

ดาวรุ่ง รัตนวัน : การศึกษาการบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (A STUDY OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT IN BASIC EDUCATION INSTITUTIONS UNDER THE OFFICE OF THE BASIC EDUCATION COMMISSION). อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : รองศาสตราจารย์ เอกชัย กิสุพันธ์, 209 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาการบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่ผ่านเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. (พ.ศ. 2544 - 2548) ระดับดีมากมาตรฐานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหาร จำนวน 171 คน แบ่งเป็นผู้อำนวยการสถานศึกษา จำนวน 64 คน รองผู้อำนวยการสถานศึกษา จำนวน 107 คน และกลุ่มครูจำนวน 359 คน รวมประชากรและกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 530 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการและแบบปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ผลการวิจัยพบว่า

1. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ สถานศึกษาดำเนินการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ดำเนินการให้ครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้องเห็นความสำคัญของผู้รับบริการ โดยใช้วิธี การแจ้งเป้าหมายของสถานศึกษา, การแจ้งข้อมูลปัญหาและข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถานศึกษามีการสำรวจความต้องการและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเรื่อง หลักสูตรสถานศึกษา, การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน, การแนะแนวการศึกษา, ห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่น, การดูแลช่วยเหลือนักเรียน, สื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีในการจัดการเรียนการสอน, ความรู้เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนหรือศาสตร์การสอนใหม่ๆ และนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาใช้ในการวางแผนการบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพโดยกำหนดเป็นแผนปฏิบัติการประจำปี

2. การตระหนักในคุณภาพ สถานศึกษาดำเนินการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สร้างแรงจูงใจให้ครูและบุคลากรตระหนักเกี่ยวกับการบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การโดยการรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง, มีการกำกับติดตามการปฏิบัติตามแผนงานบริหารคุณภาพโดยใช้วิธีการประชุมอย่างสม่ำเสมอ ส่วนการดำเนินการที่อยู่ในระดับมาก คือ การสร้างความรู้ความเข้าใจ และความตระหนักเกี่ยวกับการบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพฯ โดยการชี้แจงเกี่ยวกับการบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพฯ ทุกครั้งที่มีการประชุม สถานศึกษามีการนำผลจากการกำกับติดตามการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาคุณภาพมาใช้ในการปรับปรุงแผนพัฒนาคุณภาพ, ใช้ในการวางแผนในระยะต่อไป และทบทวนการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาคุณภาพ

3. การทำงานเป็นทีม สถานศึกษาดำเนินการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สร้างให้ครูและบุคลากรเห็นความสำคัญของทีมงานโดยการประชุมชี้แจงและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม, มีการกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของการทำงานเป็นทีมโดยยึดเกณฑ์มาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานและเกณฑ์มาตรฐานของ สมศ., มีการส่งเสริมสนับสนุนให้ทีมงานคุณภาพประสบผลสำเร็จในการทำงานเป็นทีมโดยการสร้างบรรยากาศในการทำงานให้มีความเป็นกันเอง และมีการกำกับติดตามประเมินผลการทำงานของทีมงานคุณภาพโดยการประชุมอย่างสม่ำเสมอ

4. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง สถานศึกษาดำเนินการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ วางแผนการดำเนินงานแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การและให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผน, มีการมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบนำไปปฏิบัติ, มีการประสานงานกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและกลุ่มพัฒนาคุณภาพการศึกษา, มีการนิเทศและช่วยเหลือบุคลากรในการนำไปปฏิบัติ, มีการกำหนดผู้ทำหน้าที่ติดตามประเมินผลการดำเนินงานโดยให้รองผู้อำนวยการ หัวหน้าหมวด หัวหน้าวงชั้น หรือหัวหน้างานเป็นผู้ประเมินโดยใช้วิธีการประเมินจากรายงานผลการปฏิบัติงานซึ่งดำเนินการประเมินเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงานตามแผน

