รูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6

MODEL OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT OF SCHOOL IN SECONDARY EDUCATIONAL SERVICE AREA OFFICE 6

นราวัลย์ สุรังค์สุริยกุล[1]

Narawan Surangsuriyakun[1]

[1]นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 และศึกษาความเป็นไปได้ของรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัยไว้ 4 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน และนำมาสร้างเป็นร่างรูปแบบจัดการคุณภาพโดยรวมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 ขั้นตอนที่ 2 หาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความสอดคล้องของร่างรูปแบบจัดการคุณภาพโดยรวมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 โดยการหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ขั้นตอนที่ 3 พัฒนารูปแบบจากผู้เชี่ยวชาญ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คนแสดงความคิดเห็นและพิจารณาความเหมาะสมและความถูกต้องของรูปแบบที่สร้างขึ้นโดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) 2 รอบ และขั้นตอนที่ 4 ศึกษาความเป็นไปได้ โดยการจัดประชุมผู้เกี่ยวข้อง จำนวน 15 คน เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ของรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 ผลการวิจัยพบว่า

1. รูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 มีองค์ประกอบทั้งหมด 7 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการมีส่วนร่วมของทีมงาน 2. ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง 3. ด้านการพัฒนาบุคลากร 4. ด้านการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ 5. ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี 6. ด้านการวางแผนกลยุทธ์ และ7. ด้านการจัดการศึกษาสู่ความเป็นสากล

2. ความเป็นไปได้ของรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน และคณะกรรมการสถานศึกษามีความคิดเห็นว่ารูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 ทั้งโดยรวม รายด้านและรายข้อมีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด

ABSTRACT

The purposes of this research were to present Model of Total Quality Management of School in Secondary Educational Service Area Office 6 and to study the feasibility of Model of Total Quality Management of School in Secondary Educational Service Area Office 6.

The researcher specified four steps of the research process. In step 1, study related researches and interview 5 experts in order to create proposal for Model of Total Quality Management of School in Secondary Educational Service Area Office 6. In step 2, examine the quality of instruments. The researcher created the questionnaire and sent to five experts to examine the quality and accuracy by analysing (IOC: Index of Item Objective Congruence). In step 3, model development. The researcher provided the opportunities to eighteen experts to express their suitable opinions and considerations for created model by using twice Delphi Technique. Finally in step 4, study the feasibility. The researcher arranged fifteen related persons meeting for study the feasibility of Model of Total Quality Management of School in Secondary Educational Service Area Office 6.

The research results revealed that

1. Model of Total Quality Management of School in Secondary Educational Service Area Office 6 composed of seven components as follows; 1. Team members' participation aspect. 2. Continuous improvement aspect 3. Personnel development aspect 4. Customer satisfaction aspect 5. Innovation and technology aspect 6. Strategic planning aspect and 7. World class education

2. The study on the feasibility according to school administrator, teacher and Educational Institution Committee opinion found that school administrator, teacher and Educational Institution Committee expressed the opinion on the feasibility of Model of Total Quality Management of School in Secondary Educational Service Area Office 6 as a whole and each individual aspect at a highest level.

ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

ระบบการประกันคุณภาพภายใน เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการจัดการคุณภาพโดยรวม บุคลากรภายในจะต้องร่วมกันพัฒนาเด็กให้มีคุณภาพดีและดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุด ผู้บริหารและครูในสถานศึกษามีการร่วมกันกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนว่าต้องการพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณสมบัติอย่างไรและต้องช่วยกันวางแผน (Plan) ช่วยกันทำ (Do) ช่วยกันตรวจสอบ (Check) และปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง (Action) เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา โดยร่วมกันทำงานเป็นทีม จากเหตุผลดังกล่าว ความสำคัญของการพัฒนาการจัดการคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน เป็นความต้องการของผู้รับบริการของโรงเรียนและสังคม จะส่งผลให้โรงเรียนดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงและบริหารงานได้บรรลุถึงจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของโรงเรียนได้

แนวคิดเรื่องระบบการจัดการคุณภาพโดยรวมหรือ Total Quality Management (TQM) คือปรัชญาแนวความคิดและเทคนิควิธีการในการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งยึดความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าและความเป็นศูนย์กลางที่ดำเนินการโดยเน้นกระบวนการบริหาร งานด้านปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง [1] โดยทุกคนจะต้องเข้าร่วมปรับปรุงกระบวนการและสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมของทีมงาน ด้านคุณภาพต้องปรับปรุง ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ในด้านเครื่องมืออุปกรณ์ เพื่อรองรับการแข่งขันของโลกยุคเสรีที่นับวันยิ่งทวีความรุนแรง ให้องค์กรทั้งหลายต้องดิ้นรนแสวงหาหนทางเพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ [2] การจัดการคุณภาพโดยรวมเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำและการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องของผู้บริหารระดับสูงในกิจกรรม

ทั้งหลายในกระบวนการ โดยที่องค์การที่นำการจัดการคุณภาพโดยรวมมาใช้ได้อย่างสัมฤทธิ์ผลนั้น จะเห็นได้จากการที่บุคลากรได้รับการฝึกและกระตุ้นให้มีสำนึกด้านคุณภาพ มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่สร้างสรรค์ริเริ่มไว้วางใจซึ่งกันและกันและทุกคนทุ่มเทให้แก่การแสวงหาคุณภาพที่ดีกว่า เพื่อบรรลุเป้าหมายสูงสุด คือผลิตภัณฑ์และบริการที่น่าพอใจ [3] อีกทั้งทำให้องค์การเกิดความสามารถเชิงได้เปรียบในการแข่งขันและถือเป็นระบบคุณภาพที่ต้องมีการเชื่อมโยงกับการพิจารณาทางการเงิน มีการนำไปประยุกต์ใช้ในรูปแบบของกระบวนการที่ชัดเจน โดยมุ่งเน้นเรื่องคุณภาพ [4]

การนำแนวคิดและหลักการจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) มาใช้กำหนดกิจกรรมการบริหารงานเพื่อให้เกิดผลทางปฏิบัติ กำหนดเป็นระบบ เรียกว่า ระบบคุณภาพ (Quality System) จะมีการกำหนดนโยบายคุณภาพ (Quality Policy) กิจกรรมและเทคนิคการปฏิบัติต่าง ๆ ของระบบคุณภาพและมีการสร้างระบบการทำงานที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารงาน โดยจะกำหนดอย่างชัดเจนว่า กิจกรรมของฝ่ายบริหารที่เป็นลักษณะจากบนลงล่าง (Top Down) และกิจกรรมของฝ่ายบริหารที่เป็นลักษณะจากล่างสู่บน (Bottom up) แนวคิดดังกล่าวนี้ถ้าสามารถนำมา ใช้กำหนดเป็นระบบคุณภาพในองค์การได้อย่างเหมาะสม ก็จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ในการพัฒนาระบบคุณภาพในองค์การให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสังคมโลก [5]

ปัจจุบันสถานศึกษาใช้การบริหารงานแบบกระจายอำนาจ เป็นนิติบุคคล ภายใต้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดให้ยุทธศาสตร์การบริหารการศึกษาตามรูปแบบใหม่ให้มีการจัดการคุณภาพทั้งระบบครบวงจรให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาระดับชาติ ในการพัฒนากระบวนการบริหารและการจัดการต่าง ๆ ตามข้อกำหนดของระเบียบปฏิบัติตามกฎหมายสภาพความต้องการและทรัพยากรที่สถานศึกษามีอยู่เพื่อให้บรรลุมาตรฐานการจัดการคุณภาพตามที่สถานศึกษากำหนดไว้ พบว่ายังไม่มีหน่วยงานใดหรือนักการศึกษา ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิท่านใด ได้เสนอสาระสำคัญตลอดจนรูปแบบที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมของการจัดการคุณภาพโดยรวมว่าควรมีลักษณะอย่างไร มีขอบข่ายอย่างไร จึงจะเหมาะสมกับสภาพสังคมไทย ตามแนวคิดของ แซลลิส [6] ที่ว่าการพัฒนาการบริหารคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจะต้องกระทำอย่างเป็นกระบวนการและเป็นระบบครบทั้งวงจรอย่างต่อเนื่อง โดยมีองค์ประกอบด้านภาวะผู้นำ ระบบกระบวนการ ทีมงาน และการประเมินตนเอง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อนำเสนอรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6
2. เพื่อศึกษาความเป็นได้ของรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6

วิธีการวิจัย

กลุ่มเป้าหมาย ที่ใช้ในการวิจัยรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 มี 4 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน เพื่อศึกษาสภาพการจัดการคุณภาพโดยรวม โดยการสัมภาษณ์

กลุ่มที่ 2 ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Item Objective Congruence)

กลุ่มที่ 3 ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 18 คน เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวม โดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique)

กลุ่มที่ 4 ผู้เกี่ยวข้อง จำนวน 15 คน ประกอบด้วยผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอนและคณะกรรมการสถานศึกษา เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ (Feasibility) ของรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้เป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดการคุณภาพโดยรวมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 ซึ่งได้จากการวิเคราะห์เอกสารและสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิดังนี้ การมีส่วนร่วมของทีมงาน การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาบุคลากร การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ นวัตกรรมและเทคโนโลยี และการวางแผนกลยุทธ์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์ แบบสอบถาม ซึ่งเครื่องมือแต่ละประเภทได้ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์แบบปลายเปิด เป็นแบบสัมภาษณ์ให้ผู้ทรงคุณวุฒิแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพโดยรวม

2. แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เป็นแบบสอบถามเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดการคุณภาพโดยรวม สำหรับผู้ เชี่ยวชาญ ในรอบที่ 1 และในรอบที่ 2 ใช้เพื่อยืนยันองค์ประกอบการจัดการคุณภาพโดยรวมโดยการตรวจสอบรายการ (Cheek list) เพื่อยืนยันกระบวนการจัดการคุณภาพโดยรวมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6

3. แบบสอบถามความเป็นไปได้ของรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัยไว้ 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับการจัดการคุณภาพโดยรวม รวมทั้งสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน และนำมาสร้างเป็นร่างรูปแบบจัดการคุณภาพโดยรวมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 6

ขั้นตอนที่ 2 หาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความสอดคล้องของร่างรูปแบบจัดการคุณภาพโดยรวมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 โดยการหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Item Objective Congruence) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน

ขั้นตอนที่ 3 พัฒนารูปแบบจากผู้เชี่ยวชาญ เป็นการพัฒนารูปแบบจัดการคุณภาพโดยรวมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คนแสดงความคิดเห็นและพิจารณาความเหมาะสมและความถูกต้องของรูปแบบที่สร้างขึ้นโดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) 2 รอบ

ขั้นตอนที่ 4 ศึกษาความเป็นไปได้ ผู้วิจัยใช้การจัดประชุมผู้เกี่ยวข้อง จำนวน 15 คน เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ของรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมของทีมงาน การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาบุคลากร การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ นวัตกรรมและเทคโนโลยี การวางแผนกลยุทธ์ และการจัดการศึกษาสู่ความเป็นสากล โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นกับผู้บริหารสถานศึกษา 5 คน ครูผู้สอนในสถานศึกษา 5 คน และคณะกรรมการ

สถานศึกษา 5 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการเสนอรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ศึกษาโดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) วิเคราะห์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมี ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร หนังสือ วารสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

2. แบบสอบถาม ใช้โปรแกรม เพื่อคำนวณหาค่ามัธยฐาน (Median) ค่าพิสัยระหว่าง ควอร์ไทล์ (Interquartile Range) สำหรับคำถามแบบปลายเปิดที่เป็นข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้เชี่ยวชาญ ใช้วิธีการวิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหาและสรุปประเด็นร่วม

3. การสร้างรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวม ผู้วิจัยได้นำผลจากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่สอดคล้องกันมาเป็นองค์ประกอบของการเสนอรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวม

4. การศึกษาความเป็นไปได้ของรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวม ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 โดยการประชุมผู้มีส่วนเกี่ยวข้องพิจารณาร่วมกันโดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ผลการวิจัย

