหลายกิจกรรม ที่แพร่หลายให้เลือกลงไปใช้ให้เหมาะสมกับองค์กร ได้แก่ 5S (5 ส) กิจกรรม QCC ISO 9000 การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ และ Reengineering เป็นต้น กิจกรรมเหล่านี้ถือว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญ อันเป็นรากฐานของคุณภาพซึ่ง หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้า ในที่นี้จะกล่าวถึง กิจกรรมการบริหารคุณภาพบางกิจกรรมเช่น

2.3.1 กิจกรรม 5ส

กิจกรรม 5ส เป็นระบบการทำกิจกรรม 5 ขั้นตอน โดยปฏิบัติกันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นระบบหนึ่งหรือเทคนิคหนึ่งซึ่งเรียกได้ว่าเป็นการปูพื้นฐานในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการผลิต คุณภาพ ต้นทุน การจัดส่ง ความปลอดภัย ขวัญกำลังใจ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นการปูพื้นฐานการจัดการในองค์กรเพราะแม้จะบริหารด้วยระบบใด หากปราศจากด้วยระบบ 5ส แล้ว เป็นการยากที่จะประสบผลสำเร็จได้

การบริหารกิจกรรมแบบ 5ส มี 5 ขั้นตอนดังนี้ (บรรจง จันทมาศ. 2542 : 6-7 ; วิฑูรย์ สิมะ โชคดี. 2541 : 96-104)

2.3.1.1 สะสาง (Seiri) เป็นการขจัดของที่ไม่ใช้ออกจากสถานที่ทำงาน โดยการทิ้ง จัดเก็บแยกออก เน้นให้พนักงานมีจิตสำนึกของการเป็นนักเก็บขยะด้วยตนเอง



2.3.1.2 สะดวก (Seiton) จัดวางสิ่งของที่ต้องการให้เป็นระเบียบมีระบบสะดวกในการหยิบไปใช้ เน้นให้พนักงานมีจิตสำนึกของการเป็นวิศวกรหรือนักอุตสาหกรรมด้วยตนเอง

2.3.1.3 สะอาด (Seiso) ตรวจสอบทำความสะอาดเครื่องจักร อุปกรณ์ และสถานที่ทำงานเพื่อขจัดข้อบกพร่องสกปรกต่าง ๆ และดูแลรักษา เน้นให้พนักงานมีจิตสำนึกของการเป็นวิศวกรบำรุงรักษาป้องกันด้วยตนเอง

2.3.1.4 สุขลักษณะ (Seiketsu) การดูแลสถานที่ทำงานให้สะอาด ปลอดภัยต่อสุขภาพอนามัย เน้นให้พนักงานคำนึงถึงเรื่องความปลอดภัยด้วยตนเอง

2.3.1.5 สร้างนิสัย (Shitsuke) การสร้างสังคมที่มีวินัยและปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด เน้นให้พนักงานเป็นคนที่ระเบียบ วินัย ปฏิบัติกฎเกณฑ์งานเป็นนิสัยของตนเอง

เป้าหมายของ 5ส คือ การสร้างนิสัย สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ มิใช่เป็นการเพิ่มงาน

2.3.2 ระบบบริหาร QCC (Quality Control Circle)

ระบบบริหาร QCC หมายถึง กิจกรรม วงกลมควบคุมคุณภาพ เหตุที่ใช้คำว่า “Circle” หรือ “วงกลม” คือ มีการจัดตั้งกลุ่มควบคุมคุณภาพขึ้นตามจุดต่าง ๆ ของงานนั้น ๆ และมีการจัดทำกิจกรรมกลุ่มในรูปแบบของการประชุม โดยมีสมาชิกของกลุ่มนั่งล้อมวงกัน เพื่อแก้ปัญหาาร่วมกัน หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า กลุ่มสร้างคุณภาพ มีกิจกรรมเช่น การค้นหาปัญหา การแก้ปัญหา การปรับปรุงคุณภาพ และการส่งเสริมประสิทธิภาพและคุณภาพ

การทำกิจกรรมทั้ง 4 อย่างนี้ จะทำในรูปของการประชุมกลุ่มและแบ่งงาน มอบหมายหน้าที่ช่วยกันทำ ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่จะนำไปสู่ระบบการมีส่วนร่วม

2.3.3 มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 (International Organization for Standardization หรือ International Standard organization)

มาตรฐาน ISO 9000 คือ มาตรฐานผลิตภัณฑ์สากลชุดหนึ่ง (5 ฉบับ) ใช้เพื่อการบริหารหรือการจัดการคุณภาพ และประกันคุณภาพโดยเน้นการสร้างคุณภาพภายในองค์กร ซึ่งจะเป็นองค์กรประเภทใดก็ได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นชนิดของสินค้า หรือบริการเท่านั้นไม่ได้ระบุชนิดหรือขนาดของอุตสาหกรรมโดยเฉพาะ เป็นระบบที่เน้นให้ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วม เน้นระบบงาน และให้ความสำคัญกับงานด้านเอกสารตลอดจนการปฏิบัติตามที่กำหนดในเอกสาร

2.3.4 การรีอับระบบ (Reengineering)

การรีอับระบบ เป็นกิจกรรม หรือเทคนิคที่เน้นการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่



นิยมใช้ในธุรกิจบริการ เน้นการทำงานเพื่อให้ถูกต้องตามเป้าหมายที่แท้จริง โดยการเขียนแผนกระบวนการ (Flow Process chart) แล้วพิจารณาโดยระดมสมอง สัมภาษณ์ เลียนแบบ ใช้เทคนิค กลวิธี ต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ เพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ คิดพิจารณาใหม่ตั้งแต่ระดับต้น ออกแบบใหม่ทั้งหมด การปรับปรุงเพื่อให้ได้ผลลัพธ์มหาศาล และต้องเกี่ยวข้องกับกระบวนการ

2.3.5 การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ(TQM)

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ เป็นแนวคิดพื้นฐานที่สำคัญที่สุดที่ผู้นำในองค์กรให้ ความมั่นใจ ศรัทธาและเชื่อถือเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องดำเนินการต่อเนื่องไปเพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจ ของลูกค้าในระยะยาว โดยผ่านการบริหารงานที่ทุกคนมีส่วนร่วม การปรับปรุงระบบ ด้านการ ผลิต การบริการและกระบวนการทั้งหมด การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จเชื่อในเรื่องภาวะผู้นำ ความนับถือความเชื่อถือและแรงจูงใจภายใน เป็นสิ่งที่เชื่อในหลักการว่าจะสามารถประเมินผลได้

2.4 เครื่องมือการบริหารคุณภาพ

ในการบริหารคุณภาพให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลนั้น จำเป็นต้องค้นหาความ บกพร่องที่เกิดขึ้น ซึ่งในกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล จำเป็นต้องใช้เครื่องมือการบริหารคุณภาพ มาช่วย เครื่องมือเหล่านี้ ได้แก่ เทคนิค วิธีการ แผนภูมิ ตาราง และรูปแบบการนำเสนอ ข้อมูลแบบ ต่าง ๆ ที่เรานำมาช่วยในการหาข้อเท็จจริงและจดบันทึกความคิดอย่างเป็นระบบช่วยในการวิเคราะห์ หาความสัมพันธ์ของเหตุผล ตลอดจนการตัดสินใจ การหามาตรฐาน การแก้ไขหรือปรับปรุง (โฮโซดानी, 2541 : 149-151)

เครื่องมือการบริหารคุณภาพที่สำคัญได้แก่ เทคนิคการเปรียบเทียบ-แข่งดี วงจรเดมมิ่ง การบริหารแบบข้ามสายงาน เครื่องมือคิซึชิ 7 อย่าง เครื่องคิซึชิชนิดใหม่ 7 อย่าง วิธีการควบคุมทาง สถิติ เทคนิค SWOT ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.4.1 เทคนิคการเปรียบเทียบ-แข่งดี (Benchmarking)

เทคนิคการเปรียบเทียบ-แข่งดี คือ กระบวนการในการชี้แนวทางและการเข้าถึงการปฏิบัติ ที่ดีที่สุด โดยการเปรียบเทียบประสิทธิผลของพื้นที่งานที่เฉพาะเจาะจง หรือแผนกใดแผนกหนึ่ง ระหว่างบริษัทของตนเองกับบริษัทอื่น ๆ ออกแลนด์ (Oakland, 1998 : 549) ได้กล่าวว่า เทคนิค การเปรียบเทียบ-แข่งดีมิใช่การลอกเลียนแบบหรือการยึดติดในกรอบเดินตาม จนกระทั่งไม่สามารถ



พัฒนามุมมองให้กว้างขึ้นหรือคัดแปลงสิ่งต่างๆได้ แต่เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบ รู้เขา รู้เรา และหาแนวทาง นวัตกรรมใหม่ ๆ มาปรับปรุงให้เหมาะสม กับศักยภาพของขององค์กร

2.4.2 วงจรเดมมิ่ง หรือวงจร PDCA

วงจรเดมมิ่งคือวิธีการที่เป็นขั้นตอนในการทำงานให้เสร็จอย่างมีประสิทธิภาพและเชื่อถือวางใจได้ ซึ่งประกอบด้วย การเขียนแผนงาน (Plan) การนำแผนงานไปลงมือปฏิบัติ (DO) การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน(Check)และการปฏิบัติการแก้ไขปัญหา (act)ที่ทำให้งานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้นั้น (โฮโซทานิ, 2541 : 56) ซึ่งมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนสรุปได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 การจัดทำและการวางแผน (Plan)

1. ความเข้าใจวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนแล้วกำหนดหัวข้อควบคุม (Control item) ซึ่งตามปกติได้แก่ Q-C-D-S-M-E (Quality-Cost-Delivery-Safety-Morale-Environment)
2. กำหนดค่าเป้าหมายที่ต้องการบรรลุให้ข้อความคุมแต่ละข้อ
3. กำหนดวิธีดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ขั้นที่ 2 การปฏิบัติตามแผน (Do)

1. หาความรู้เกี่ยวกับวิธีดำเนินการนั้นด้วยวิธีการฝึกอบรมหรือศึกษาด้วยตนเอง
2. ดำเนินการตามวิธีการที่กำหนด
3. เก็บรวบรวมบันทึกที่เกี่ยวข้องและผลลัพธ์ของหัวข้อควบคุม

ขั้นที่ 3 การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Check)

1. ตรวจสอบว่าการปฏิบัติงานเป็นไปตามวิธีการทำงานมาตรฐานหรือไม่
2. ตรวจสอบว่าค่าที่วัดได้(ของตัวแปรที่เกี่ยวข้อง) อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานหรือไม่
3. ตรวจสอบว่า (หัวข้อควบคุม) บรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่

ขั้นที่ 4 การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ไม่เป็นไปตามแผน (Act)

1. ถ้าการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามกำหนดมาตรฐาน ให้หามาตรการแก้ไข
2. ถ้าผลลัพธ์ที่ได้ไม่เป็นไปตามที่คาดคาดหวัง ให้ค้นหาสาเหตุและแก้ไขที่
3. สาเหตุของปัญหา เพื่อมิให้เกิดปัญหาซ้ำขึ้นอีก
4. ปรับปรุงระบบการทำงานและเอกสารวิธีการทำงานมาตรฐาน

การหมุนวงล้อ PDCA ต้องดำเนินการอย่างมีวินัยให้ครบวงจรหมุนเวียนไปตลอด อย่างต่อเนื่องจึงจะเป็นส่วนสำคัญของการบริหารงาน และทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพได้ (วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล, 2540 : 211-214)

2.4.3 การบริหารแบบข้ามสายงาน (Cross – functional management)



การบริหารแบบข้ามสายงาน หมายถึง การจัดตั้งทีมงานที่ประกอบด้วยบุคคลแต่ละแผนกในทุกแผนกขององค์กรมารวมตัวกัน เพื่อแก้ปัญหาให้พัฒนาไปในเป้าหมายเดียวกัน โดยไม่กระทบโครงสร้างองค์กร เซอร์เมอร์ฮอนด์(Schermerhom, 1993 : 282-283)

2.4.4 เครื่องมือทิวซี (Quality control tools)

เครื่องมือทิวซี อาจเรียกอีกอย่างว่า เครื่องมือทางสถิติแห่งคุณภาพ ที่นิยมใช้ได้แก่ ผังแสดงเหตุและผลหรือผังก้างปลา ฮิสโตแกรม กราฟและรูปภาพต่าง ๆ และรายการตรวจสอบ ซึ่งมีรายละเอียดดังตัวอย่างดังต่อไปนี้

ผังแสดงเหตุและผลหรือแผนผังก้างปลาใช้เพื่อค้นหาสาเหตุหรือต้นตอของปัญหาที่จะทำการแก้ไข โดยแยกแยะสาเหตุหลักและรองเป็นกลุ่มเดียวกัน

ฮิสโตแกรม คือ กราฟแท่งที่เขียนขึ้นมาจากชุดข้อมูล จากการตรวจวัดหรือเก็บข้อมูลรวบรวมในคราวเดียวกัน โดยการแบ่งสเกลวัดให้มีช่วงเท่ากัน

กราฟและรูปภาพต่าง ๆ เป็นรูปภาพ ผังหรือการพล็อตจุด เพื่อแสดงข้อมูลค่าต่าง ๆ ความเป็นเหตุเป็นผลของต้นเหตุเหล่านั้น แสดงการเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ต่าง ๆ หรือแสดงองค์ประกอบของค่าวัดต่าง ๆ ได้แก่ กราฟเส้น กราฟแท่ง กราฟวงกลม เป็นต้น

รายการตรวจสอบ เป็นตารางแบบฟอร์ม หรือแผ่นภาพ ที่ออกแบบให้มีลักษณะง่ายต่อการเก็บข้อมูล โดยทำเครื่องหมายลงในช่องที่จัดไว้ให้

2.4.5 วิธีการควบคุมทางสถิติ (Statistical process control : SPC)

วิธีการควบคุมทางสถิติ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการ ควบคุมโดยการใช้กระบวนการทางสถิติ เพื่อให้สามารถค้นพบสาเหตุของปัญหา วิธีการแก้ปัญหา ตลอดจนการปรับปรุงวิธีการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ

เครื่องมือทางสถิติที่นิยมนำมาใช้ ได้แก่ การประมวลผลและการทดสอบสมมติฐาน การออกแบบ การทดลองการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และวิธีการวิเคราะห์หาผลตอบแทนสูงสุด เป็นต้น (โฮโซดानी, 2541 : 152)

2.4.6 เทคนิค SWOT

เทคนิค SWOT เป็นกระบวนการระดมความคิดในการวิเคราะห์สภาพภายในและ สภาพองค์กรทั้งที่เป็นสภาพทั่วไป และสภาพที่เป็นปัญหาทั้งจุดอ่อนและจุดแข็ง เมื่อพบ จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรคขององค์กรแล้ว จึงมากำหนดสิ่งที่คาดหวังหรือภาพที่เป็นไปได้ในอนาคต เพื่อเป็นกรอบในการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามที่คาดหวังไว้

จากเครื่องมือคุณภาพที่นำเสนอข้างต้น จะเห็นได้ว่าเครื่องมือแต่ละชนิด มีทั้งข้อดี และ



ข้อจำกัด ในการใช้งานตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป การที่หน่วยงานหรือองค์กรจะเลือกใช้เครื่องมือชนิดใด จะต้องพิจารณาถึง กิจกรรม ความพร้อมขององค์กรบุคลากร และบริบทต่างๆ ขององค์กรเป็นปัจจัยสำคัญด้วย

จึงสรุปได้ว่า การเลือกใช้เครื่องมือการบริหารคุณภาพต้องเลือกให้เหมาะสมกับกิจกรรม สภาพปัญหาและบริบทขององค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีขั้นตอนในการเลือกดังนี้ คือ กำหนดเป้าหมาย คัดเลือกเครื่องมือ การเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล พิจารณาผลและหาข้อสรุป และลงมือปฏิบัติการแก้ปัญหา

3. การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จหรือ TQM

ในสังคมยุคโลกาภิวัตน์ คุณภาพได้กลายมาเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญ ในการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ทั้งระดับธุรกิจและการแข่งขันระดับประเทศ ผู้บริหารส่วนใหญ่มีแนวโน้มว่าจะหันมาสนใจ ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับ ระบบการบริหารคุณภาพกันมากขึ้น สืบเนื่องมาจาก “ระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร” ซึ่งสหรัฐอเมริกาเป็นผู้กำหนด ประเทศญี่ปุ่นเป็นผู้พัฒนาและสหรัฐอเมริกากำลังเจริญรุดตามัน เป็นหนทางและความหวังที่จะนำมาซึ่งความอยู่รอด และความเจริญรุ่งเรืองขององค์กรในอนาคต การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ มีวิวัฒนาการมาช้านาน ได้รับการพัฒนาโดยผ่านประสบการณ์และการลองผิดลองถูกของบริษัทจำนวนมาก จนได้สร้างแบบแผนที่แตกต่างกันออกไป ปัจจุบันรูปแบบของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มีอยู่ด้วยกันมากมายหลายรูปแบบ อาทิ เช่น รูปแบบ TQM ตระกูล NQAs เช่น The Malcolm Baldrige National Quality Award, The Singapore Quality Award, The Australian Quality Award, รูปแบบ TQM ตระกูลญี่ปุ่น เช่น The Deming Prize Model หรือ Juse's TQM Model , JSA's TQM Model , Kano's TQM Model ซึ่งแต่ละรูปแบบก็มีจุดเด่นและจุดด้อยที่เป็นเอกลักษณ์ของตนเอง เพื่อเสริมความเข้าใจต่อระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น และให้สามารถแยกแยะจุดร่วมและจุดต่าง ข้อดี และข้อเด่น ของรูปแบบ TQM แต่ละแบบและประโยชน์ในการนำไปประยุกต์ใช้

ผู้วิจัย จะนำเสนอการศึกษาแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ โดยมีสาระสำคัญและรายละเอียดดังนี้

- 3.1 ความเป็นมา
- 3.2 ความหมายและขอบข่ายของ TQM
- 3.3 ความหมายของรูปแบบ



3.4 หลักการของ TQM

3.5 องค์ประกอบที่สำคัญของ TQM

3.6 ขั้นตอนและวิธีดำเนินงานในการนำ TQM ไปใช้ในโรงเรียน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ความเป็นมา

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (TQM) มีวิวัฒนาการมาจากแนวคิดเรื่องคุณภาพ จากการผลิตทางด้านอุตสาหกรรม ซึ่งเดิมถือว่าการผลิตจะมีคุณภาพได้ต้องมีการตรวจสอบ ส่วนใหญ่จะเป็นการตรวจสอบเมื่อสิ้นการผลิตแล้ว ต่อมาแนวคิดได้เปลี่ยนไปสู่การควบคุมคุณภาพ ซึ่งจะเน้นกระบวนการทำงาน เป็นกิจกรรมที่เน้นการค้นหาคำผิดพลาดในการทำงาน และหาแนวทางแก้ไข แนวคิดนี้เริ่มเปลี่ยนไปเมื่อผู้ผลิตเริ่มมองเห็นว่า จะต้องผลิตสินค้าให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยมีระบบการประกันคุณภาพ ซึ่งมุ่งเน้นการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดจากการผลิต

ในช่วงทศวรรษ 1980 ได้มีการพัฒนาเกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์โดยเน้นการบริหารที่มีคุณภาพ เป็นกระบวนการที่เน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องทุกขั้นตอน ให้คุณภาพเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า จากหลักการนี้องค์การมาตรฐานอุตสาหกรรมสากล จึงได้นำมากำหนดเป็นระบบคุณภาพ (Quality System) โดยกำหนดเป็นมาตรฐานสากล เรียกว่า ISO 9000 ซึ่งเป็นการนำหลักการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จสู่การปฏิบัติ (สมศักดิ์ คลประสิทธิ์ 2539 : 12) การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จนี้ ได้ถูกนำไปปฏิบัติกันอย่างแพร่หลายในองค์กรภาคเอกชน ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ ในองค์กรประเภทต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน องค์กรทุกขนาดไม่ว่าเล็กหรือใหญ่ รวมทั้งองค์กรทางการศึกษาเนื่องจากการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ มีความยืดหยุ่นสามารถปรับวิธีการ หรือกิจกรรมให้เหมาะสมกับสภาพ และความต้องการของแต่ละองค์กรได้ (สุวรรณิ แสงมหาชัย, 2541 : 1)

3.2 ความหมายและขอบข่าย TQM

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ(TQM)มีนักการศึกษาหลายท่านให้ความหมายไว้ดังนี้ สมศักดิ์ คลประสิทธิ์ (2539 : 8) กล่าวว่า ระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร หมายถึง ระบบการบริหารและการดำเนินงานขององค์กรหรือหน่วยงานที่แสดงให้เห็นถึงกระบวนการปฏิบัติที่ใช้ในองค์กร หรือในสำนักงานทั้งหมด ซึ่งเน้นคุณภาพและการปรับปรุงคุณภาพของการทำงานอย่างต่อเนื่อง ในทุกส่วนของกิจกรรมและทุกขั้นตอนของการทำงาน เพื่อ



ให้การทำงานบรรลุตาม วัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ เป็นการแสดงออกให้เห็นถึงระบบการทำงานที่มีคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

ทวี บุตรสุนทร (อ้างถึงในวีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล 2540 : 123) ได้ให้นิยามของการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพไว้ว่า คือ กิจกรรมที่พนักงานทุกคน ทุกระดับ และทุกหน่วยงาน ทำหรือช่วยกันทำเป็นกิจวัตรประจำวัน เพื่อปรับปรุงงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยทำอย่างมีระบบ ทำในเชิงวิชาการ มีการอ้างอิงข้อมูล และหลักการที่สมเหตุสมผลตามเป้าหมายเพื่อทำให้ลูกค้าพึงพอใจในคุณภาพของสินค้าและบริการ

บรรจง จันทมาศ (2542 : 41) ได้ให้คำนิยามของการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จไว้คือการบริหารงานทั่วทั้งองค์กรที่เน้นเรื่องคุณภาพ โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของสมาชิกทุกคน และมีเป้าหมายคือการได้รับความพึงพอใจของลูกค้า

สุนทร พูนพิพัฒน์ (2542 : 132-133) ได้ให้ความหมายของการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จโดยภาพรวมไว้ดังนี้

T (Total) การยินยอมให้ทุกคนทุกคนที่ปฏิบัติงานภายในองค์กรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดตั้งและบริหารงานระบบคุณภาพ ซึ่งเกี่ยวกับลูกค้าภายในและภายนอก

Q (Quality) การสร้างความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการใช้ประโยชน์จากสินค้าและบริการหลัก นอกจากนี้คุณภาพยังมีส่วนเกี่ยวข้องกับแนวคิดเชิงระบบของการจัดการ โดยการคิดและกระทำสิ่งใด ๆ อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง สอดคล้องกับวงจรคุณภาพ PDCA เพราะฉะนั้นถ้าหมุนวงจรคุณภาพเช่นนี้อย่างต่อเนื่องขึ้นมาภายในหน่วยงานย่อยขององค์กรหนึ่งๆ ก็ย่อมจะเกิดระบบคุณภาพโดยภาพรวมทั้งหมด

M (Management) ระบบการจัดการหรือการบริหารคุณภาพขององค์กร ซึ่งดำเนินการและควบคุมด้วยระบบผู้บริหารระดับสูง ซึ่งประกอบด้วยวิสัยทัศน์ การประกาศพันธกิจหลัก และกลยุทธ์การบริหาร รวมถึงการแสดงสภาวะของความเป็นผู้นำ ที่จะมุ่งปรับปรุงและพัฒนาระบบคุณภาพขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

แบงก์ (Bank. 1992 : 1,23) ได้อธิบายไว้ว่า เป็นแนวคิดที่มุ่งไปที่ความต้องการของลูกค้า โดยมีหลักการสำคัญคือให้ความมั่นใจว่าการทำงานสามารถป้องกันข้อผิดพลาดได้ ด้วยการทำให้ถูกต้องตั้งแต่การทำครั้งแรก

ออกแลนด์ (Oakland. 1993 : 287) ได้อธิบายไว้ว่า การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จเป็นแนวคิดในการปรับปรุงให้เกิดประสิทธิผลและมีความยืดหยุ่นในภาพรวมของธุรกิจวิธีการและเทคนิคของ TQM สามารถประยุกต์ใช้ได้ทุกองค์กรเป็นอย่างดี



เชอร์เมอร์ฮอนด์ (Schermerhorn. 1993 : 639) กล่าวว่า TQM คือ การประยุกต์หลักการด้านคุณภาพของรูปแบบการทำงาน และการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าทั้งภายในและภายนอก โดยการทำให้ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก

จากแนวคิดของนักบริหารและนักวิชาการดังกล่าว จะเห็นได้ว่าทุกคนให้ความหมายและขอบข่ายของ TQM มีความสอดคล้องกัน โดยมีองค์ประกอบสำคัญคือ การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องทุกทุกๆ ด้านโดยการมีส่วนร่วมของทุกคน ที่มุ่งสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก

จึงสรุปความหมายและขอบข่ายของ TQM ได้ว่า เป็นระบบการบริหารที่มุ่งเน้นเรื่องคุณภาพและการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องทุกส่วน ทุกกิจกรรม โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของสมาชิกทุกคน เพื่อให้การทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นสำคัญ

3.3 ความหมายของรูปแบบ

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีการกล่าวถึงความหมายของรูปแบบดังต่อไปนี้

กรรณิกา เจิมเทียนชัย (2538 : 82) กล่าวว่าไว้ว่า รูปแบบหมายถึงแบบจำลองอย่างง่ายหรือย่อส่วนของ ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่ผู้เสนอได้ศึกษาและพัฒนาขึ้น เพื่อแสดงหรืออธิบายปรากฏการณ์ให้เข้าใจง่ายขึ้น หรืออาจใช้ประโยชน์ในการทำนายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น ตลอดจนอาจใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไป

บาร์โดและฮาร์ทแมน (Bardo and Hartman. 1978:70) กล่าวว่า รูปแบบเป็นสิ่งที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมา เพื่อบรรยายคุณลักษณะที่สำคัญของปรากฏการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจไม่ใช้การบรรยายหรืออธิบายปรากฏการณ์อย่างละเอียดทุกแง่มุม

โทซีและคาร์นอล (Tosi and Canoll. 1983:163) กล่าวว่า รูปแบบเป็นนามธรรม ของจริงหรือภาพจำลองของสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจจะมีตั้งแต่รูปธรรมอย่างง่าย ๆ จนถึงตัวแบบที่มีความสลับซับซ้อนมาก ๆ

กู๊ด (Good. อ้างถึงใน กรรณิกา เจิมเทียนชัย. 2538 : 80) ได้รวบรวมความหมายของรูปแบบไว้ว่าเป็นแบบอย่างของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างหรือทำซ้ำเป็นตัวอย่างเพื่อการเลียนแบบ เป็นแผนภูมิซึ่งเป็นรูปแบบของสิ่งหนึ่งเป็นหลักการหรือแนวคิดและเป็นชุดของปัจจัยหรือตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

จากการวิเคราะห์ความหมายของรูปแบบตามแนวคิดของนักการศึกษาแต่ละท่านกล่าวถึง



รูปแบบว่า เป็นนามธรรมของจริง แบบจำลองความจริงของสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง มีตั้งแต่รูปธรรมอย่างง่าย จนถึงมีความสลับซับซ้อนเพื่อแสดง หรืออธิบายปรากฏการณ์อย่างใด อย่างหนึ่งให้เข้าใจง่ายขึ้น

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า รูปแบบ (Model) หมายถึง ตัวแทนอย่างง่าย หรือการจำลองสถานการณ์จริงของเรื่องราวต่าง ๆ อย่างย่อในรูปแบบต่างๆ โดยการจัดวางเป็นแบบแผนให้เข้าใจง่ายขึ้น เพื่อใช้ทำความเข้าใจข้อเท็จจริง ปรากฏการณ์หรือพฤติกรรมต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา วิเคราะห์ และตัดสินใจในเรื่องเหล่านั้น รูปแบบ (Model) เป็นตัวแทนของความจริงแต่ไม่ใช่ข้อเท็จจริง หรือปรากฏการณ์ทั้งหมด

3.4 หลักการของ TQM

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (TQM) เป็นระบบการทำงานที่เน้นกระบวนการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ โดยมีการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องในทุกส่วนของกิจกรรม หน่วยงานที่จะนำแนวคิดนี้ไปใช้ จะต้องมียุทธศาสตร์ในการดำเนินการ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีนักการศึกษา ซึ่งได้กล่าวถึงหลักการของ TQM ไว้ดังนี้

วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2540 : 145-146) ได้เสนอแนวคิดและหลักการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (TQM) ไว้ดังนี้ คือ

1. สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า
 2. มีจริยธรรมและรับผิดชอบแก่สังคม
 3. ให้การศึกษาและพัฒนาบุคลากรตลอดเวลา
 4. ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการสร้างคุณภาพ
 5. ให้ความสำคัญแก่กระบวนการทำงาน
 6. กระบวนการถัดไปคือลูกค้าของเรา
 7. บริหารด้วยข้อมูลจริง ของจริง ในสถานที่จริง
 8. แก้ปัญหาที่สาเหตุ เน้นการป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ
 9. ใช้กรรมวิธีทางสถิติ
 10. ให้ความสำคัญกับทุก ๆ เรื่อง
 11. ดำเนินการบริหารแบบ P-D-C-A (Plan-Do-Check-Action)
 12. สร้างระบบมาตรฐานที่มีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541 : 20-21) และสมศักดิ์ คลประสิทธิ์ (2539 : 49) กล่าวว่า หน่วย

งานใด ที่จะนำแนวคิดการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ(TQM) ไปใช้จะต้องยึดหลักการสำคัญ 3 ประการ คือ การมุ่งความสำคัญกับผู้รับบริการและคุณภาพ การปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้ทุกคนมีส่วนร่วมรับผิดชอบ

วีรวุฑ มาณะศิริวานนท์ (2541 : 86-87) ได้กล่าวถึงหลักการที่สำคัญของ TQM คือ

1. ต้องมีวิสัยทัศน์องค์กร (Corporate Vision) ทางด้านคุณภาพที่ชัดเจน
2. สามารถพัฒนากลยุทธ์ทางด้านคุณภาพ ให้เกิดประโยชน์ทางธุรกิจทั้งประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพขององค์กร รวมถึงความสามารถในการแข่งขันทั้งด้านราคาและคุณภาพ
3. มีระบบการวางแผนที่ดีสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ วิจัยและการประเมินผลองค์กรท่ามกลางสภาวะแวดล้อมต่าง ๆ
4. พนักงานทุกคนต้องมีส่วนร่วมและมุ่งมั่นไปสู่คำว่า “คุณภาพไม่มีขอบเขตที่จำกัด” อย่างเป็นระบบ
5. มีการเอื้ออำนาจ(Empowerment) เป็นการกระจายความรับผิดชอบ(ไม่ใช่กระจายงาน) และความเป็นอิสระที่จะทำงานให้ดีที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับกระบวนการที่ต้องสัมพันธ์กับลูกค้า
6. ทุกกระบวนการของการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (TQM) จะต้องเน้นไปที่ลูกค้า ทั้ง 2 ประเภทคือ ลูกค้าภายนอก (External Customer)และลูกค้าที่เป็นหน่วยงานภายใน(Internal Customer) องค์กรที่มีกระบวนการเกี่ยวเนื่องกัน

สุวรรณี แสงมหาชัย (2541 : 20-21) สรุปถึงหลักการสำคัญของ TQM ว่าประกอบด้วย การให้ความสำคัญกับลูกค้า การให้ความสำคัญกับกระบวนการทำงาน และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง พนักงานทุกคนจะมีบทบาทในการปรับปรุงคุณภาพ

ศุภลักษณ์ เศษระพานิช (2544 : 44) ได้สรุปหลักการสำคัญของ TQM ว่าประกอบด้วย การมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับลูกค้า การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และทุกคนมีส่วนร่วม

ออกแลนด์ (Oakland, 1998 : 4) กล่าวว่า การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ(TQM) เป็นแนวคิดในการปรับปรุงให้เกิดประสิทธิผล และมีความยั่งยืนในภาพรวมของเศรษฐกิจ วิธีการ และเทคนิคของ TQM สามารถประยุกต์ใช้ในองค์กรได้

ฮราเดสกี (Hradesky, 1995 : 2-3) กล่าวว่า สูตรแห่งความสำเร็จของการนำ TQM ไปปฏิบัติได้แก่การฝึกอบรมและการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการสนับสนุนอย่างจริงจังของผู้บริหาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สินค้าหรือบริการมีคุณภาพสูงอันจะนำไปสู่ความเป็นผู้นำทางด้านคุณภาพที่บุคคลภายนอกให้การยอมรับ

บาร์ทอล และมาร์ติน (Bartol and Martin, 1998 : 546-548) ได้สรุปถึงหลักการสำคัญ



ของการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ไว้ว่า ผู้บริหารระดับสูงต้องมีความมุ่งมั่นและผูกพันและกระตุ้นให้มีการเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

แนวคิดของนักวิชาการข้างต้น สามารถวิเคราะห์หลักการของTQM ได้ดังตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 แสดงการวิเคราะห์หลักการของ TQM

รายการ	ชื่อนักวิชาการ								หมายเหตุ
	วิทนัน	วิฑูร	วิฑูร	สุวรรณ	ศุภกฤษณ์	Oakland	Hradsky	Baral	
1. การให้ความสำคัญกับลูกค้า	/	/	/	/	/	/	/	/	*
2. มีจริยธรรมรับผิดชอบต่อสังคม	/								
3. การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	/							/	
4. ให้ทุกคนมีส่วนร่วม	/	/	/	/	/	/	/	/	*
5. ให้ความสำคัญแก่กระบวนการ	/			/					
6. บริหารด้วยข้อมูลจริง	/								
7. แก้ปัญหาที่สาเหตุ	/								
8. ใช้กรรมวิธีทางสถิติ	/								
9. จัดลำดับความสำคัญ	/								
10. มีการบริหารแบบ PDCA	/								
11. มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	/	/	/	/	/	/	/	/	*
12. ผู้บริหารให้การสนับสนุน							/	/	
13. มีวิสัยทัศน์ทางด้านคุณภาพ		/							
14. พัฒนากลยุทธ์		/							
15. ระบบวางแผนที่ดี		/							
16. ผลิตสินค้าคุณภาพ							/		
17. มีความยืดหยุ่น						/			

จากตาราง 1 พบว่า มีหลักการอยู่ 3 ข้อที่นักวิชาการส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกัน ได้แก่ การให้ความสำคัญกับลูกค้า การให้ทุกคนมีส่วนร่วมและการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า หลักการสำคัญที่โรงเรียนควรยึดถือเป็นแนวปฏิบัติของ TQM ใน



โรงเรียนมี 3 ประการ คือ การมุ่งให้ความสำคัญกับนักเรียน ผู้ปกครอง ครูและชุมชนเน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนในโรงเรียนได้มีส่วนร่วมคิดร่วมทำร่วมรับผิดชอบและร่วมมือกันในการจรรโลงคุณภาพของโรงเรียน

3.5 องค์ประกอบที่สำคัญของ TQM

คำว่าองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (The Key elements of TQM) ในที่นี้หมายถึงสิ่งสำคัญที่จะทำให้ทราบถึงแนวคิดและสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในลักษณะต่าง ๆ เช่น สมศักดิ์ คลประสิทธิ์ (2539 : 33) ; วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541 : 50) ; พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2542 :270) ; โททส์และสแตนเลย์ (Goetsch and Stanley 1994 : 14) เดล (Dale, 1994 : 10-13) ; เวททรับ (Weintraub, 1993 : 39-42) ซึ่งสรุปคำอธิบายของแต่ละท่านได้ดังนี้

สมศักดิ์ คลประสิทธิ์ (2539 : 33) สรุปว่า องค์ประกอบที่สำคัญของ TQM ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ การศึกษาและการฝึกอบรม โครงสร้างที่สนับสนุน การติดต่อสื่อสาร การพิจารณาความชอบ การใช้กระบวนการทางสถิติหรือการวัดผลการปฏิบัติงาน และการทำงานเป็นทีม

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541 : 50) กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญของ TQM ไว้ดังนี้ ภาวะผู้นำ การศึกษาและการฝึกอบรม โครงสร้างขององค์กร การติดต่อสื่อสาร การให้รางวัลและยอมรับ และการวัดผลงาน

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2542 : 270) กล่าวว่า องค์ประกอบบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จมี 3 ประการ คือ ระบบการบริหารคุณภาพ (Quality management system)การควบคุมกระบวนการทางสถิติ (Statistical process control : SPC)และการทำงานเป็นทีม (Teamwork)

เวททรับ (Weintraub, 1993 : 39-42) กล่าวถึง องค์ประกอบของ TQM 5 ประการ ที่บริษัทต่าง ๆ นำมาใช้และประสบผลสำเร็จ คือ

1. ความพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction)
2. การมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย (Total involvement)
3. การวัดผลงาน (Measurement)
4. การสนับสนุนที่เป็นระบบ (Systematic support)
5. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement)

โททส์และสแตนเลย์ (Goetsch and Stanley 1994 : 14) กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของ คุณภาพ โดยรวมว่า มีองค์ประกอบ 10 ประการ คือ

1. ผู้บริโภค (Customer focus)



2. การตระหนักในคุณภาพ (Obsession with quality)
 3. การใช้แนวคิดเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific approach)
 4. การมีข้อผูกพันระยะยาว (Long-Team commitment)
 5. การทำงานเป็นทีม (Teamwork)
 6. ปรับปรุงระบบอยู่เสมอ (Continual improvement of systems)
 7. การศึกษาอบรม (Education and training)
 8. อิสระในการทำงานภายใต้ขอบเขต (Freedom through control)
 9. มีวัตถุประสงค์ชัดเจนมีมติเดียว (Unity of purpose)
 10. มอบอำนาจและให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วม (Employee involvement and empowerment)
- เดล (Dale, 1994 : 10-13) อธิบายว่า TQM มีองค์ประกอบที่สำคัญ (The key elements of TQM) ดังต่อไปนี้

1. การกิจและภาวะผู้นำของผู้บริหาร (Commitment and leadership of the chief executive officer)
2. การวางแผนและการจัดองค์การ (Planning and organization)
3. การใช้เครื่องมือและเทคนิค (Using tools and techniques)
4. การศึกษาและการฝึกอบรม (Education and training)
5. การมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย (Involvement)
6. การทำงานเป็นทีม (Teamwork)
7. การวัดผลและรับข้อมูลย้อนกลับ (Management and feedback)
8. การเปลี่ยนวัฒนธรรม (Culture change)

ปัจจุบันองค์ประกอบของ The Malcolm Baldrige National Quality Program 2002 (National Institute of Standards and Technology, 2002 : 10-11) ได้นำมาใช้แพร่หลายในวงการศึกษ และได้รับการพัฒนาเกณฑ์การประเมินอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีองค์ประกอบ 7 ประการดังนี้

1. ภาวะผู้นำ (Leadership) ของผู้บริหาร โรงเรียน
2. การวางแผนยุทธศาสตร์ของโรงเรียน (Strategic planning)
3. การมุ่งเน้นนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน (Student stakeholder and market focus)
4. สารสนเทศและการวิเคราะห์ (Information and analysis)
5. กลุ่มวิชาและทีมงานในโรงเรียน (Faculty and staff focus)
6. กระบวนการบริหารจัดการ (Process management)
7. ผลของการดำเนินงานของโรงเรียน (Organizational performance results)



จากการวิเคราะห์แนวคิดของนักการศึกษาดังกล่าวข้างต้น พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของ TQM หลายส่วนที่แตกต่างกัน จากการพิจารณาโดยรวมจะเห็นว่าองค์ประกอบของ TQM ในแนวทางของ MBNQA 2002 มีหัวข้อกว้างขวางครอบคลุมหลักการของ TQM และแนวคิดของนักการศึกษาอื่น ๆ ที่กล่าวมาข้างต้นมากที่สุด และยังเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินความเลิศในการปฏิบัติทางการศึกษา จึงเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในโรงเรียนมากที่สุด

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า องค์ประกอบของ TQM ที่เป็นปัจจัยสำคัญของโรงเรียนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารโรงเรียนสู่ความเป็นเลิศในทุกส่วนของโรงเรียน ซึ่งประกอบด้วย ภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียน การวางแผนยุทธศาสตร์ของโรงเรียน การมุ่งเน้นนักเรียน ผู้ปกครองและชุมชน สารสนเทศและการวิเคราะห์ กลุ่มวิชาและทีมงาน กระบวนการบริหารจัดการ และผลของการดำเนินงานของโรงเรียน

3.6 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานในการนำ TQM มาใช้ในโรงเรียน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า นักการศึกษาหลายท่านได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีดำเนินงานในการนำ TQM ไปใช้ในองค์กร ซึ่งสรุปได้ดังนี้

สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์ (2539 : 153-154) ได้เสนอขั้นตอนและวิธีดำเนินงานในการนำ TQM ไปใช้ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ซึ่งแบ่งเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการดำเนินงาน ประกอบด้วย การสร้างความเข้าใจและความตระหนักในการปรับปรุงคุณภาพการทำงานแก่ผู้บริหารและบุคลากรอื่น ๆ การทบทวนระบบการบริหารงานปัจจุบันโดยผู้บริหารและบุคลากรทุกฝ่าย การประกาศนโยบายคุณภาพโดยผู้บริหารระดับสูง การวางแผนทำงานตามระบบ TQM และกำหนดจุดมุ่งหมายในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน การจัดตั้งคณะกรรมการ เพื่อรับผิดชอบพัฒนาคุณภาพงาน การจัดทำแผนงานหลักเพื่อพัฒนาคุณภาพงานโดยคณะกรรมการบริหาร

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินงานตามแผน ประกอบด้วย การปฏิบัติงานตามแผนงานหลักการทบทวนวิธีการปฏิบัติงานและออกแบบวิธีการทำงาน การจัดระบบทำเอกสารระบบงานเฉพาะที่เกี่ยวข้อง การประชุมคณะกรรมการบริหารเพื่อทบทวนการปฏิบัติ การปฏิบัติตามวงจร PDCA เป็นประจำ

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจประเมินผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การตรวจประเมินผลการปฏิบัติงาน การแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่อง การเก็บบันทึกการดำเนินการที่ประสบผลสำเร็จ และการส่งเสริมให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ขั้นตอนที่ 4 การสรุปผลการดำเนินงาน ประกอบด้วย การจัดประชุมคณะกรรมการ



การบริหารและคณะทำงาน เพื่อสรุปผลการดำเนินงาน การประชาสัมพันธ์ / เผยแพร่ผลการปฏิบัติงาน และการนำระบบการบริหารงานคุณภาพเข้าสู่ระบบการทำงานตามปกติ

เฉลิมชัย สุขไพบูลย์ (2541 : 50) ได้เสนอขั้นตอนการนำ TQM ไปปฏิบัติให้เกิดผลดี
ต่อองค์กร 10 ขั้นตอน ประกอบด้วย

- ขั้นตอนที่ 1 การสร้างแนวคิดพื้นฐาน
- ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดแนวทางการนำไปปฏิบัติ
- ขั้นตอนที่ 3 การปลูกฝังให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร
- ขั้นตอนที่ 4 การสร้างระบบการยอมรับและการให้รางวัล
- ขั้นตอนที่ 5 การพัฒนาผู้นำและการสร้างทีมงาน
- ขั้นตอนที่ 6 การพัฒนาทักษะในการจัดการ
- ขั้นตอนที่ 7 การพัฒนาความรู้ด้านเทคนิคที่สำคัญ
- ขั้นตอนที่ 8 การพัฒนาความรู้ด้านเทคนิคขั้นสูง
- ขั้นตอนที่ 9 การมุ่งความสนใจไปที่ลูกค้า
- ขั้นตอนที่ 10 การสร้างวิทยาการภายใน

สุวรรณดี แสงมหาชัย (2541 : 44) ได้เสนอแนวทางในการนำ TQM ไปปฏิบัติ ประกอบด้วย 10 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างแนวคิดพื้นฐานให้พนักงานทุกคนตระหนักถึงเป้าหมายขององค์กร
ที่มุ่งเน้นการจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพรวมขององค์กร

- ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดแนวทางการนำไปปฏิบัติ
- ขั้นตอนที่ 3 การปลูกฝังให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร
- ขั้นตอนที่ 4 การสร้างระบบการยอมรับและการให้รางวัล
- ขั้นตอนที่ 5 การพัฒนาผู้นำและการสร้างทีมงาน
- ขั้นตอนที่ 6 การพัฒนาทักษะในการจัดการ
- ขั้นตอนที่ 7 การพัฒนาความรู้ด้านเทคนิคที่สำคัญ
- ขั้นตอนที่ 8 การพัฒนาความรู้ด้านเทคนิคขั้นสูง
- ขั้นตอนที่ 9 การมุ่งความสนใจไปที่ลูกค้า
- ขั้นตอนที่ 10 การสร้างวิทยาการภายในหน่วยงานขึ้นเอง ทั้งนี้ภายใต้เงื่อนไขสำคัญ คือ



การสนับสนุนและการเอาใจใส่จากผู้บริหารระดับสูงโดยควรกำหนดเป้าหมายTQM ไว้ในเป้าหมายขององค์กรด้วย

วิจูร์ย์ สิมะโชคติ (2542 : 145-146) ได้เสนอแนวทางในการบริหารจัดการ ในการนำหลักการ TQM ไปประยุกต์ใช้ในองค์กร ซึ่งสรุปได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผนการดำเนินงาน โดยความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูงในการวางแผนและร่วมกันจัดทำนโยบายคุณภาพ

ขั้นตอนที่ 2 การจัดองค์กรและการสร้างระบบคุณภาพ

ขั้นตอนที่ 3 การประกาศเริ่มทำ TQM ทั่วทั้งองค์กร

ขั้นตอนที่ 4 การควบคุมการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

ขั้นตอนที่ 5 การประเมินและการติดตามความก้าวหน้า

ขั้นตอนที่ 6 การทบทวนผลลัพธ์และระดับของความสำเร็จ

ขั้นตอนที่ 7 การส่งเสริมให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

วรภัทร์ ภูเจริญ (2544 : 80) ได้นำเสนอขั้นตอนการนำ TQM มาประยุกต์ใช้ในองค์กร สอดคล้องกับ สมศักดิ์ คลประสิทธิ์และวิจูร์ย์ สิมะโชคติ แต่มีข้อเพิ่มเติมในเรื่องการเปรียบเทียบ-แข่งดี กับสถานศึกษาอื่น และการประเมินคุณภาพจากผู้ประเมินภายนอก

ศุภลักษณ์ เศษระพานิช (2544 : 10) ได้เสนอ ขั้นตอนและวิธีดำเนินการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษา ไว้ 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการดำเนินงานและการวางแผน

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินงานตามแผน

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจประเมินผลการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 4 การสรุปผลการดำเนินงาน

สุทิพร บรรลือเขตร์ (2546 : 9) ได้ได้เสนอ วิธีการดำเนินการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไว้ 5 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการดำเนินงานและการวางแผน

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินงานตามแผน

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจประเมินผลการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 4 การสรุปผลการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ 5 การขอรับรองคุณภาพจากองค์กรภายนอก



จากแนวคิดของนักวิชาการข้างต้น สามารถวิเคราะห์ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานในการนำ TQM มาใช้ในโรงเรียนได้ ดังตาราง 2 ดังนี้

ตาราง 2 วิเคราะห์ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานในการนำ TQM มาใช้ในโรงเรียน

รายการ	สมศักดิ์	เฉลิมชัย	สุวรรณี	วิบูรณ์	วรภัทร์	สุกัลกมลย์	สุฉิพร
1. การเตรียมการดำเนินงาน	/	/	/	/	/	/	/
1.1 การวางแผนการดำเนินงาน	/	/	/	/	/		
1.2 การประกาศเริ่มทำ TQM ทั้งทั้งองค์กร	/			/	/		
1.3 การจัดองค์กรและการสร้างระบบคุณภาพ	/			/	/		
1.4 การสร้างแนวคิดพื้นฐาน		/	/				
1.5 การสร้างวัฒนธรรมองค์กร		/	/				
1.6 การสร้างระบบการยอมรับและการให้รางวัล		/	/				/
1.7 การมุ่งให้ความสนใจไปที่ลูกค้า		/	/				
2. การดำเนินงานตามแผน	/	/	/	/	/	/	/
2.1 การพัฒนาทักษะในการจัดการ		/	/				
2.2 การพัฒนาผู้นำและการสร้างทีมงาน		/	/				
2.3 การพัฒนาความรู้ด้านเทคนิคสำคัญ		/	/				
2.4 การพัฒนาความรู้ด้านเทคนิคขั้นสูง		/	/				
2.5 การสร้างวิทยาการภายในหน่วยงาน		/	/				
3. การตรวจประเมินผลการดำเนินงาน	/	/	/	/	/	/	/
3.1 การควบคุมการดำเนินงาน	/			/	/		
3.2 การส่งเสริมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	/			/	/		
3.3 เปรียบเทียบแข่งดี					/		
4. การสรุปผลการดำเนินงาน	/	/	/	/	/	/	/
4.1 การทบทวนผลลัพธ์และระดับความสำเร็จ	/			/	/		
5. การประเมินคุณภาพจากองค์กรภายนอก					/		/



จากตารางวิเคราะห์แนวคิดของนักวิชาการพบว่าขั้นตอนการดำเนินงานในการนำ TQM มาใช้ในองค์กร มีขั้นตอนในการดำเนินงานหลากหลายแนวคิด แต่มีลักษณะและแนวทางเดียวกัน ซึ่งจัดเป็นกลุ่มได้เป็น 5 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการดำเนินงาน ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินงานตามแผน ขั้นตอนที่ 3 การตรวจประเมินผลการปฏิบัติงาน ขั้นตอนที่ 4 การสรุปผลการดำเนินงาน และ ขั้นตอนที่ 5 ขอรับการประเมินคุณภาพจากองค์กรภายนอก

จึงสรุปได้ว่า ขั้นตอนการดำเนินงานในการนำ TQM มาใช้ในองค์กร สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับระบบการบริหารสถานศึกษาในปัจจุบันที่จะต้องเข้าสู่ระบบการประกันคุณภาพตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติที่กำหนด ควรมีขั้นตอนการดำเนินงาน 5 ขั้นตอน ได้แก่ การเตรียมการดำเนินงานและการวางแผน การดำเนินงานตามแผน การตรวจประเมินผลการปฏิบัติงาน การสรุปผลการดำเนินงาน และ เตรียมการเพื่อขอรับการประเมินคุณภาพจากองค์กรภายนอก ซึ่งแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นที่ 1 การเตรียมการดำเนินงานและการวางแผน ประกอบด้วย

1.1 การสร้างความเข้าใจ และความตระหนักในการปรับปรุงคุณภาพการทำงานแก่ผู้บริหารและบุคลากร

1.2 การทบทวนระบบการบริหารงานปัจจุบันรวมทั้งวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน

1.3 การประกาศนโยบายคุณภาพและวิสัยทัศน์ขององค์กร

1.4 การจัดองค์กรเพื่อการดำเนินงานตามนโยบายคุณภาพ

1.5 การวางแผนงาน

1.6 การจัดทำแผนงานหลักเพื่อพัฒนาคุณภาพงาน

ขั้นที่ 2 การดำเนินงานตามแผน ประกอบด้วย

2.1 การปฏิบัติงานตามแผนงานหลัก

2.2 การทบทวนวิธีการปฏิบัติงานและออกแบบวิธีการทำงาน

2.3 การจัดระบบทำเอกสารระบบงานเฉพาะที่เกี่ยวข้อง

2.4 การประชุมคณะกรรมการบริหาร เพื่อทบทวนการปฏิบัติโดยยึดหลักการบริหาร

แบบข้ามสายงานและการทำงานเป็นทีม

2.6 การปฏิบัติตามวงจร PDCA เป็นประจำ เพื่อความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอเป็นระยะ ๆ และรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงได้ทราบข้อมูล

ขั้นที่ 3 การตรวจประเมินผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

3.1 การตรวจประเมินผลการปฏิบัติงาน

3.2 การแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่อง



3.3 การเก็บบันทึกการดำเนินการที่ประสบผลสำเร็จ

3.4 การส่งเสริมให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ขั้นที่ 4 การสรุปผลการดำเนินงาน ประกอบด้วย

4.4 การจัดประชุมคณะกรรมการการบริหารและคณะทำงานสรุปผลการดำเนินงาน

4.5 การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ผลการปฏิบัติงาน

4.6 การนำระบบการบริหารงานคุณภาพเข้าสู่ระบบการทำงานตามปกติ

ขั้นที่ 5 การเตรียมการเพื่อรับการประเมินภายนอก

5.1 การเตรียมบุคลากรของโรงเรียนเพื่อรับการประเมินภายนอก

5.6 การเตรียมเอกสารและข้อมูลสารสนเทศของโรงเรียน

5.7 การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาภายในของโรงเรียน

5.8 การดำเนินการเขียนรายงานประจำปี(SSA)และรายงานประเมินตนเอง(SSR)

5.9 การศึกษาแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอก ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน

4. รูปแบบ การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (TQM)

รูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในปัจจุบัน นั้น ได้รับการคิดค้นพัฒนาและนำเสนอขึ้นมาโดยหลายสำนักตั้งแต่ก่อนทศวรรษ 1990 เป็นต้นมา มีอยู่มากมายหลายรูปแบบด้วยกัน ผลการศึกษาของสมาคม American Quality รัฐนิวยอร์กประเทศ สหรัฐอเมริกา ได้ทำการสำรวจบริษัทที่ใช้ TQM ทั้งหมด 584 แห่ง พบว่ามีเทคนิค TQM ทั้งหมด 945 แบบ (ชวลีพร เศษขำ. 2538 : 53) ซึ่งสามารถแยกเป็น 2 ตระกูลที่สำคัญ และในหัวข้อนี้ผู้วิจัยได้ สรุปแนวคิดของนักการศึกษาโดยจำแนกเป็นหัวข้อย่อยดังนี้

4.1 ลักษณะพิเศษของรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ตระกูล NQAs

4.2 ลักษณะพิเศษของรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ตระกูลญี่ปุ่น

4.3 ลักษณะเด่นและลักษณะด้อยของรูปแบบ TQM แบบต่าง ๆ

ซึ่งแต่ละหัวข้อมีสาระสำคัญดังนี้

4.1 ลักษณะพิเศษของรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ตระกูล NQAs

รูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ตระกูล รางวัลคุณภาพของประเทศต่าง ๆ

(National Quality Award : NQAs) มีหลายประเทศ ได้แก่ MBNQA (อเมริกา) JQA (ญี่ปุ่น) SQA (สิงคโปร์) AQA (ออสเตรเลีย) แต่รูปแบบที่นิยมและแพร่หลายในวงการศึกษาคือ MBNQA (อเมริกา) จึงขอนำเสนอรูปแบบ MBNQA โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1.1 รูปแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอล์มบอดด์คริจ (MBNQA)



สภาองค์กรฯ ได้ตั้งรางวัล MBNQA ขึ้นเพื่อให้รางวัลแก่บริษัทในอเมริกาที่มีการบริหารคุณภาพที่ดีที่สุดในแต่ละปี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมให้เห็นความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของแต่ละหน่วยงาน เพื่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ เพื่อให้การรับรององค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติหรือวิธีดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2540 : 120-121) ซึ่งในการตรวจหัวข้อคุณภาพและความต้องการในการควบคุมคุณภาพ เป็นการสำรวจโดยกำหนดองค์ประกอบที่ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ 7 ประการ ได้แก่ ภาวะผู้นำ ยุทธศาสตร์และการวางแผนการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สารสนเทศและการวิเคราะห์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการจัดการ การบริหารกระบวนการ และผลการดำเนินการทางธุรกิจ

ต่อมา ปี ค.ศ. 1995 ประเทศสหรัฐอเมริกาได้มีการนำแนวคิดการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ที่กำหนดใน Malcolm Baldrige Award มากำหนดใช้ในวงการศึกษาศึกษา ซึ่งเรียกว่า Education Pilot Criteria 1995 และได้มีการพัฒนาเกณฑ์และองค์ประกอบตลอดมารางวัลคุณภาพระดับชาติของสหรัฐอเมริกา เป็นวิธีการส่งเสริมให้แต่ละหน่วยงานได้เห็นถึงความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพ และให้การรับรององค์กรที่ได้ปรับปรุงคุณภาพจนเห็นผลเป็นที่ประจักษ์ และได้ขยายมายังหน่วยทางการศึกษา

ปัจจุบัน ได้มีการแนวคิดและข้อกำหนดใน MBNQA มาใช้ในหน่วยงานทางการศึกษา เรียกว่า (Education Criteria for Performance Excellence (National Institute of Standards and Technology. 2002 : 10-11) โดยมีรายละเอียดของข้อกำหนดสรุปได้ดังนี้

1. ภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียน แบ่งเป็น

1.1 ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญต่อนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชนเป็นสำคัญ มีทิศทางการบริหารที่ชัดเจนทั้งในระยะยาวและระยะสั้น มีการมอบอำนาจการตัดสินใจในการทำงานไปสู่หน่วยงานย่อย สร้างภาวะแวดล้อมให้เหมาะสมกับการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพทั้งความเที่ยงธรรม นวัตกรรม ความปลอดภัย ความก้าวหน้าขององค์กรกลุ่มวิชาและนักเรียน

1.2 ผู้บริหารระดับสูงจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กร เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในเป้าหมาย สำรวจความต้องการของบุคลากร และรับรู้ถึงความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง กับองค์กร รวมทั้งนโยบายในการบริหารจัดการ

2. การวางแผนกลยุทธ์ของโรงเรียน (Strategic planning) แบ่งเป็น

1.1 กระบวนการวางแผน

1.2 วางแผนครอบคลุม มีขั้นตอนมีหลักการบริหารและมีการวางแผนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว คำนึงถึงองค์ประกอบก่อนการวางแผน เช่น ความคาดหวังของนักเรียน ผู้ปกครอง



ชุมชน องค์ประกอบภายนอก เช่น ความเข้มแข็ง/ความอ่อนแอของชุมชน สภาพการเดินทาง แหล่งความรู้ในท้องถิ่น เทคโนโลยีและรายได้เฉลี่ยของผู้ปกครอง เป็นต้น

1.3 วัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์ที่กำหนด ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว และเป้าหมายความสำเร็จที่ชัดเจน

1.4 การดำเนินงานตามแผน ดำเนินงานตามแผนบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีผู้รับผิดชอบ และมีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ นำผลการดำเนินงานตามแผนมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายของโรงเรียน นักเรียน ผู้ปกครองและชุมชน

3. มุ่งเน้นนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน (Student stakeholder and market focus)

3.1 ความรู้ของนักเรียนความต้องการของผู้ปกครอง และความคาดหวังที่มีต่อการจัดการกระบวนการเรียนการสอน วิธีการจัดการเรียนการสอน ที่คำนึงถึงชนชาติ เชื้อชาติ ข้อมูลพื้นฐานของนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ความต้องการของท้องถิ่น และระดับการศึกษานุคต ถ้าระบบการจัดการเรียนการสอนมีความแตกต่างกับความต้องการของผู้เรียน องค์กรก็จะควรปรับเปลี่ยน

3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองและชุมชน องค์กรต้องมีวิธีการสร้างความสัมพันธ์ เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจของนักเรียนผู้ปกครองและชุมชน มีวิธีการประเมินตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้

4. สารสนเทศและการวิเคราะห์ (Information and analysis)

4.1 เครื่องมือและวิเคราะห์การบริหารจัดการในองค์กร องค์กรต้องมีการวัดและวิเคราะห์ระบบการบริหาร เพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกหัวข้อการวัดที่ครอบคลุมสามารถบอกถึงความสามารถทางวิชาการได้ เมื่อได้ผลการวัด มาแล้วต้องนำมาวิเคราะห์ จากนั้นผู้บริหารต้องนำเอาข้อดี/ข้อด้อยไปวางแผนเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น

4.2 การบริหารข้อมูลสารสนเทศ องค์กรต้องมีข้อมูลของหน่วยงานย่อย ทีมงาน นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชนและสภาพแวดล้อมต่างๆ ขององค์กร มีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่มีคุณภาพ และสามารถสนองตอบความต้องการในการจัดการบริหารได้นอกจากนั้น ควรมีอุปกรณ์จัดเก็บ (คอมพิวเตอร์) โปรแกรมที่ใช้สะดวกเหมาะสมกับความต้องการในการบริหารได้

5. กลุ่มวิชาและทีมงานในโรงเรียน (Faculty and staff focus)

5.1 วัฒนธรรมการทำงาน และความยืดหยุ่นต่อการจัดการศึกษาที่ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน การสื่อสารที่มีความรู้และทักษะที่เอื้อเพื่อทำงาน สถานที่และบรรยากาศที่ดี

5.2 กลุ่มงานที่กระตือรือร้น มีชีวิตชีวาและทีมงานที่พร้อมจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลง พร้อมช่วยเหลือซึ่งกันและกันในทีมงาน มีความสัมพันธ์ต่อกันในแต่ละกลุ่มย่อย เรียนรู้เป้าหมาย และมีจุดประสงค์ร่วมกัน มีความเป็นผู้นำ



5.3 มีการให้ขวัญและกำลังใจ มีการย้อนกลับข้อมูล รวมทั้งมุ่งหวังที่จะทำงานเพื่อ นักเรียนและผู้ปกครองสูง

5.4 มีการวางแผนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

5.5 มีคุณลักษณะเฉพาะและทักษะปฏิบัติเหมาะสมกับงาน การนิเทศสำหรับบุคลากร ใหม่ และให้การพัฒนาและฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอสำหรับทีมงาน

6. กระบวนการบริหารจัดการ (Process management)

6.1 กระบวนการจัดการเรียนรู้ ต้องตอบสนองความแตกต่างระหว่างบุคคล การ พัฒนา ผู้เรียนไปสู่มาตรฐานสากล นำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน มีการเชื่อมโยง ความรู้ การถ่ายโยงความรู้ไปสู่กระบวนการเรียนที่มีประสิทธิภาพ ใช้การวัดประเมินเป็นระยะ ๆ โดยวัดผลย่อยและนำไปสู่การวัดผลโดยภาพรวม

6.2 การให้บริการแก่นักเรียน เน้นความสะดวก ความปลอดภัยให้กับนักเรียน เช่น ระบบการสื่อสาร การคมนาคม แหล่งการเรียนรู้ต่าง ๆ ตรวจสอบประเมินผลตามเกณฑ์โดยให้ นักเรียนได้มีโอกาสให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร ทีมงาน ผู้ควบคุมและสวัสดิการ

7. ผลของการดำเนินงานของโรงเรียน(Organizational performance results)

7.1 ผลการเรียนรู้ของนักเรียน มีตัวชี้วัดที่ชัดเจน

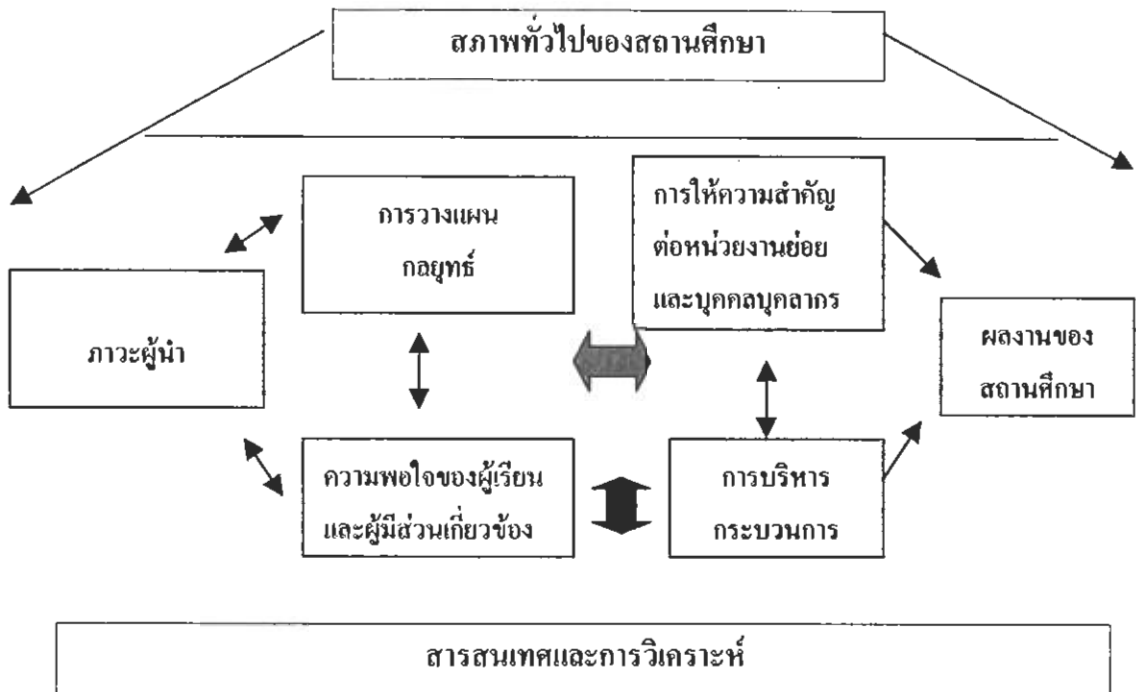
7.2 ความพึงพอใจเกิดขึ้นกับตัวนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน

7.3 งบประมาณ การบริหารเงิน

7.4 กลุ่มวิชา/ทีมงาน

7.5 ประสิทธิภาพขององค์กร

จากหลักการและแนวคิดดังกล่าว ได้นำมากำหนดกรอบแนวคิดในการเชื่อมโยงและ บูรณาการขององค์ประกอบของเกณฑ์ประเมิน ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 5 กรอบแนวคิดของเกณฑ์ความเป็นเลิศทางการศึกษา

ที่มา : Baldridge National Quality Program :Education Criteria for Performance Excellence.

2002 : 5

จากกรอบแนวคิดดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการบูรณาการระบบบริหาร โดยที่ภาวะผู้นำ การวางแผนกลยุทธ์ และการมุ่งเน้นที่นักเรียนและการตลาด จะเป็นส่วนที่แสดงถึงสามเหลี่ยม การนำ ซึ่งความสำคัญของการผสมทั้ง 3 ส่วนนี้ คือ ผู้นำสถานศึกษาจะต้องกำหนดทิศทางของ สถานศึกษาให้ชัดเจน พร้อมหาโอกาสในอนาคตอยู่เสมอ ซึ่งก็คือบทบาทสำคัญของการวางแผน กลยุทธ์ที่มุ่งเน้น ไปยังนักเรียน เพราะหากไม่ทำเช่นนั้นสถานศึกษาก็จะเสียทิศทางการดำเนินงาน การมุ่งเน้นที่ทรัพยากรบุคคล การบริหารกระบวนการ และผลการดำเนินงานของสถานศึกษา จะ เป็นส่วนที่แสดงถึงสามเหลี่ยมแห่งผลลัพธ์ ทั้งนี้บุคลากรและกระบวนการในสถานศึกษานั้นจะ เป็นส่วนที่ทำให้ทำงานต่าง ๆ บรรลุผลสำเร็จส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการดำเนินงานทางธุรกิจของ สถานศึกษา สารสนเทศและการวิเคราะห์ จะเป็นส่วนสนับสนุนของระบบข้างต้น และเพื่อการ สร้างฐานของข้อมูล ส่วนการวัดและประเมินผลการดำเนินงาน จะช่วยให้เกิดการปรับปรุงและ พัฒนาศักยภาพการดำเนินงาน และความสามารถในการแข่งขันของสถานศึกษาให้สูงขึ้น

4.2 ลักษณะพิเศษของรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ครอบคลุมญี่ปุ่น

รูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ครอบคลุมญี่ปุ่นนั้น มีหลายรูปแบบที่นักวิชาการ



หรือนักบริหารได้พัฒนาขึ้นมาใช้จนประสบความสำเร็จในที่นี้ ขอนำเสนอรูปแบบที่สำคัญได้แก่ รูปแบบรางวัลเดมมิ่ง (Deming Model) รูปแบบของสมาคมมาตรฐานญี่ปุ่น (JSA) รูปแบบของคุม (Kume's TQM Model) รูปแบบของคะโน (Kano TQM Model) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.2.1 รูปแบบรางวัลเดมมิ่ง (Deming Model)

คณะกรรมการบริหารของสมาพันธ์นักวิทยาศาสตร์และวิศวกรญี่ปุ่น ได้จัดตั้งรางวัลนี้ขึ้น เพื่อช่วยกระตุ้นและปลุกเร้าให้กิจกรรมการควบคุมคุณภาพในภาคอุตสาหกรรมของประเทศญี่ปุ่นแผ่ขยายวงอย่างกว้างขวาง รางวัลเดมมิ่งถือได้ว่าเป็นรูปแบบ TQM อย่างหนึ่ง มีหัวข้อตรวจวินิจฉัยที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาของบริษัทต่าง ๆ ที่ได้รับรางวัล มีรายละเอียดดังนี้

4.2.1.1 นโยบาย มีรายการประเมินดังนี้ นโยบายคุณภาพและการควบคุมคุณภาพ มีอยู่ในทุก ๆ จุดของการจัดการทางธุรกิจ มีการประกาศนโยบายคุณภาพ (เป้าหมายและจุดเน้นของการวัดผล) วิธีการและกระบวนการสำหรับนโยบายคุณภาพ ความสัมพันธ์ของนโยบายทั้งระยะสั้นและระยะยาว การกระจายของนโยบายและความพยายามในการจัดการ ภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูงและผู้จัดการ

4.2.1.2 โครงสร้างหรือการจัดองค์การ มีรายการประเมินดังนี้ ความเหมาะสมของโครงสร้างองค์กร สำหรับการควบคุมคุณภาพและการมีส่วนร่วมของพนักงาน การประกาศถึงอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ สถานภาพของการมีส่วนร่วมในแต่ละหน่วยงาน กำหนดสภาพของกิจกรรมหรืองานของกรรมการและทีมงาน โครงการต่าง ๆ อย่างชัดเจน

4.2.1.3 สารสนเทศ มีรายการประเมินดังนี้มีความสามารถในการจัดเก็บ และเครือข่ายสารสนเทศภายในและภายนอก กำหนดสถานะของการประยุกต์ใช้เครื่องมือทางสถิติ เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล ความสามารถในการใช้สารสนเทศ สถานะของสารสนเทศที่ใช้ประโยชน์ได้ สถานะของการใช้ประโยชน์ของคอมพิวเตอร์สำหรับกระบวนการรวบรวมข้อมูล

4.2.1.4 ความเป็นมาตรฐาน มีรายการประเมินดังนี้ มีความเหมาะสมของระบบมาตรฐาน ระเบียบของการก่อตั้ง การปรับปรุง เปลี่ยนแปลงและการล้มเลิกมาตรฐานและสาระสำคัญของมาตรฐาน สถานะของการใช้ประโยชน์และการยึดมั่นในมาตรฐาน สถานะของการปรับปรุงพัฒนาอย่างเป็นระบบ รวบรวม แยกแยะและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี

4.2.1.5 การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนา มีรายการประเมินดังนี้ มีแผนการให้การศึกษาและอบรม รวบรวมผลงานที่ออกมา ภาวะของความสำนึกในคุณภาพ การจัดการงานและความเข้าใจเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพ การสนับสนุน การกระตุ้นให้มีการพัฒนาและตระหนักถึงความสำคัญของตนเอง ภาวะแห่งความเข้าใจและการใช้ประโยชน์ในแนวคิดและวิธีการทางด้านสถิติ ภาวะการพัฒนางจร QC และการปรับปรุง คำแนะนำต่าง ๆ