การดำเนินงานวิจัยเรื่องรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ได้รูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 ที่มีองค์ประกอบทั้งหมด 6 ด้าน และเพิ่มเติมอีก 1 ด้าน ตามข้อเสนอแนะที่นอกเหนือจากขอบเขตที่กำหนดไว้ คือ “ด้านการจัดการศึกษาสู่ความเป็นสากล” ดังนั้นรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมในสถานศึกษาจึงมี 7 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านการมีส่วนร่วมของทีมงาน มีสาระสำคัญประกอบด้วย จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ สถานศึกษามีการวางแผนร่วมกันของทีมงานเพื่อการพัฒนาให้บรรลุเป้าหมาย มีการวางแผนร่วมกันของทีมงานเพื่อการแก้ไขปัญหาให้บรรลุเป้าหมาย สถานศึกษาส่งเสริมให้ทีมงานมีการเสนอแนะในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง สถานศึกษามีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกันของทีมงานเพื่อการพัฒนา สถานศึกษามีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกันของทีมงานเพื่อการปรับปรุง สถานศึกษานำความรู้ความสามารถของบุคลากรในทีมงานมาแก้ไขปัญหา สถานศึกษามีการให้บุคลากรในทีมงานเสนอแนะในการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ สถานศึกษามีการประเมินผลการทำงานของทีมงานอย่างต่อเนื่อง สถานศึกษามีการอธิบายทีมงานให้เข้าใจวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและตรงกันในการปฏิบัติงาน สถานศึกษาสร้างทีมงานของบุคลากรในโรงเรียนให้เข้มแข็ง สถานศึกษามีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรในทีมงานอย่างเป็นธรรม สถานศึกษาสร้างความไว้วางใจและให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกันของทีมงาน

1.2 ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีสาระสำคัญประกอบด้วย จำนวน 13 ข้อ ได้แก่ สถานศึกษาวางแผนปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงคุณภาพของนักเรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน สถานศึกษามีการนำวงจรคุณภาพ PDCA มาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดคุณภาพการศึกษา สถานศึกษามีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการปรับปรุงคุณภาพในการปฏิบัติงาน สถานศึกษามีการกำหนดเป้าหมายในการปรับปรุงคุณภาพในการปฏิบัติงาน สถานศึกษามีการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์และนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภา พของนักเรียน

สถานศึกษามีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง สถานศึกษามีการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่เหมาะสมในการประเมินผลเพื่อให้เกิดความถูกต้องและเที่ยงตรง สถานศึกษามีการนำผลจากการประเมินไปวางแผนในการทำงาน สถานศึกษามีการปรับปรุงงานด้านวิชาการ ด้านการจัดการเรียนการสอน และการบริหารงานอื่นๆ อย่างต่อเนื่อง สถานศึกษามีการปรับปรุงงานด้านการบริหารงานอื่นๆ อย่างต่อเนื่อง สถานศึกษามีการปรับปรุงงานด้านการจัดการเรียนการสอน และการบริหารงานอื่นๆ อย่างต่อเนื่อง สถานศึกษาปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นความสะดวกรวดเร็ว ทันสมัยและทันเวลา สถานศึกษามีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและนำผลมาปรับปรุงแก้ไขให้ทันเวลา

1.3 ด้านการพัฒนาบุคลากร มีสาระสำคัญประกอบด้วย จำนวน 17 ข้อ ได้แก่ สถานศึกษามีการวางแผนพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้พร้อมต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบ สถานศึกษามีการส่งบุคลากรไปศึกษาดูงานอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม สถานศึกษาพัฒนาศักยภาพบุคลากรของโรงเรียนโดยมีการจัดประชุมให้กับบุคลากร สถานศึกษาพัฒนาศักยภาพบุคลากรของโรงเรียนโดยมีการจัดสัมมนาให้กับบุคลากร สถานศึกษาพัฒนาศักยภาพบุคลากรของโรงเรียนโดยมีการจัดฝึกอบรมให้กับบุคลากรอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม สถานศึกษาจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้บุคลากร สถานศึกษาส่งเสริมให้บุคลากรแสวงหาความรู้ด้วยตนเองอยู่เสมอ สถานศึกษาส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการทำงานให้บุคลากร สถานศึกษาส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร สถานศึกษาสร้างเสริมให้บุคลากรมีความทุ่มเทในการทำงานด้วยความเต็มใจ สถานศึกษาใช้ผลการประเมินการทำงานในการพัฒนาความดี ความชอบ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรทุ่มเทในการทำงาน สถานศึกษาพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน สถานศึกษาพัฒนาบุคลากรตามความต้องการของบุคลากร สถานศึกษาพัฒนาบุคลากรตามความต้องการของหน่วยงาน สถานศึกษาพัฒนาด้านการจัดการเรียนการสอนให้มีคุณภาพ เช่น การวิจัยในชั้นเรียน การบริหารจัดการห้องเรียน การวัดผลและประเมินผล สถานศึกษาพัฒนาบุคลากรด้วยยึดหลักการ แนวคิดใหม่ๆ เช่น Balance Scorecard เป็นต้น สถานศึกษามีการประเมินผลการทำงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

1.4 ด้านการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ มีสาระสำคัญประกอบด้วย จำนวน 13 ข้อ ได้แก่ สถานศึกษาใช้หลักการบริหารงานโดยรับฟังความคิดเห็นจากนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน สถานศึกษามีการวางแผนและสร้างกลยุทธ์ในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยเน้นคุณภาพของการบริการ สถานศึกษามีการสำรวจความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนในด้านต่างๆ สถานศึกษามีการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนในด้านต่างๆ สถานศึกษาสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจแก่ผู้รับบริการในด้านการให้บริการรวมถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน สถานศึกษามีการให้บริการในด้านต่างๆ อย่างเสมอภาค สถานศึกษามีการให้บริการในด้านต่างๆ อย่างตรงเวลา สถานศึกษามีการให้บริการในด้านต่างๆ เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ สถานศึกษามุ่งเน้นการบริการให้นักเรียน ผู้ปกครองและชุมชน เกิดความพอใจและประทับใจ สถานศึกษามีการบริการผู้รับบริการให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา สถานศึกษาประเมินผลการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ แต่ละงาน และนำผลมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับผู้รับบริการ สถานศึกษาเปิดโอกาสให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอกให้ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นในการพัฒนาโรงเรียน สถานศึกษามุ่งเน้นบริการผู้รับบริการให้เกิดความรวดเร็ว โดยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

1.5 ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี มีสาระสำคัญประกอบด้วย จำนวน 14 ข้อ ได้แก่ สถานศึกษากำหนดกลยุทธ์ทางนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ โดยคำนึงถึงความสำเร็จของสถานศึกษา สถานศึกษากำหนดกลยุทธ์ทางนวัตกรรมและเทคโนโลยี โดยคำนึงความได้เปรียบเหนือคู่แข่งขัน สถานศึกษามีการกำหนดแผนงานการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการ สถานศึกษามีการกำหนดการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนการสอน สถานศึกษามีการส่งเสริมให้บุคลากรคิดค้นนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการ สถานศึกษามีการส่งเสริมให้บุคลากรคิดค้นนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อนำมาใช้ในการเรียนการสอน สถานศึกษาจัดทำคู่มือการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี สำหรับบุคลากร เพื่อใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้เกิดประสิทธิภาพ สถานศึกษา

จัดทำห้องหรือศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับบุคลากรและนักเรียน สถานศึกษาจัดให้มีการอบรมวิธีใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีแก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สถานศึกษาส่งเสริมให้บุคลากรใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีอย่างคุ้มค่า สถานศึกษาส่งเสริมการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของบุคลากร สถานศึกษาส่งเสริมการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีโดยคำนึงถึงความพร้อมและทักษะของบุคลากร สถานศึกษาใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการเรียนการสอน สถานศึกษาใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีในการบริการบุคลากรให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและคล่องตัว

1.6 ด้านการวางแผนกลยุทธ์ มีสาระสำคัญประกอบด้วย จำนวน 13 ข้อ ได้แก่ สถานศึกษามีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก อย่างครบถ้วน สถานศึกษามีการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค อย่างชัดเจนและตรงประเด็น สถานศึกษามีการกำหนดวิสัยทัศน์ให้สอดคล้องกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค สถานศึกษามีการกำหนดพันธกิจให้สอดคล้องวิสัยทัศน์ สถานศึกษามีการกำหนดกลยุทธ์ให้สอดคล้องวิสัยทัศน์และพันธกิจ สถานศึกษามีการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของแผนกลยุทธ์ สถานศึกษามีการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ สถานศึกษามีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ และนำผลมาพัฒนาสถานศึกษาให้เกิดความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง สถานศึกษามีการจัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นของโครงการในการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ สถานศึกษามีแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา สถานศึกษามีการกำหนดตัวชี้ที่ชัดเจน สถานศึกษามีแผนส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น สถานศึกษามีแผนพัฒนาหลักสูตรและจัดกระบวนการเรียนการสอนที่หลากหลาย

1.7 ด้านการจัดการศึกษาสู่ความเป็นสากล มีสาระสำคัญประกอบด้วย จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ สถานศึกษาควรมีหลักสูตรที่สอดคล้องกับการศึกษากลุ่มประเทศอาเซียน และสามารถถ่ายโอน แลเชื่อมโยงได้ สถานศึกษาเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ศึกษาอย่างกว้างขวาง ทั้งการศึกษาในระบบ นอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาควรมีความยืดหยุ่นในเรื่องการบริหาร และการจัดการศึกษาให้ชาวต่างชาติสามารถเข้าศึกษาได้ การจัดการศึกษายุคใหม่ต้องทันสมัย และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกปัจจุบัน สถานศึกษาควรส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะที่เหมาะสมเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน สถานศึกษาจัดหลักสูตรที่มีทางเลือกที่หลากหลายเพื่อ ให้ผู้เรียนเลือกเรียนได้ตามความถนัดและสนใจ

2. การศึกษาความเป็นไปได้ โดยจัดประชุมผู้เกี่ยวข้อง จำนวน 15 คน ตามความคิดเห็นกับผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน และคณะกรรมการสถานศึกษา พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาครูผู้สอน และคณะกรรมการสถานศึกษามีความคิดเห็นต่อความเป็นไปได้ของรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 โดยรวม รายด้านและรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด

อภิปรายผล

จากการวิจัยรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวม ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 ครั้งนี้มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. รูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวม ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 ที่เหมาะสมกับบริบทของไทย โดยผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานแบบ TQM ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ผู้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ผู้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสถานศึกษา คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย อาจารย์ผู้สอน จำนวน 18 คน พบว่า ในการจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษา มีรูปแบบในแต่ละด้าน ปรากฏผลดังนี้

1.1 ด้านการมีส่วนร่วมของทีมงาน ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ในรอบที่ 2 มีข้อที่มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 5.00 ทุกข้อ และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ตั้งแต่ 0.25-1.00 ที่เป็นเช่นนี้เพราะการมีส่วนร่วมของทีมงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการจัดการคุณภาพโดยรวม โดยเป็นการดำเนินงานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการ

เปลี่ยนแปลงของสังคมในปัจจุบัน โดยเน้นการเปิดโอกาสให้บุคลากรของทีมงานมีส่วนร่วมในด้านต่าง ๆ อย่างหลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับ เกส ฮอลก้าและแม็คเครน [7] สรุปว่าการเปิดโอกาสให้บุคลากรของทีมงานมาร่วมทำงานช่วยให้การวางแผน กำหนดเป้าหมายร่วมกันเป็นไปอย่างรอบคอบ ชัดเจนและมีการประชุมปรึกษาหารือกันอย่างสม่ำเสมอ