4.2.1.6 กิจกรรมในการประกันคุณภาพ มีรายการประเมินดังนี้ การจัดการในระบบการประกันคุณภาพ วินิจฉัยเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพการพัฒนาเทคโนโลยีและผลิตภัณฑ์ใหม่

4.2.1.7 กิจกรรมเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและควบคุม มีรายการประเมินดังนี้ การจัดการเกี่ยวกับวงจรคุณภาพPDCA(สถานะของการใช้ประโยชน์ของแผนผังการควบคุมและเครื่องมือ)

4.2.1.8 กิจกรรมเกี่ยวกับการปรับปรุงมีรายการประเมินดังนี้ วิธีการเลือกหัวข้อความเชื่อมโยงของการวิเคราะห์และการใช้เทคโนโลยี การใช้ประโยชน์ของการวิเคราะห์และผลการวิเคราะห์ ผลของการขึ้นชั้นการปรับปรุง และการนำเอาผลงานนั้นไปสู่การบำรุงรักษาและการควบคุม การสร้างกลุ่มคุณภาพ QC

4.2.1.9 ผลกระทบ มีรายการประเมิน ใน 2 ส่วนคือ ผลกระทบที่เป็นรูปธรรม และผลกระทบที่เป็นนามธรรม

4.2.1.10 แผนงานในอนาคตมีรายการประเมินดังนี้ การรวบรวมติดตามสภาพปัจจุบันแผนงานอนาคตสำหรับการปรับปรุงโครงการ การเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของสังคม ความต้องการของลูกค้าและแผนงานอนาคตที่รองรับโครงการเหล่านั้นความสัมพันธ์ระหว่างปรัชญาทางธุรกิจ วิสัยทัศน์และแผนงานระยะยาว การปฏิบัติงานในการควบคุมคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ความมุ่งมั่นในแผนงานอนาคต

4.2.2 รูปแบบของสมาคมมาตรฐานญี่ปุ่น

สมาคมมาตรฐานญี่ปุ่น (The Japanese Standard Association : JSA) ก่อตั้งโดยรัฐบาลญี่ปุ่น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อคัดเลือกโรงงานต้นแบบและเพื่อถ่ายทอดความรู้ด้าน การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ(TQM)ให้แก่ภาคอุตสาหกรรมทั้งในประเทศและในอาเซียน และเพื่อประเมินสถานะภาพของการบริการในบริษัทที่สมัครเข้าร่วมโครงการ หัวข้อตรวจวินิจฉัยได้แก่ หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารระดับสูงผู้จัดการและพนักงาน การบริหารนโยบาย และการทำให้เป็นมาตรฐาน การบริหารงานประจำวันและวิธีการแก้ปัญหา กิจกรรมควบคุมคุณภาพ สะดางและสะดวก วิธีการทางสถิติ การควบคุมกระบวนการผลิต ความปลอดภัยและการวัด การบริหารเครื่องจักรและอุปกรณ์ การตรวจสอบ การศึกษา ฝึกอบรม การบริหารผู้ส่งมอบและการจัดซื้อ การทำความสะอาดและรักษาสิ่งแวดล้อมโดยแบ่งระดับของการตรวจวินิจฉัยออกเป็น 5 ระดับ มีรายละเอียดดังนี้ (วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล, 2542 : 127และ167)

ระดับที่ 1 ไม่เข้าใจว่าการบริหารหรือการควบคุมคืออะไรกิจการของบริษัทจะล้มเหลวถ้าสถานการณ์ยังคงเป็นเช่นเดิม



ระดับที่ 2 การบริหารธุรกิจเป็นไปตามแผนชั้น กิจกรรมต่าง ๆ เป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า บริษัทจะไม่กำหนดงานกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลง

ระดับที่ 3 การดำเนินการของบริษัทไม่อยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นหรือลดลง มีการรณรงค์ให้มีการแข่งขันมากขึ้น มีการปรับปรุงคุณภาพแบบเร่งด่วนหรือรุนแรง

ระดับที่ 4 บริษัทมีการจัดการค่อนข้างดี มีความสามารถที่ทำมาตรฐานการผลิตให้สูงขึ้น ถ้ามีความพยายามอย่างต่อเนื่อง

ระดับที่ 5 บริษัทมีการบริหารและควบคุมที่ดี สิ่งที่สำคัญที่บริษัทเผชิญก็คือการที่จะทำให้สิ่งที่ดีที่สุดในนั้นคงอยู่ตลอดไป

จากหัวข้อตรวจวินิจฉัยของรูปแบบ JSA จะเห็นได้ว่ามุ่งเน้นเฉพาะภาคอุตสาหกรรมการผลิตเท่านั้น (โดยมุ่งเน้นที่การบริหารคุณภาพของกิจกรรมการผลิต)

4.2.3 รูปแบบ TQM ของคุม (Kume's TQM Model)

ศ.ดร. ฮิโตะชิ คุม ได้เสนอรูปแบบ TQM ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับรูปแบบของ JSA ต่างกันแต่เพียงว่า รูปแบบของคุมนั้นรวมเอาการบริหารคุณภาพของกิจกรรมในฝ่ายอื่น ๆ เช่น การออกแบบการจัดซื้อจัดจ้างการขายและการบริการเข้ามาด้วย (วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล, 2542 : 128)

4.2.4 รูปแบบ TQM ของคะโน (Kano's TQM Model)

ศ.ดร. โนริอะกิ คะโนถือได้ว่าเป็นปรมาจารย์ TQM ชาวต่างชาติคนแรกที่ได้มาเผยแพร่ความรู้ด้านนี้อย่างเป็นระบบ และเป็นรูปธรรมที่สุดในประเทศไทย ท่านได้เสนอรูปแบบ TQM ที่เรียกว่า บ้านแห่ง TQM โดยมุ่งให้ความสำคัญแก่คนอย่างเด่นชัดมากกว่ารูปแบบ TQM แบบอื่น ๆ ซึ่งเน้นหนักในระบบและเทคนิควิธีการบริหารองค์ประกอบระดับหมวดใหญ่และหัวข้อย่อยภายในโครงสร้างของบ้านแห่ง TQM มีรายละเอียดดังนี้ (วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล, 2542 : 129)

4.2.4.1 จุดประสงค์ ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้าและจุดมุ่งหมายของบริษัท

4.2.4.2 วิธีการ ได้แก่ แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับตลาดภายใน เช่น กระบวนการถัดไปคือลูกค้า ความมุ่งมั่นในกระบวนการ ความเป็นมาตรฐาน การปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดขวงวงจร PDCA และการบริหารโดยข้อมูลเกี่ยวกับเครื่องมือ ได้แก่ การจัดการด้านนโยบายการบริหารประจำวัน การบริหารแบบข้ามสายงาน กิจกรรมระดับล่างไปหาบนเช่น กลุ่มQCC กิจกรรม 5 ส เกี่ยวกับเทคนิคต่าง ๆ เช่น เครื่องมือคิซซี่ 7 อย่าง วิธีการทางสถิติ การวิเคราะห์ทางตัวเลข

4.2.4.3 การบำรุงและการกระตุ้นขวัญกำลังใจ

4.2.4.4 เทคโนโลยีพื้นฐาน

4.2.4.5 โครงการพื้นฐาน ได้แก่ การให้การศึกษาทั่วไปและความคงที่ของนโยบาย

จากการวิเคราะห์สังเคราะห์รูปแบบ TQM ดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในแต่ละรูปแบบเป็น



ยอมรับของระดับนานาชาติ ซึ่งประกอบด้วย แนวปฏิบัติ องค์ประกอบและวิธีดำเนินงานในการบริหารคุณภาพ เพื่อให้ได้เป้าหมายสูงสุดที่มีคุณภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะเห็นว่าพื้นฐานหรือหลักการ โดยรวมของการบริหารคุณภาพใกล้เคียงกัน จะแตกต่างกันเล็กน้อยในบางหัวข้อ ซึ่งสามารถเทียบเคียงกันได้

จึงสรุปได้ว่ารูปแบบของ TQM ประกอบด้วย หลักการ องค์ประกอบและขั้นตอนการดำเนินงานการบริหารคุณภาพ ที่มุ่งเน้นให้ทุกคนในองค์กรตระหนักถึงคุณภาพในทุกๆ ด้าน โดยมีเป้าหมายที่ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ

4.3 ลักษณะเด่นและลักษณะด้อยของรูปแบบ TQM แบบต่าง ๆ

นักวิชาการหลายท่านได้นำเสนอรูปแบบ TQM แบบต่าง ๆ ไว้หลายแบบ รูปแบบข้างต้นเป็นเพียงบางส่วนเท่านั้น ซึ่งแต่ละรูปแบบต่างก็มีจุดเด่นและจุดด้อยที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตน

วีรพงษ์ ลือประสิทธิ์สกุล (2542 : 113-131) ได้วิเคราะห์เปรียบเทียบรูปแบบต่าง ๆ ไว้โดยจำแนกรูปแบบ TQM ที่มีอยู่ออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ได้แก่

กลุ่มที่ 1 กลุ่มรูปแบบ TQM ที่เกี่ยวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศต่าง ๆ (NQAs) ได้แก่ MBNQA (อเมริกา) JQA (ญี่ปุ่น) SQA (สิงคโปร์) AQA (ออสเตรเลีย)

กลุ่มที่ 2 กลุ่มรูปแบบ TQM ที่เกี่ยวกับแนวคิดแบบญี่ปุ่น ได้แก่ รางวัลเตมมิง รูปแบบสมาคมมาตรฐานญี่ปุ่น รูปแบบของคูเม และรูปแบบของคะโน

ซึ่งทั้ง 2 กลุ่มต่างก็มีลักษณะเด่นและลักษณะด้อยแตกต่างกันไป ดังนี้

4.3.1 ลักษณะเด่นและลักษณะด้อยของรูปแบบ TQM ของตระกูล NQAs

วีรพงษ์ ลือประสิทธิ์สกุล (2542 : 114-117) และวรภัทร์ ภูเจริญ (2542) ได้สรุปถึงลักษณะเด่นและด้อยของรูปแบบ TQM ตระกูล NQAs ไว้ดังตาราง 3 ดังนี้



ตาราง 3 เปรียบเทียบลักษณะเด่นและคีย์ของรูปแบบ TQM ของตระกูล NQAs

ลักษณะเด่น (NQAs)	ลักษณะคีย์(NQAs)
<p>1.1 เป็นรูปแบบที่เป็นรูปธรรมมากที่สุด บรรจุหัวข้อสำคัญในระบบบริหารคุณภาพอย่างครอบคลุมกว้างขวาง ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นหัวข้อที่ต้องทำและปรับปรุงให้ดีขึ้นตลอดเวลา (ครอบคลุมมากกว่าข้อกำหนดของ ISO 9000 ถึง 6-8 เท่า) และมุ่งก่อให้เกิดองค์กรเรียนรู้ตลอดชีวิต</p> <p>1.2 วิธีการกำหนดให้คะแนนสำหรับแต่ละข้อตามระดับคุณภาพของวิธีการปฏิบัติขององค์กร ทำให้องค์กรสามารถใช้ประเมินตนเองเพื่อหาช่องทางที่จะปรับปรุงหัวข้อสำคัญ ๆ ในระบบบริหารของตนให้ดีขึ้นอยู่เสมออย่างไม่มีที่สิ้นสุด</p> <p>1.3 องค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จะเป็นจุดสนใจให้องค์กรอื่น ๆ ได้เรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและความรู้ อันจะช่วยพัฒนาวิทยาการด้านการบริหารให้ก้าวหน้าและแพร่หลาย</p> <p>1.4 ผลการประเมินไม่ว่าจะนำไปใช้ในประเศใดขององค์กรใด มีความเป็นมาตรฐานได้ในระดับหนึ่งซึ่งสามารถเทียบเคียงได้</p> <p>1.5 ปัจจุบันเกณฑ์ตัดสินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ MBNQA ได้กลายมาเป็นตำราเรียนทฤษฎีการบริหารสมัยใหม่</p>	<p>1.1 รูปแบบ TQM ตระกูล NQAs ไม่ได้กล่าวถึงวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ (Quality Culture) และหัวข้อเกี่ยวกับการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี</p> <p>1.2 ไม่ได้บอกว่า ที่เรียกว่าคีย์นั้นให้ทำอะไร เป็นหน้าที่ขององค์กรต่าง ๆ ที่จะต้องกันคิดสร้างสรรค์วิธีการที่ดีที่สุดสำหรับหัวข้อขึ้นมาเอง หรือเรียนรู้และคัดแปลงจากวิธีปฏิบัติที่ดีขององค์กรอื่น</p> <p>1.3 เนื่องจากเป็นการให้รางวัลแก่องค์กรที่ทำได้ดีที่สุดเท่านั้น จึงมีเพียงไม่กี่บริษัทที่ได้รางวัลในแต่ละปี จึงไม่เป็นที่แพร่หลายเช่น ISO 9000</p> <p>1.4 หัวข้อตรวจวินิจฉัย ไม่ค่อยให้ความสำคัญแก่การบริหารทรัพยากรมนุษย์และการบริหารกระบวนการ</p> <p>1.5 ผู้บริหารต้องเก่งและมีความตั้งใจมาก ๆ ในการนำ TQM มาใช้ในองค์กร</p> <p>1.6 หากกรรมการที่มีความสามารถมาก และเป็นที่ยอมรับได้อยาก</p>



4.3.2 ลักษณะเด่นและลักษณะค้อยของรูปแบบ TQM ของตระกูล ญี่ปุ่น
 วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2542 : 121-125) ได้สรุปถึงลักษณะเด่นและค้อยของรูปแบบ
 TQM ตระกูล ญี่ปุ่น ดังตาราง 4 ดังนี้

ตาราง 4 ลักษณะเด่นและค้อยของรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของตระกูล ญี่ปุ่น

ลักษณะเด่น	ลักษณะค้อย
1.1 ให้ความสำคัญต่อการปรับเปลี่ยนจิตสำนึก ของคนโดยพยายามสร้างวัฒนธรรมคุณภาพ ให้เกิดขึ้นในองค์กร	1.1 การจัดโครงสร้างของหัวข้อต่าง ๆ เมื่อ เทียบกับรูปแบบของ NQAs จะเห็นว่าตัว แบบในแนวคิดแบบญี่ปุ่นมิได้มุ่งอธิบาย ภาพโดยรวมของระบบบริหารทั้งระบบ แต่เป็นการระบุถึงกิจกรรมที่จะต้องดำเนิน เพื่อป้องกันและปรับปรุงคุณภาพที่สำคัญ และบริการอย่างต่อเนื่อง(แต่ก็มีปรากฏ การณ์ที่แสดงให้เห็นว่าได้มีความพยายามที่ จะพิจารณา ปรับปรุงรูปแบบ TQM ให้มี ความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น)
1.2 ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรและการ มีส่วนร่วมปรับปรุงคุณภาพของ บุคลากรทุก ระดับอย่างจริงจัง โดยถือคนเป็นศูนย์กลาง ของการบริหารคุณภาพ	
1.3 เป็นรูปแบบที่เกิดจากการสะสมประสบการณ์ จึงเป็นแม่แบบที่นำเสนอทั้งหัวข้อและเทคนิค วิธีการ(How to)ที่ใช้ได้ผลมาแล้วไปพร้อมกัน	
1.4 เป็นรูปแบบที่มีความกระชับชัดเจน และยัง ครอบคลุมหัวข้อสำคัญ ๆ ในระบบบริหารได้ เกือบครบถ้วน	
	1.2 ไม่ปรากฏหัวข้อ การมุ่งที่ตลาดหรือการ สร้าง ความพึงพอใจแก่ลูกค้า

จากการวิเคราะห์ลักษณะเด่น และค้อยของรูปแบบ TQM ทั้งสองกลุ่มตามแนวคิดของ
 นักวิชาการข้างต้น พบว่า รูปแบบในกลุ่ม NQAs มีลักษณะเด่นที่ระบบการบริหาร มีความเป็น
 รูปธรรมตรวจสอบได้ มีความเป็นมาตรฐาน แต่ลักษณะค้อยก็คือไม่ให้ความสำคัญในด้าน
 ทรัพยากรมนุษย์เท่าที่ควร และขาดการสร้างจิตสำนึกทางวัฒนธรรมคุณภาพ ส่วนรูปแบบของ
 กลุ่มญี่ปุ่นนั้นมีลักษณะเด่นอยู่ที่การให้ความสำคัญกับบุคลากร และการมีส่วนร่วมในการปรับปรุง
 คุณภาพของบุคลากรทุกระดับอย่างจริงจัง มีการนำเสนอหัวข้อและเทคนิค วิธีการต่าง ๆ ส่วน



ลักษณะคือก็คือไม่ได้อธิบายภาพรวมของระบบบริหาร แต่เป็นการระบุเฉพาะกิจกรรมคุณภาพ และไม่ได้ระบุหัวข้อความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งเป็นหลักสำคัญของการบริหารคุณภาพแบบ เปิดเสรี ไร้อย่างชัดเจน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า รูปแบบของ TQM ที่กล่าวมาแล้วยังไม่มีรูปแบบ TQM รูปแบบใด ที่ดีที่สุดในทุกสถานการณ์ เพราะแต่ละรูปแบบต่างมีจุดเด่นและจุดด้อยอยู่ในตัวของมันเอง ดังนั้น การที่จะเลือกรูปแบบใดมาใช้จึงต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับสภาพขององค์กรให้มากที่สุด และนำ ลักษณะเด่นในแต่ละรูปแบบมาปรับปรุงใช้ จึงจะเกิดเป็นรูปแบบเฉพาะที่เหมาะสมและก่อให้เกิด ประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

5. แนวทางการบริหารโรงเรียนคาทอลิก สังกัดอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ

การศึกษาแนวทางการบริหารโรงเรียนคาทอลิก สังกัดอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ ในที่นี้ ผู้วิจัยได้สรุปแนวคิดประเด็นที่สำคัญไว้ 4 ประเด็น ได้แก่

5.1 ประวัติความเป็นมา

5.2 ขอบข่ายการบริหารงานโรงเรียนคาทอลิก

5.3 นโยบายการศึกษาของโรงเรียนคาทอลิก

5.4 โรงเรียนคาทอลิกกับกรอบการประกันคุณภาพการศึกษากระทรวงศึกษาธิการ
ซึ่งมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

5.1 ประวัติความเป็นมา

ในปี ค.ศ. 1665 โรงเรียนคาทอลิกแห่งแรกในประเทศไทย สมัยกรุงศรีอยุธยา คือ General College ตั้งขึ้นโดยพระสังฆราช Lambert de la Motte หลังจากนั้นมิชชันนารีได้ขยาย กิจการโรงเรียนไปในจังหวัดอื่น ๆ เช่น ลพบุรี กรุงเทพมหานคร เป็นต้น

ในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ Rev. Colombet ได้ตั้งโรงเรียนอัสสัมชัญขึ้นในปี ค.ศ. 1885 ซึ่งอาจจะถือว่าเป็นโรงเรียนคาทอลิกสมัยใหม่แห่งแรกในยุคใหม่ก็ได้

นับตั้งแต่นั้นมา มีคณะนักบวชอุทิศตนด้านการศึกษาหลายคณะได้ทยอยกันเข้ามาทำการ แพร่ธรรมในประเทศไทย ทำให้มีโรงเรียนคาทอลิกเพิ่มขึ้นมากมายในทุกระดับการศึกษา ตั้งแต่ ระดับอนุบาล จนถึงอุดมศึกษา ซึ่งในปัจจุบันแบ่งออกได้เป็นโรงเรียนของสังฆมณฑลโรงเรียน ของคณะนักบวชและโรงเรียนของฆราวาสคาทอลิก



ในปี ค.ศ. 1959 สภาพระสังฆราชคาทอลิกแห่งประเทศไทย เห็นสมควรที่จะจัดให้โรงเรียนคาทอลิกรวมตัวกันขึ้นเป็นรูปองค์กร เพื่อได้แลกเปลี่ยนทัศนะประสบการณ์และมิชชันนโยบายร่วมกัน จึงได้มีมติตั้ง “คณะกรรมการโรงเรียนคาทอลิกแห่งประเทศไทย” ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น “สภาการศึกษาคาทอลิกแห่งประเทศไทย” โดยมีมติเอกฉันท์ของที่ประชุมสมัชชาใหญ่ของโรงเรียนคาทอลิก ในเดือนตุลาคม ปี ค.ศ. 1969

5.2 ขอบข่ายการบริหารงานโรงเรียนคาทอลิก

โรงเรียนคาทอลิกในประเทศไทยได้กำหนดแนวปฏิบัติหรือขอบข่ายของการบริหารของโรงเรียนคาทอลิกให้มีรูปแบบเดียวกัน ซึ่งประกอบด้วย ประเภทของโรงเรียนคาทอลิก เอกลักษณะของสถาบันการศึกษาคาทอลิก วิทยาลัยน์ และพันธกิจของการศึกษาคาทอลิก ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

5.2.1 ประเภทของโรงเรียนคาทอลิก

โรงเรียนคาทอลิกได้แบ่งออกเป็นประเภท 3 ประเภท คือ

5.2.1.1 โรงเรียนคาทอลิกของสังฆมณฑล ศาสนาคริสต์ในประเทศไทย

แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 10 สังฆมณฑล หรือ 10 เขต โรงเรียนคาทอลิกที่มีพื้นที่อยู่ในเขตใดก็จะสังกัดอยู่สังฆมณฑลนั้น สำหรับโรงเรียนคาทอลิกของอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ก็เป็นหนึ่งใน 10 สังฆมณฑล

5.2.1.2 โรงเรียนคาทอลิกของคณะนักบวช ซึ่งดำเนินการและบริหารโดยคณะนักบวชต่าง ๆ

5.2.1.3 โรงเรียนคาทอลิกของฆราวาสคาทอลิก ที่นับถือศาสนาคริสต์นิกายโรมันคาทอลิก

โรงเรียนคาทอลิกทั้งหมดเป็นสมาชิกของสมาคมสภาการศึกษาคาทอลิกแห่งประเทศไทย ภายใต้การดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ

5.2.2 เอกลักษณะของสถาบันการศึกษาคาทอลิก

โดยสภาการศึกษาคาทอลิกแห่งประเทศไทยได้กำหนด เอกลักษณะของสถาบันการศึกษาคาทอลิก ให้โรงเรียนคาทอลิกยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

5.2.2.1 เป็นโรงเรียนที่รับการรับรองจากสภาการศึกษาคาทอลิก

5.2.2.2 อบรมสั่งสอนเด็กและเยาวชน ให้เป็นบุคคลที่เปี่ยมด้วยคุณธรรม ความรู้และเป็นพลเมืองดีของชาติ ตามหลักคริสตธรรม



5.2.2.3 เทิดทูนสถาบันชาติ ศาสนาและพระมหากษัตริย์

5.2.3 วิสัยทัศน์ของการศึกษาคาทอลิก

บุคคลแห่งการเรียนรู้ ชุมชนที่รักและเอื้ออาทร

มุ่งสู่ความเป็นเลิศแห่งความเป็นมนุษย์ตามหลักคริสตธรรม

5.2.4 พันธกิจของการศึกษาคาทอลิก

5.2.4.1 จัดการศึกษาอบรมที่เสริมสร้างคุณธรรมความรู้ โดยให้ผู้เรียนมีความสุข

5.2.4.2 จัดการศึกษาด้วยกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

5.2.4.3 ให้โอกาสผู้ยากไร้และด้อยโอกาส เข้ารับการศึกษาตามความเหมาะสม

5.2.4.3 สร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ในบรรยากาศแห่งความรัก เอื้ออาทร

5.2.4.4 ให้การอภิบาลเพื่อเสริมสร้างคุณค่าของชีวิตครอบครัว

5.2.4.5 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างบ้าน วัด สถานศึกษา และชุมชนใน

การพัฒนาบุคคลให้มีคุณภาพ

5.2.4.6 ส่งเสริมบรรยากาศการเสวนาระหว่างศาสนา วัฒนธรรมและประเพณี

ท้องถิ่น

5.2.4.7 เชื่อมโยงความรู้กับวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เกิดความหมาย

ที่แท้จริงสู่การปฏิบัติในชีวิต

5.2.4.8 เป็นประจักษ์พยานถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ด้วยชีวิตที่เป็นรูปธรรม

5.2.4.9 จัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์เพื่อสร้างสังคมแห่งความจริง ยุติธรรม

5.3 นโยบายของการศึกษาคาทอลิก

มติของสภาการศึกษาคาทอลิกแห่งประเทศไทย ได้กำหนดให้โรงเรียนคาทอลิก ทุกโรงเรียนปฏิบัติตามแนวนโยบายดังต่อไปนี้

5.3.1 ความรับผิดชอบของสถาบันการศึกษาคาทอลิกต่อสังคม

5.3.1.1 สร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมเสรีภาพและความรักแบบพระวรสาร

5.3.1.2 เปิดโอกาสให้เด็กและเยาวชนรู้จักรับผิดชอบในส่วนตัวและส่วนรวม

ตามวัยและวุฒิภาวะของแต่ละคน

5.3.1.3 เน้นการปฏิบัติและการปลูกฝังค่านิยม การเคารพในสิทธิต่อกันและกัน

การมีความคิดสร้างสรรค์และการหมั่นก้าลังทำความดี ร่วมกันพัฒนาชุมชนที่ตนอาศัยอยู่



5.3.2 ความรับผิดชอบของสถาบันการศึกษาคาทอลิกต่อพระศาสนาและศาสนาอื่น

5.3.2.1 อบรมสั่งสอนเด็กและเยาวชนทุกศาสนา ให้มีทัศนคติที่เห็นอกเห็นใจต่อกัน ด้วยอัตราศรัทธาไมตรี

5.3.2.2 นำวัฒนธรรมของชาติมาบูรณาการ การปฏิบัติศาสนกิจ เพื่อส่งเสริมคุณค่าของศาสนา

5.3.2.4 พึงตระหนักและถือปฏิบัติเป็นหน้าที่สำคัญที่จะอบรมเด็กและเยาวชนคาทอลิก

5.3.3 ความรับผิดชอบของผู้บริหารสถานศึกษาคาทอลิก

5.3.3.1 พึงคำนึงถึงความต้องการของโลกในสมัยปัจจุบัน

5.3.3.2 พึงใช้อุปกรณ์และทักษะในการสอนตามหลักการใหม่ ๆ

5.3.3.3 พึงให้คณะครู-อาจารย์มีส่วนร่วมรับผิดชอบ ในการวางแผนนโยบาย และการบริหารสถาบัน

5.3.3.4 พึงสงเคราะห์ช่วยเหลือเด็กและเยาวชนที่ขัดสน ผู้ที่ไม่ได้รับความอบอุ่น และความอนุเคราะห์ของครอบครัวหรือผู้ที่ไม่รู้จักพระคุณแห่งความเชื่อ

5.3.3.5 พึงร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับบิดามารดาในการอบรม

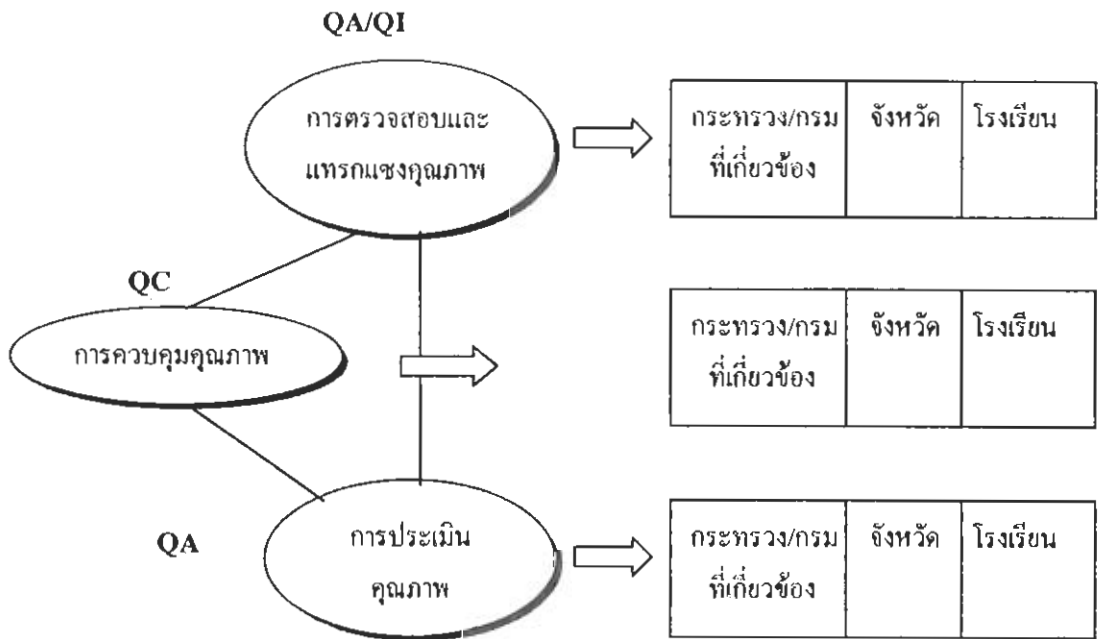
5.4 โรงเรียนคาทอลิกกับกรอบการประกันคุณภาพการศึกษา

โรงเรียนคาทอลิกเป็นโรงเรียนเอกชน ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ผู้เรียนมีคุณภาพตามมาตรฐาน ตามที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด มีหลักการสำคัญคือรัฐกระจายอำนาจ การกำหนดนโยบายการบริการ งานวิชาการ งบประมาณ และทรัพยากรให้เขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษาทุกระดับและทุกประเภท รัฐสนับสนุนให้ผู้ปกครอง ผู้นำชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการจัดการศึกษา และรัฐจะต้องจัดให้มีการควบคุมคุณภาพ มีระบบการตรวจสอบและแทรกแซงคุณภาพการศึกษา และระบบการประเมินคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษากระทรวงศึกษาธิการ การดำเนินงาน 3 ประการ ดังนี้

5.4.1 การควบคุมคุณภาพการศึกษา (Quality Control) คือ กระบวนการ หรือแนวปฏิบัติที่นำการศึกษาเข้าสู่คุณภาพ เป็นการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน เพื่อพัฒนาเข้าสู่มาตรฐานที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย

5.4.1.1 การกำหนดมาตรฐาน โดยกระทรวงศึกษาธิการ กำหนดมาตรฐานการ



ภาพประกอบ 6 กรอบการประกันคุณภาพการศึกษา

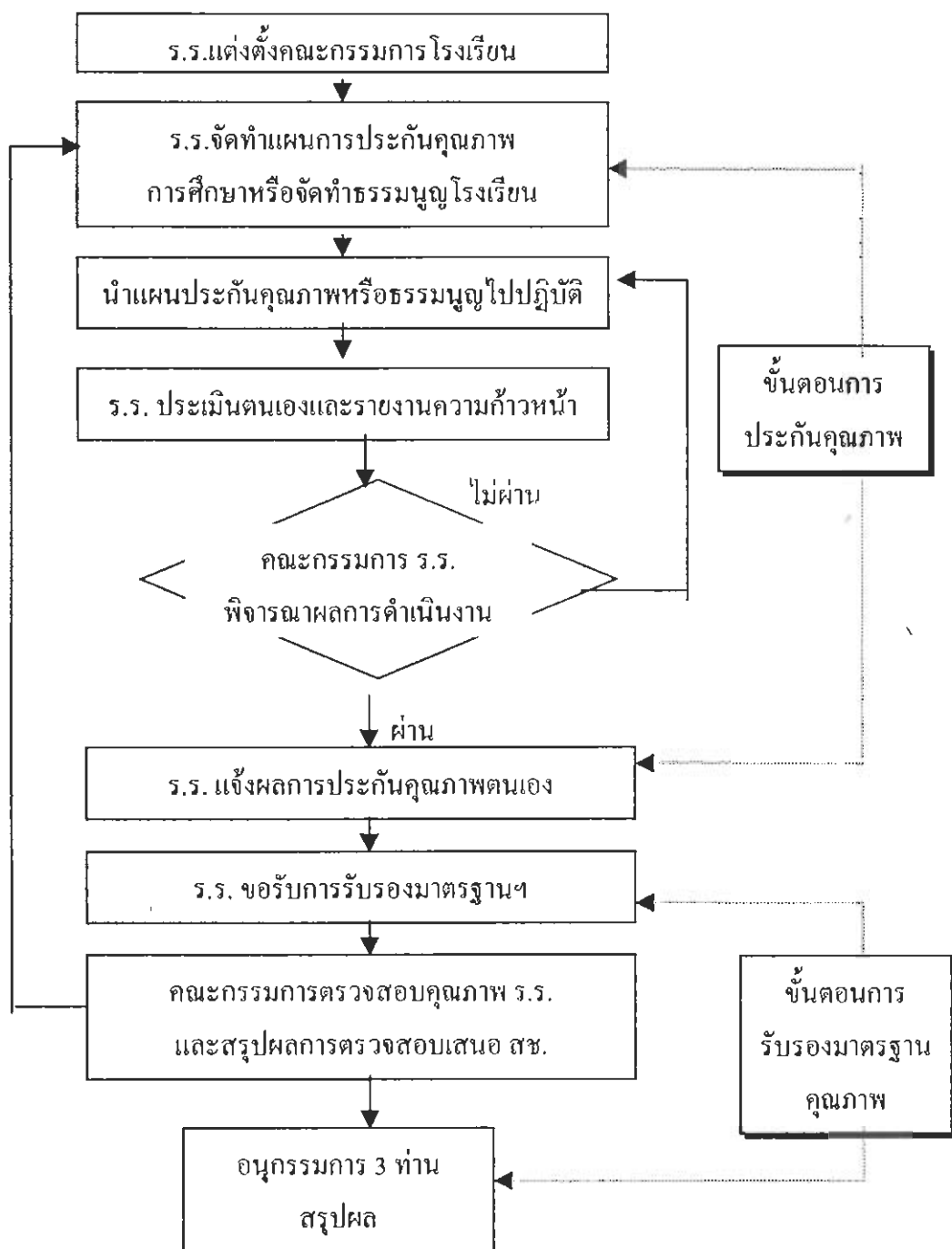
ที่มา : สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์. 2542 : 150

โรงเรียนคาทอลิกบริหารงาน ตามหลักการของแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 – 2544) ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และตามนโยบายกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ที่ว่าด้วย การประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ได้กำหนดขอบข่ายในการดำเนินการที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ ประการหนึ่ง การกำหนดมาตรฐานคุณภาพ เป็นการกำหนดลักษณะของโรงเรียนที่มีคุณภาพให้ชัดเจนว่า ต้องประกอบด้วยปัจจัยอะไรบ้าง แต่ละปัจจัยมีขอบข่ายความสำเร็จอย่างไร และความสำเร็จแต่ละเรื่องนั้นจะตรวจสอบได้จากอะไรบ้าง ประการที่สอง การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการควบคุมคุณภาพภายในโรงเรียน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจว่าการจัดการศึกษา ของโรงเรียนมีคุณภาพได้มาตรฐาน โรงเรียนมีการดำเนินการและประเมินผลการทำงานที่เป็นระบบอย่างต่อเนื่อง และประการที่สาม การรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาเป็นกลไกในการตรวจสอบคุณภาพจากภายนอก เพื่อยืนยันความมั่นใจให้กับทุกฝ่ายว่า โรงเรียนได้จัด



การศึกษาอย่างมีคุณภาพ ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับของสังคมโดยกำหนดรูปแบบในการประกันคุณภาพการศึกษา ดังภาพประกอบ 3 ต่อไปนี้



ภาพประกอบ 3 รูปแบบ/ขั้นตอนในการดำเนินการประกันคุณภาพ

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. 2542ก : 6



กระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพ และการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเอกชนในแต่ละเรื่องมีรายละเอียดดังนี้

1. กระบวนการในการกำหนดมาตรฐานคุณภาพของโรงเรียนเอกชน ประเภทสามัญศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ได้เสนอแนะลักษณะคุณภาพของโรงเรียน ไว้ 7 ปัจจัย ได้แก่

ปัจจัยที่ 1 ปรัชญาและเป้าหมายของโรงเรียน

ปัจจัยที่ 2 หลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอน

ปัจจัยที่ 3 บุคลากร

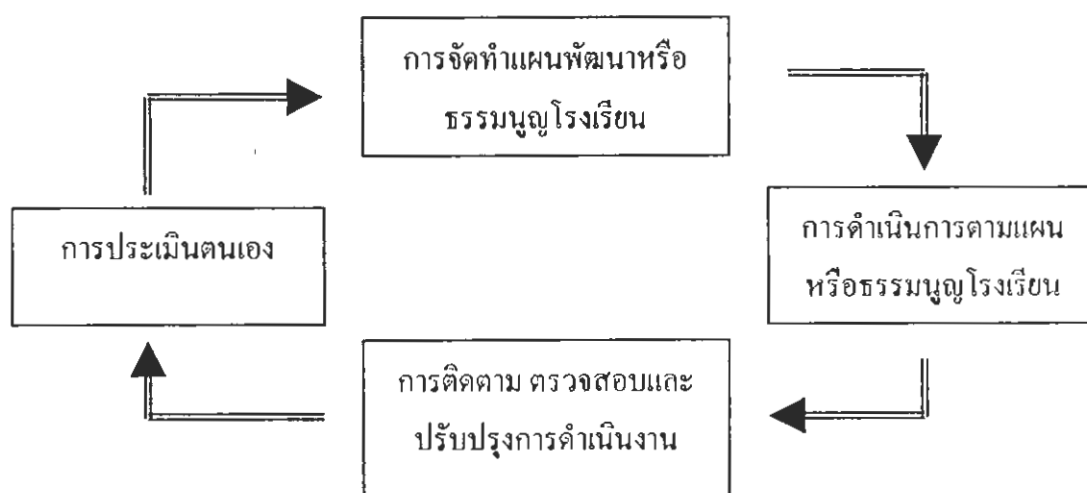
ปัจจัยที่ 4 ทรัพยากรเพื่อการเรียนการสอน

ปัจจัยที่ 5 การบริหาร การจัดการ

ปัจจัยที่ 6 กิจกรรมนักเรียน

ปัจจัยที่ 7 สัมฤทธิ์ผลของผู้เรียน

2. กระบวนการดำเนินงานในขั้นตอนการประกันคุณภาพการศึกษา โรงเรียนมีแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา 4 ขั้นตอน ดังนี้



ภาพประกอบ 4 แนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2542ข : 3



ขั้นการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา มีแนวปฏิบัติในการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. โรงเรียนเขียนรายงานประเมินตนเองและยื่นคำขอรับรองการรับรอง
2. คณะกรรมการตรวจสอบ ยดำเนินการตรวจสอบและเขียนรายงาน
3. คณะอนุกรรมการการรับรอง ประเมินจากรายงานการตรวจสอบ
4. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนอนุมัติ การรับรองมาตรฐานคุณภาพ

ในการพิจารณาให้การรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา คณะอนุกรรมการรับรองมาตรฐานการศึกษา จะเป็นผู้ศึกษา และพิจารณารายงานตรวจสอบของคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาโรงเรียนเอกชน เพื่อวินิจฉัยและเสนอแนะต่อสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนว่าควรให้การรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาแก่โรงเรียนในระดับการศึกษา/หลักสูตร/สาขาวิชาใดหรือไม่ โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน จะพิจารณาผลเป็น 2 ประการ ได้แก่ ประการที่หนึ่ง ให้การรับรองมาตรฐานคุณภาพแก่โรงเรียนเป็นระดับการศึกษา / หลักสูตร / สาขาวิชา เป็นระยะเวลา 5 ปี ถ้าเห็นด้วยกับผลการวินิจฉัยว่าระดับการศึกษา / หลักสูตร / สาขาวิชานั้น ๆ มีผลการดำเนินงานพัฒนาตามเกณฑ์ ที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กำหนดอยู่ในระดับน่าพึงพอใจทุกเกณฑ์ และประการที่สอง ยังไม่ให้การรับรองมาตรฐานคุณภาพสำหรับระดับการศึกษา / หลักสูตร / สาขาวิชา ที่ผลการดำเนินงานสำหรับเกณฑ์ใดเกณฑ์หนึ่งยังไม่อยู่ในระดับ น่าพึงพอใจ แต่โรงเรียนจะได้รับข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนา หรือกำหนดระยะเวลาให้ปรับปรุงแล้วขอรับการตรวจสอบใหม่ในเรื่องนั้น ๆ หรือให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้สามารถทำงานได้ต่อเนื่อง คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพจะให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนา ในปีการศึกษาที่ผ่านมาโรงเรียนคาทอลิกอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ได้ผ่านการรับรองคุณภาพการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ได้มากกว่าร้อยละ 95 ของโรงเรียนคาทอลิกทั้งหมด

ระบบบริหารคุณภาพของโรงเรียนคาทอลิกจากการวิเคราะห์ของนักการศึกษาคาทอลิก เมื่อพิจารณาข้อมูลทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ตลอดจนแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ และพิจารณาวิวัฒนาการทางการศึกษาของประเทศต่าง ๆ แล้ว สรุปได้ว่า การจัดการศึกษาเอกชน มีแนวโน้มที่จะพัฒนาเชิงปริมาณ คุณภาพ และรูปแบบการบริหารจัดการ แต่แนวโน้มดังกล่าว เป็นแนวโน้มที่ค่อยเป็นค่อยไปตามสภาพความเจริญ และในท่ามกลางภาวะการแข่งขันของสังคมไทย



ในปัจจุบัน ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การจัดการศึกษาคาทอลิก สามารถดำรงอยู่ได้อย่างมีคุณภาพและเป็นที่ต้องการของสังคมไทยนั้น ก็คือการมีผู้บริหารสถานศึกษาที่มีศักยภาพ มีทักษะในการบริหาร และมีประสบการณ์ในการบริหารเพียงพอเป็นผู้บริหารระดับมืออาชีพ รวมทั้งโรงเรียนคาทอลิกมีหลายประเภททำให้รูปแบบการบริหารจัดการและ ลักษณะการเตรียมผู้บริหารมีความแตกต่างกัน ดังนั้นฝ่ายการศึกษาของโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ ควรศึกษาข้อมูลและกำหนดแนวทางในการจัดเตรียมผู้บริหารโรงเรียนคาทอลิก ให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 รูปแบบการบริหารสมัยใหม่และมีคุณลักษณะตรงกับความต้องการของสังคมปัจจุบัน

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัย พบว่า ปัจจุบันงานวิจัยที่เกี่ยวกับการดำเนินการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิกโดยตรง ซึ่งยังไม่มีผู้ทำวิจัยไว้ แต่มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งมีสาระสำคัญโดยสรุปดังนี้

6.1 งานวิจัยในประเทศ

ศิริชัย วงศ์พุ่ม (2530 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการนำการบริหารระบบคุณภาพมาใช้ในการบริหารโรงเรียนซึ่งการบริหารระบบคุณภาพ เป็นกิจกรรมหนึ่งตามแนวคิดการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จที่นำมาใช้ในการบริหารโรงเรียนใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้ทรัพยากร ด้านความสัมพันธ์ของบุคคล ด้านขวัญและกำลังใจและบรรยากาศ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการหยุดยั้งการเกิดปัญหาซ้ำและด้านวิธีการทำงานผลการวิจัยพบว่าข้าราชการครูมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการหยุดยั้งการเกิดปัญหาซ้ำที่มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณารายข้อในเรื่องการหยุดยั้งการเกิดปัญหาซ้ำ ข้อที่ครูมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ มาตรฐานการทำงานของกลุ่มระบบคุณภาพ มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น มีการนำการบริหารระบบคุณภาพมาใช้ในการบริหารโรงเรียน นอกจากนี้ยังได้ อภิปรายว่าการบริหารระบบควบคุมคุณภาพ มีอิทธิพลต่อการพัฒนาคุณภาพคนและคุณภาพงานทั้งในภาครัฐและเอกชน

วันชัย ศิริชนะ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย โดยได้นำเสนอรูปแบบการประกันคุณภาพซึ่งเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพรูปแบบที่นำเสนอจะใช้กระบวนการรับรองวิทยฐานะ โดยมีโครงสร้างของรูปแบบ 4 ประการ คือ 1. หลักการ



2. โครงสร้างและการบริหาร 3. วิธีการดำเนินการและ 4. เกณฑ์

สมศักดิ์ คณประสิทธิ์(2539)ทำการวิจัยเรื่องการนำเสนอรูปแบบระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบระบบการบริหารแบบ TQM ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแนวคิดและหลักการ ส่วนที่ 2 เป็นโครงสร้างระบบงาน ส่วนที่ 3 เป็นขั้นตอนการดำเนินงาน

แนวคิดและหลักการ ที่นำมาประยุกต์ใช้ประกอบด้วย 1. วัตถุประสงค์ของระบบ TQM 2. หลักการของระบบ TQM 3. ลักษณะพื้นฐานการบริหารแบบ TQM และ 4. องค์ประกอบขององค์การตามระบบ TQM

โครงสร้างระบบงาน ประกอบด้วย โครงสร้างการบริหารงาน และบทบาทหน้าที่ตามโครงสร้างการบริหาร TQM คณะกรรมการบริหารงาน TQM คณะทำงาน TQM และกลุ่มกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ

ขั้นตอนการดำเนินงานมี 4 ระยะ ประกอบด้วย ระยะที่ 1 การเตรียมการดำเนินงาน ระยะที่ 2 การดำเนินงานตามแผน ระยะที่ 3 การตรวจประเมินผลการปฏิบัติงาน ระยะที่ 4 สรุปผลการดำเนินงาน

สมบูรณ์ ชูวสินธุ์ (2539 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยเรื่อง การบริหารงานตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษาของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 12 ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารมีการบริหารงานตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยรวมทุกด้านและในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งต่างกันมีการบริหารงานตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นงานด้านวิชาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้บริหารโรงเรียนที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีการบริหารงานตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษาโดยรวมทุกงานและในแต่ละงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านงานโรงเรียนกับชุมชนไม่แตกต่างกัน

จินทนา พิทยารัฐ (2540) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพและปัญหาการปฏิบัติงานตามโครงการรับรองคุณภาพการศึกษาของคณะกรรมการโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษา กรุงเทพฯ ผลการวิจัยพบว่า คณะกรรมการโรงเรียนเอกชนได้แต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดนโยบายและเป้าหมายในการพัฒนาโรงเรียนวิเคราะห์สภาพปัจจุบันปัญหาและความต้องการของโรงเรียนแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนปรับปรุงและพัฒนาโรงเรียนจัดลำดับความสำคัญของสิ่งที่จะจัดทำก่อน-หลัง ติดตามประเมิน ผลการปฏิบัติตามแผน กำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบความก้าวหน้างานครบทุกด้าน และนำผลการตรวจสอบไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารงานโรงเรียน



เพื่อวางแผนเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โรงเรียนต่อชุมชนยกย่องประกาศเกียรติคุณ เผยแพร่ผลงาน บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียน และร่วมกิจกรรมของชุมชน ส่วนปัญหาในการปฏิบัติงานของ คณะกรรมการโรงเรียนเอกชน ได้แก่ความร่วมมือจากบุคลากรมีน้อยผู้มีความรู้เรื่องการวางแผนมี น้อยการประสานงานล่าช้าและการดำเนินการไม่ต่อเนื่อง

สมิทธา สาริกา (2542 : (บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง ลักษณะความเป็นนักพัฒนาการศึกษาของ ผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ลักษณะความ เป็นนักพัฒนาการศึกษาของผู้บริหาร ตามตัวแปรเพศ อายุ ประสบการณ์และลักษณะโรงเรียน ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน พบว่า ลักษณะความเป็นนักพัฒนาการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ชาญศักดิ์ สามสี (2544) ได้ทำวิจัยเรื่อง การศึกษากระบวนการบริหารระบบคุณภาพ ของโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6 พบว่า โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6 มีการกระบวนการบริหารระบบคุณภาพ อยู่ในระดับปฏิบัติมาก ทุกขั้นตอน และผู้บริหารที่มีระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการบริหารแตกต่างกัน มี กระบวนการบริหารระบบคุณภาพโดยรวมและแต่ละขั้นตอนไม่แตกต่างกัน

สุกัญญา เศษระพานิช (2544) ได้ทำวิจัยเรื่อง การนำเสนอรูปแบบการบริหารคุณภาพ แบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษาผลการวิจัย พบว่า รูปแบบการบริหารคุณภาพ แบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษา ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ด้าน คือ ด้าน หลักการ ด้านองค์ประกอบ และด้านขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน ซึ่งแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านหลักการ มี 3 ข้อ คือ 1. มุ่งให้ความสำคัญกับนักเรียน ผู้ปกครอง ครูและชุมชน 2. เน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง 3. เปิดโอกาสให้ สมาชิกทุกคนในโรงเรียนได้มีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบและจรรยา โลงคุณภาพของโรงเรียน

2. ด้านองค์ประกอบ มี 3 ส่วน คือ 1. ตัวหลักค้ำ ประกอบด้วย ภาวะผู้นำของ ผู้รับใบอนุญาต ผู้จัดการและครูใหญ่ 2 ระบบ ประกอบด้วย สารสนเทศและการวิเคราะห์ กลยุทธ์ และการวางแผนปฏิบัติงาน การพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการบริหารกระบวนการ 3. เป้าหมายประกอบด้วย ผลงานของโรงเรียนซึ่งเน้นในเรื่องคุณภาพของนักเรียน และความพอใจ ของผู้เรียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

3. ด้านขั้นตอนและวิธีดำเนินงาน มี 4 ขั้นตอน คือ 1. การเตรียมการดำเนินงานและ การวางแผน 2. การดำเนินงานตามแผน 3. การตรวจประเมินผลการปฏิบัติงาน และ 4. การสรุปผล การดำเนินงาน



สุสิทธิ์ บรรณสิทธิ์ (2546) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาความเป็นไปได้ของรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัย พบว่า ความเป็นไปได้ของรูปแบบ TQM ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ หลักการองค์ประกอบและขั้นตอนการดำเนินงาน การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ และมีความเป็นไปได้ของรูปแบบในระดับมาก ถึงมากที่สุด

สมจิตตรา เทพไทย (2546) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับ หลักการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีความคิดเกี่ยวกับ หลักการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร ทั้ง 7 องค์ประกอบ คือ 1. ระบบการนำ 2. หลักชี้้นำการประพฤติปฏิบัติ 3. หลักการปฏิบัติงานในโรงเรียน 4. ระบบบริหารคุณภาพ 5. เครื่องมือและเทคนิคต่าง ๆ 6. การพัฒนาและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และ 7. การส่งเสริมให้มีการวิจัยและนำผลการวิจัยมาใช้ในการพัฒนาโรงเรียนในระดับมาก และผู้บริหารโรงเรียนทุกขนาดมีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่เกิดจากหลักการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร ทั้งด้านการตลาด ด้านเทคนิค ด้านการเงินและด้านสังคม ในระดับมาก และผู้บริหารโรงเรียนทุกขนาด มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

มาคาร์ (Makar. 1997) ทำวิจัยเรื่อง “Total Quality Management in Postsecondary Education” จุดประสงค์ของการศึกษา เพื่อประเมินแผนงานการสนับสนุนของ TQM ในโรงเรียนระดับมัธยมปลาย และค้นหาแนวทางในการประเมินขั้นตอนเพื่อการสนับสนุนโปรแกรม TQM ให้ประสบความสำเร็จ จากการตอบแบบสอบถามจาก 10 สถาบัน ผลการวิจัยพบว่า ปรัชญา TQM ที่จะประสบความสำเร็จได้ต้องใช้ในผู้จัดการระดับสูงและระดับกลาง โดยการประยุกต์ใช้ TQM ในงานทุกงาน เมื่อผู้จัดการมีความกระตือรือร้นในการปรับปรุงงาน ปรัชญาของ TQM ก็จะมีการนำไปใช้ทั่วทั้งสถาบัน

แนนซี ลี (Nancy Lee. 1996) ทำวิจัยเรื่อง การนำ TQM ไปประยุกต์ใช้ในงานกิจการนักเรียน โดยอาศัยรูปแบบของ MBNQA เป็นเกณฑ์ในการพัฒนา ซึ่งสรุปได้ว่ามีทั้งข้อดีและข้อเสียในการนำหลักการ TQM มาใช้ในกิจการนักเรียน แต่สามารถยืนยันได้ว่า TQM สร้างผลลัพธ์ที่มีคุณค่าให้กับโรงเรียน การนำ TQM มาใช้ทั้งที่ประสบความสำเร็จหรือไม่ประสบความสำเร็จก็ตาม ผู้นำจะต้องแสดงภาวะผู้นำอย่างแรงกล้าเพื่อจะทำให้ TQM ประสบความสำเร็จ โดยเน้นที่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมการทำงาน การใช้เวลาและทรัพยากรทั้งหลาย

อีเบสต์ (Ebest. 1996) วิจัยเรื่อง Total Quality Management Partnership with Business :



Linconty R-III Troy and Normandy School Districts (MISSOURI) งานวิจัยนี้ เพื่อประเมิน ประสิทธิภาพของความพยายามใช้ TQM ของโรงเรียน Linconty R-III Troy และ Normandy ซึ่ง โรงเรียนทั้งสองได้ใช้ TQM อยู่ และเป็นโรงเรียนที่มีภาคธุรกิจเป็นหุ้นส่วนด้วยโดย Troy นั้นเป็น ของโตโยต้า และ American Society for Quality (ASQC) เป็นหุ้นส่วนของ Normandy งานวิจัยนี้ เป็นการหาคำตอบว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันในการนำ TQM มาใช้ในทั้ง 2 โรงเรียน และสามารถนำไปใช้กับโรงเรียนอื่นได้หรือไม่ วัตถุประสงค์เพื่อนำจุดเด่นหรือเรียนรู้จากประสบการณ์ เพื่อกำหนดบทบาทที่เพิ่มขึ้นที่สำคัญที่สุด สำหรับหุ้นส่วนทางธุรกิจ เพื่อเพิ่มความมั่นคงของ หุ้นส่วนธุรกิจ ผลกระทบของวิธีการศึกษาที่สามารถนำไปใช้ในการประเมินผลของการเพิ่มคุณภาพ เพื่อเสริมสร้างความพยายามร่วมมือร่วมใจกันของนักศึกษา ผู้กำหนดนโยบายและผู้นำธุรกิจ เพื่อ ร่วมกันผลักดันด้านคุณภาพกับความพยายามในการเปลี่ยนแปลงสิ่งอื่น ๆ อย่างเป็นระบบ การที่จะ หาคำตอบงานวิจัยนั้น ยังต้องรวมไปถึงความต้องการในการที่จะรู้เรื่องเกี่ยวกับการสร้างหลักการ พื้นฐาน เพื่อการปรับปรุงที่ต่อเนื่อง การเรียนรู้บทบาทหน้าที่ของหุ้นส่วนทั้งสอง การกำหนด วัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่าย กำหนดกฎเกณฑ์รางวัลทางด้านคุณภาพ อาจจะใช้ของ MBNQA หรือกำหนดขึ้นมาเองโดยใช้กระบวนการของตนเองจากการศึกษาทำให้ทราบว่ามีความแตกต่าง กันออกไปที่มีอิทธิพลต่อการร่วมมือร่วมใจอยู่ 3 ตัว คือ การสนับสนุนจากคณะผู้บริหารเขตพื้นที่ การสนับสนุนจากพนักงานและการสนับสนุนจากชุมชน กลุ่มที่อิทธิพลมากที่สุดในกระบวนการนี้ คือ คณะผู้บริหารเขตพื้นที่นั้น ๆ

แม็คโดนัลด์ (McDonald, 1996) วิจัยเรื่อง Total Quality Management : A Case Study of The Cherry Hill Public School Cherry Hill New Jersey เพราะนักการศึกษากำลังเริ่มใช้ TQM เพื่อช่วยในการจัดการศึกษาการตัดสินใจและปรับปรุงคุณภาพของนักเรียน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ตรวจสอบ New Cherry Hill Public School District ข้อมูลที่ได้มาจากการสำรวจคุณภาพของ ตัวนักเรียนเอง การสัมภาษณ์ และการตรวจสอบด้านเอกสาร การวิเคราะห์ใช้ทางด้านตัวเลขและ คุณภาพ โดยใช้ปัจจัย 5 ข้อเป็นแนวทางดังนี้ มุ่งมั่นปรับปรุงกระบวนการ คุณภาพถูกกำหนด โดยลูกค้า ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การตัดสินใจขึ้นอยู่กับเหตุและผลของข้อมูลและ ผู้บริหารระดับสูงต้องยอมรับการใช้ TQM ในระยะยาว จากการศึกษาได้ข้อสรุปว่า การจะประสบ ความสำเร็จหรือไม่จะขึ้นอยู่กับผู้นำว่า เห็นคุณค่าและความเชื่อในวิธี TQM คุณค่าที่สำคัญและ องค์ประกอบของTQMถูกสะท้อนจากกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ของเซอร์รี ฮิลล์ (Cherry Hill) แต่อย่างไรก็ตามการรับรู้ของพนักงานจะแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับคุณภาพของการปฏิบัติงาน ของพนักงาน



ชิเพนโรเวอร์ (Shipengrover, 1994) วิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ของ TQM ต่อการนำกระบวนการปรับปรุงโรงเรียนไปปฏิบัติของโรงเรียนตำบล (School District) ซึ่งได้รับรางวัลในรัฐนิวเจอร์ซีย์ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณเพื่อหาสิ่งที่เกิดในกระบวนการพัฒนาโรงเรียนตามหลัก TQM เพื่อศึกษาการรับรู้ในเรื่องวิวัฒนาการและกระบวนการปรับปรุงโรงเรียนในระยะเวลา 12 ปี ผลการวิจัยพบว่า การแสดงวิวัฒนาการมี 4 ระยะ และมีองค์ประกอบที่นำไปสู่ความสำเร็จ 5 องค์ประกอบ คือ ความผูกพันของผู้บริหารระดับสูง การพัฒนานุเคราะห์แบบประสม การทำให้เกิดพลังการสนับสนุนในระดับท้องถิ่นและสิ่งอำนวยความสะดวก ความผูกพันระยะยาว

จากการศึกษาโรงเรียนที่เป็นตัวอย่างประชากรทำให้เห็นถึงความสำคัญในการประยุกต์การปฏิบัติด้านคุณภาพในโรงเรียน 6 ประการ คือ

1. การยอมรับบทบาทของนักเรียนที่มีลักษณะหลายบทบาท
2. การมีตัวแทนทำหน้าที่เสนอความต้องการด้านคุณภาพกับเจ้าของกิจการ
3. อุปสรรคในการรับฟังความคิดเห็นกับผู้รับบริการ
4. การเปลี่ยนปรัชญาการบริหาร
5. การใช้วิธีการทางสถิติ
6. การจัดสรรทรัพยากรเพื่อการรวบรวมข้อมูล

ริกส์บาย (Rigsby, 1994) วิจัยเรื่อง “การบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรและวัฒนธรรมของรูปแบบโรงเรียนประถมศึกษา : กรณีศึกษา” มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอรูปแบบ TQM ให้กับโรงเรียนประถมศึกษา โดยรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ การสังเกต การสำรวจและเอกสารเกี่ยวกับประเด็นด้านวัฒนธรรม 12 ประการคือ 1. ความผูกพันทางสัญลักษณ์ต่อวัฒนธรรม คุณภาพ 2. การตัดสินใจ 3. องค์การของครูและนักเรียน 4. การคิดเชิงระบบ 5. จุดเน้นในเรื่องการอ่านออกเขียนได้ 6. การศึกษาผู้ใหญ่ 7. การทำงานเป็นทีม 8. การใช้เทคโนโลยี 9. การใช้ประโยชน์จากกระบวนการและเครื่องมือคุณภาพ 10. การฝึกสอน 11. บรรยากาศ และ 12. ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการทั้งภายใน และภายนอก รูปแบบคุณภาพที่ใช้คือ “The Organizational Energy System (ODES)” ผลการวิจัยพบว่าการมีพันธะผูกพันอย่างเหนียวแน่น (Strong Commitment) จะเป็นปัจจัยสนับสนุนให้วัฒนธรรมคุณภาพยังคงมีอยู่ทั้งในระดับอำเภอ และโรงเรียนกระบวนการของโรงเรียนจะมีผลอย่างมากต่อการพัฒนา ลักษณะทางวัฒนธรรมที่แสดงให้เห็นความน่าเชื่อถือมาก คือ การบริหารแบบร่วมมือ การทำงานเป็นทีม และการทำงานร่วมกัน (Collaboration) วัฒนธรรมของการทำงานที่ปรากฏอีกอย่างหนึ่งคือ การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ทิกแลนด์ (Teigland, 1993) ได้ทำวิจัยเรื่อง “A study of the Beliefs for Total Quality



Management Company Superintendents Board Members and Classroom Teachers in low Schools” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความเชื่อของประชากรทั้ง 3 กลุ่มเกี่ยวกับความเชื่อในเรื่อง TQM พบว่า มีข้อความที่เป็นความเชื่อที่ได้จากการประเมินและเปรียบเทียบความเชื่อของนักการศึกษาเกี่ยวกับหลักการบริหาร 14 ข้อ ของเดมมิ่ง สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในทางการศึกษาได้ หลักการบริหารของเดมมิ่ง ที่สามารถนำไปใช้ในทางการศึกษา ได้แก่

1. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
2. การกำหนดเป้าหมายและคำขวัญ
3. การทดสอบและระดับผลการเรียน
4. การประเมินทางสถิติ
5. การประเมินบุคลากรโดยใช้ระบบคุณธรรม

ลิทซ์ (Laetz, 1993) ได้วิจัยเรื่อง “Total Quality Mangement Implementation : The Effect of Forces for Change on Organization Development Change Tactics” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการนำกระบวนการไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์การ (OD) โดยวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการใช้โครงการคุณภาพใน 6 มิติ คือ 1. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ผลิตและผู้บริโภค 2. พลังที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง 3. กิจกรรม TQM 4. การทำนายการเปลี่ยนแปลง 5. การประเมินความสำเร็จ และ 6. กลยุทธ์การนำ TQM ไปใช้ ผลการวิจัยพบว่า การนำโครงการ TQM ไปใช้สามารถบรรลุผลสำเร็จได้ ซึ่งจะเป็นสิ่งจูงใจให้บริษัทต่าง ๆ พัฒนาองค์การโดยใช้ความรู้เกี่ยวกับคุณภาพ

7. สรุปแนวคิดและหลักการที่นำไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

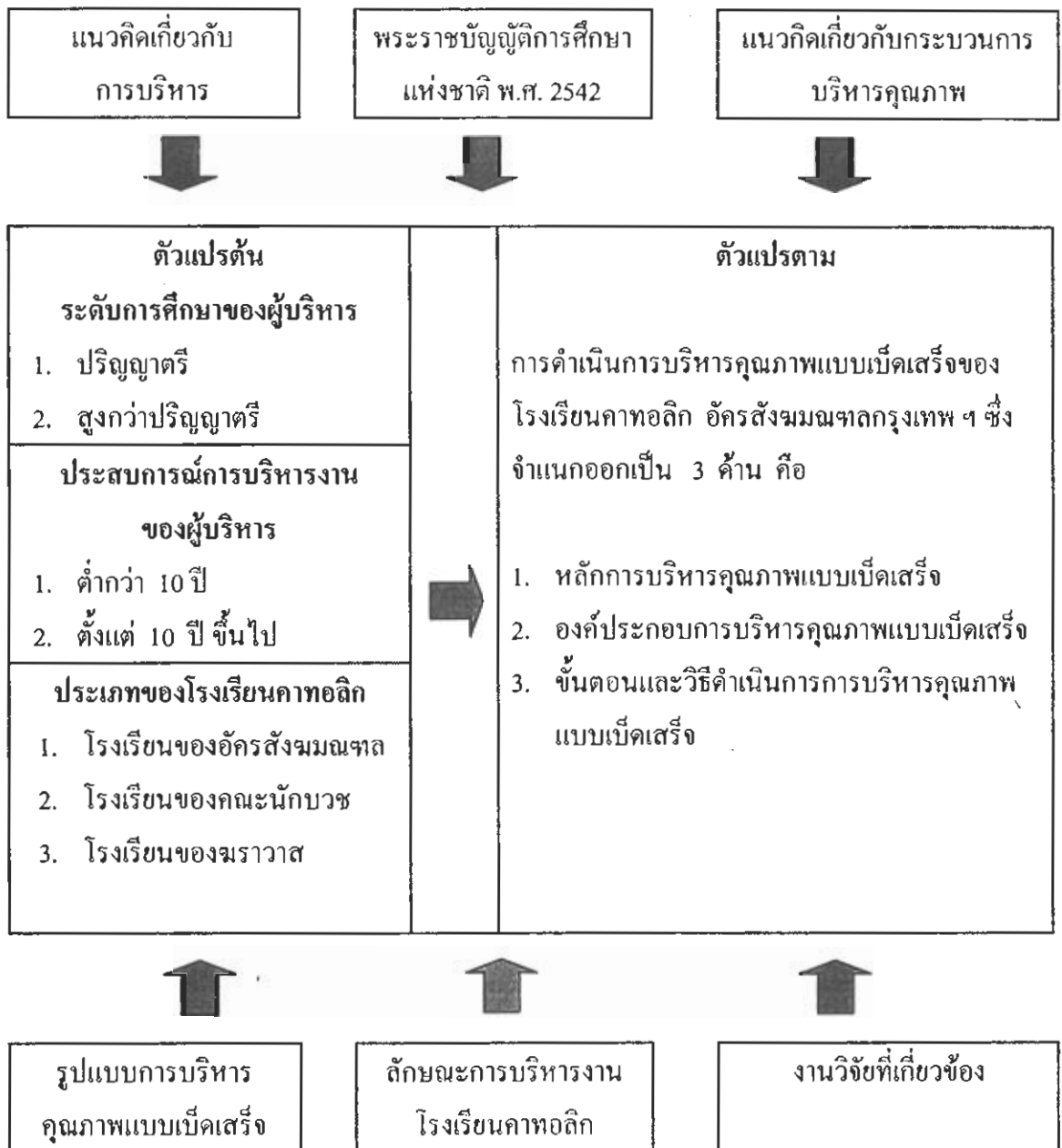
จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพและกระบวนการบริหารคุณภาพ รูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ และลักษณะการบริหารโรงเรียนคาทอลิก จะเห็นได้ว่า การพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศด้านการจัดการศึกษา ตามความพึงพอใจของผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชนและสังคมนั้น การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการสร้างระบบและกระบวนการบริหารจัดการ สู่มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542

ผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลที่ศึกษามา กำหนดตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ตัวแปรต้นมี 3 ตัวแปร



คือ ระดับการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียน ซึ่งแบ่งออกเป็น ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ประสบการณ์ในการบริหารงานของผู้บริหาร แบ่งออกเป็น ต่ำกว่า 10 ปี และ ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ประเภทของโรงเรียนคาทอลิก แบ่งออกเป็น โรงเรียนของอัครสังฆมณฑล โรงเรียนของคณะนักบวชและโรงเรียนฆราวาสคาทอลิก สำหรับตัวแปรตามมี 1 ตัวแปร คือ การดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ของโรงเรียนคาทอลิกอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ๓ ด้าน คือ ด้านหลักการการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ด้านองค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ และ ด้านขั้นตอนและวิธีดำเนินการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ

โดยศึกษาระดับการดำเนินงาน เปรียบเทียบตามระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการบริหารของผู้บริหาร โรงเรียนและประเภทโรงเรียนคาทอลิก ซึ่งสามารถสรุปแนวคิดและหลักการที่นำไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังภาพประกอบ 7 ดังนี้



ภาพประกอบ 7 สรุปแนวคิดและหลักการที่นำไปสู่กรอบความคิดในการวิจัย



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ นี้ ใช้ระเบียบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อให้การวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ผู้วิจัยจึงขอแนะนำเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ขั้นตอนดำเนินการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือและขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ขั้นตอนดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งการดำเนินงานเป็น 5 ขั้นตอน คือ ขั้นการเตรียมการ ขั้นออกแบบเครื่องมือ ขั้นตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ขั้นศึกษาการดำเนินงาน และขั้นการสรุปและอภิปรายผล การดำเนินงานแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ขั้นการเตรียมการ ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1.1.1 ศึกษา ค้นคว้า ตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี หลักการ องค์ประกอบของระบบการบริหารคุณภาพ และรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ

1.1.2 วิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหา แนวคิด ทฤษฎี หลักการ องค์ประกอบของระบบการบริหารคุณภาพ และรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ กับระบบการบริหารงานของโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ เพื่อกำหนดกรอบความคิดในการวิจัย

1.2 ขั้นออกแบบเครื่องมือ ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1.2.1 สังเคราะห์เนื้อหาจากกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อกำหนดโครงสร้างเนื้อหา และประเด็นเนื้อหาย่อยเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ



1.2.2 กำหนดโครงสร้างเนื้อหาประเด็นย่อย และรูปแบบเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลตามความมุ่งหมายของการวิจัย รวมทั้งกำหนดเกณฑ์ในการแปลผลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อออกแบบเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3 ขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1.3.1 ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของแบบสอบถาม โดยปรึกษาคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ แล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบจำนวน 5 ท่าน แล้วนำมาปรับปรุงเป็นแบบสอบถามฉบับทดลองใช้

1.3.2 ตรวจสอบความเชื่อมั่น และความชัดเจนของแบบสอบถามจากการทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรได้แก่ ผู้บริหาร โรงเรียนคาทอลิกที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ท่าน แล้วนำมาปรับปรุงเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

1.4 ขั้นตอนศึกษาการดำเนินงาน ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1.4.1 นำเครื่องมือซึ่งเป็นแบบสอบถาม การการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิกอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งผู้วิจัยสุ่มจากผู้บริหาร โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ

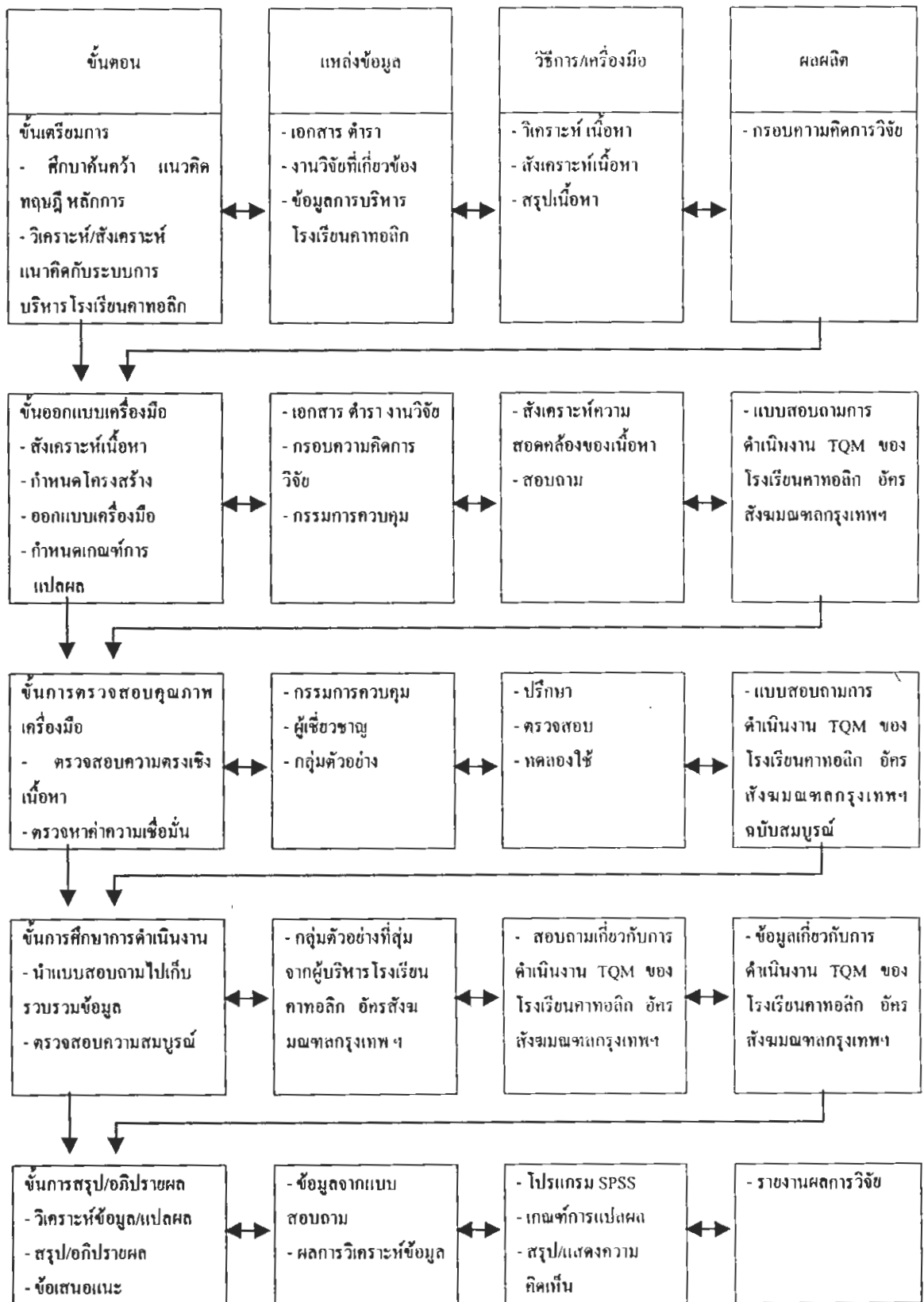
1.4.2 เก็บรวบรวมแบบสอบถามและตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล

1.5 ขั้นตอนสรุปและอภิปรายผล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1.5.1 วิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม มาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และแปลผลตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการออกแบบเครื่องมือ

1.5.2 สรุป อภิปรายผลและให้ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลการวิจัยเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ต่อไป

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ทั้ง 5 ขั้นตอน ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปเป็นแผนภูมิขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ได้ดังภาพประกอบ 8 ดังนี้



ภาพประกอบ 8 ขั้นตอนการวิจัย



2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารในโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑล กรุงเทพฯ ๗ ปีการศึกษา 2545 จำนวน 130 โรงเรียน โดยศึกษาจากผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 130 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

1.2.1 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง กำหนดโดยใช้ตารางของ เอสกิน และเร โนลด์ (Askin and Raymond)(อภิสิทธิ์ จันทะณี และคณะ. 2539 : 98) ได้กลุ่มตัวอย่าง 98 โรงเรียน

1.2.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น(Stratified random sampling) โดยจำแนกจำนวนประชากรตามประเภทโรงเรียนคาทอลิก แล้วคำนวณสัดส่วนของจำนวนต่อกลุ่มตัวอย่าง ต่อจากนั้นจึงจับฉลากรายชื่อ โรงเรียนของแต่ละประเภทตามสัดส่วนที่คำนวณได้ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของโรงเรียนคาทอลิก

ประเภทโรงเรียน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
โรงเรียนของอัครสังฆมณฑล	38	28
โรงเรียนของคณะนักบวช	32	25
โรงเรียนของฆราวาส	60	45
รวม	130	98

จากตาราง 5 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวนโรงเรียน 98 โรงเรียน จำแนกประเภทโรงเรียนคาทอลิกออกเป็น ดังนี้ โรงเรียนของอัครสังฆมณฑล โรงเรียนของคณะนักบวช และโรงเรียนของฆราวาส จำนวน 28,25 และ45 ตามลำดับ

3. เครื่องมือและขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ตามแนวคิดของการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญ 3 ด้าน คือ



1. หลักการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ
2. องค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ
3. ขั้นตอนและวิธีดำเนินงานบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ

ลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาของผู้บริหาร ประสบการณ์ในการบริหาร และประเภทโรงเรียนคาทอลิก

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ 3 ด้าน มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 73 ข้อ ดังนี้

- | | |
|---|----------------|
| หลักการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ | มีคำถาม 3 ข้อ |
| องค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ | มีคำถาม 45 ข้อ |
| ขั้นตอนและวิธีดำเนินงานบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ | มีคำถาม 25 ข้อ |

ผู้วิจัยได้กำหนดระดับการดำเนินงานให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาเลือกตอบ 1 คำตอบ จากตัวเลือก 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีการดำเนินการมากที่สุดหรือการดำเนินการมาแล้วร้อยละ 86 - 100
- ระดับ 4 หมายถึง มีการดำเนินงานมากหรือการดำเนินการมาแล้วร้อยละ 71 - 85
- ระดับ 3 หมายถึง มีการดำเนินงานปานกลางหรือการดำเนินการมาแล้วร้อยละ 56 - 70
- ระดับ 2 หมายถึง มีการดำเนินงานน้อยหรือการดำเนินการมาแล้วร้อยละ 41 - 55
- ระดับ 1 หมายถึง มีการดำเนินงานน้อยที่สุดหรือการดำเนินการมาแล้วน้อยกว่าร้อยละ 41

3.2 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับขั้นตอนดังนี้

3.2.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ และการบริหารงานของโรงเรียนคาทอลิก สังกัดอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ

3.2.2 กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย และขอบเขตการสร้างเครื่องมือ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.2.3 สร้างข้อกระทงคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) ให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ทั้ง 3 ด้านคือ ด้านหลักการ องค์ประกอบ และขั้นตอนและวิธีดำเนินงาน

3.2.4 นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่อคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์



เพื่อตรวจสอบด้านภาษา เนื้อหา จากนั้นผู้วิจัยนำมาปรับปรุงตามที่เสนอ แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์อีกครั้งหนึ่ง

3.2.5 นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแล้ว ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในด้านการบริหารการศึกษา จำนวน 5 ท่าน การตรวจสอบและพิจารณาความตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความถูกต้องในการใช้ภาษา โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิดังนี้ คือ เป็นผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท ในสาขาทางการศึกษา หรือการบริหารการศึกษา และปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับศึกษามาแล้ว ไม่น้อยกว่า 5 ปี ผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วย

1. ผศ.ดร.จุไร เขียวสวน
อาจารย์ประจำสถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาลัยเกษตรกรรม ในพระบรมราชูปถัมภ์
2. ดร.สุวรรณา โชติสุกานต์
อาจารย์ประจำสถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาลัยเกษตรกรรมในพระบรมราชูปถัมภ์
3. ชิสเตอร์ ดร.สมจิตร ทรัพย์อัปไมย
ผู้บริหารโรงเรียนพระหฤทัยคอนแวนต์
4. บาทหลวง ดร.วิวัฒน์ แพร่ศิริ
ผู้อำนวยการฝ่ายการศึกษาอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ
5. ชิสเตอร์มยุรา วาปีโส
ผู้อำนวยการโรงเรียนหอแซฟฟายูธยา

3.2.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว มาปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือ ตามที่ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็น และข้อเสนอแนะภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นแล้ว นำไปตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย ตามขั้นตอนดังนี้

3.2.6.1 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้(Try – out) กับผู้บริหาร โรงเรียนคาทอลิกที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

3.2.6.2 ทำการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด โดยวิธีการคำนวณสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (ส่วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 167) โดยผู้วิจัย ได้กำหนดค่าความเชื่อมั่นเกณฑ์ที่ยอมรับได้ มีค่าตั้งแต่ 0.80 ขึ้นไป (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 50) ซึ่งเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามเท่ากับ 0.95 ซึ่งแสดงว่ามีความเชื่อมั่นเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

3.2.7 นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุง ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

4.1 ผู้วิจัยขอหนังสือราชการจากบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ถึงนายกสมาคมสภาการศึกษาคาทอลิกแห่งประเทศไทย เพื่อขออนุญาตจัดเก็บข้อมูลจากผู้บริหารโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ จำนวน 98 โรงเรียน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ นายกสมาคมสภาการศึกษาคาทอลิกแห่งประเทศไทย ถึงผู้บริหารโรงเรียนเพื่อขออนุญาตจัดเก็บข้อมูล พร้อมทั้งส่งแบบสอบถามตามจำนวนผู้บริหารโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในปีการศึกษา 2545 โดยทางไปรษณีย์

4.3 ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองบางส่วน อีกบางส่วนให้ผู้บริหารส่งคืนทางไปรษณีย์ ซึ่งได้แนบซองติดแสตมป์สำหรับส่งแบบสอบถามคืน โดยกำหนดเวลาและสถานที่ในการส่งแบบสอบถามคืน และประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการโรงเรียนต่าง ๆ ให้คอยติดตามดูแลอีกชั้นหนึ่ง หากไม่ได้รับแบบสอบถามคืนภายใน 2 สัปดาห์ ผู้วิจัยจะขอความร่วมมือและติดต่อประสานงานกับผู้บริหารโรงเรียน เพื่อรวบรวมแบบสอบถามจากโรงเรียนด้วยตนเอง ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบบสอบถามคืนมาทั้งหมด 98 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืน มาดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จากนั้นผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) for Windows Release 7.5 ซึ่งมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

5.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามในตอนต้นที่ 1 วิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลด้วยการหาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในรูปตารางประกอบความเรียง

5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ในตอนที่ 2 นำเสนอในรูปตารางแสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จำแนกตามระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการบริหารงาน ประเภทโรงเรียนคาทอลิก โดยกำหนดค่าคะแนนตามเกณฑ์ของบุญเรียง ขจรศิลป์ (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2533 : 94-95) ปรับปรุงมาจากวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ไว้ดังนี้

มีการดำเนินงานมากที่สุด	เทียบกับคะแนน 5
มีการดำเนินงานมาก	เทียบกับคะแนน 4



มีการดำเนินงานปานกลาง เทียบกับคะแนน 3

มีการดำเนินงานน้อย เทียบกับคะแนน 2

มีการดำเนินงานน้อยที่สุด เทียบกับคะแนน 1

ในการแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ความหมายของคะแนนเฉลี่ยของคำตอบ โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าระดับดำเนินการของเบสต์ (Best. 1997 : 204-208) ดังนี้

4.51-5.00 หมายถึง มีการดำเนินงานมากที่สุด

3.51-4.50 หมายถึง มีการดำเนินงานมาก

2.51-3.50 หมายถึง มีการดำเนินงานปานกลาง

1.51-2.50 หมายถึง มีการดำเนินงานน้อย

1.00-1.50 หมายถึง มีการดำเนินงานน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานไม่เกิน 1.00 แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลน้อย

ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่า 1.00 แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลมาก

5.3 เปรียบเทียบการดำเนินงานบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ของโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ในแต่ละด้านสมมติฐานที่กำหนด โดยหาค่า t - test และ F - test

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences (for Windows Release 7.5) โดยคำนวณค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบค่า t - test และ F - test (One way analysis of variance) โดยตั้งระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha .05$

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) โดยวิธี LSD (Fisher' Least Significant Difference)



บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจตรงกันในการแปลความหมายและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

N	แทน	จำนวนผู้บริหารในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบที (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบ เอฟ (F-distribution)
SS	แทน	ค่าผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
Df	แทน	ชั้นของความอิสระ (degree of freedom)
*	แทน	มีนัยสำคัญที่ระดับ .05
P	แทน	ความน่าจะเป็น (Propability)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยออกแบ่งเป็น 3 ตอน และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตาราง ประกอบความเรียง ดังนี้คือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการบริหารและประเภทโรงเรียน โดยการหาความถี่และค่าร้อยละ



ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ การดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ ทั้ง 3 ชั้นตอน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยรวม รายชั้นตอนและรายข้อ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ ที่แตกต่างกัน ในด้านระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการบริหารของผู้บริหารโรงเรียน และประเภทของโรงเรียนคาทอลิก ทั้ง 3 ชั้นตอน ด้วยค่าสถิติ t (t-test) และ F (F-test)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้บริหารโรงเรียนคาทอลิก จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการบริหารและประเภทของโรงเรียนคาทอลิก ดังแสดงในตาราง 6

ตาราง 6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของผู้บริหาร

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	33	33.70
หญิง	65	66.30
รวม	98	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 40 ปี	22	22.40
41-45 ปี	24	24.50
46-50 ปี	28	28.60
50 ปี ขึ้นไป	24	24.50
รวม	98	100.00



ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา	30	30.60
ปริญญาตรี	68	69.40
สูงกว่าปริญญาตรี	98	100.00
รวม		
4. ประสบการณ์ในการบริหาร		
ต่ำกว่า 10 ปี	44	44.90
ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	54	55.10
รวม	98	100.00
5. ประเภทของโรงเรียนคาทอลิก		
โรงเรียนของอัครสังฆมณฑล	28	28.60
โรงเรียนของคณะนักบวช	25	25.50
โรงเรียนของฆราวาส	45	45.90
รวม	98	100.00

จากตาราง 6 แสดงว่าผู้บริหารโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ ที่ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 98 คน ส่วนใหญ่เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.30 มีอายุ 46-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.26 รองลงมามีอายุระหว่าง 41-45 ปี และ 46-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.50 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่สูงกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 69.40 และประสบการณ์ในการบริหารตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 55.10 นอกนั้นประสบการณ์ในการบริหารน้อยกว่า 10 ปี ผู้บริหารโรงเรียนที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนของฆราวาสคาทอลิก คิดเป็นร้อยละ 45.90 รองลงมาผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนของอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ คิดเป็นร้อยละ 28.60 และที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนของคณะนักบวช คิดเป็นร้อยละ 25.50



ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ทั้ง 3 ด้าน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยรวม รายด้านและรายข้อ ดังในตาราง 7 ถึง 10 ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ โดยรวมทุกด้าน

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ระดับดำเนินการ		แปลความหมาย
	โรงเรียนคาทอลิก		
	\bar{X}	S.D	
1. หลักการการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	4.33	.62	มาก
2. องค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	3.87	.78	มาก
3. ขั้นตอนและวิธีดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	3.99	.86	มาก
เฉลี่ยรวม	4.06	.75	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่า โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ มีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ โดยรวม อยู่ในระดับที่มีการดำเนินการมาก ($\bar{X}=4.06$, S.D.=.75) ซึ่งมีการกระจายของข้อมูลในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับที่มีการดำเนินการมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านหลักการการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = .53) ด้านขั้นตอนและวิธีดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = .69) ด้านองค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = .78) โดยแต่ละด้านมีการกระจายข้อมูลอยู่ในระดับน้อย



ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก ตามด้านชั้นหลักการการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ระดับดำเนินการ		แปลความหมาย
	โรงเรียนคาทอลิก		
	\bar{X}	S.D.	
1. โรงเรียนมุ่งให้ความสำคัญกับนักเรียน ผู้ปกครอง ครูและชุมชน	4.37	.61	มาก
2. เน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	4.33	.59	มาก
3. เปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนในโรงเรียน ได้มีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ และร่วมมือกันในการจรรโลงคุณภาพของโรงเรียน	4.28	.68	มาก
เฉลี่ยรวม	4.33	.62	มาก

จากตาราง 8 แสดงว่า โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ มีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ตามด้านหลักการการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ อยู่ในระดับที่มีการดำเนินงานมาก มีการกระจายข้อมูลน้อย ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = .62) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับการดำเนินงานมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่โรงเรียนมุ่งให้ความสำคัญกับนักเรียน ผู้ปกครอง ครูและชุมชน ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = .61) เน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = .49) และการเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนในโรงเรียนได้มีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ และร่วมมือกันในการจรรโลงคุณภาพของโรงเรียน ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = .68)



ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบ
เบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก ตามด้านองค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ระดับดำเนินการ		แปลความหมาย
	โรงเรียนคาทอลิก		
	\bar{X}	S.D.	
ภาวะผู้นำของผู้บริหาร			
1. ผู้บริหารใช้ความรู้ ความสามารถและ วิทยุทัศน์ในการจัดการศึกษาโดยมุ่งเน้นความสำเร็จในการทำงานเป็นสำคัญ	4.38	.63	มาก
2. มีการพัฒนาโครงสร้างการบริหารเพื่อสนับสนุนระบบการบริหารสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียน	4.29	.69	มาก
3. มีการจัดสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนระบบการบริหาร	4.11	.68	มาก
4. ผู้บริหารกำหนดทิศทางการบริหารที่ชัดเจนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว	4.20	.70	มาก
5. ผู้บริหารมีการมอบอำนาจการตัดสินใจในการทำงานไปสู่หน่วยงานย่อยในโรงเรียนหรือทีมงาน	4.10	.81	มาก
6. ผู้บริหารส่งเสริมการสร้าง และน่านวัตกรรม มาใช้ในโรงเรียน	4.22	.72	มาก
7. ส่งเสริมให้บุคลากรทำงาน โดยมุ่งเน้นคุณภาพเป็นสำคัญ	4.39	.65	มาก
การวางแผนกลยุทธ์			
8. ส่งเสริมให้ชุมชน สังคม ผู้ปกครอง เห็นความสำคัญของการศึกษาและการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา	3.83	.82	มาก
9. กระบวนการวางแผนกลยุทธ์มีเป้าหมายมุ่งสร้างความพึงพอใจแก่นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนทั้งในปัจจุบันและอนาคต	4.15	.69	มาก
10. กระบวนการวางแผนกลยุทธ์มุ่งเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับสถานศึกษา	3.96	.63	มาก
11. ใช้แผนกลยุทธ์หรือธรรมนูญ โรงเรียนเป็นเครื่องกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน	4.22	.76	มาก
12. มีการแปลงแผนกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติงานของทุกฝ่ายในโรงเรียน	4.11	.44	มาก
13. มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จที่ชัดเจน เปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือคู่แข่งในการจัดการศึกษา	3.69	.72	มาก



ตาราง 9 (ต่อ)

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ระดับดำเนินการ		แปลความหมาย
	โรงเรียนคาทอลิก		
	\bar{X}	S.D.	
14. การดำเนินงานตามแผน มีผู้รับผิดชอบและมีการประเมิน ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้	3.94	.81	มาก
<u>การมุ่งเน้นนักเรียน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและการตลาด</u>			
15. โรงเรียนศึกษาสภาพความต้องการ และความคาดหวัง ของนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชนและสังคมทั้งในปัจจุบัน และอนาคต	3.83	.78	มาก
16. โรงเรียนใช้วิธีการและกิจกรรมที่หลากหลายในการ บริหารความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครองและชุมชน	3.89	.81	มาก
17. มีการนำผลการบริหาร มาปรับปรุงคุณภาพ ของโรงเรียน เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองและ ชุมชน	3.93	.77	มาก
18. โรงเรียนจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจ ของ นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนอย่างต่อเนื่อง	3.60	.76	มาก
19. โรงเรียนมีการนำข้อมูลกับความพึงพอใจมาเปรียบเทียบกับ โรงเรียนอื่นเพื่อกระตุ้นให้เกิด การปรับปรุงคุณภาพ ด้านต่าง ๆ ของโรงเรียน	3.42	.84	ปานกลาง
<u>สารสนเทศและการวิเคราะห์</u>			
20. โรงเรียนจัดระบบการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลและ สารสนเทศเพื่อสนับสนุนกระบวนการ ตัดสินใจ การ วางแผนและการปรับปรุงคุณภาพในทุกระดับ ทุกหน้าที่	3.68	.79	มาก
21. โรงเรียนมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.59	.79	มาก
22. โรงเรียนนำการวิจัย เข้ามาใช้ในการเรียนการสอน และ งานสนับสนุนต่าง ๆ	3.56	.88	มาก
23. โรงเรียนพัฒนาและส่งเสริมเทคโนโลยีหลักเพื่อใช้ในการ จัดเรียนการสอนและการบริหารงานต่าง ๆ	3.84	.77	มาก
24. มีการนำนวัตกรรมทางการศึกษามาใช้ในการพัฒนา การเรียนการสอน	3.78	.77	มาก
25. โรงเรียนมีข้อมูลและสารสนเทศเพียงพอในการบริหาร	3.73	.79	มาก



ตาราง 9 (ต่อ)

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ระดับดำเนินการ		แปลความหมาย
	โรงเรียนคาทอลิก		
	\bar{X}	S.D.	
26. โรงเรียนมีแผนการพัฒนาหน่วยงานย่อยในด้านทักษะที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติงาน	3.77	.78	มาก
<u>การให้ความสำคัญแก่หน่วยงานย่อยและบุคลากร</u>			
27. โรงเรียนมีแผนการพัฒนามูลสารของโรงเรียนทั้งในด้านทักษะและคุณภาพชีวิตสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติงานของโรงเรียน	3.97	.83	มาก
28. โรงเรียนมีการออกแบบระบบการประเมินคุณภาพผลงาน และระบบการให้ผลตอบแทนแก่บุคลากร	3.74	.82	มาก
29. โรงเรียนมีการอบรมและพัฒนาบุคลากรทุกระดับอย่างสม่ำเสมอ	4.18	.84	มาก
30. โรงเรียนเปิดโอกาส ส่งเสริม และกระตุ้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการทำงาน อย่างต่อเนื่อง	4.19	.80	มาก
31. โรงเรียนสร้างสรรค์สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานให้ถูกสุขลักษณะเพื่อยกระดับ คุณภาพชีวิต และเสริมสร้างการทำงานของบุคลากร	4.11	.81	มาก
<u>การบริหารกระบวนการ</u>			
32. โรงเรียนมีคู่มือการปฏิบัติงานในทุกหน้าที่	4.00	.83	มาก
33. โรงเรียนมีแผนปฏิบัติการเพื่อใช้ในการบริหารจัดการ	4.18	.80	มาก
34. มีการนิเทศ ติดตาม ประเมินผล โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง	3.88	.81	มาก
35. มีการบันทึก และรายงานผลการประเมินให้ทุกฝ่ายทราบ	3.86	.90	มาก
36. มีการนำข้อมูลและผลการประเมินไปใช้ ในการตัดสินใจ และปรับปรุงงานเพื่อให้ทันต่อ ความต้องการและทิศทางการศึกษา	3.82	.93	มาก
37. จัดให้มีโครงการ กิจกรรมที่ส่งเสริมพัฒนาการของผู้เรียนแต่ละคน ด้วยวิธีหลากหลายอย่าง ต่อเนื่อง	4.05	.72	มาก
38. มีการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ให้เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน	3.32	.88	ปานกลาง



ตาราง 9 (ต่อ)

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ระดับดำเนินการ		แปลความหมาย
	โรงเรียนคาทอลิก		
	\bar{X}	S.D.	
39. เปิดโอกาสให้ชุมชน สังคม และผู้ปกครอง มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา	3.37	.95	ปานกลาง
ผลการปฏิบัติงานของสถานศึกษา			
40. โรงเรียนมีการสรุปดัชนีแสดงผลสัมฤทธิ์ด้านความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองและชุมชน	3.35	.92	ปานกลาง
41. โรงเรียนมีการจัดทำกราฟสถิติแสดงผลสัมฤทธิ์ด้านคุณภาพของนักเรียนในแต่ละระดับชั้น	3.91	.48	มาก
42. โรงเรียนมีดัชนีที่แสดงผลสัมฤทธิ์ของความก้าวหน้าในการเข้าสู่การรับรองคุณภาพการศึกษา และการประกันคุณภาพจาก องค์กรภายนอก	3.38	.91	ปานกลาง
43. โรงเรียนมีข้อมูลสรุปการประเมินผลงานบุคลากรรายบุคคลและฝ่ายต่าง ๆ ที่แสดงถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ	3.55	.96	มาก
44. โรงเรียนมีดัชนีที่แสดงผลของความสำเร็จของบุคลากรในการทำงานอย่างมีคุณภาพ	3.36	.91	ปานกลาง
45. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของโรงเรียนเป็นไปตามเป้าหมาย	3.59	.75	มาก
รวม	3.87	.78	มาก

จากตาราง 9 แสดงว่า โรงเรียนคาทอลิกอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ มีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จตามด้านองค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จโดยรวมอยู่ในระดับที่มีการดำเนินงานมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = .78) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ารายการที่ดำเนินการสูงสุดคือ ข้อ 7 ส่งเสริมให้บุคลากรทำงานโดยมุ่งเน้นคุณภาพเป็นสำคัญ ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = .65) และรายการที่ดำเนินการน้อยกว่าข้ออื่น คือ ข้อ 38 มีการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ให้เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = .88)

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบ
เบ็ดเสร็จของ โรงเรียนคาทอลิก ตามด้านขั้นตอนและวิธีดำเนินงาน

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ระดับค่าเน้นการ		แปลความหมาย
	โรงเรียนคาทอลิก		
	\bar{X}	S.D.	
ขั้นที่ 1 การเตรียมการดำเนินงาน			
1. มีการสร้างความเข้าใจและความตระหนักในการปรับปรุง คุณภาพการทำงานแก่ผู้บริหาร และบุคลากรทุกฝ่าย	4.20	.65	มาก
2. โรงเรียนมีการทบทวนระบบการบริหารงานปัจจุบันรวมทั้ง วิเคราะห์สภาพปัจจุบันของโรงเรียน ได้แก่ การ วิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งโอกาสและภาวะคุกคาม (SWOT) พันธกิจ และ ภาระกิจของโรงเรียน โดยผู้บริหารและ บุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนร่วม	4.21	.81	มาก
3. มีการประกาศนโยบายคุณภาพและวิสัยทัศน์ของโรงเรียน โดยคำนึงถึงความพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง	4.05	.87	มาก
4. มีการจัดองค์กรเพื่อการดำเนินงานตามนโยบายคุณภาพ โดยการจัดตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบ พัฒนาคุณภาพ งานทั้งระดับบริหารและระดับคณะทำงาน	4.05	.96	มาก
5. มีการวางแผนทำงาน โดยการ กำหนดแผนยุทธศาสตร์ จุดมุ่งหมายในการปรับปรุงคุณภาพ การทำงานในทุกฝ่าย	3.97	.87	มาก
6. มีการจัดทำแผนงานและโครงการ เพื่อพัฒนาคุณภาพงาน ในฝ่ายต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์	4.02	.87	มาก
ขั้นที่ 2 การดำเนินงาน			
7. มีการปฏิบัติงานตามแผนงานและโครงการกำหนดไว้	4.15	.70	มาก
8. การทบทวนวิธีการปฏิบัติงานและพัฒนาวิธีการทำงาน	3.94	.76	มาก
9. มีการจัดทำคู่มือคุณภาพ/การจัดทำคู่มือการทำงาน	3.69	.87	มาก
10. มีการจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานของ โรงเรียน	3.85	.89	มาก
11. มีการจัดทำเอกสารบันทึกและติดตามการทำงาน	3.78	.95	มาก
12. มีการประชุมคณะกรรมการบริหารเพื่อทบทวนการ ปฏิบัติงานโดยยึดหลักการบริหารแบบมีส่วนร่วม	4.18	.79	มาก
13. มีการปฏิบัติตามกระบวนการบริหารคุณภาพ P-D-C-A (Plan-Do-Check-Action) เป็นประจำ	3.81	.90	มาก



ตาราง 10 (ต่อ)

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ระดับดำเนินการ		แปลความหมาย
	โรงเรียนกาทอลิก		
	\bar{X}	S.D	
<u>ขั้นที่ 3 การตรวจประเมินผลการปฏิบัติงาน</u>			
14. มีการตรวจวัด ประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผน	3.84	.90	มาก
15. มีการแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องการปฏิบัติงาน	3.90	.81	มาก
16. มีการเก็บบันทึกการดำเนินงานที่ประสบผลสำเร็จ และไม่ ประสบผลสำเร็จเพื่อนำมาพัฒนา	3.83	.88	มาก
17. มีกิจกรรมส่งเสริมให้บุคลากรปรับปรุงคุณภาพการ ทำงานอย่างต่อเนื่อง	4.05	.82	มาก
<u>ขั้นที่ 4 การสรุปผลการดำเนินงาน</u>			
18. มีการจัดการประชุมคณะกรรมการบริหารและคณะ ทำงานเพื่อสรุปผลการดำเนินงาน อย่างสม่ำเสมอ	4.17	.81	มาก
19. มีการประชาสัมพันธ์ หรือเผยแพร่ผลการดำเนินงาน ของโรงเรียนต่อสาธารณชน	3.50	.98	มาก
20. มีการนำหลักการบริหารคุณภาพมาใช้ในการบริหารงาน ปกติของโรงเรียน	3.86	.84	มาก
<u>ขั้นที่ 5 การเตรียมการเพื่อรับการประเมินภายนอก</u>			
21. มีการเตรียมพัฒนาบุคลากรของ โรงเรียนเพื่อรับการ ประเมินจากองค์กรภายนอก	4.07	1.00	มาก
22. มีการเตรียมเอกสารและข้อมูลสารสนเทศของโรงเรียน ที่เป็นปัจจุบัน	4.00	.88	มาก
23. มีการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาภายในของ โรงเรียนอย่างต่อเนื่อง	3.96	.93	มาก
24. มีการดำเนินการเขียนรายงานประจำปี(SSA) และรายงาน ประเมินตนเอง(SSR)	3.89	1.08	มาก
25. มีการศึกษาแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอก ระดับ การศึกษาขั้นพื้นฐาน	4.10	.84	มาก
เฉลี่ยรวม	3.99	.86	มาก



จากตาราง 10 แสดงว่า โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ มีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ด้านขั้นตอนและวิธีดำเนินงาน อยู่ในระดับที่มีการดำเนินงานมาก มีการกระจายของข้อมูลน้อย ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = .86) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับที่มีการดำเนินงานมากทุกข้อ รายการที่ดำเนินการสูงสุดคือ ข้อ 2 โรงเรียนมีการทบทวนระบบการบริหารงานปัจจุบันรวมทั้งวิเคราะห์สภาพปัจจุบันของโรงเรียนได้แก่การวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและภาวะคุกคาม (SWOT) พันธกิจ และภารกิจของโรงเรียน โดยผู้บริหารและบุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = .81) รองลงมาคือ ข้อ 1 มีการสร้างความเข้าใจและความตระหนักในการปรับปรุงคุณภาพการทำงานแก่ ผู้บริหารและบุคลากรทุกฝ่ายในโรงเรียน ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = .65) และรายการที่ดำเนินการต่ำสุด คือ ข้อ 19 มีการประชาสัมพันธ์ หรือเผยแพร่ผลการดำเนินงานของโรงเรียนต่อสาธารณชน ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = .98)



ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ๑ ที่แตกต่างกันในด้านระดับการศึกษา ประสิทธิภาพในการบริหารของผู้บริหาร และประเภทของโรงเรียน ทั้ง 3 ด้าน ด้วยค่าสถิติ t-test และ F-test ดังแสดงในตาราง 11 ถึง 26

ตาราง 11 เปรียบเทียบการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ระดับการศึกษา				t
	ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. หลักการการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	4.11	.56	4.43	.49	-2.66*
2. องค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	3.66	.53	3.96	.57	-2.47*
3. ขั้นตอนและวิธีดำเนินงานการบริหาร คุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	3.78	.62	4.04	.70	-1.83
รวม	3.85	.62	4.14	.59	-2.32*

*P < .05

จากตาราง 11 แสดงว่าโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ๑ ที่ผู้บริหารมีระดับการศึกษาต่างกัน มีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 หมายความว่า โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ๑ ที่ผู้บริหารมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยในการดำเนินงานสูงกว่า ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = .59) โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ๑ ที่ผู้บริหารมีระดับการศึกษาปริญญาตรี

เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ๑ ที่ผู้บริหารมีระดับการศึกษาต่างกันมีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ข้อ 1 ข้อ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 หมายความว่า โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ๑ ที่ผู้บริหารมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยในการดำเนินงานด้านหลักการบริหารแบบเบ็ดเสร็จ ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = .49) และด้านองค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = .57) สูงกว่า โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ๑ ที่ผู้บริหารมีระดับการ



ศึกษาปริญญาตรี ยกเว้น ข้อ 3 ด้านขั้นตอนและวิธีดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 12 เปรียบเทียบการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก ตาม ด้านหลักการการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ จำแนกตามระดับการศึกษา

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ระดับการศึกษา				t
	ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	
1. การมุ่งให้ความสำคัญกับนักเรียน ปกครอง ครูและชุมชน	4.06	.69	4.51	.53	-3.16*
2. เน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ให้ได้ผล งานที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	4.13	.62	4.42	.55	-2.20*
3. เปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนในโรงเรียนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบและร่วมมือกันในการ จรรโลงคุณภาพของโรงเรียน	4.13	.62	4.35	.70	-1.46
รวม	4.11	.64	4.43	.49	-2.66

* $P < .05$

จากตาราง 12 แสดงว่า โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ ที่ผู้บริหารมีระดับการศึกษาต่างกันมีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ตามด้านหลักการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ โดยรวม พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 หมายความว่า โรงเรียนคาทอลิกอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ ที่ผู้บริหารมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยในการดำเนินงานสูงกว่า ($\bar{X}=4.43$, S.D. = .49) โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ ที่ผู้บริหารมีระดับการศึกษาปริญญาตรี

เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ ที่ผู้บริหารมีระดับการศึกษาต่างกัน มีการดำเนินงานด้านหลักการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ในข้อ 3 เปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนในโรงเรียน ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบและร่วมมือกันในการจรรโลงคุณภาพของโรงเรียน ไม่แตกต่างกัน



ตาราง 13 เปรียบเทียบการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก
ตามด้านองค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ จำแนกตามระดับการศึกษา

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ระดับการศึกษา				t
	ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	
ภาวะผู้นำของผู้บริหาร					
1. ผู้บริหารใช้ความรู้ ความสามารถ และ ทัศนคติ ในการจัดการศึกษาโดยมุ่งเน้น ความสำเร็จใน การทำงานเป็นสำคัญ	4.10	.66	4.51	.58	-2.95*
2. มีการพัฒนาโครงสร้างการบริหารเพื่อสนับสนุน ระบบการบริหารสู่ความเป็นเลิศ	4.20	.76	4.33	.66	-.86
3. มีการจัดสภาพแวดล้อม ที่สนับสนุนระบบบริหาร ของโรงเรียน	4.00	.74	4.16	.66	-1.02
4. ผู้บริหารกำหนดทิศทางการบริหารที่ชัดเจน ทั้งในระยะ สั้นและระยะยาว	4.06	.63	4.26	.72	-1.35
5. ผู้บริหารมีการมอบอำนาจการตัดสินใจ ในการทำงาน ไปสู่หน่วยงานย่อยในโรงเรียน	3.96	.80	4.16	.82	-1.09
6. ผู้บริหารส่งเสริมการสร้าง และการนำนวัตกรรมมาใช้	4.00	.83	4.32	.65	-1.88*
7. ส่งเสริมให้บุคลากรทำงานโดยมุ่งเน้นคุณภาพเป็น สำคัญ	4.23	.72	4.47	.61	-1.56
8. ส่งเสริมให้ชุมชน สังคม ผู้ปกครอง เห็นความสำคัญของ การศึกษาและการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา	3.63	.80	3.92	.81	-1.64
การวางแผนกลยุทธ์					
9. กระบวนการวางแผนกลยุทธ์มีเป้าหมายมุ่งสร้างความ พึงพอใจแก่นักเรียน ผู้ปกครองและชุมชนทั้งในปัจจุบัน และอนาคต	4.00	.74	4.22	.66	-1.39
10. มีวางแผนกลยุทธ์มุ่งเสริมสร้างความสามารถในการแข่ง ขันให้กับสถานศึกษา	3.83	.69	4.02	.59	-1.13
11. ใช้แผนกลยุทธ์หรือธรรมนูญโรงเรียนเป็นเครื่องกำหนด แนวทางในการปฏิบัติงาน	3.93	.82	4.35	.70	2.41*



ตาราง 13 (ต่อ)