1.2 ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ในรอบที่ 2 มีข้อที่มีค่ามัธยฐานเท่ากับ 5.00 ทุกข้อ และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ระหว่าง0.00- 1.00 จำนวน 13 ข้อ ที่เป็นเช่นนี้เพราะการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องช่วยให้สถานศึกษาพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ทั้งด้านการจัดการเรียนการสอนให้มีคุณภาพ เช่น การวิจัยในชั้นเรียน การบริหารจัดการห้องเรียน การวัดผลและประเมินผล ช่วยลดปัญหาและข้อผิดพลาดและค่าใช้จ่าย ลดต้นทุนได้โดยที่ผลผลิตและบริการยังคงที่ ดังที่ดีซินเกอร์และมอสรี [8] ที่พบว่าการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเน้นการเปลี่ยนแปลงการบริการหรือผลผลิตที่มีความหมาย เน้นผลผลิตที่ดีที่สุดเป็นประโยชน์แก่ลูกค้ามากที่สุด ที่สำคัญเน้นการตรงต่อเวลา (just-in-time ; JIT) สอดคล้องกับผลวิจัยของชโมคเคอร์ [9] ได้ศึกษาเกี่ยวกับกุญแจสำคัญที่นำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ผลการศึกษาพบว่า ความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องได้แก่ ทำให้การวางเป้าหมายชัดเจน มีการใช้ข้อมูลในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจช่วยปรับปรุงคุณภาพในการบริหารงาน สอดคล้องกับผลวิจัยของแมคนิล [10] ได้ทำการศึกษารูปแบบการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งสอดคล้องกับณัฐสรัญ รัชกิจประการ [11] สรุปไว้ว่าการหาแบบอย่างวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของสถานีบริการน้ำมันจากการประเมินคุณภาพด้วยเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ สามารถยกระดับคุณภาพระบบบริหารด้วยการเทียบรอยที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จด้านภาวะผู้นำด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า และตลาดเปรียบเทียบคะแนนกับคู่เทียบถึงวิธีปฏิบัติงานปัจจุบัน เป้าหมายการปรับปรุงและแบบอย่างวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของสถานีน้ำมัน พบว่า การยกระดับคุณภาพระบบบริหารประกอบด้วยการดำเนินงาน 4 ขั้นตอน คือ 1. การตั้งเป้าหมายของการปรับปรุง 2. การวางแผนการปฏิบัติ 3. การออกแบบวิธีปฏิบัติใหม่จากการเทียบรอย และ 4. การทบทวนผลโดยใช้ตารางตรวจสอบความก้าวหน้าในการปรับปรุง ดังที่ แมคโดนัลด์ [12] ที่พบว่า องค์ประกอบของการจัดการคุณภาพโดยรวมประกอบด้วยกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งคุณภาพนิยามโดยลูกค้า ประชาชนได้รับการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ การตัดสินใจอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลและเหตุผล ปัจจัยได้แก่ผู้นำต้องมุ่งมั่นในการบริหารในระยะยาว

1.3 ด้านการพัฒนาบุคลากร ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ในรอบที่ 2 มีข้อที่มี ค่ามัธยฐานเท่ากับ 5.00 ทุกข้อ และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ระหว่าง0.00- 1.00 จำนวน 17 ข้อ ที่เป็นเช่นนี้เพราะการพัฒนาบุคลากรมีความสำคัญทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผล เพิ่มพูนทักษะที่จำเป็นแก่บุคลากรตามความถนัดและความสนใจสอดคล้องกับตำแหน่งงาน ส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถและพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดจนส่งเสริมขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร โดยเฉพาะการวางแผนพัฒนาบุคลากรจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาหน่วยงาน บุคลากรเป็นสิ่งที่สามารถเพิ่มคุณค่าและนำกลับมาใช้ได้อยู่เสมอ ส่งเสริมการใช้เทคนิควิธีการต่าง ๆ ในการพัฒนาบุคลากรในองค์การให้มีขีดความสามารถสูง [13] ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ ซิเป [14] ที่พบว่า การจัดการคุณภาพโดยรวมจะเกี่ยวข้องกับการวางแผนกลยุทธ์ การสนับสนุนจากผู้บริหาร การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ การปรับปรุงการสื่อสาร การมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง การจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่เหมาะสม การพัฒนาบุคลากรโดยการอบรม การใช้ทฤษฎีแรงจูงใจในการบริหารงาน อีกทั้งการพัฒนาบุคลากรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อการจัดการคุณภาพโดยรวม เพราะบุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารและการจัดการ ถ้าบุคลากรได้รับการพัฒนาแล้วทุกสิ่งทุกอย่างก็จะพัฒนาง่ายขึ้น จอร์เบคและลีน [15] การพัฒนาบุคลากรช่วยทำให้เกิดการพัฒนาสิ่งใหม่ เกิดวิทยาการให้เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว บุคลากรคิดสร้างสรรค์เทคโนโลยี วิธีการใหม่ ๆ มาใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์กับการพัฒนาองค์กร

1.4 ด้านการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ในรอบที่ 2 มีข้อที่มีค่ามัธยฐานระหว่าง 4.00 -5.00 และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ระหว่าง0.00- 1.00 จำนวน 13 ข้อ ที่เป็นเช่นนี้เพราะ

การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ช่วยสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ ในด้านการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา โดยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน [16] ทำให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินงานและประเมินผล มีการพัฒนาผลผลิตและการบริการ เกิดความใกล้ชิดและให้กำลังใจแก่บุคลากรและลูกค้า มีการค้นหาวิธีการใหม่ ๆ จูงใจลูกค้าและบริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ใช้เทคโนโลยีให้สะดวกและรวดเร็ว ที่สำคัญการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า เป็นปัจจัยในการพัฒนาคุณภาพ การเปลี่ยนแปลงปรับปรุงองค์การจะต้องดำเนินงานให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า การเรียนในห้องเรียนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งในการทำให้นักเรียนเกิดความพึงพอใจในการเรียน มีความกระตือรือร้น อยากรู้อยากเห็น โดยเฉพาะการจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอน ตลอดจนด้านเทคนิคการสอนของครูและประสบการณ์การสอนของครูและที่สำคัญการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาคุณภาพ

1.5 ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ในรอบที่ 2 มีข้อที่มีค่ามัธยฐานระหว่าง 4.00 – 5.00 และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ระหว่าง0.00- 1.00 จำนวน 14 ข้อ ที่เป็นเช่นนี้เพราะการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีช่วยในการตอบสนองความต้องการของบุคลากร ทำให้การบริหารงานและการเรียนการสอนเกิดความพร้อมเพรียง ส่งเสริมทักษะของบุคลากร บริการบุคลากรให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและคล่องตัว ส่งเสริมการวางแผนกลยุทธ์ การอำนวยความสะดวกให้เกิดความรวดเร็ว ทันเวลาและประทับใจ ออสเทน [17] รวมถึงช่วยให้การจัดการคุณภาพโดยรวมประสบผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับ ทูมัวอกิ [18] สรุปไว้ว่า นวัตกรรมและเทคโนโลยีจะช่วยปรับปรุงคุณภาพและระบบการบริหารให้เป็นไปตามเป้าหมายและถือว่าเป็นกุญแจแห่งความสำเร็จ โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์จะช่วยสนับสนุนสภาพการปฏิบัติงานโดยให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ อำนวยความสะดวกทำให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้คอมพิวเตอร์มีความสำคัญในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวางแผน การควบคุมและการประเมินผล ตลอดจนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมผลผลิตและการบริการ การเรียน การสอน สะดวกรวดเร็วในการดำเนินงานทั้งครู นักเรียน บุคลากรในโรงเรียนทั้งยังสนับสนุนให้ผู้บริหารสามารถวางแผน ควบคุม ออกแบบระบบการบริหารและการจัดการและพัฒนางานให้เกิดประสิทธิผล นอกจากนี้ผลการวิจัยดังกล่าวยังสอดคล้องกับแนวคิดของวิลสัน [19] ที่พบว่านวัตกรรมและเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญต่อการบริหารงานยุคใหม่ และสนับสนุนคุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้บริหารที่มุ่งคุณภาพโดยเฉพาะในยุคปฏิรูปการศึกษาที่เน้นเก่งดีมีสุข ดังนั้นสถานศึกษาจะต้องเตรียมความพร้อมในด้านอาคารสถานที่ สื่ออุปกรณ์ บรรยากาศในโรงเรียนรวมทั้งเทคโนโลยี

นับว่านวัตกรรมและเทคโนโลยี เป็นปัจจัยสำคัญและมีอิทธิพลต่อการจัดการคุณภาพโดยรวมและส่งผลต่อคุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้บริหาร ทั้งนี้เพราะโรงเรียนที่มีความพร้อมด้านอาคารสถานที่รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในโรงเรียนที่ดี ส่วนใหญ่จะเป็นโรงเรียนที่มีผู้ปกครองพึงพอใจและให้ความศรัทธา นำบุตรหลานเข้ามาสมัครเรียนกันมากที่เรียกว่าโรงเรียนยอดนิยม (Popular School)

1.6 ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ในรอบที่ 2 มีข้อที่มี ค่ามัธยฐานเท่ากับ 5.00 ทุกข้อ และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ระหว่าง0.00- 1.00 จำนวน 13 ข้อ ที่เป็นเช่นนี้เพราะการวางแผนกลยุทธ์ช่วยวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค อย่างชัดเจนและตรงประเด็น ช่วยจัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นของโครงการในการดำเนินงาน มีการวางแผนกลยุทธ์ มีการจัดองค์การ โครงสร้างขององค์การอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้การวางแผนกลยุทธ์ช่วยสร้างความกระจ่างของวิสัยทัศน์ พันธกิจและการควบคุมและการจัดองค์กร ปรับปรุงสภาพและตำแหน่งงานด้วยศักยภาพของภายในองค์กรและภายนอกทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมการเมืองและแนวโน้มทางสังคม ช่วยควบคุมการทำงานของทีมงานและการวัดผลประเมินผล รวมทั้งความรับผิดชอบ ช่วยให้การบริหารจัดการเกิดประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นไปตามวัตถุประสงค์ เกิดประสิทธิภาพ ช่วยให้ประหยัดทั้งงบประมาณ ระยะเวลาและบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับชิเป [14] ที่พบว่า การจัดการคุณภาพโดยรวมจะเกี่ยวข้องกับการวางแผนกลยุทธ์ การสนับสนุนจากผู้บริหารที่เข้มแข็ง การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ การปรับปรุงการสื่อสาร การมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง โดยเฉพาะจะสอดคล้องกับการใช้ทฤษฎีแรงจูงใจในการบริหารงาน

1.7 ด้านการจัดการศึกษาสู่ความเป็นสากล ตามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้เชี่ยวชาญบางท่าน ในรอบที่ 2 มีข้อที่ให้ข้อเสนอแนะที่สำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาตร์ ระยะ 5 ปี ด้านการศึกษาของอาเซียน (ASEAN 5 Year Plan or Education 2011-2015) [20] ที่ว่า ยุทธศาสตร์ที่ 1 เสริมสร้างความตระหนักเกี่ยวกับอาเซียน ด้วยการสร้างความตระหนักในคุณค่าการเป็นพลเมืองในสังคมทุกระดับในสาขาการศึกษายุทธศาสตร์ในการดำเนินการดังกล่าวประกอบด้วย การส่งเสริมสนับสนุนการจัดทำโครงการอาเซียนศึกษาในภูมิภาค หลักสูตรของโรงเรียนในอาเซียนในชั้นประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ให้รวมการเรียนการสอนเกี่ยวกับอาเซียนไว้ด้วยกัน รวมทั้งแลกเปลี่ยนศึกษา และวัฒนธรรมระหว่างสมาชิกอาเซียน ยุทธศาสตร์ที่ 2 เสริมสร้าง โอกาส ในการได้รับการศึกษาแก่พลเมืองอาเซียน ในระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษาเพื่อบรรลุเป้าหมาย การจัดการศึกษาเพื่อปวงชน อีกทั้งเพิ่มคุณภาพการศึกษา การจัดมาตรฐานของการศึกษา การศึกษาตลอดชีวิต และการพัฒนาอาชีพ ด้วยการพัฒนาคุณภาพ การจัดการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ส่งเสริมการจัดการศึกษาทั้งในระบบ และนอกระบบโรงเรียน รวมทั้งการศึกษาตลอดชีวิต ยุทธศาสตร์ที่ 3 เคลื่อนย้ายข้ามพรมแดน และการจัดการศึกษาให้มีความเป็นสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน และสภาพเศรษฐกิจของโลกยุคกาภิวัฒน์ ซึ่งต้องอาศัยแรงงานที่มีทักษะและความชำนาญสูง และสามารถเคลื่อนย้ายข้ามภูมิภาคได้ การจัดการศึกษาจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาคุณภาพให้บริการในสาขาต่างๆ ที่มีทางเลือกอย่างหลากหลายและมีความเชี่ยวชาญโดยเฉพาะ โดยมีการประสานสัมพันธ์กับประเทศต่างๆ ในภูมิภาค ในทำนองเดียวกัน นงลักษณ์ เรือนทอง [21] อธิบายว่าโรงเรียนที่ประสบผลสำเร็จจนกลายเป็นโรงเรียนที่มีคุณภาพมาตรฐานเกิดจากองค์ประกอบที่มีประสิทธิผลที่ส่งผลให้นักเรียนก้าวหน้าและเป็นทรัพยากรที่มีค่า ความคิดเห็นดังกล่าวสอดคล้องกับเลซอทเต้ [22] ได้อธิบายว่าโรงเรียนที่มีการปรับปรุงคุณภาพจนเป็นที่พึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สอดคล้องกับความต้องการของประเทศและสังคม จัดเป็นสถานศึกษาที่ประสบความสำเร็จในการจัดการศึกษา