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ระดับการศึกษา				t
	ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	
12. มีการแปลงแผนกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติงานของทุกฝ่ายในโรงเรียน	3.93	.73	4.19	.77	-1.56
13. มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จที่ชัดเจน โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือ คู่แข่งในการจัดการศึกษา	3.50	.68	3.77	.72	-1.82
14. การดำเนินงานตามแผน มีผู้รับผิดชอบและมีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนด	3.60	.72	4.10	.81	-3.05*
<u>การมุ่งเน้นนักเรียน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและการตลาด</u>					
15. โรงเรียนศึกษาสภาพความต้องการ และความคาดหวังของนักเรียนผู้ปกครองชุมชนและสังคมทั้งในปัจจุบันและอนาคต	3.73	.69	3.88	.82	-92
16. โรงเรียนใช้วิธีการและกิจกรรมหลากหลายในการบริหารความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครองและชุมชน	3.80	.76	3.94	.84	-81
17. มีการนำผลการบริหารมาปรับปรุงคุณภาพ ของโรงเรียน เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจ ของนักเรียนผู้ปกครองและชุมชน	3.76	.72	4.01	.78	-1.51
18. โรงเรียนจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจ ของนักเรียนผู้ปกครอง และชุมชน	3.40	.62	3.69	.81	-1.93
19. โรงเรียนมีการนำข้อมูลกับความพึงพอใจมาเปรียบเทียบกับโรงเรียนอื่นเพื่อกระตุ้นให้เกิด การปรับปรุงคุณภาพด้านต่างๆ ของโรงเรียน	3.33	.66	3.47	.92	-2.03*
<u>สารสนเทศและการวิเคราะห์</u>					
20. โรงเรียนจัดระบบการจัดการเกี่ยวกับ ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อสนับสนุนกระบวนการ ตัดสินใจ การวางแผนและการปรับปรุงคุณภาพในทุกระดับ	3.46	.62	3.77	.84	-1.12
21. โรงเรียนมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.46	.68	3.64	.84	-99



ตาราง 13 (ต่อ)

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ระดับการศึกษา				t
	ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
22 โรงเรียนนำการวิจัย เข้าม่าใช้ในการเรียน การสอนและงานสนับสนุนต่างๆ	3.43	.81	3.61	.91	-.99
23 โรงเรียนพัฒนาและส่งเสริมเทคโนโลยีหลัก เพื่อใช้ในการจัดเรียนการสอนและการบริหารงานต่างๆ	3.63	.76	3.94	.77	-1.83
24 มีการนำนวัตกรรมทางการศึกษามาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอน	3.46	.73	3.92	.75	-2.83*
25 โรงเรียนมีข้อมูลและสารสนเทศเพียงพอในการบริหารงาน	3.50	.62	3.83	.83	-2.20*
<u>การให้ความสำคัญแก่หน่วยงานย่อยและบุคลากร</u>					
26 โรงเรียนมีแผนการพัฒนาหน่วยงานย่อยในด้านทักษะที่สอดคล้อง กับแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานของโรงเรียน	3.59	.67	3.86	.80	-1.90
27. โรงเรียนมีแผนการพัฒนาบุคลากรของ โรงเรียนทั้งในด้านทักษะและคุณภาพชีวิตที่สอดคล้อง กับแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานของ โรงเรียน	3.53	.89	4.17	.73	-3.44*
28. โรงเรียนมีการออกแบบระบบการประเมิน คุณภาพผลงานและระบบการให้ผลตอบแทนแก่บุคลากร	3.53	.86	3.83	.80	-1.65
29. โรงเรียนมีการอบรมและพัฒนาบุคลากรทุกระดับอย่างสม่ำเสมอ	3.80	.88	4.35	.76	-2.96*
30. โรงเรียนเปิด โอกาสส่งเสริมและกระตุ้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง	3.93	.94	4.30	.71	-1.94*
31. โรงเรียนสร้างสรรค์สภาพแวดล้อม บรรยากาศในการทำงานให้ถูกสุขลักษณะเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากร	3.80	.84	4.29	.75	-2.57*



ตาราง 13 (ต่อ)

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ระดับการศึกษา				t
	ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	
การบริหารกระบวนการ					
32. โรงเรียนมีคู่มือการปฏิบัติงานในทุกหน้าที่	3.90	.84	4.04	.83	-78
33. โรงเรียนมีแผนปฏิบัติการเพื่อใช้ในการบริหารจัดการ	4.00	.83	4.26	.78	-1.47
34. มีการนิเทศ ติดตาม ประเมินผล โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง	3.76	.72	3.94	.82	-1.04
34. มีการบันทึกและรายงานผลการประเมินให้ทุกฝ่ายทราบ	3.60	.81	3.98	.92	-2.07*
36. มีการนำข้อมูล และผลการประเมินไปใช้ในการตัดสินใจ และปรับปรุงงานเพื่อให้ทันต่อความต้องการและทิศทางการศึกษา	3.60	.90	3.92	.90	-1.57
37. จัดให้มีโครงการ กิจกรรม ที่ส่งเสริมพัฒนาการของผู้เรียนแต่ละคนด้วยวิธีหลากหลายต่อเนื่อง	3.93	.69	4.10	.73	-1.09
38. มีการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ให้เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน	3.13	.89	3.41	.86	-1.42
39. เปิดโอกาสให้ชุมชน สังคม และผู้ปกครอง มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา	3.16	.98	3.47	.93	-1.42
ผลการปฏิบัติงานของสถานศึกษา					
40. โรงเรียนมีการสรุปดัชนีที่แสดงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองและชุมชน	3.06	.82	3.48	.93	-2.21*
41. โรงเรียนมีการจัดทำกราฟสถิติ แสดงผลลัพธ์ด้านคุณภาพของนักเรียนในแต่ละระดับชั้น	3.70	.79	4.01	.85	-1.76
42. โรงเรียนมีดัชนีที่แสดงผลลัพธ์ของความก้าวหน้าในการเข้าสู่การรับรองคุณภาพการศึกษา และการประกันคุณภาพจากองค์กรภายนอก	3.16	.69	3.48	.98	-1.60



ตาราง 13 (ต่อ)

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ระดับการศึกษา				t
	ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
43. โรงเรียนมีข้อมูลสรุปการประเมินผลงานบุคลากรรายบุคคลและฝ่ายต่างๆ ที่แสดงถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ	3.30	.87	3.66	.98	-1.80
44. โรงเรียนมีดัชนีที่แสดงผลของความพึงพอใจของบุคลากร ในการทำงานอย่างมีคุณภาพ	3.10	.75	3.48	.95	-2.13*
45. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของโรงเรียนเป็นไปตามเป้าหมาย	3.40	.81	3.67	.72	-1.60
รวม	3.66	.53	3.96	.57	-2.47*

*P < .05

จากตาราง 13 แสดงว่า โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ที่ผู้บริหารมีระดับการศึกษาต่างกันมีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ตามด้านองค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ โดยรวม พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 หมายความว่า โรงเรียนคาทอลิกอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ที่ผู้บริหารมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยในการดำเนินงานสูงกว่า ($\bar{X} = 3.96, S.D. = .57$) โรงเรียนคาทอลิกอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ที่ผู้บริหารมีระดับการศึกษาปริญญาตรี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ที่ผู้บริหารมีระดับการศึกษาต่างกัน มีการดำเนินงาน ตามขั้นตอนองค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 รวม 14 ข้อ คือ 1. ผู้บริหารใช้ความรู้ความสามารถ และวิสัยทัศน์ในการจัดการศึกษาโดยมุ่งเน้นความสำเร็จในการทำงานเป็นสำคัญ 2. ผู้บริหารส่งเสริมการสร้าง และการนำนวัตกรรมมาใช้ในโรงเรียน 3. ใช้แผนกลยุทธ์หรือธรรมนูญโรงเรียนเป็นเครื่องกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน 4. การดำเนินงานตามแผนมีผู้รับผิดชอบและมีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ 5. โรงเรียนมีการข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจมาเปรียบเทียบกับโรงเรียนอื่นเพื่อกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพด้าน



ต่าง ๆ ของโรงเรียน 6.มีการนำนวัตกรรมทางการศึกษามาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอน 7.โรงเรียนมีข้อมูลและสารสนเทศเพียงพอในการบริหารงาน 8.โรงเรียนมีแผนการพัฒนาบุคลากรของโรงเรียนทั้งในด้านทักษะ และคุณภาพชีวิตที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานของโรงเรียน 9.โรงเรียนมีการอบรมและพัฒนาบุคลากรทุกระดับอย่างสม่ำเสมอ 10.โรงเรียนเปิดโอกาส ส่งเสริม และกระตุ้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง 11. โรงเรียนสร้างสรรค์สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานให้ถูกสุขลักษณะเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต และเสริมสร้างการทำงานของบุคลากร 12.มีการบันทึกและรายงานผลการประเมินให้ทุกฝ่ายทราบ 13.โรงเรียนมีการสรุปดัชนีที่แสดงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน 14. โรงเรียนมีดัชนีที่แสดงผลของความพึงพอใจของบุคลากร ในการทำงานอย่างมีคุณภาพ ซึ่งหมายความว่า โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ที่ผู้บริหารมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยในการดำเนินงานสูงกว่า โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ที่ผู้บริหารมีระดับการศึกษาปริญญาตรี นอกนั้นไม่มีความแตกต่างกัน



ตาราง 14 เปรียบเทียบการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก
ตามขั้นตอนและวิธีดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จจำแนกตามระดับการศึกษา

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ระดับการศึกษา				t
	ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ขั้นที่ 1 การเตรียมการดำเนินงานและวางแผน					
1. มีการสร้างความเข้าใจ และความตระหนักในการปรับปรุงคุณภาพการทำงานแก่ ผู้บริหารและบุคลากรทุกฝ่ายในโรงเรียน	4.03	.71	4.27	.61	-1.62
2. โรงเรียนมีการทบทวนระบบการบริหารงานปัจจุบัน รวมทั้งวิเคราะห์สภาพปัจจุบันของ โรงเรียน ได้แก่ การวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและภาวะคุกคาม (SWOT) พันธกิจ และภาระกิจของโรงเรียน โดยผู้บริหาร และ บุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนร่วม	4.20	.84	4.22	.80	-.11
3. มีการประกาศนโยบายคุณภาพ และวิสัยทัศน์ของโรงเรียนที่คำนึงถึงความพอใจของนักเรียนผู้ปกครอง ครูและชุมชน อย่างชัดเจน	4.03	.76	4.05	.92	-1.13
4. มีการจัดองค์กร เพื่อการดำเนินงานตามนโยบายคุณภาพ โดยการจัดตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบ พัฒนาคุณภาพงาน ทั้งระดับบริหารและระดับคณะทำงาน	3.90	.88	4.11	1.00	-1.07
5. มีการวางแผนทำงาน โดยการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ จุดมุ่งหมายในการปรับปรุงคุณภาพ การทำงานทุกฝ่าย	3.86	.77	4.02	.91	-.90
6. มีการจัดทำแผนงานและ โครงการเพื่อพัฒนาคุณภาพงานในฝ่ายต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับ แผนยุทธศาสตร์	3.90	.75	4.07	.91	-.97
ขั้นที่ 2 การดำเนินงานตามแผน					
7. มีการปฏิบัติงานตามแผนงานและ โครงการที่กำหนด	4.06	.63	4.19	.73	-.84
8. มีการทบทวนวิธีการปฏิบัติงานและพัฒนาวิธีการทำงาน	3.76	.77	4.02	.75	-1.56
9. มีการจัดทำคู่มือคุณภาพ/การจัดทำคู่มือการทำงาน	3.40	.81	3.82	.88	-2.31*
10. มีการจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานของโรงเรียน	3.73	.78	3.92	.94	.97
11. มีการจัดทำเอกสารบันทึกและติดตามการทำงานของแต่ละฝ่าย	3.46	.93	4.29	.93	-2.24*



ตาราง 14 (ต่อ)

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ระดับการศึกษา				t
	ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
12. มีการประชุมคณะกรรมการบริหาร เพื่อทบทวนการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักการบริหารแบบมีส่วนร่วม ทำงานเป็นทีม	3.93	.73	4.29	.79	-2.17*
13. มีการปฏิบัติตาม กระบวนการบริหารคุณภาพ P-D-C-A (Plan-Do-Check-Action) เป็นประจำ	3.63	.85	3.89	.91	-1.38
<u>ขั้นที่ 3 การตรวจประเมินผลการปฏิบัติงาน</u>					
14. มีการตรวจวัดประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามแผนการปฏิบัติงาน	3.53	.97	3.98	.83	-2.20*
15. มีการแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องการปฏิบัติงาน	3.70	.83	4.00	.79	-1.66
16. มีการเก็บบันทึกการดำเนินงานที่ประสบผลสำเร็จและไม่ประสบผลสำเร็จเพื่อนำมาพัฒนา	3.56	.93	3.95	.83	-2.04*
17. มีกิจกรรมส่งเสริมให้บุคลากรปรับปรุงคุณภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง	3.70	.91	4.20	.74	-2.66*
<u>ขั้นที่ 4 การสรุปผลการดำเนินงาน</u>					
18. มีการจัดการประชุมคณะกรรมการบริหารและคณะทำงาน เพื่อสรุปผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ	3.93	.69	4.27	.84	-2.13*
19. มีการประชาสัมพันธ์ หรือเผยแพร่ผลการดำเนินงาน ของโรงเรียนต่อสาธารณชน	3.40	.76	3.54	1.01	-.68
20. มีการนำหลักการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จมาใช้ในการบริหารงานปกติของโรงเรียน	3.76	.73	3.91	.78	-.72
<u>ขั้นที่ 5 การเตรียมการเพื่อรับการประเมินภายนอก</u>					
21. มีการเตรียมพัฒนาบุคลากรของโรงเรียนเพื่อรับการประเมินจากองค์กรภายนอก	3.93	.80	4.13	1.03	-.93
22. มีการเตรียมเอกสารและข้อมูลสารสนเทศของโรงเรียนที่เป็นปัจจุบัน	3.80	.76	4.08	.92	-1.61
23. มีการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาภายในของโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง	3.73	.73	4.07	.99	-1.87
24. มีการดำเนินการเขียนรายงานประจำปี(SSA) และรายงานประเมินตนเอง(SSR)	3.66	.80	4.00	1.18	-1.62

ตาราง 14 (ต่อ)

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ระดับการศึกษา				t
	ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	
25. มีการศึกษาแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอก ระดับ การศึกษาขั้นพื้นฐาน	3.96	.76	4.16	.87	-1.11
รวม	3.78	.62	4.04	.70	-1.83

*P < .05

จากตาราง 14 แสดงว่า โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ ที่ผู้บริหารมีระดับการศึกษาต่างกันมีการดำเนินงาน ตามด้านขั้นตอนและวิธีดำเนินการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ ที่ผู้บริหารมีระดับการศึกษาต่างกันมีการดำเนินงานตามขั้นตอนและวิธีดำเนินการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ 1. มีการจัดทำคู่มือคุณภาพ/การจัดทำคู่มือการทำงาน 2. มีการจัดทำเอกสารบันทึกและติดตามการทำงานของแต่ละฝ่าย 3. มีการประชุมคณะกรรมการบริหารเพื่อทบทวนการปฏิบัติงานโดยยึดหลักการบริหารแบบมีส่วนร่วมและทำงานเป็นทีม 4. มีการตรวจวัดประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนการปฏิบัติงาน 5. มีการเก็บบันทึกการดำเนินงานที่ประสบผลสำเร็จและไม่ประสบผลสำเร็จเพื่อนำมาพัฒนา 6. มีกิจกรรมส่งเสริมให้บุคลากรปรับปรุงคุณภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง 7. มีการจัดการประชุมคณะกรรมการบริหารและคณะทำงานเพื่อสรุปผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ หมายความว่า โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ ที่ผู้บริหารมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยในการดำเนินงาน ตามด้านขั้นตอนและวิธีดำเนินการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ตามรายละเอียดดังกล่าว สูงกว่า โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ ที่ผู้บริหารมีระดับการศึกษาปริญญาตรี นอกนั้นไม่แตกต่างกัน



ตาราง 15 เปรียบเทียบการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการบริหารของผู้บริหาร

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ประสบการณ์ในการบริหาร				t
	ต่ำกว่า 10 ปี		10 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. หลักการการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	4.24	.53	4.40	.53	-1.51
2. องค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	3.75	.61	3.96	.53	-1.79
3. ขั้นตอนและวิธีดำเนินงานการบริหารคุณภาพ	3.87	.72	4.04	.65	-1.25
รวม	3.95	.62	4.13	.57	-1.51

จากตาราง 15 แสดงว่า โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ ที่ผู้บริหารมีประสบการณ์ในการบริหารต่างกัน มีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ โดยรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า โรงเรียนคาทอลิกอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ ที่ผู้บริหารมีประสบการณ์ในการบริหารต่างกัน มีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน



ตาราง 16 เปรียบเทียบการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก ตาม
 ด้านหลักการการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ จำแนกตามประสบการณ์ในการบริหารของ
 ผู้บริหาร

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ประสบการณ์ในการบริหาร				t
	ต่ำกว่า 10 ปี		10 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. การมุ่งให้ความสำคัญกับนักเรียน ผู้ปกครอง ครูและ ชุมชน	4.31	.60	4.42	.63	-0.86
2. เน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ให้ได้ผลงาน ที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	4.22	.56	4.42	.60	-1.68
3. เปิดโอกาส ให้สมาชิกทุกคนในโรงเรียน ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบและร่วมมือกันในการจรรโลง คุณภาพของโรงเรียน	4.18	.72	4.37	.65	-1.34
รวม	4.24	.53	4.40	.53	-1.51

* P < .05

จากตาราง 16 แสดงว่า โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ ที่ผู้บริหารมี
 ประสบการณ์ในการบริหารต่างกัน มีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ด้านหลักการ
 บริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ ที่ผู้บริหารมี
 ประสบการณ์ในการบริหารต่างกัน มีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ด้านหลักการ
 บริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ทุกข้อ ไม่แตกต่างกัน



ตาราง 17 เปรียบเทียบการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก ตาม
 ด้านองค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ จำแนกตามประสบการณ์ในการบริหาร

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ประสบการณ์ในการบริหาร				t
	ต่ำกว่า 10 ปี		10 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ภาวะผู้นำของผู้บริหาร					
1. ผู้บริหารใช้ความรู้ ความสามารถและ ทัศนคติในการจัด การศึกษาโดยมุ่งเน้นความสำเร็จในการทำงานเป็นสำคัญ	4.31	.63	4.44	.63	-0.97
2. มีการพัฒนาโครงสร้างการบริหารเพื่อสนับสนุนระบบ การบริหารสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียน	4.13	.73	4.42	.63	-2.06*
3. มีการจัดสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนระบบการบริหารของ โรงเรียน	4.02	.69	4.18	.67	-1.16
4. ผู้บริหารกำหนดทิศทางการบริหารที่ชัดเจน ทั้งในระยะ สั้นและระยะยาว	4.18	.72	4.22	.69	-.28
5. ผู้บริหารมีการมอบอำนาจการตัดสินใจในการทำงานไปสู่ หน่วยงานย่อยในโรงเรียน หรือทีมงาน	4.04	.83	4.14	.81	-.61
6. ผู้บริหารส่งเสริมการสร้าง และการนำนวัตกรรมมาใช้ใน โรงเรียน	4.09	.77	4.33	.67	-1.63
7. ส่งเสริมให้บุคลากรทำงานโดยมุ่งเน้นคุณภาพ เป็นสำคัญ	4.29	.66	4.48	.63	-1.40
8. ส่งเสริมให้ชุมชน สังคม ผู้ปกครอง เห็นความสำคัญ ของการศึกษาและการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา	3.50	.82	4.11	.71	-3.87*
การวางแผนกลยุทธ์					
9. กระบวนการวางแผนกลยุทธ์มีเป้าหมายมุ่งสร้างความพึง พอใจแก่นักเรียน ผู้ปกครองและชุมชนทั้งในปัจจุบันและ อนาคต	4.04	.82	4.24	.67	-1.38
10. มีวางแผนกลยุทธ์มุ่งเสริมสร้างความสามารถ ในการ แข่งขันให้กับสถานศึกษา	3.88	.72	4.03	.54	-1.17
11. ใช้แผนกลยุทธ์หรือธรรมนูญ โรงเรียนเป็นเครื่องกำหนด แนวทางในการปฏิบัติงาน	4.02	.82	4.38	.68	-2.36*



ตาราง 17 (ต่อ)

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ประสบการณ์ในการบริหาร				t
	ต่ำกว่า 10 ปี		10 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
12. มีการแปลงแผนกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติงานของทุกฝ่าย ในโรงเรียน	4.02	.79	4.18	.75	-1.03
13. มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จที่ชัดเจน โดยเปรียบ เทียบกับเกณฑ์หรือคู่แข่งทางการศึกษา	3.63	.78	3.74	.67	-.69
14. ดำเนินงานตามแผน มีผู้รับผิดชอบ และมีการประเมิน ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนด	3.70	.87	4.14	.71	-2.76*
<u>การมุ่งเน้นนักเรียน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและการตลาด</u>					
15. โรงเรียนศึกษาสภาพความต้องการ และความคาด หวังของนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชนและสังคมทั้งใน ปัจจุบันและอนาคต	3.79	.70	3.87	.84	-.47
16. โรงเรียนใช้วิธีการและกิจกรรมที่หลากหลาย ในการ บริหารความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครองและชุมชน	3.72	.81	4.03	.80	-1.88
17. มีการนำผลการบริหารมาปรับปรุงคุณภาพ ของโรงเรียน เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจ ของนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน	3.81	.78	4.03	.75	-1.39
18. โรงเรียนจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชนอย่างต่อเนื่อง	3.50	.82	3.68	.72	-1.17
19. โรงเรียนมีการนำข้อมูลกับความพึงพอใจมาเปรียบเทียบกับ โรงเรียนอื่นเพื่อกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพ ด้านต่างๆ ของโรงเรียน	3.22	.80	3.59	.85	-2.17*
<u>สารสนเทศและการวิเคราะห์</u>					
20. โรงเรียนจัดระบบการจัดการเกี่ยวกับ ข้อมูลและสาร สนเทศเพื่อสนับสนุนกระบวนการ ตัดสินใจ การวางแผน และการปรับปรุงคุณภาพในทุกระดับ ทุกหน้าที่	3.50	.73	3.83	.81	-2.12*
21. โรงเรียนมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	3.45	.81	3.70	.76	-1.53



ตาราง 17 (ต่อ)

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ประสพการณ์ในการบริหาร				t
	ต่ำกว่า 10 ปี		10 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
22. โรงเรียนนำการวิจัย เข้ามาใช้ในการเรียน การสอนและงานสนับสนุนต่าง ๆ	3.61	.96	3.51	.81	.51
23. โรงเรียนพัฒนาและส่งเสริมเทคโนโลยีหลัก เพื่อใช้ในการจัดเรียนการสอนและการบริหารงาน	3.86	.85	3.83	.72	.18
24. มีการนำนวัตกรรมทางการศึกษามาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอน	3.75	.86	3.81	.70	-.40
25. โรงเรียนมีข้อมูลและสารสนเทศเพียงพอในการบริหาร <u>การให้ความสำคัญแก่หน่วยงานย่อยและบุคลากร</u>	3.61	.84	3.83	.74	-1.35
26. โรงเรียนมีแผนการพัฒนาหน่วยงานย่อยในด้านทักษะที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานของโรงเรียน	3.61	.92	3.90	.62	-1.87
27. โรงเรียนมีแผนการพัฒนาบุคลากรของโรงเรียนทั้งด้านทักษะและคุณภาพชีวิตที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานของโรงเรียน	3.77	.96	4.14	.68	-2.25*
28. โรงเรียนมีการออกแบบ ระบบการประเมินคุณภาพผลงานและระบบการให้ผลตอบแทนแก่บุคลากร	3.68	.93	3.79	.73	-.66
29. โรงเรียนมีการอบรมและพัฒนาบุคลากรทุกระดับอย่างสม่ำเสมอ	4.00	.98	4.33	.67	-1.97
30. โรงเรียนเปิดโอกาสส่งเสริม และกระตุ้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง	4.00	.98	4.35	.58	-2.18*
31. โรงเรียนสร้างสรรค์สภาพแวดล้อม บรรยากาศในการทำงานให้ถูกสุขลักษณะเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและเสริมสร้างการทำงานของบุคลากร	4.04	.93	4.22	.69	-1.04
<u>การบริหารกระบวนการ</u>					
32. โรงเรียนมีคู่มือการปฏิบัติงานในทุกหน้าที่	3.88	.89	4.09	.78	-1.19
33. โรงเรียนมีแผนปฏิบัติการเพื่อใช้ในการบริหารจัดการ	4.04	.86	4.29	.74	-1.52
34. มีการนิเทศ ติดตาม ประเมินผล โดย เปรียบเทียบกับเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง	3.84	.86	3.92	.77	-.50



ตาราง 17 (ต่อ)

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ประสพการณ์ในการบริหาร				t
	ต่ำกว่า 10 ปี		10 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
35. มีการบันทึก และรายงานผลการประเมิน ให้ทุกฝ่ายทราบ	3.81	.99	3.90	.83	-.47
36. มีการนำข้อมูล และผลการประเมิน ไปใช้ในการตัดสินใจ และปรับปรุงงานเพื่อให้ทันต่อความต้องการและทิศทางการศึกษา	3.75	1.05	3.88	.81	-.73
37. จัดให้มีโครงการกิจกรรมที่ส่งเสริมพัฒนาการของผู้เรียน แต่ละคนด้วยวิธีหลากหลายต่อเนื่อง	4.09	.80	4.01	.65	.49
38. มีการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นและเทคโนโลยีมา ประยุกต์ใช้ ให้เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน	3.29	.97	3.35	.80	-.30
39. เปิดโอกาสให้ชุมชน สังคม และผู้ปกครองมี ส่วนร่วม ในการจัดการศึกษา	3.18	1.04	3.53	.86	-1.81
ผลการปฏิบัติงานของสถานศึกษา					
40. โรงเรียนมีการสรุปดัชนีที่แสดงผลลัพธ์ ด้านความพึงพอใจของนักเรียนผู้ปกครองและชุมชน	3.27	.89	3.42	.94	-.82
41. โรงเรียนมีการจัดทำกราฟสถิติที่แสดงผลลัพธ์ ด้านคุณภาพของนักเรียนในแต่ละระดับชั้น	3.86	.90	3.96	.80	-.57
42. โรงเรียนมีดัชนีที่แสดงผลลัพธ์ของ ความก้าวหน้าในการเข้าสู่การรับรองคุณภาพการศึกษา และการประกันคุณภาพจากองค์กรภายนอก	3.27	.75	3.48	1.02	-1.12
43. โรงเรียนมีข้อมูลสรุปการประเมินผลงาน บุคลากรรายบุคคลฝ่ายต่างๆที่แสดงถึงการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ	3.38	.99	3.68	.92	-1.52
44. โรงเรียนมีดัชนีที่แสดงผล ของความพึงพอใจของบุคลากร ในการทำงานอย่างมีคุณภาพ	3.13	.87	3.55	.90	-2.31*
45. ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการดำเนินงานของโรงเรียนเป็นไปตามเป้าหมาย	3.38	.84	3.75	.64	-2.48*
รวม	3.75	.61	3.96	.53	-1.79

*P < .05



จากตาราง 17 แสดงว่า โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ๔ ที่ผู้บริหารมีประสบการณ์ในการบริหารต่างกั้มีการดำเนินงาน ตามด้านองค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ โดยรวม พบว่า ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ๔ ที่ผู้บริหารมีประสบการณ์ในการบริหารต่างกั้ มีการดำเนินงานตามขั้นองค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ แตกต่างกั้กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 จำนวน 10 รายการ ได้แก่

1. การพัฒนาโครงสร้างการบริหาร เพื่อสนับสนุนระบบการบริหารสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียน
2. การส่งเสริมให้ชุมชน สังคม ผู้ปกครองเห็นความสำคัญของการศึกษาและการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา
3. ใช้แผนกลยุทธ์หรือธรรมนูญโรงเรียนเป็นเครื่องกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน
4. การดำเนินงานตามแผนมีผู้รับผิดชอบ และมีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนด
5. โรงเรียนมีการนำข้อมูลกับความพึงพอใจมาเปรียบเทียบกับโรงเรียนอื่นเพื่อกระตุ้นให้เกิด การปรับปรุงคุณภาพด้านต่างๆของโรงเรียน
6. โรงเรียนจัดระบบการจัดการเกี่ยวกับ ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อสนับสนุนกระบวนการตัดสินใจ การวางแผนและการปรับปรุง คุณภาพในทุกระดับทุกหน้าที่
7. โรงเรียนมีแผนการพัฒนานุคลากรทั้งในด้านทักษะและคุณภาพชีวิตที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานของโรงเรียน
8. โรงเรียนเปิดโอกาสส่งเสริมและกระตุ้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง
9. โรงเรียนมีดัชนีที่แสดงผลของความพึงพอใจของบุคลากร ในการทำงานอย่างมีคุณภาพ
10. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของโรงเรียนเป็นไปตามเป้าหมาย

หมายความว่า โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ที่ผู้บริหารมีประสบการณ์ในการบริหาร 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยในการดำเนินงานสูงกว่า โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ที่ผู้บริหารมีประสบการณ์ในการบริหารต่ำกว่า 10 ปี นอกนั้นไม่แตกต่างกัน



ตาราง 18 เปรียบเทียบการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก ตาม
 ด้านขั้นตอนและวิธีดำเนินงานการบริหารจำแนกตามประสบการณ์ในการบริหารของผู้บริหาร

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ประสบการณ์ในการบริหาร				t
	ต่ำกว่า 10 ปี		10 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ขั้นที่ 1 การเตรียมการดำเนินงานและวางแผน					
1. มีการสร้างความเข้าใจ และความตระหนักในการปรับปรุงคุณภาพการทำงานแก่ ผู้บริหารและบุคลากรทุกฝ่ายในโรงเรียน	4.13	.73	4.25	.58	-.89
2. โรงเรียนมีการทบทวนระบบการบริหารงานปัจจุบัน รวมทั้งวิเคราะห์สภาพปัจจุบันของ โรงเรียนได้แก่ การวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและภาวะคุกคาม (SWOT) พันธกิจ และภาระกิจของโรงเรียนโดยผู้บริหาร และ บุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนร่วม	4.15	.88	4.25	.75	-.59
3. มีการประกาศนโยบายคุณภาพ และวิสัยทัศน์ของโรงเรียนที่คำนึงถึงความพอใจของนักเรียนผู้ปกครอง ครูและชุมชน อย่างชัดเจน	3.81	.94	4.24	.77	-2.38*
4. มีการจัดองค์กร เพื่อการดำเนินงานตามนโยบายคุณภาพโดยการจัดตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบ พัฒนาคุณภาพงาน ทั้งระดับบริหารและระดับกะทำงาน	3.88	1.06	4.18	.87	-1.53
5. มีการวางแผนทำงานโดยการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ จุดมุ่งหมายในการปรับปรุงคุณภาพ การทำงานทุกฝ่าย	3.86	.87	4.07	.89	-1.18
6. มีการจัดทำแผนงานและโครงการเพื่อพัฒนาคุณภาพงานในฝ่ายต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับ แผนยุทธศาสตร์	3.92	.89	4.09	.91	-.90
ขั้นที่ 2 การดำเนินงานตามแผน					
7. มีการปฏิบัติงานตามแผนงานและโครงการที่กำหนด	4.02	.76	4.25	.73	-2.38*
8. มีการทบทวนวิธีการปฏิบัติงานและพัฒนาวิธีการทำงาน	3.79	.73	4.07	.75	-1.82
9. มีการจัดทำคู่มือคุณภาพ/การจัดทำคู่มือการทำงาน	3.59	.78	3.77	.88	-1.06
10. มีการจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานของโรงเรียน	3.79	.87	3.90	.94	.61
11. มีการจัดทำเอกสารบันทึกและติดตามการทำงานของแต่ละฝ่าย	3.63	.99	3.90	.93	-1.39



ตาราง 18 (ต่อ)

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ระดับการศึกษา				t
	ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
12. มีการประชุมคณะกรรมการบริหาร เพื่อทบทวนการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักการบริหารแบบมีส่วนร่วม ทำงานเป็นทีม	4.04	.74	4.29	.81	-1.58
13. มีการปฏิบัติตาม กระบวนการบริหารคุณภาพ P-D-C-A (Plan-Do-Check-Action) เป็นประจำ	3.75	.91	3.87	.89	-.65
ขั้นที่ 3 การตรวจประเมินผลการปฏิบัติงาน					
14. มีการตรวจวัดประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามแผนการปฏิบัติงาน	3.68	.95	3.98	.83	-1.65
15. มีการแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องการปฏิบัติงาน	3.77	.96	4.01	.65	-1.49
16. มีการเก็บบันทึกการดำเนินงานที่ประสบผลสำเร็จและไม่ประสบผลสำเร็จเพื่อนำมาพัฒนา	3.81	.94	3.85	.83	-.18
17. มีกิจกรรมส่งเสริมให้บุคลากรปรับปรุงคุณภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง	3.95	.83	4.12	.82	-1.09
ขั้นที่ 4 การสรุปผลการดำเนินงาน					
18. มีการจัดการประชุมคณะกรรมการบริหารและคณะทำงาน เพื่อสรุปผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ	4.09	.90	4.29	.71	-1.63
19. มีการประชาสัมพันธ์ หรือเผยแพร่ผลการดำเนินงาน ของโรงเรียนต่อสาธารณชน	3.31	1.09	3.64	.73	-1.62
20. มีการนำหลักการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จมาใช้ในการบริหารงานปกติของโรงเรียน	3.77	.96	3.94	.98	-1.62
ขั้นที่ 5 การเตรียมการเพื่อรับการประเมินภายนอก					
21. มีการเตรียมพัฒนาบุคลากรของ โรงเรียนเพื่อรับการประเมิน จากองค์กรภายนอก	4.11	1.03	4.03	.98	-.37
22. มีการเตรียมเอกสารและข้อมูลสารสนเทศของ โรงเรียนที่เป็นปัจจุบัน	4.00	.86	4.00	.91	.00
23. มีการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาภายในของ โรงเรียนอย่างต่อเนื่อง	4.00	.94	3.94	.94	.29
24. มีการดำเนินการเขียนรายงานประจำปี(SSA) และรายงานประเมินตนเอง(SSR)	3.79	1.11	3.98	1.07	-.83



ตาราง 18 (ต่อ)

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ระดับการศึกษา				t
	ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
25. มีการศึกษาแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอก ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน	4.06	.78	4.12	.89	-.36
รวม	3.87	.72	4.04	.65	-1.25

*P < .05

จากตาราง 18 แสดงว่า โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ ที่ผู้บริหารมีประสบการณ์ในการบริหารต่างกัน มีการดำเนินงานด้านขั้นตอนและวิธีดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ โดยรวม พบว่า ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ ที่ผู้บริหารมีประสบการณ์ในการบริหารต่างกัน มีการดำเนินงาน ตามขั้นตอนและวิธีดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ เกือบทุกข้อ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นรายการที่เกี่ยวกับ 1. มีการประกาศนโยบายคุณภาพและวิสัยทัศน์ของโรงเรียน โดยคำนึงถึงความพอใจของนักเรียน ผู้ปกครอง ครู และชุมชน อย่างชัดเจน และ 2. มีการปฏิบัติงานตามแผนงานและโครงการที่กำหนดไว้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ ที่ผู้บริหารมีประสบการณ์ในการบริหาร 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยในการดำเนินงานทั้งสองรายการ สูงกว่าโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ ที่ผู้บริหารมีประสบการณ์ในการบริหาร ต่ำกว่า 10 ปี



ตาราง 19 เปรียบเทียบการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก
อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามประเภทของโรงเรียนคาทอลิก

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
1. หลักการการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ระหว่างกลุ่ม	5.59	2	2.79	11.74*
	ภายในกลุ่ม	22.61	95	.23	
	รวม	28.20	97		
2. องค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ระหว่างกลุ่ม	11.35	2	5.67	25.84*
	ภายในกลุ่ม	20.87	95	.22	
	รวม	32.22	97		
3. ขั้นตอนและวิธีดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ระหว่างกลุ่ม	14.70	2	7.35	22.09*
	ภายในกลุ่ม	31.60	95	.33	
	รวม	46.30	97		
	รวม	35.57	97		19.89*