2. จากการศึกษาความเป็นไปได้ของรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวม ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 จากการประชุมผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน และคณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 15 คน พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน และคณะกรรมการสถานศึกษามีความคิดเห็นต่อความเป็นไปได้ของรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 ทั้งโดยรวม รายด้านและรายข้อมีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงในสถานศึกษา ประกอบด้วยการมีส่วนร่วมของทีมงาน การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาบุคลากร การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ นวัตกรรมและเทคโนโลยี การวางแผนกลยุทธ์และการจัดการศึกษาสู่ความเป็นสากล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ภารกิจของสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาต้องดำเนินการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาให้เข้าสู่ประชาคมอาเซียน ซึ่งเป็นข้อกำหนดทางการศึกษาที่เกี่ยวกับคุณภาพตามระบบ การประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งการระดมทรัพยากร และภูมิปัญญาท้องถิ่นในชุมชนให้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ปรับปรุงพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่อง มีการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาอยู่เสมอเมื่อสร้างความพึงพอใจ ให้แก่ผู้รับบริการ อีกทั้งส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา และแสวงหาความรู้ได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการวางแผนกลยุทธ์ การพัฒนาสถานศึกษาสู่โรงเรียนมาตรฐานสากลเพื่อสอดคล้องกับประชาคมอาเซียน โดยโรงเรียนมีเครือข่ายการจัดการเรียนรู้ และร่วมพัฒนาสถานศึกษาระดับท้องถิ่น ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ และระหว่างประเทศ มีการโอนหน่วยกิจ ระหว่างสถาบัน มีการแลกเปลี่ยนนักเรียน นักศึกษา ครูอาจารย์ และหลักสูตร มีมาตรฐานคุณวุฒิของประชาคมอาเซียน มีการเปิดเสรีทางการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ และคณะ [23] ที่ว่าการจัดการคุณภาพโดยรวมซึ่งเป็นแนวทางในการบริหารองค์การที่เป็นเรื่องคุณภาพ ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 ส่วน ได้แก่ การให้สมาชิกทุกคนในองค์การได้มีส่วนร่วม มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ สมชาย เทพแสง [24] ได้เสนอองค์ประกอบของการจัดการคุณภาพโดยรวมไว้ 5 ประการได้แก่ มีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีการเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน และมีการจัดสภาพการเรียนรู้ ที่สำคัญยังสอดคล้องกับแผนงานการจัดตั้งประชาคม สังคม และ

วัฒนธรรมอาเซียน พ.ศ. 2552 – 2558 (ASEAN Socio – Cultural Community in 2009 – 2015) [20] ที่ว่าการจัดการศึกษาในแผนงานการจัดตั้งประชาคม สังคม และวัฒนธรรมอาเซียนประกอบด้วยสาระสำคัญ 4 ประการ คือประการที่ 1 จัดการศึกษาอย่างทั่วถึง และมีคุณภาพด้วยการส่งเสริมการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีการปรับปรุงคุณภาพทางการศึกษา จัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะครู ส่งเสริมแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับหลักสูตรการสอน ส่งเสริมความร่วมมือกับองค์การระหว่างประเทศด้านการศึกษา รวมทั้งความร่วมมือข้ามภูมิภาคเพื่อส่งเสริมคุณภาพของการศึกษา ในประเทศสมาชิกอาเซียน และส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพื่อเสริมสร้างการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ประการที่ 2 ส่งเสริมทุนอาเซียน และเครือข่ายการศึกษาด้วยการทบทวนแนวปฏิบัติเกี่ยวกับโครงการทุนการศึกษาของอาเซียน ส่งเสริมเครือข่ายการศึกษาในทุกระดับ มีการแลกเปลี่ยนบุคลากรทั้งนักศึกษา และครูอาจารย์ประการที่ 3 ส่งเสริมความเข้าใจระหว่างกันในเรื่องอาเซียนด้วยการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม สอนค่านิยม และมรดกทางวัฒนธรรมแก่เยาวชน ส่งเสริมการเรียน การสอน ภาษาอังกฤษ และภาษาที่เป็นสากล อีกทั้งมีการจัดทำหลักสูตรอาเซียนศึกษา เพื่อสอนนักเรียน และประการที่ 4 การพัฒนาเยาวชนอาเซียน ด้วยการทำเป็นโครงการพัฒนาผู้นำเยาวชน จัดกิจกรรมส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างเยาวชน จัดตั้งกองทุน และเวทีแลกเปลี่ยนเครือข่าย และแนวทางที่เกี่ยวกับวิธีการ และกลยุทธ์ในการพัฒนาเด็ก และเยาวชน

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 สามารถนำเอารูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 ที่ได้นำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย หรือกำหนดรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมในสถานศึกษาได้ดังนี้