*P < .05

จากตาราง 19 แสดงว่า โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯที่ประเภทต่างกันมีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯที่ประเภทต่างกัน มีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05



ตาราง 20 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ของการดำเนินงานการบริหารคุณภาพ แบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามประเภทของโรงเรียนคาทอลิก

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ประเภทโรงเรียน		ชมรา	สังฆ	นัก
			วาส	มณฑล	บวช
		\bar{X}	4.08	4.47	4.62
1. หลักการการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ชมราวาส	4.08	-	.39*	.54*
	สังฆมณฑล	4.47	-	-	.15
	นักบวช	4.62	-	-	-
2. องค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ			3.50	4.14	4.22
	ชมราวาส	3.50	-	.64*	.72*
	สังฆมณฑล	4.14	-	-	.08
3. ขั้นตอนและวิธีดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	นักบวช	4.22	-	-	-
			3.54	4.29	4.35
	ชมราวาส	3.54	-	.70*	.81*
ภาพรวม	สังฆมณฑล	4.29	-	-	.06
	นักบวช	4.35	-	-	-
			3.70	4.30	4.39
	ชมราวาส	3.70	-	.60*	.69*
	สังฆมณฑล	4.30	-	-	.09
	นักบวช	4.39	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 20 แสดงว่า การดำเนินงาน การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จเสร็จของโรงเรียนคาทอลิกอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ โดยรวมทุกด้านมีความแตกต่างกันระหว่างโรงเรียนของชมราวาสกับโรงเรียนของนักบวช และโรงเรียนของชมราวาสกับโรงเรียนสังฆมณฑล และเมื่อพิจารณารายด้าน ด้านหลักการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ด้านองค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จและด้านขั้นตอนและวิธีดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ มีความแตกต่างกัน ระหว่าง โรงเรียนของชมราวาสกับโรงเรียนของนักบวช และโรงเรียนของชมราวาสกับโรงเรียน



สังฆมณฑล โดยโรงเรียนของนักบวช และโรงเรียนสังฆมณฑลมีระดับการปฏิบัติสูงกว่าโรงเรียนของฆราวาส

ตาราง 21 เปรียบเทียบการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ ด้านหลักการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ จำแนกตามประเภทของโรงเรียนคาทอลิก

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
1. การมุ่งให้ความสำคัญกับนักเรียน ผู้ปกครอง ครูและชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	7.06	2	3.53	11.19*
	ภายในกลุ่ม	29.96	95	.31	
2. เน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	4.28	2	2.14	6.87*
	ภายในกลุ่ม	29.60	95	.31	
3. เปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนในโรงเรียน ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบและร่วมมือกันในการจรรโลงคุณภาพของโรงเรียน	ระหว่างกลุ่ม	5.89	2	2.94	6.98*
	ภายในกลุ่ม	40.10	95	.42	
	รวม	28.20	97		11.74*

* $P < .05$

จากตาราง 21 แสดงว่า โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ ที่ประเภทต่างกัน มีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ตามด้านหลักการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ ที่ประเภทต่างกัน มีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ทุกข้อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05



ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ของการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก ตามด้านหลักการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ จำแนกตามประเภทของโรงเรียนคาทอลิก

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ประเภทโรงเรียน	\bar{X}	ชมรา	สังฆ	นัก
			วาส	มณฑล	บวช
		\bar{X}	4.11	4.46	4.76
1. การมุ่งให้ความสำคัญกับนักเรียน ผู้ปกครองครูและชุมชน	ชมราวาส	4.11	-	.35*	.65*
	สังฆมณฑล	4.46	-		.30
	นักบวช	4.76	-		
2. เน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง			4.11	4.50	4.56
	ชมราวาส	4.11	-	.40*	.45*
	สังฆมณฑล	4.50	-	-	.06
3. เปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนในโรงเรียนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบและร่วมมือกันในการจรรโลงคุณภาพของโรงเรียน			4.02	4.46	4.56
	ชมราวาส	4.02	-	.44*	.54*
	สังฆมณฑล	4.46	-	-	.10
			4.08	4.47	4.62
ภาพรวม	ชมราวาส	4.08	-	.39*	.54*
	สังฆมณฑล	4.47	-	-	.15
	นักบวช	4.62	-	-	-

จากตาราง 22 แสดงว่า การดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิกด้านหลักการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จมีความแตกต่างกันระหว่างโรงเรียนของชมราวาสกับโรงเรียนของนักบวชและโรงเรียนของชมราวาสกับโรงเรียนสังฆมณฑล และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การมุ่งให้ความสำคัญกับนักเรียน ผู้ปกครองครูและชุมชนเน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนในโรงเรียนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบและร่วมมือกันในการจรรโลงคุณภาพของโรงเรียน มีความแตกต่างกัน ระหว่างโรงเรียนของชมราวาสกับโรงเรียนของนักบวช และโรงเรียนสังฆมณฑลโดยโรงเรียนของนักบวชและโรงเรียนสังฆมณฑลมีระดับการปฏิบัติสูงกว่าโรงเรียนของชมราวาส



ตาราง 23 เปรียบเทียบการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ของโรงเรียนคาทอลิก ตาม
ด้านองค์ประกอบบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ จำแนกตามประเภทของโรงเรียนคาทอลิก

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
ภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียน					
1. ผู้บริหารใช้ความรู้ ความสามารถ วิสัยทัศน์ ในการจัดการศึกษาโดยมุ่งเน้นความสำเร็จใน การทำงานเป็นสำคัญ	ระหว่างกลุ่ม	5.35	2	2.67	7.49*
	ภายในกลุ่ม	33.91	95	.35	
2. มีการพัฒนาโครงสร้างการบริหารเพื่อ สนับสนุนระบบการบริหารสู่ความเป็นเลิศ	ระหว่างกลุ่ม	8.52	2	4.26	10.68*
	ภายในกลุ่ม	37.89	95	.39	
3. มีการจัดสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนระบบ การบริหารของโรงเรียน	ระหว่างกลุ่ม	9.39	2	4.69	12.27*
	ภายในกลุ่ม	36.36	95	.38	
4. ผู้บริหารกำหนดทิศทางบริหารที่ชัดเจน ทั้ง ในระยะสั้นและระยะยาว	ระหว่างกลุ่ม	7.15	2	3.57	8.33*
	ภายในกลุ่ม	40.76	95	.42	
5. ผู้บริหารมีการมอบอำนาจตัดสินใจในการ ทำงานไปสู่หน่วยงานย่อยในโรงเรียน / ทีมงาน	ระหว่างกลุ่ม	12.77	2	6.38	11.61*
	ภายในกลุ่ม	52.20	95	.55	
6. ผู้บริหารส่งเสริม การสร้างและการนำ นวัตกรรมมาใช้ในโรงเรียน	ระหว่างกลุ่ม	12.02	2	6.01	14.63*
	ภายในกลุ่ม	39.03	95	.41	
7. ส่งเสริมให้บุคลากรทำงานโดยมุ่งเน้นคุณภาพ เป็นสำคัญ	ระหว่างกลุ่ม	4.17	2	2.08	5.32*
	ภายในกลุ่ม	37.30	95	.39	
8. ส่งเสริมให้ชุมชน สังคม ผู้ปกครองเห็นความ สำคัญของการศึกษาและการมีส่วนร่วมในการ จัดการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	17.56	2	8.78	17.44*
	ภายในกลุ่ม		95	.50	
การวางแผนกลยุทธ์					
9. กระบวนการวางแผนกลยุทธ์มี เป้าหมายมุ่ง สร้างความพึงพอใจแก่นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนทั้งในปัจจุบัน และอนาคต	ระหว่างกลุ่ม	4.19	2	2.09	4.68*
	ภายในกลุ่ม	42.51	95	.44	
10. มีวางแผนกลยุทธ์มุ่งเสริมสร้างความสามารถใน การแข่งขันให้กับสถานศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	.85	2	.43	1.07
	ภายในกลุ่ม	38.04	95	.40	
11. ใช้แผนกลยุทธ์ หรือธรรมเนียมโรงเรียนเป็น เครื่องกำหนดแนวทางในการปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	14.21	2	7.10	15.76
	ภายในกลุ่ม	42.84	95	.45	

ตาราง 23 (ต่อ)

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
23. โรงเรียนพัฒนา และส่งเสริมเทคโนโลยีหลัก เพื่อใช้ในการจัดเรียนการสอนและการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	9.47	2	4.73	9.14*
	ภายในกลุ่ม	49.23	95	.51	
24. มีการนำนวัตกรรมทางการศึกษาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอน	ระหว่างกลุ่ม	12.52	2	6.26	9.14*
	ภายในกลุ่ม	45.98	95	.48	
25. โรงเรียนมีข้อมูล และสารสนเทศเพียงพอในการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	16.23	2	8.11	12.93*
	ภายในกลุ่ม	44.86	95	.47	
<u>การให้ความสำคัญแก่หน่วยงานย่อยและบุคลากร</u>					
26. โรงเรียนมีแผนการพัฒนาหน่วยงานย่อยของโรงเรียนทั้งด้านทักษะและคุณภาพชีวิตที่สอดคล้อง กับแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานของโรงเรียน	ระหว่างกลุ่ม	18.52	2	9.26	21.69*
	ภายในกลุ่ม	40.54	95	.42	
27. โรงเรียนมีแผนการพัฒนาบุคลากรของโรงเรียนทั้งในด้านทักษะและคุณภาพชีวิตที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานของโรงเรียน	ระหว่างกลุ่ม	20.36	2	10.18	20.32*
	ภายในกลุ่ม	47.59	95	.48	
28. โรงเรียนมีการออกแบบ ระบบการประเมินคุณภาพผลงานและระบบ การให้ผลตอบแทนแก่บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	15.76	2	7.88	14.71*
	ภายในกลุ่ม	50.86	95	.53	
29. โรงเรียนมีการอบรมและพัฒนาบุคลากรทุกระดับอย่างสม่ำเสมอ	ระหว่างกลุ่ม	24.85	2	12.42	26.93*
	ภายในกลุ่ม	43.83	95	.46	
30. โรงเรียนเปิด โอกาสส่งเสริมและกระตุ้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	16.08	2	8.04	16.17*
	ภายในกลุ่ม	47.23	95	.49	
31. โรงเรียนสร้างสรรค์สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานให้ถูกสุขลักษณะ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	13.99	2	6.99	13.29*
	ภายในกลุ่ม	50.00	95	.52	
<u>การบริหารกระบวนการ</u>					
32. โรงเรียนมีคู่มือการปฏิบัติงานในทุกหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	23.80	2	11.90	25.57*
	ภายในกลุ่ม	44.20	95	.46	
33. โรงเรียนมีแผนปฏิบัติการ เพื่อใช้ในการบริหารจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	27.16	2	13.58	36.31*
	ภายในกลุ่ม	35.53	95	.37	
34. มีการนิเทศ ติดตาม ประเมินผล โดย เปรียบเทียบกับเป้าหมายอย่างค่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	11.01	2	5.50	9.91*
	ภายในกลุ่ม	52.75	95	.55	



ตาราง 23 (ต่อ)

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
35. มีการบันทึกและรายงานผลการประเมินให้ทุกฝ่ายทราบ	ระหว่างกลุ่ม	20.00	2	10.00	16.03*
	ภายในกลุ่ม	59.26	95	.62	
36. มีการนำข้อมูลและผลการประเมินไปใช้ในการตัดสินใจและปรับปรุงงานเพื่อให้ทันต่อความต้องการและทิศทางการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	20.24	2	10.12	15.06*
	ภายในกลุ่ม	63.81	95	.67	
37. จัดให้มีโครงการ กิจกรรม ที่ส่งเสริมพัฒนาการของผู้เรียนแต่ละคนด้วยวิธีหลากหลาย ต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	2.58	2	1.29	2.54
	ภายในกลุ่ม	48.16	95	.50	
38. มีการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ให้เอื้อต่อการเรียนรู้ ของผู้เรียน	ระหว่างกลุ่ม	14.43	2	7.21	11.21*
	ภายในกลุ่ม	61.11	95	.64	
39. เปิดโอกาสให้ชุมชน สังคม ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	22.76	2	11.38	16.31*
	ภายในกลุ่ม	66.26	95	.69	
<u>ผลการปฏิบัติงานของสถานศึกษา</u>					
40. โรงเรียนมีการสรุปดัชนีที่ แสดงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองและชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	7.11	2	3.55	4.48*
	ภายในกลุ่ม	59.25	95	.79	
41. โรงเรียนมีการจัดทำกราฟสถิติ แสดงผลลัพธ์ด้านคุณภาพของนักเรียนในแต่ละระดับชั้น	ระหว่างกลุ่ม	17.13	2	8.56	15.59*
	ภายในกลุ่ม	52.21	95	.55	
42. โรงเรียนมีดัชนีที่แสดงผลลัพธ์ของความก้าวหน้าในการเข้าสู่การรับรองคุณภาพการศึกษา และการประกันคุณภาพจากองค์กรภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	19.67	2	9.83	15.17*
	ภายในกลุ่ม	61.59	95	.64	
43. โรงเรียนมีข้อมูลสรุปการประเมินผลงานบุคลากรรายบุคคลและฝ่ายต่างๆที่แสดงถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	15.95	2	7.97	10.20*
	ภายในกลุ่ม	74.29	95	.78	
44. โรงเรียนมีดัชนีที่แสดงผล ของความพึงพอใจของบุคลากรในการทำงานอย่างมีคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	18.97	2	9.48	14.58*
	ภายในกลุ่ม	61.80	95	.65	
45. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของโรงเรียนเป็นไปตามเป้าหมาย	ระหว่างกลุ่ม	10.19	2	5.10	10.65*
	ภายในกลุ่ม	45.47	95	.47	
	รวม	32.22	97		25.84*



จากตาราง 23 แสดงว่า โรงเรียนคาทอลิกที่ประเภทต่างกัน มีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ตามด้านองค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ โดยรวม พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ๑ ที่ประเภทต่างกัน มีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ตามด้านองค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ เกือบทุกข้อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ยกเว้นข้อ 10 ข้อ 15 และข้อ 47 ไม่แตกต่างกัน



ตาราง 24 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ของการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก ตามด้านองค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ จำแนกตามประเภทของโรงเรียนคาทอลิก

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ประเภทโรงเรียน	\bar{X}	ภร	สังม	นัก
			วาส	มณฑล	บวช
		\bar{X}	4.15	4.46	4.72
1. ผู้บริหารใช้ความรู้ความสามารถ และ วิทยุทัศน์ ในการจัดการศึกษา โดยมุ่งเน้น ความสำเร็จใน การทำงานเป็นสำคัญ	ภรวาส	4.15	-	31*	.57*
	สังมณฑล	4.46	-	-	.26
	นักบวช	4.72	-	-	
2. มีการพัฒนาโครงสร้างการบริหาร เพื่อ สนับสนุนระบบการบริหารสู่ความเป็นเลิศของ โรงเรียน	ภรวาส	3.97	-	.63*	.55*
	สังมณฑล	4.60	-	-	.08
	นักบวช	4.52	-	-	
3. มีการจัดสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนระบบ การบริหารของโรงเรียน	ภรวาส	3.77	-	.58*	.67*
	สังมณฑล	4.35	-	-	.09
	นักบวช	4.44	-	-	
4. ผู้บริหารกำหนดทิศทางการบริหาร ที่ชัดเจน ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว	ภรวาส	3.91	-	.55*	.49*
	สังมณฑล	4.46	-	-	.06
	นักบวช	4.40	-	-	
5. ผู้บริหารมีการมอบอำนาจการตัดสินใจในการ ทำงาน ไปสู่หน่วยงานย่อยในโรงเรียน หรือ ทีมงาน	ภรวาส	3.71	-	.75*	.69*
	สังมณฑล	4.46	-	-	.06
	นักบวช	4.40	-	-	-
6. ผู้บริหารส่งเสริมการสร้าง และการนำ นวัตกรรมมาใช้ในโรงเรียน	ภรวาส	3.84	-	.69*	.72*
	สังมณฑล	4.53	-	-	.03
	นักบวช	4.56	-	-	-



ตาราง 24 (ต่อ)

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ประเภท โรงเรียน				
		ภร วาส	สังฆ มณฑล	นัก บวช	
		\bar{X}	4.17	4.53	4.64
7. ส่งเสริมให้บุคลากรทำงานโดยมุ่งเน้นคุณภาพ เป็นสำคัญ	ภรวาส	4.17	-	.36*	.47*
	สังฆมณฑล	4.53	-	-	.11
	นักบวช	4.64	-	-	-
8. ส่งเสริมให้ชุมชน สังคม ผู้ปกครอง เห็น ความสำคัญของการศึกษาและการมีส่วนร่วม ในการจัดการศึกษา	ภรวาส	3.37	-	.88*	.83*
	สังฆมณฑล	4.25	-	-	.05
	นักบวช	4.20	-	-	-
9. กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ มีเป้าหมายมุ่ง สร้างความพึงพอใจแก่ นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนทั้งในปัจจุบันและอนาคต	ภรวาส	3.93	-	.35*	.47*
	สังฆมณฑล	4.28	-	-	.12
	นักบวช	4.40	-	-	-
10. ใช้แผนกลยุทธ์หรือธรรมเนียมโรงเรียนเป็น เครื่องกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน	ภรวาส	3.82	-	.85*	.58*
	สังฆมณฑล	4.67	-	-	.27
	นักบวช	4.40	-	-	-
11. มีการแปลงแผนกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติงาน ของทุกฝ่ายใน โรงเรียน	ภรวาส	3.73	-	.77*	.63*
	สังฆมณฑล	4.50	-	-	.14
	นักบวช	4.36	-	-	-
12. มีการกำหนด ตัวชี้วัดความสำเร็จที่ชัดเจน โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ หรือคู่แข่งในการ จัดการศึกษา	ภรวาส	3.37	-	.59*	.59*
	สังฆมณฑล	3.96	-	-	-
	นักบวช	3.96	-	-	-
13. การดำเนินงานตามแผน มีผู้รับผิดชอบและมี การประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ กำหนดไว้	ภรวาส	3.46	-	.82*	.95*
	สังฆมณฑล	4.28	-	-	-
	นักบวช	4.44	-	-	-



ตาราง 24 (ต่อ)

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ประเภทโรงเรียน				
		ชรา	สังฆ	นัก	
		วาส	มณฑล	บวช	
		\bar{X}	3.66	4.14	4.04
14. โรงเรียนใช้วิธีการและกิจกรรมที่หลากหลายในการบริหารความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครองและชุมชน	ชราวาส	3.66	-	.48*	.38*
	สังฆมณฑล	4.14	-	-	.10
	นักบวช	4.04	-	-	-
15. มีการนำผลการบริหาร มาปรับปรุงคุณภาพของโรงเรียน เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองและชุมชน	ชราวาส	3.66	-	.51*	.50*
	สังฆมณฑล	4.17	-	-	.01
	นักบวช	4.16	-	-	-
16. โรงเรียนจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนอย่างค่อเนื่อง	ชราวาส	3.33	-	.49*	.51*
	สังฆมณฑล	3.82	-	-	.02
	นักบวช	3.84	-	-	-
17. โรงเรียนมีการนำข้อมูลกับความพึงพอใจมาเปรียบเทียบกับโรงเรียนอื่นเพื่อกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพด้านต่างๆ ของโรงเรียน	ชราวาส	3.17	-	.47*	.47*
	สังฆมณฑล	3.64	-	-	.00
	นักบวช	3.64	-	-	-
18. โรงเรียนจัดระบบการจัดการเกี่ยวกับ ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อสนับสนุนกระบวนการตัดสินใจการวางแผนและการปรับปรุงคุณภาพในทุกระดับ ทุกหน้าที่	ชราวาส	3.28	-	.75*	.72*
	สังฆมณฑล	4.03	-	-	-
	นักบวช	4.00	-	-	-
19. โรงเรียนมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ได้อย่าง มีประสิทธิภาพ	ชราวาส	3.26	-	.59*	.62*
	สังฆมณฑล	3.85	-	-	.03
	นักบวช	3.88	-	-	-
20. โรงเรียนนำการวิจัย เข้ามาใช้ในการเรียนการสอนและ งานสนับสนุนต่างๆ	ชราวาส	3.20	-	.58*	.76*
	สังฆมณฑล	3.78	-	-	.18
	นักบวช	3.96	-	-	-

ตาราง 24 (ต่อ)

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ประเภทโรงเรียน	ประเภทโรงเรียน			
		ภร	ส้ง	น้ก	
		วษ	มฉล	บวช	
		\bar{X}	3.55	3.89	4.32
21. โรงเรียนพัฒนา และส่งเสริมเทคโนโลยีหลัก เพื่อใช้ในการจัดเรียนการสอน และการ บริหารงานต่างๆ	ภรววส	3.55	-	.34*	77*
	ส้งมฉล	3.89	-	-	.43*
	น้กบวช	4.32	-	-	-
22. มีการนำนวัตกรรมทางการศึกษาใช้ในการ พัฒนาการเรียนการสอน	ภรววส	3.44	-	41*	88*
	ส้งมฉล	3.85	-	-	.47*
	น้กบวช	4.32	-	-	-
23. โรงเรียนมีข้อมูลและสารสนเทศเพียงพอใน การบริหารงาน	ภรววส	3.33	-	52*	.99*
	ส้งมฉล	3.85	-	-	.47*
	น้กบวช	4.32	-	-	-
24. โรงเรียนมีแผนการพัฒนาหน่วยงานย่อยใน ด้านทักษะที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติงานของ โรงเรียน	ภรววส	3.31	-	.76*	.97*
	ส้งมฉล	4.07	-	-	.21
	น้กบวช	4.28	-	-	-
25. โรงเรียนมีแผนการพัฒนา บุคลากรของ โรงเรียนทั้งในด้านทักษะและคุณภาพชีวิตที่ สอดคล้อง กับแผนยุทธศาสตร์และมแผน ปฏิบัติงานของ โรงเรียน	ภรววส	3.48	-	.84*	1.00*
	ส้งมฉล	4.32	-	-	.16
	น้กบวช	4.48	-	-	-
26. โรงเรียนมีการออกแบบระบบการประเมิน คุณภาพผลงานและระบบการให้ผลตอบแทน แก่บุคลากร	ภรววส	3.31	-	.76*	.85*
	ส้งมฉล	4.07	-	-	.09
	น้กบวช	4.16	-	-	-
27. โรงเรียนมีการอบรมและพัฒนาบุคลากรทุก ระดับอย่างสม่ำเสมอ	ภรววส	3.64	-	.89*	1.12*
	ส้งมฉล	4.53	-	-	.23
	น้กบวช	4.76	-	-	-



ตาราง 24 (ต่อ)

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ประเภทโรงเรียน	\bar{X}	ครู	ศึกษานิเทศก์	นัก
			วาศ	มณฑล	บวช
		\bar{X}	3.75	4.60	4.52
28. โรงเรียนเปิดโอกาสส่งเสริม และกระตุ้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง	ครูวาศ	3.75	-	85*	.77*
	ศึกษานิเทศก์	4.60	-	-	.08
	นักบวช	4.52	-	-	-
29. โรงเรียนสร้างสรรค์สภาพแวดล้อม บรรยากาศในการทำงานให้ถูกสุขลักษณะ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต และเสริมสร้างการทำงานของบุคลากร	ครูวาศ	3.73	-	.73*	.79*
	ศึกษานิเทศก์	4.46	-	-	.06
	นักบวช	4.52	-	-	-
30. โรงเรียนมีคู่มือการปฏิบัติงานในทุกหน้าที่			3.46	4.50	4.40
	ครูวาศ	3.46	-	1.04*	.94*
	ศึกษานิเทศก์	4.50	-	-	.10
	นักบวช	4.40	-	-	-
31. โรงเรียนมีแผนปฏิบัติการ เพื่อใช้ในการบริหารจัดการ			3.62	4.78	4.52
	ครูวาศ	3.62	-	1.16*	.90*
	ศึกษานิเทศก์	4.78	-	-	.26
	นักบวช	4.52	-	-	-
32. มีการนิเทศติดตามประเมินผลโดยเปรียบเทียบเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง			3.53	4.28	4.08
	ครูวาศ	3.53	-	.75*	.55*
	ศึกษานิเทศก์	4.28	-	-	.20
	นักบวช	4.08	-	-	-
33. มีการบันทึกและรายงานผลการประเมินให้ทุกฝ่ายทราบ			3.37	4.25	4.32
	ครูวาศ	3.37	-	.88*	.95*
	ศึกษานิเทศก์	4.25	-	-	.07
	นักบวช	4.32	-	-	-
34. มีการนำข้อมูล และผลการประเมินไปใช้ในการตัดสินใจ และปรับปรุงงานเพื่อให้ทันต่อความต้องการและทิศทางการศึกษา			3.33	4.25	4.24
	ครูวาศ	3.33	-	.92*	.91*
	ศึกษานิเทศก์	4.25	-	-	.01
	นักบวช	4.24	-	-	-



ตาราง 24 (ต่อ)

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ประเภทโรงเรียน	ผลสัมฤทธิ์			
		ครู วาส	สังคม มณฑล	นัก บวช	
		\bar{X}	2.91	3.71	3.64
35. มีการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นและเทคโนโลยีมา ประยุกต์ใช้ให้เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน	ชมร.วาส	2.91	-	.80*	.73*
	สังคมมณฑล	3.71	-	-	.15
	นักบวช	3.64	-	-	-
36. เปิดโอกาสให้ชุมชน สังคมและผู้ปกครอง มี ส่วนร่วมในการจัดการศึกษา	ชมร.วาส	2.86	-	.90*	1.07*
	สังคมมณฑล	3.67	-	-	.29
	นักบวช	3.96	-	-	-
37. โรงเรียนมีการสรุปดัชนีที่แสดงผลลัพธ์ ด้าน ความพึงพอใจของนักเรียนผู้ปกครองและชุมชน	ชมร.วาส	3.06	-	.58*	.50*
	สังคมมณฑล	3.64	-	-	.08
	นักบวช	3.56	-	-	-
40. โรงเรียนมีการจัดทำกราฟสถิติ ที่แสดงผลลัพธ์ ด้านคุณภาพของนักเรียนในแต่ละระดับชั้น	ชมร.วาส	3.46	-	.79*	.90*
	สังคมมณฑล	4.25	-	-	.11
	นักบวช	4.36	-	-	-
41. โรงเรียนมีดัชนีแสดงผลลัพธ์ของความก้าวหน้า ในการเข้าสู่การรับรองคุณภาพการศึกษา และ การประกันคุณภาพจากองค์กรภายนอก	ชมร.วาส	2.91	-	.76*	1.01*
	สังคมมณฑล	3.67	-	-	.25
	นักบวช	3.92	-	-	-
42. โรงเรียนมีข้อมูลสรุปการประเมินผลงาน บุคลากรรายบุคคลและฝ่ายต่างๆที่แสดงถึงการ ปฏิบัติงาน ได้อย่างมีคุณภาพ	ชมร.วาส	3.13	-	.95*	.62*
	สังคมมณฑล	4.08	-	-	.33
	นักบวช	3.75	-	-	-
43. โรงเรียนมีดัชนี ที่แสดงผลของความพึงพอใจ ของบุคลากร ในการทำงานอย่างมีคุณภาพ	ชมร.วาส	2.93	-	.57*	1.07*
	สังคมมณฑล	3.50	-	-	.50*
	นักบวช	4.00	-	-	-



ตาราง 24 (ต่อ)

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ประเภทโรงเรียน	\bar{X}	ชมรา	สังฆ	นัก
			วาส	มณฑล	บวช
			3.26	3.71	4.04
44. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน ของโรงเรียนเป็นไปตาม เป้าหมาย	ชมราวาส	3.26	-	.45*	.78*
	สังฆมณฑล	3.71	-	-	.33
	นักบวช	4.04	-	-	-
			3.49	4.14	4.22
	ชมราวาส	3.49	-	.65*	.73*
	สังฆมณฑล	4.14	-	-	.08
ภาพรวม	นักบวช	4.22	-	-	-

จากตาราง 24 แสดงว่า การดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จเสร็จ ของโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ ตามด้านองค์ประกอบบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ มีความแตกต่างกัน ระหว่างโรงเรียนของชมราวาสกับโรงเรียนของนักบวช และโรงเรียนของชมราวาสกับโรงเรียนสังฆมณฑล

เมื่อพิจารณารายข้อ ทุกข้อมีความแตกต่างกัน ระหว่างโรงเรียนของชมราวาสกับโรงเรียนของนักบวชและโรงเรียนของชมราวาสกับโรงเรียนสังฆมณฑล โดยโรงเรียนของนักบวช และโรงเรียนสังฆมณฑล มีระดับการดำเนินงานสูงกว่าโรงเรียนของชมราวาส



ตาราง 25 เปรียบเทียบการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ของโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ๑ ตามด้านขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ จำแนกตามประเภทของโรงเรียนคาทอลิก

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
1. มีการสร้างความเข้าใจและความตระหนักในการปรับปรุงคุณภาพการทำงานแก่ผู้บริหารและบุคลากรทุกฝ่ายในโรงเรียน	ระหว่างกลุ่ม	8.31	2	4.15	11.75*
	ภายในกลุ่ม	33.60	95	.35	
2. โรงเรียนมีการทบทวนระบบการบริหารงานปัจจุบันรวมทั้งวิเคราะห์สภาพปัจจุบันของโรงเรียนได้แก่การวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งโอกาสและภาวะคุกคาม (SWOT) พันธกิจ ภาระกิจของโรงเรียนโดยผู้บริหารและบุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนร่วม	ระหว่างกลุ่ม	14.49	2	7.31	13.93*
	ภายในกลุ่ม	49.86	95	.52	
3. มีการประกาศนโยบายคุณภาพ และวิสัยทัศน์ของโรงเรียน โดยคำนึงถึงความพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองครูและชุมชน อย่างชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	15.44	2	7.72	12.36*
	ภายในกลุ่ม	59.30	95		
4. มีการจัดองค์กรเพื่อการดำเนินงานตามนโยบายคุณภาพ โดยการจัดตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบพัฒนาคุณภาพงาน ทั้งระดับบริหารและระดับคณะทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	16.92	2	8.46	10.89*
	ภายในกลุ่ม		95	.77	
5. การวางแผนทำงานโดยกำหนด แผนยุทธศาสตร์ / จุดมุ่งหมาย ในการปรับปรุงคุณภาพการทำงานในทุกฝ่าย	ระหว่างกลุ่ม	18.44	2	9.22	15.78*
	ภายในกลุ่ม	55.51	95	.58	
6. มีการจัดทำแผนงานและ โครงการ เพื่อพัฒนาคุณภาพงาน ในฝ่ายต่างๆ ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์	ระหว่างกลุ่ม	14.72	2	7.36	11.80*
	ภายในกลุ่ม	59.23	95	.62	
7. มีการปฏิบัติงานตามแผนงานและ โครงการที่กำหนดไว้	ระหว่างกลุ่ม	9.72	2	4.96	11.84*
	ภายในกลุ่ม	38.98	95	.41	
8. มีการทบทวนวิธีการปฏิบัติงานและพัฒนาวิธีการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	11.61	2	5.80	12.22*
	ภายในกลุ่ม	45.13	95	.47	



ตาราง 25 (ต่อ)

การบริหารคุณภาพแบบเบ็คเสริ่ง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
9. มีการจัดทำคู่มือคุณภาพ/การจัดทำคู่มือการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	15.21	2	7.60	12.12*
	ภายในกลุ่ม	59.60	95	.62	
10. มีการจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงาน ของโรงเรียน	ระหว่างกลุ่ม	16.27	2	8.13	12.52*
	ภายในกลุ่ม	61.72	95	.65	
11. มีการจัดทำเอกสารบันทึกและติดตามการทำงานของแต่ละฝ่าย	ระหว่างกลุ่ม	11.02	2	5.51	6.75*
	ภายในกลุ่ม	77.47	95	.81	
12. มีการประชุมคณะกรรมการบริหาร เพื่อทบทวนการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักการบริหารแบบมีส่วนร่วมและทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	13.75	2	6.87	13.92*
	ภายในกลุ่ม	46.93	95	.49	
13. มีการปฏิบัติตามกระบวนการบริหารคุณภาพ P-D-C-A (Plan-Do-Check-Action) เป็นประจำ	ระหว่างกลุ่ม	17.71	2	8.85	13.80*
	ภายในกลุ่ม	60.97	95	.64	
14. มีการตรวจวัดประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	14.29	2	7.14	10.54*
	ภายในกลุ่ม	64.40	95	.67	
15. มีการแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่อง การปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	9.20	2	4.60	7.95*
	ภายในกลุ่ม	54.96	95	.57	
16. มีการเก็บบันทึกการดำเนินงานที่ประสบผลสำเร็จและไม่ประสบผลสำเร็จ เพื่อนำมาพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	11.10	2	5.55	8.20*
	ภายในกลุ่ม	64.28	95	.67	
17. มีกิจกรรมส่งเสริมให้ บุคลากรปรับปรุงคุณภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	6.86	2	3.43	5.44*
	ภายในกลุ่ม	59.88	95	.63	
18. มีการจัดการประชุมคณะกรรมการบริหาร และคณะทำงานเพื่อสรุปผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ	ระหว่างกลุ่ม	19.96	2	9.98	21.51*
	ภายในกลุ่ม	44.08	95	.46	
19. มีการประชาสัมพันธ์ หรือเผยแพร่ผลการดำเนินงานของโรงเรียนต่อสาธารณชน	ระหว่างกลุ่ม	29.53	2	14.76	21.59*
	ภายในกลุ่ม	64.96	95	.68	
20. มีการนำหลักการบริหารคุณภาพแบบเบ็คเสริ่ง มาใช้ในการบริหารงานปกติของโรงเรียน	ระหว่างกลุ่ม	13.60	2	6.80	11.61*
	ภายในกลุ่ม	55.66	95	.58	
21. มีการเตรียมพัฒนามูลสาร ของโรงเรียน เพื่อรับการประเมินจากองค์กรภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	24.09	2	12.04	15.38*
	ภายในกลุ่ม	74.40	95	.78	
22. มีการเตรียมเอกสาร และข้อมูลสารสนเทศ ของโรงเรียนที่เป็นปัจจุบัน	ระหว่างกลุ่ม	18.45	2	9.22	10.12*
	ภายในกลุ่ม	57.54	95	.60	

ตาราง 25 (ต่อ)

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
23. มีการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา ภายในของโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	14.92	2	7.46	10.12*
	ภายในกลุ่ม	69.98	95	.73	
24. มีการดำเนินการเขียนรายงานประจำปี(SSA)และ รายงานประเมินตนเอง(SSR)	ระหว่างกลุ่ม	26.54	2	13.27	14.25*
	ภายในกลุ่ม	88.43	95	.93	
25. มีการศึกษาแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอก ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน	ระหว่างกลุ่ม	12.77	2	6.38	10.79*
	ภายในกลุ่ม	56.20	95	.59	
	รวม	46.30	97		22.09*

*P < .05

จากตาราง 25 แสดงว่า โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ที่ประเภทต่างกันมี การดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ตามด้านขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ที่ ประเภท ต่างกัน มีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จด้านขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานทุกข้อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05



ตาราง 26 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ของการดำเนินงานการบริหารคุณภาพ แบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก ตามด้านขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพ แบบเบ็ดเสร็จ จำแนกตามประเภทของโรงเรียนคาทอลิก

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ประเภทโรงเรียน		ผลรวม	สิ่งพ	นัก	
			वास	มณฑล	บวช	
		\bar{X}	3.88	4.50	4.44	
1. มีการสร้างความเข้าใจและความตระหนักในการปรับปรุงคุณภาพการทำงานแก่ ผู้บริหารและบุคลากรทุกฝ่ายในโรงเรียน	ผลรวม		3.88	-	.62*	.56*
	สิ่งพ		4.50	-	-	.06
	นักบวช		4.44	-	-	-
2. โรงเรียนมีการทบทวนระบบการบริหารงานปัจจุบันรวมทั้ง วิเคราะห์สภาพปัจจุบันของโรงเรียนได้แก่ การวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและภาวะคุกคาม (SWOT) พันธกิจภารกิจของโรงเรียน โดยผู้บริหารและบุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนร่วม	ผลรวม		3.80	4.64	4.48	
	ผลรวม		3.80	-	.84*	.68*
	สิ่งพ		4.64	-	-	.16
	นักบวช		4.48	-	-	-
3. มีการประกาศนโยบายคุณภาพและวิสัยทัศน์ของโรงเรียน โดยคำนึงถึงความพอใจของ นักเรียน ผู้ปกครอง ครูและชุมชน อย่างชัดเจน	ผลรวม		3.62	4.46	4.36	
	ผลรวม		3.62	-	.84*	.74*
	สิ่งพ		4.46	-	-	.10
4. มีการจัดองค์กรเพื่อการดำเนินงานตามนโยบายคุณภาพ โดยการจัดตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบพัฒนาคุณภาพงานทั้งระดับบริหารและระดับคณะทำงาน	ผลรวม		3.60	4.42	4.44	
	ผลรวม		3.60	-	.82*	.84
	สิ่งพ		4.42	-	-	.02
5. มีการวางแผนทำงาน โดยการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ และจุดมุ่งหมายในการปรับปรุงคุณภาพการทำงานในทุกฝ่าย	ผลรวม		3.51	4.32	4.44	
	ผลรวม		3.51	-	.81*	.93*
	สิ่งพ		4.32	-	-	.12
6. มีการจัดทำแผนงานและโครงการ เพื่อพัฒนาคุณภาพงานในฝ่ายต่างๆ ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์	ผลรวม		3.60	4.39	4.36	
	ผลรวม		3.60	-	.79*	.76*
	สิ่งพ		4.39	-	-	-
	นักบวช		4.36	-	-	-



ตาราง 26 (ต่อ)

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ประเภทโรงเรียน	\bar{X}	มร	ส้ง	น้
			วาส	มณฑล	บวช
			3.82	4.52	4.32
7. มีการปฏิบัติงานตามแผนงานและ โครงการที่กำหนดไว้	มร	3.82	-	.70*	.50*
	ส้ง	4.52	-	-	.20
	น้	4.32	-	-	-
8. มีการทบทวนวิธีการปฏิบัติงานและพัฒนาวิธีการทำงาน	มร	3.57	3.57	4.21	4.32
	ส้ง	4.21	-	-	.11
	น้	4.32	-	-	-
9. มีการจัดทำคู่มือคุณภาพ/การจัดทำ คู่มือการทำงาน	มร	3.26	3.26	4.03	4.08
	ส้ง	4.03	-	-	.03
	น้	4.08	-	-	-
10. มีการจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานของโรงเรียน	มร	3.42	3.42	4.32	4.12
	ส้ง	4.32	-	-	.20
	น้	4.12	-	-	-
11. มีการจัดทำเอกสารบันทึกและติดตามการทำงานของแต่ละฝ่าย	มร	3.42	3.42	4.07	4.12
	ส้ง	4.07	-	-	.05
	น้	4.12	-	-	-
12. มีการประชุมคณะกรรมการบริหาร เพื่อทบทวนการปฏิบัติงานโดยยึดหลักการบริหารแบบมีส่วนร่วมและทำงานเป็นทีม	มร	3.77	3.77	4.50	4.56
	ส้ง	4.50	-	.73*	.79*
	น้	4.56	-	-	.06
13. มีการปฏิบัติตามกระบวนการบริหารคุณภาพ P-D-C-A(Plan-Do-Check-Action) เป็นประจำ	มร	3.35	3.35	4.17	4.24
	ส้ง	4.17	-	.82*	.89*
	น้	4.24	-	-	.07



ตาราง 26 (ต่อ)

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ประเภทโรงเรียน				
		ครู	สั่งหม	นัก	
		วาศ	มณฑล	บวช	
		\bar{X}	3.44	4.32	4.07
14. มีการตรวจวัดประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนการปฏิบัติงาน	ครูวาศ	3.44	-	.88*	.63*
	สั่งหมณฑล	4.32	-	-	.25
	นักบวช	4.07	-	-	-
15. มีการแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่อง ของการปฏิบัติงาน	ครูวาศ	3.57	-	.57*	.67*
	สั่งหมณฑล	4.14	-	-	.10
	นักบวช	4.24	-	-	-
16. มีการเก็บบันทึกการดำเนินงานที่ประสบผลสำเร็จและไม่ประสบผลสำเร็จ เพื่อนำมาพัฒนา	ครูวาศ	3.48	-	.52*	.80*
	สั่งหมณฑล	4.00	-	-	.28
	นักบวช	4.28	-	-	-
17. มีกิจกรรมส่งเสริม ให้นักลากรปรับปรุงคุณภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง	ครูวาศ	3.77	-	.40*	.70*
	สั่งหมณฑล	4.17	-	-	.23
	นักบวช	4.40	-	-	-
18. มีการจัดการประชุมคณะกรรมการบริหาร และคณะทำงานเพื่อสรุปผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ	ครูวาศ	3.68	-	.82*	1.00*
	สั่งหมณฑล	4.50	-	-	.18
	นักบวช	4.68	-	-	-
19. มีการประชาสัมพันธ์ หรือเผยแพร่ผลการดำเนินงานของโรงเรียนต่อสาธารณชน	ครูวาศ	2.91	-	1.21*	.98*
	สั่งหมณฑล	4.12	-	-	.23
	นักบวช	3.89	-	-	-
20. มีการนำหลักการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จมาใช้ในการบริหารงานปกติของโรงเรียน	ครูวาศ	3.46	-	.68*	.82*
	สั่งหมณฑล	4.14	-	-	.14
	นักบวช	4.28	-	-	-



ตาราง 26 (ต่อ)

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ	ประเภทโรงเรียน	\bar{X}	ชมรา	ตั้งม	นัก
			วาส	มณฑล	บวช
		\bar{X}	3.53	4.53	4.52
21. มีการเตรียมพัฒนาบุคลากร เพื่อรับการประเมินจากองค์กรภายนอก	ชมราวาส	3.53	-	1.00	.99*
	ตั้งมณฑล	4.53	-	-	.01
	นักบวช	4.52	-	-	-
22. มีการเตรียมเอกสารและข้อมูลสารสนเทศ ของโรงเรียนที่เป็นปัจจุบัน			3.53	4.32	4.48
	ชมราวาส	3.53	-	.79*	.95*
	ตั้งมณฑล	4.32	-	-	.16
23. มีการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการ ศึกษาภายในของโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง			3.55	4.21	4.44
	ชมราวาส	3.55	-	.66*	.89*
	ตั้งมณฑล	4.21	-	-	.23
24. มีการดำเนินการเขียนรายงานประจำปี (SSA)และรายงานประเมินตนเอง(SSR)			3.33	4.39	4.36
	ชมราวาส	3.33	-	1.06*	1.03*
	ตั้งมณฑล	4.39	-	-	.03
25. มีการศึกษาแนวทางการประเมินคุณภาพ ภายนอก ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน			3.71	4.46	4.40
	ชมราวาส	3.71	-	.75*	.69*
	ตั้งมณฑล	4.46	-	-	.06
ภาพรวม			3.54	4.29	4.35
	ชมราวาส	3.54	-	.75*	.81*
	ตั้งมณฑล	4.29	-	-	.06
	นักบวช	4.35	-	-	-



จากตาราง 26 แสดงว่า การดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จเสร็จ ของ โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ ด้านขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพ แบบเบ็ดเสร็จ มีความแตกต่างกันระหว่าง โรงเรียนของฆราวาสกับโรงเรียนของนักบวช และ โรงเรียนของฆราวาสกับโรงเรียนสังฆมณฑล

เมื่อพิจารณารายข้อ ทุกข้อมีความแตกต่างกัน ระหว่างโรงเรียนของฆราวาสกับโรงเรียน ของนักบวช และโรงเรียนของฆราวาส กับโรงเรียนสังฆมณฑล โดยโรงเรียนของนักบวช และ โรงเรียนสังฆมณฑล มีระดับการดำเนินงานสูงกว่าโรงเรียนของฆราวาส



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ผู้วิจัยนำเสนอสรุปผลการวิจัย โดยมีสาระสำคัญซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายของการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ
2. เพื่อเปรียบเทียบการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ จำแนกตาม ระดับการศึกษาของผู้บริหาร ประสิทธิภาพในการบริหาร ของผู้บริหาร โรงเรียน และประเภทของโรงเรียนคาทอลิก

2. สมมติฐานการวิจัย

1. โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ที่ผู้บริหาร โรงเรียนมีระดับการศึกษา ต่างกัน จะมีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จแตกต่างกัน
2. โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ที่ผู้บริหาร โรงเรียนมีประสิทธิภาพ ในการบริหารต่างกัน จะมีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จแตกต่างกัน
3. โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ที่ประเภทต่างกัน จะมีการดำเนินงาน การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จแตกต่างกัน

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งผู้วิจัยจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่ผู้วิจัย



สร้างขึ้นเองโดยสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร โรงเรียนคาทอลิกอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ที่ปฏิบัติงานในโรงเรียน โดยสุ่มตัวอย่างจากผู้บริหารโรงเรียนทั้งหมด 130 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 98 คน

ขั้นตอนการวิจัย ผู้วิจัยแบ่งการดำเนินงานเป็น 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนการเตรียมการ ขั้นตอนออกแบบเครื่องมือ ขั้นตอนตรวจสอบเครื่องมือ ขั้นตอนเก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนสรุปและอภิปรายผล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามผู้บริหารโรงเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิกอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ

ผู้วิจัยได้นำร่างแบบสอบถามไปตรวจสอบความเที่ยงตรง(Validity) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านและคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ต่อจากนั้นนำเครื่องมือไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) กับผู้บริหารโรงเรียนที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.95

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืน มาดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จากนั้น ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences for Windows Release 7.5) โดยคำนวณค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบค่า t -test และ F -test (One way analysis of variance) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha .05$ เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) โดยวิธี LSD (Fisher' Least Significant Difference) ซึ่งมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียน โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการบริหาร และประเภทโรงเรียนคาทอลิก โดยหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2 วิเคราะห์การดำเนินการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ทั้ง 3 ด้าน โดยส่วนรวม รายด้าน และรายข้อ โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. เปรียบเทียบการดำเนินการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก

สังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้บริหาร ประสิทธิภาพในการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนของโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ โดยหาค่า t-test

4. เปรียบเทียบการดำเนินการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ จำแนกตามประเภทโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ โดยหาค่า F-test

4. สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ พบประเด็นสำคัญสามารถนำมาสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. โรงเรียนคาทอลิกอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ มีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จโดยภาพรวมมีการดำเนินการอยู่ในระดับมากถึง 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้คือ ด้านหลักการการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ รองลงมาคือด้านขั้นตอนและวิธีดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จและด้านองค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อและแต่ละด้านพบว่าส่วนใหญ่ อยู่ในระดับดำเนินการมาก ยกเว้นด้านผลการปฏิบัติงานของสถานศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ชุมชน สังคม และผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา การสรุปดัชนีที่แสดงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองและชุมชน โรงเรียนมีดัชนีที่แสดงผลลัพธ์ของความก้าวหน้าในการเข้าสู่การรับรองคุณภาพการศึกษาและการประกันคุณภาพจากองค์กรภายนอก และโรงเรียนมีดัชนีที่แสดงผลของความพึงพอใจของบุคลากรในการทำงานอย่างมีคุณภาพ

2. โรงเรียนคาทอลิกอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ ที่ผู้บริหารมีระดับการศึกษาต่างกัน มีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดโดยพบว่าโรงเรียนที่ผู้บริหารมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยในการดำเนินงานสูงกว่าโรงเรียนที่ผู้บริหารมีระดับการศึกษาปริญญาตรี

แต่เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าผู้บริหารโรงเรียนคาทอลิกอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ ที่ผู้บริหารมีระดับการศึกษาต่างกัน มีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ในส่วนที่เกี่ยวกับด้านขั้นตอนและวิธีดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ไม่มีความแตกต่างกัน



3. โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ที่ผู้บริหารมีประสบการณ์ในการบริหาร ต่างกัน มีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านองค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างการบริหาร เพื่อสนับสนุนระบบการบริหารสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียน การส่งเสริมให้ชุมชน สังคม ผู้ปกครอง เห็นความสำคัญของการศึกษาและการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ใช้แผนกลยุทธ์หรือธรรมนูญโรงเรียนเป็นเครื่องกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน การดำเนินงานตามแผนมีผู้รับผิดชอบ และมีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ โรงเรียนมีการนำข้อมูลความพึงพอใจมาเปรียบเทียบกับโรงเรียนอื่นเพื่อกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพด้านต่างๆของโรงเรียน โรงเรียนจัดระบบการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศเพื่อสนับสนุนกระบวนการตัดสินใจ การวางแผนและการปรับปรุงคุณภาพในทุกระดับทุกหน้าที่ โรงเรียนมีแผนการพัฒนานุเคราะห์ของโรงเรียนทั้งในด้านทักษะและคุณภาพชีวิตที่สอดคล้อง กับแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานของโรงเรียน โรงเรียนเปิดโอกาสส่งเสริมและกระตุ้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง โรงเรียนมีดัชนีที่แสดงผลของความพึงพอใจของบุคลากรในการทำงานอย่างมีคุณภาพประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของโรงเรียนเป็นไปตามเป้าหมาย และด้านขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในเรื่อง มีการประกาศนโยบายคุณภาพและวิสัยทัศน์ของโรงเรียนโดยคำนึงถึงความพอใจของนักเรียน ผู้ปกครอง ครูและชุมชนอย่างชัดเจน และมีการปฏิบัติงานตามแผนงานและโครงการที่กำหนดไว้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งพบว่า โรงเรียนคาทอลิกอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯที่ผู้บริหารมีประสบการณ์ในการบริหาร 10 ปีขึ้นไป มีระดับการดำเนินการสูงกว่า โรงเรียนที่ผู้บริหารมีประสบการณ์ในการบริหารต่ำกว่า 10 ปี

4. โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ที่ประเภทต่างกันมีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จโดยรวมทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดและเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ที่ประเภทต่างกัน มีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ทุกด้าน แตกต่างกัน โดยโรงเรียนของนักบวชและโรงเรียนของสังฆมณฑล มีระดับดำเนินการมากกว่าโรงเรียนของฆราวาส

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านองค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จที่เกี่ยวกับ การวางแผนกลยุทธ์มุ่งเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับสถานศึกษา ด้านโรงเรียนศึกษาสภาพความต้องการ ความคาดหวังของนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน สังคมทั้งในปัจจุบันและ



อนาคต และด้านโรงเรียนมีการจัดทำกราฟสถิติ ที่แสดงผลลัพธ์ด้านคุณภาพของนักเรียนในแต่ละระดับชั้น ไม่แตกต่างกัน

5. อภิปรายผล

จากการศึกษาการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จของโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ มีประเด็นสำคัญที่ต้องพิจารณาและนำมาอภิปรายในบทนี้ ดังนี้

1. โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ มีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จโดยรวมมีการดำเนินการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีการดำเนินการอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือด้านหลักการการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ด้านขั้นตอนและวิธีดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จและด้านองค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จตามลำดับ

ด้านหลักการการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ พบว่า มีการดำเนินการในระดับมากกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 8 หลักการจัดการศึกษาจะให้ความสำคัญกับการศึกษาตลอดชีวิตสำหรับประชาชน เน้นการปรับปรุงกระบวนการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องรวมทั้งให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายคน เช่น เซอร์เมอร์ฮอน (Schermerhorn, 1993 : 693) ฮราเดสกี (Hradesky, 1995 : 2-3) วีรพงษ์ ลือประสิทธิ์กุล (2540 : 126) วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541 : 20-21) ที่กล่าวโดยสรุปว่า การบริหารคุณภาพ เป็นการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและการสร้างให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าทั้งภายในและภายนอก ขณะเดียวกันก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภลักษณ์ เศษระพานิช (2544 : 153) ที่พบว่า โรงเรียนเอกชนที่มุ่งพัฒนาคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จจะต้องมีวิธีการสำรวจความต้องการ หรือความพึงพอใจของลูกค้า คือผู้ปกครอง นักเรียน ครูและชุมชน เพื่อนำสิ่งที่ลูกค้าเหล่านั้นต้องการมากำหนดเป็นแนวทางในการจัดบริการที่เหมาะสมต่อไป และสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ที่มีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาสังคมให้เข้มแข็งและมีคุณภาพ โดยใช้ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาคุณภาพ และคุ้มครองสังคมที่เน้นการสนับสนุนให้ครอบครัว ชุมชน องค์กรพัฒนาเอกชนและสถาบันทางศาสนาให้มีบทบาทในการจัดการศึกษามากขึ้น

สำหรับหลักการที่เกี่ยวกับ การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ได้ผลงานอย่างต่อเนื่อง นั้น ได้สอดคล้องกับผลการวิจัยแนวโน้มทางการศึกษาของโรงเรียนเอกชน โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2536 : 4) ที่พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความอยู่รอดของโรงเรียนเอกชนคือเรื่องคุณภาพโดยเฉพาะคุณภาพด้านวิชาการนั้นมีผลต่อการเลือกโรงเรียนของเด็กและผู้ปกครอง และพบว่าด้านองค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการ



ศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ในประเด็นที่ให้สถานศึกษามีระบบการประกันคุณภาพภายในและภายนอก โดยมีองค์กรอิสระเป็นผู้ประเมินคุณภาพมาตรฐานอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี ทั้งนี้เพื่อให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ส่วนการเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนในโรงเรียน ได้มีส่วนร่วมคิดร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ และ ร่วมมือกันในการจรรโลงคุณภาพของโรงเรียน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของออกแลนด์ (Oakland, 1998 : 353) ที่กล่าวว่า ต้องกระตุ้นให้พนักงานทุกคนตระหนักถึงคุณภาพและตระหนักถึงการบริหารที่มุ่งสู่คุณภาพ และสร้างจิตสำนึกในการมีส่วนร่วม สอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการอื่น ๆ เช่น ฮราเดสกี (Hradesky, 1995 : 2-3) วีรพจน์ ถือประสิทธิ์สกุล (2540 : 145-146) ที่กล่าวว่า หลักการสำคัญของการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จคือการให้ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการสร้างคุณภาพอย่างเป็นวัฒนธรรม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอีเบส (Ebest, 1996) ที่พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการนำการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ มาใช้ในโรงเรียนจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการสนับสนุนจาก ผู้นำ บุคลากรและชุมชน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ทุกคนต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการนำระบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จมาใช้ในองค์กร

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับหลักการของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ในหมวด 5 การบริหารและการจัดการศึกษา ที่ให้โรงเรียนเอกชนต้องเป็นนิติบุคคล บริหารโดยคณะกรรมการบริหารซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ผู้รับใบอนุญาต ผู้แทนผู้ปกครอง ผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้แทนครู ผู้แทนศิษย์เก่า และผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการบริหารโรงเรียนเอกชน ต้องเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของโรงเรียนด้วย

ด้านขั้นตอนและวิธีดำเนินงานการบริหารคุณภาพเบ็ดเสร็จมีระดับการดำเนินงานมาก สอดคล้องกับแนวการบริหารการศึกษาของประเทศไทยที่อยู่ในช่วงของการปฏิรูปการศึกษา และมีกฎหมายการศึกษาที่กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก ทำให้โรงเรียนทุกโรงเรียนพัฒนาตนเองตามกรอบการประกันคุณภาพ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์ (2539 : 160-162) ที่พบว่า ขั้นตอนและวิธีดำเนินงานในการนำระบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จไปใช้ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน คือ การเตรียมการดำเนินงาน การดำเนินงานตามแผน การตรวจประเมินผลการปฏิบัติงาน และการสรุปผลการดำเนินงานและสรุปลักษณะ เศษระพานิช (2544 : 158)



ที่พบว่า โรงเรียนเอกชนดำเนินการตามกรอบการประกันคุณภาพการศึกษาเอกชนซึ่งกำหนดไว้ ก็สามารถนำขั้นตอนและวิธีการเหล่านั้นมาดำเนินการเพื่อเข้าสู่ระบบคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จต่อไปได้ โดยเน้นในส่วนของ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องให้ชัดเจนมากขึ้น และการกำหนดแผนพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ที่ถือว่าเป็นลูกค้าทั้งภายในและภายนอกของโรงเรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิพร บรรดิธเชษฐ์ (2546 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า การศึกษาความเป็นไปได้ของรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในขั้นตอนและวิธีดำเนินงานในการนำระบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ การเตรียมการดำเนินงาน การดำเนินงานตามแผน การตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน การสรุปผลการดำเนินงาน และบำรุงรักษาระบบ และขั้นการขอรับรองคุณภาพจากองค์กรภายนอก มีความเป็นไปได้ในระดับมากที่สุดทุกขั้นตอนสอดคล้องกับขั้นตอนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การจัดทำแผนพัฒนาหรือธรรมนูญโรงเรียน การดำเนินการตามแผนพัฒนาหรือธรรมนูญโรงเรียนการติดตามตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงาน การประเมินตนเอง และขั้นการขอรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2542ก : 3) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับขั้นตอนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาที่ประกอบด้วย ขั้นเตรียมการ ขั้นดำเนินการ โดยดำเนินการตามวงจรคุณภาพ PDCA คือ วางแผน ดำเนินงานตามแผน ตรวจสอบประเมินผล และนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน และขั้นการรายงานผล คือ การจัดทำรายงานประเมินตนเองหรือรายงานประจำปี (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2544 : 13)

ส่วนด้านองค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก แต่เป็นลำดับสุดท้าย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์ประกอบด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียน มีความสอดคล้อง กับยุทธศาสตร์สู่ความสำเร็จของการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เพราะภาวะผู้นำและความตระหนักของผู้บริหารเป็นองค์ประกอบสำคัญ ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จไม่ว่าจะใช้ระบบการประกันคุณภาพรูปแบบใดก็ตาม ถ้าจะทำให้สำเร็จผู้บริหารจะต้องเป็นแกนหลัก ในการบริหารจัดการประสานให้บุคลากรภายในและภายนอกสถานศึกษาที่เกี่ยวข้อง มาร่วมกันทำงานเป็นทีม และคอยติดตาม กำกับดูแล ส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินงานให้มีความต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. 2544 : 53) ฉะนั้นการที่จะนำระบบการบริหาร



คุณภาพแบบเบ็ดเสร็จมาใช้พัฒนาโรงเรียน ภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญ เพราะผู้บริหารเป็นผู้ผลักดันให้องค์กรขับเคลื่อน และเป็นตัวแปรสำคัญในการสร้างสรรค์ให้เกิดคุณภาพ ภายใต้ระบบการบริหารจัดการขององค์กร

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่ มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้าน ผลการปฏิบัติงานของสถานศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การสรุปดัชนีที่แสดงผลลัพธ์ด้าน ความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองและชุมชน โรงเรียนมีดัชนีที่แสดงผลลัพธ์ของความก้าวหน้า ในการเข้าสู่การรับรองคุณภาพการศึกษา และการประกันคุณภาพจากองค์กรภายนอก และโรงเรียน มีดัชนีที่แสดงผลของความพึงพอใจของบุคลากรในการทำงานอย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า โรงเรียนคาทอลิกเป็นโรงเรียนที่ได้รับความเชื่อถือจากผู้ปกครองอยู่แล้ว รวมทั้งค่าตอบแทนหรือ สวัสดิการต่าง ๆ ที่โรงเรียนจัดให้บุคลากรเทียบเท่าโรงเรียนของรัฐ และโรงเรียนคาทอลิกจะให้ความสำคัญต่อการพัฒนาด้านวิชาการ และคุณธรรมจริยธรรม ตามค่านิยมโรงเรียนคาทอลิก ซึ่ง จะถือดัชนีชี้วัดผลสัมฤทธิ์ คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนเป็นสำคัญ สอดคล้องกับเอกลักษณ์ ของสถาบันการศึกษาคาทอลิก ข้อ 2 ที่ว่า มุ่งอบรมสั่งสอนเด็กและเยาวชน ให้เป็นบุคคลที่เปี่ยมไป ด้วยคุณธรรมและความรู้ และเป็นพลเมืองดีของชาติ ตามหลักคริสตธรรม (สภาการศึกษาคาทอลิก. 2543 : 18)

ส่วนการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ให้เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน และการเปิดโอกาสให้ชุมชน สังคมและผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ดำเนินการอยู่ใน ระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องมาจากรูปแบบการเข้ามามีส่วนร่วมของชุมชน สังคมและผู้ปกครองใน การจัดการศึกษาที่ผ่านมายังไม่เป็นรูปธรรมชัดเจน ส่วนใหญ่โรงเรียนจะดำเนินการไปตามที่ ระเบียบราชการกำหนด อีกทั้งผู้ปกครอง และชุมชน คิดว่าการเข้ามามีส่วนร่วมกับโรงเรียนนั้นเสีย เวลาและเสียเงิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ แครี่ (Cary. 1970 : 147) ได้ศึกษาลักษณะของการมีส่วนร่วม ตามบทบาทและ หน้าที่ของผู้เข้าร่วมพบว่า มีการเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาโดยเป็น ผู้เข้าร่วมประชุม เป็นผู้บริจาคเงิน การเป็นกรรมการและการเป็นประธานการประชุม

2. โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ฯ ที่ผู้บริหารระดับการศึกษาต่างกัน มี การดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด โดยพบว่าโรงเรียนที่ผู้บริหารมีระดับการศึกษาสูง กว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติสูงกว่าโรงเรียน ที่ผู้บริหารมีระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พูนศรี ดันดิวัฒน์ (2538 : บทคัดย่อ)ที่พบว่าผู้บริหารโรงเรียนอนุบาล



ของรัฐ ที่มีวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ในการบริหารงาน มีความพร้อมในการบริหารงาน โรงเรียนต่างกัน สอดคล้องกับสมศักดิ์ เจียมธีรสกุล(2533 : บทคัดย่อ) พบว่า ผู้บริหารโรงเรียน ประถมศึกษา จังหวัดกระบี่ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อการวางแผนบริหารโรงเรียน แตกต่าง กัน และ สอดคล้องกับ ศักดิ์ชัย ปัญหา (2528 : 51) พบว่า ผู้บริหารและครูโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 5 จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์บริหาร และขนาดโรงเรียน มีทัศนคติ ต่อกระบวนการวางแผนปฏิบัติการของโรงเรียนแตกต่างกัน

นอกจากนี้ผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จะได้รับการพัฒนาในด้านระบบ การบริหารจัดการแนวใหม่จากหลักสูตรของสถาบันที่สำเร็จการศึกษา และข้อกำหนดในพระราช บัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ในเรื่องใบประกอบวิชาชีพ ที่ระบุว่าให้ผู้บริหาร สถานศึกษาต้องมีใบประกอบวิชาชีพผู้บริหาร ซึ่งมีแนวโน้มที่ชัดเจนว่าคุณสมบัติข้อหนึ่งของการ ได้มาซึ่งใบประกอบวิชาชีพผู้บริหารคือ ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ทางด้านการบริหารการศึกษาด้วย ทำให้มุมมองและวิสัยทัศน์ในการบริหารของผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน จึงแตกต่างกัน

แต่เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าผู้บริหารโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ที่ผู้บริหารมีระดับการศึกษาต่างกันมีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง กับขั้นตอนและวิธีดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้เป็น เพราะ ว่า สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2541 : 5-6) ได้กำหนดขอบข่ายให้โรงเรียนใน สังกัดดำเนินการ 3 เรื่อง คือ การกำหนดมาตรฐานคุณภาพของโรงเรียน จัดให้มีการประกันคุณภาพ ภายในโรงเรียน และการรับรองคุณภาพการศึกษาซึ่งได้พัฒนาและดำเนินการมาตั้งแต่ พุทธศักราช 2536 เป็นต้นมา สอดคล้องกับ ชาญศักดิ์ สามสี (2544 : 169) พบว่า โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6 ที่ผู้บริหารมีระดับการศึกษาต่างกัน มีกระบวนการบริหารระบบ คุณภาพ โดยรวม 7 ขั้นตอน ไม่แตกต่างกัน

3. โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ๑ ที่ผู้บริหารมีประสบการณ์ในการ บริหารต่างกัน มีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่าง กันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด ทั้งนี้เพราะว่าผู้บริหารโรงเรียนในปัจจุบันทุกโรงเรียน จะต้องพัฒนาตนเอง ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ในหมวดที่ 7 ครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา นอกจากนี้โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ๑ อยู่ ภายใต้การดูแลของสภาการศึกษาคาทอลิกแห่งประเทศไทย ซึ่งได้จัดให้มีการอบรม และพัฒนา ผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง ทั้งในหลักสูตรระยะสั้นและระยะยาว ประกอบกับการปฏิรูปการศึกษาตาม พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการ

การศึกษาเอกชน ได้กำหนดยุทธศาสตร์การประกันคุณภาพการศึกษา จึงทำให้ผู้บริหารโรงเรียนทุกคน ตื่นตัวในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน เพื่อสนองนโยบายดังกล่าวข้างต้น ซึ่งสอดคล้องกับสอดคล้องกับ ชาญศักดิ์ สามสี (2544 : 169) พบว่า โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6 ที่ผู้บริหารมีประสบการณ์ในการบริหารต่างกัน มีกระบวนการบริหารระบบคุณภาพ โดยรวม และรายชื่อ ไม่แตกต่างกัน และสมบูรณ์ รุวสินธุ์ (2539 : บทคัดย่อ) พบว่าผู้บริหารโรงเรียน ที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งต่างกัน มีการบริหารงานตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน

4. โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ที่ประเภทต่างกันมีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า โรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ที่ประเภทต่างกัน มีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ทุกด้านแตกต่างกัน โดยโรงเรียนของนักบวชและโรงเรียนของอัครสังฆมณฑลจะมีระดับดำเนินการมากกว่าโรงเรียนของฆราวาสทั้งนี้เนื่องมาจากโรงเรียนของนักบวช และโรงเรียนของอัครสังฆมณฑลจะมีระบบการพัฒนาและการนิเทศ ติดตามการดำเนินงานของโรงเรียนที่ชัดเจน มีการบริหารงานโดยกลุ่มโรงเรียนในรูปสหวิทยาการ เช่น โรงเรียนในเครือเซนต์คาเบรียล โรงเรียนในเครืออัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ และโรงเรียนในเครือพระหฤทัย เป็นต้น รวมทั้งความพร้อมของบุคลากรและงบประมาณนั้นมีมากกว่า ส่วนโรงเรียนของฆราวาสคาทอลิก บริหารงานเป็นเอกเทศ ยึดการบริหารงานในระบบครอบครัวเป็นหลัก และขึ้นตรงต่อสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ด้านองค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนกลยุทธ์มุ่งเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับสถานศึกษา ด้านโรงเรียนศึกษาสภาพความต้องการและความคาดหวังของนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน สังคม ทั้งในปัจจุบันและอนาคต และโรงเรียนมีการจัดทำกราฟสถิติที่แสดงผลลัพธ์ด้านคุณภาพของนักเรียนในแต่ละระดับชั้น ไม่แตกต่างกันนั้น ทั้งนี้เนื่องจากโรงเรียนเอกชนทุกประเภทมุ่งเสริมสร้างคุณภาพ เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชนและสังคมเป็นปัจจัยสำคัญ สอดคล้องกับผลการวิจัยแนวโน้มทางการศึกษาของโรงเรียนเอกชน โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน.(2536 : 4) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความอยู่รอดของโรงเรียนเอกชน คือ เรื่องคุณภาพ โดยเฉพาะคุณภาพทางด้านวิชาการนั้น มีผลต่อการเลือกโรงเรียนของเด็ก และผู้ปกครอง ฉะนั้นระบบการประกันคุณภาพทางการศึกษาเป็นเรื่องสำคัญ และสอดคล้องกับ จาร์ส นองมาก (2538:65) ที่กล่าวว่า โรงเรียนเอกชนเป็นหน่วยปฏิบัติที่ทำหน้าที่ให้การศึกษาและพัฒนาผู้เรียน โดยถือผู้เรียนเป็นทั้งผู้รับบริการ และผลผลิตของการจัดการศึกษา ประกอบกับโรงเรียนเอกชนมีความเป็นอิสระและความคล่องตัวในการบริหารสามารถจัดการได้อย่างยืดหยุ่นมากกว่าโรงเรียน



ของรัฐ มีลักษณะคล้ายองค์กรธุรกิจ ที่เน้นด้านคุณภาพควบคู่กับการขยายด้านปริมาณ เพื่อความอยู่รอดขององค์กร

6. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป มีรายละเอียดดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จแตกต่างกัน โดยผู้บริหารที่วุฒิสองกว่าปริญญาตรี มีระดับการดำเนินงานสูงกว่าผู้บริหารที่วุฒิปริญญาตรี ฉะนั้นหน่วยงานต้นสังกัด ควรสนับสนุน ส่งเสริมให้ผู้บริหารสถานศึกษา ศึกษาต่อในระดับการศึกษาที่สูงขึ้น

2. จากผลการวิจัยพบว่า หลักการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จนั้น มีสอดคล้องกับเป้าหมายของโรงเรียนเอกชน ที่มุ่งให้ความสำคัญกับนักเรียน ครู ผู้ปกครองและชุมชนเน้นการปรับปรุงและเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วม ฉะนั้นผู้บริหารโรงเรียนที่มุ่งพัฒนาตามหลักการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ จะต้องมียุทธศาสตร์การสำรวจความต้องการ หรือความพึงพอใจของผู้ปกครอง นักเรียน ครูและชุมชน เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมากำหนดแนวทางการให้บริการ รวมทั้งแสวงหาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทางการศึกษาทุกเรื่องอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

3. ผลการวิจัยที่พบว่า การนำภูมิปัญญาท้องถิ่นและการเปิดโอกาสให้ชุมชน สังคมและผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาน้อย ซึ่งไม่สอดคล้องกับความต้องการของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ฉะนั้นโรงเรียนคาทอลิก ควรสร้างทัศนคติ และปรับกลยุทธ์ในการให้ผู้ปกครอง ชุมชน และท้องถิ่น เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม

4. ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จมีความสอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพ หน่วยงานต้นสังกัด ควรพิจารณา สนับสนุนและส่งเสริมการนำรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ มาบูรณาการเข้าสู่ระบบการประกันคุณภาพศึกษาภายในโรงเรียนและภายนอกได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการบริหารการศึกษาของโรงเรียนเอกชนจะคำนึงถึงนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ฉะนั้นจึงควรศึกษาความต้องการและความคาดหวังของนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนคาทอลิก เพื่อจะได้นำข้อมูลไปใช้ในการกำหนดนโยบายคุณภาพของโรงเรียน เนื่องจากคุณภาพเกิดจากความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน



2. เนื่องจากรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จมีหลายรูปแบบและยังเกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกฝ่ายในโรงเรียน ฉะนั้นควรศึกษาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ ในการนำรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จมาใช้ในโรงเรียนคาทอลิก เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพการศึกษา เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและหน่วยงานต้นสังกัดในการกำหนดนโยบาย ส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

3. จากผลการวิจัยพบว่า มีปัจจัยหลายส่วนได้แก่ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการบริหารและบริบทของโรงเรียนมีผลต่อการนำแนวคิดการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จมาในสถานศึกษาแต่ยังไม่ทราบว่าปัจจัยในเรื่องใดที่มีอิทธิพลโดยตรง ดังนั้นจะควรศึกษาในเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อ การนำรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จมาใช้ในสถานศึกษา เพื่อนำผลมาปรับปรุงรูปแบบการบริหารคุณภาพให้เหมาะสมกับโรงเรียนต่อไป

4. ควรศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ เกี่ยวกับกระบวนการและวิธีการในการนำรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จมาใช้ในโรงเรียน