1.1 ด้านการมีส่วนร่วมของทีมงาน

1.2 ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

1.3 ด้านการพัฒนาบุคลากร

1.4 ด้านการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

1.5 ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี

1.6 ด้านการวางแผนกลยุทธ์

1.7 ด้านการจัดการศึกษาสู่ความเป็นสากล

2. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 สามารถใช้รูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 ไปเป็นแนวทางในการประเมินสถานศึกษาเรื่องการจัดการคุณภาพโดยรวม

3. ผู้บริหารสถานการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาในแต่ละด้านอันได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของทีมงาน, ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง, ด้านการพัฒนาบุคลากร, ด้านการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ, ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี ด้านการวางแผนกลยุทธ์ และด้านการจัดการศึกษาสู่ความเป็นสากล อีกทั้งยังนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมในแต่ละด้าน เพื่อทำให้แต่ละสถานศึกษามีการจัดการคุณภาพโดยรวมให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไป

4. สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ควรนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกรวมทั้งการพัฒนาโรงเรียนมาตรฐานและยกระดับคุณภาพสู่โรงเรียนมาตรฐานสากล

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

1. ควรมีการวิจัยในรายละเอียดแต่ละองค์ประกอบให้ลึกซึ้งเพื่อนำผลการวิจัยมาสนับสนุนผลการวิจัยเรื่องรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. ควรสร้างรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวม ในการพัฒนาผู้บริหาร ครูผู้สอน และคณะกรรมการสถานศึกษา ในองค์ประกอบอื่นๆ เป็นต้นว่า การจัดการศึกษาที่ถ่ายโอน เชื่อมโยงกับการศึกษากลุ่มอาเซียน การบริหารการศึกษาแบบยืดหยุ่นที่เปิดโอกาสให้บุคคลที่หลากหลายเรียนได้

3. ควรมีการศึกษาพัฒนารูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมในสถานศึกษาระดับประเทศเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

หนังสืออ้างอิง

[1] Lezotte. (2001). **Revolutionary and Evolutionary : The Effective Schools Movement.** Okemos, MI : Effective School Products

[2] Owens, Robert G. (2004). **Organizational Behavior in Education.** 8th ed. Boston : Peasson/Allen [3] Trobin, (1993). **The New Quality.** London : Heineman.

[4] Yukl, G.A. (2002). **Leadership in Organizations.** 5th ed. Upper Saddle River, NJ : Prentice Hall.

[5] วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2540). **TQM living Handbook An Executive Summary**. กรุงเทพฯ : โทเรอินเตอร์เนชั่นแนลเทรดดิ้ง.

[6] Sallis, Edward. (2002). **Total Quality Management in Education**. (3th ed) London : Kogan

[7] Gaze. Avis. E, Hogarth, Bill., & Mclean, Brian. (2011). **Can Schools Create Citizen.** Retrieved 1 January 2011, from http://www.oise Utoronto.ca/orbit/citizen.htm.

[8] Dessinger, J., & Moseley, L. (2004). **Confirmative Evaluation : Practical Strategies for Valuing Continuous Improvement.** San Francisco, California : Pfeiffer.

[9] William, Joseph. E. (1997, February). Total Quality Management / Continuous Improvement-Initation and Implementation : A Diffusion Study of Two Northeast Ohio Public School Districts. **Dissertation Abstracts International**. **Ph.D.** The University of Akron. Available : DAI-A 57 (57), 08 3355

[10] McNeill, Richard. Green. Jr. (1997,October). Toward a Model of Continuous Quality Improvement in An Academic Hospitality Administration Program (Total Quality Management) **Dissertation Abstracts International. Ph.D.** Arizona State University, Available : DAI-A. 58 (04), 1019

[11] ณัฐสรัญ รัชกิจประการ. (2547). **การปรับปรุงคุณภาพระบบบริหารสถานีบริการน้ำมันด้วยการเทียบรอย.** วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการคุณภาพ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

[12] Marley,L.W. (2003) Efactive Ledership Behaviors of Two Selected High School : A Case Study. **Dissertation Abstract International.** 43-2583-A.

[13] เมธี ปิยะคุณ. (2547). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ดีที่สุด.** ค้นเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2553, จาก http://www.stou.ac.th/thai/offices/Oce/Knowledge/3-46/page19-3-46.htm.

[14] Shipe, Denise. A. (1998, July). A Case Study About Total Quality Management in A School District. From Selection To Reflection (Participatory Management, Continuous. Improvement). **Dissertation Abstracts International. Ph.D.** University of Pittsburgh. Available : DAI-A 59 (01), 46.

[15] Jorbeck, Agnbeta., & Levn, Soeren. (2010). **The Qualities _Project-How to Assess the Local School.** from http://www.quails.hu/nacka/1manchesyer98.doc.

[16] Strategic Trusts Center. (2010). **Trust Strategic.** Retrieved 10 December 2010, from http://www.bussiness/Trust Centre/recommendation3.html.

[17] Osten, Marc. (2001). **Technology Leadership.** Retrieved 6 October 2011, from www.techsoup.org/.../techplan/archives/page9810.c

[18] Roncelli, Vaupot, Silva. (2003). **Leading for Quality.** Retrieved 10 January 2010, form www.oki.hu/erticle.php?kod=Quality_09-silva.htm.

[19] Wilson, Jan. (2003). **Principal at Bent Winds Elementary School.** Retrieved 12 December 2010. from http://www.ga.unc.edu/pep/jan%20

[20] สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2552).**สรุปผลการดำเนินงาน 9 ปี ของการปฏิรูปการศึกษา (พ.ศ.2542 – 2551)**. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด วี ที ซีคอมมิวนิเคชั่น

[21] นงลักษณ์ เรือนทอง. (2550) **รูปแบบการบริหารโรงเรียนที่มีประสิทธิผล วิทยานิพนธ์ ปร.ด. การบริหารการศึกษา** นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

[22] Powell, Thomas, C. (1995, January). “Total Quality Management as Competitive Advantage”. **Strategic Management Journal,** 16 (1), 56-57.

[23] ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ และคณะ (2545) **TQM องค์การคุณภาพ.** กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

[24] สมชาย เทพแสง. (2548). **การศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อการจัดการคุณภาพโดยรวมของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญา กศ.ด (บริหารการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.