5. การศึกษาและการฝึกอบรม สถานศึกษาดำเนินการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีการวางแผนการให้การศึกษาและฝึกอบรมแก่บุคลากรโดยให้ผู้อำนวยการสถานศึกษาเป็นผู้วางแผนซึ่งยึดเกณฑ์มาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานและเกณฑ์มาตรฐานของ สมศ., มีการเตรียมการปฏิบัติตามแผนโดยการประชุมชี้แจงนโยบายและเหตุผลของดำเนินงานให้เข้าใจชัดเจน, วิธีการที่สถานศึกษาใช้ในการให้การศึกษาและฝึกอบรม คือ จัดให้มีการอบรมสัมมนาภายในสถานศึกษา สถานศึกษามีการประเมินผลโดยประเมินหลังจากให้การศึกษาและฝึกอบรมด้วยวิธีประเมินจากผลการปฏิบัติงาน และมีการนำผลการประเมินไปใช้ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรในระยะต่อไป และใช้ในการปรับปรุงแผนพัฒนาบุคลากร

ภาควิชา นโยบาย การจัดการ และความเป็นผู้นำลายมือชื่อนี้สิด.....

.....ทางการศึกษา.....

สาขาวิชา บริหารการศึกษา.....ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....

ปีการศึกษา 2552.....

5083339927 : MAJOR EDUCATIONAL ADMINISTRATION

KEYWORDS : TOTAL QUALITY MANAGEMENT / BASIC EDUCATION INSTITUTIONS

DAORUNG RATTANAWAN : A STUDY OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT IN BASIC EDUCATION
INSTITUTIONS UNDER THE OFFICE OF THE BASIC EDUCATION COMMISSION. THESIS ADVISOR :
ASSOCIATE PROFESSOR EKACHAI KEESOOKPUN, 209 pp,

The purpose of this research was to study total quality management in basic education institutions under the office of the basic education commission which passed the first external education standard of ONESQA (2001 – 2005) at good level all standards in North – east of Thailand by applying questionnaire for 530 informants comprising 171 administrators including 64 directors 107 vice directors and 359 instructors. The data were analyzed by using frequency and percentage.

The research findings were as follows:

1. Customer focus; what was practiced at the highest level was instructors and officers aimed the importance of customers by advertising school's target, problems and data of customer satisfaction. The following items were practiced at a highest level : schools surveyed demand and customer satisfaction in curriculum, education activity, guidance , library, education sources, student assistance, education media and technology, learning and teaching management – bringing, the information gained from survey to apply in annual action planning.

2. Obsession with Quality; what was practiced at the highest level was making motivation for instructors to realize quality based management in organization by accepting opinion's instructors, monitoring quality based management planning by arranging meeting form time to time . What were practiced at a high level : making understanding and realizing quality based management by providing information about quality based management in conferences. Schools brought the result from monitoring to improve the developmental plan in a long period.

3. Teamwork; what was practiced at the highest level was instructors were realized the emphasis of teamwork by using the meeting and teamwork data, determine the aims or objectives by using the standard of basic education and standard of ONESQA, support the quality teamwork to succeed in teamwork by intimacy working environment and follow the quality teamwork evaluation by straight meeting.

4. Continual Improvement of Systems; what was practiced at the highest level was planning process in quality based management in organization and all staffs have to attend in planning, assigning for undertaker bringing the plan to operate, coordinating with Education service area and Education Development group, Supervising and helping staffs during brining plan to operate, specification staff who follow evaluation processing by let chief or director who is a evaluation by using assessment from result operation report.

5. Education and Training; what was practiced at the highest level was plan to educate and training the instructors by director's plan which based on the standard of basic education and standard of ONESQA, arrange to follow the plan which clearly explain the policy and reason, the school method for educate and training is internal seminar; evaluate from the work after education and training and lead the result to improve personal development plan.

Department : Educational Policy, Management.....
and Leadership.....

Student's Signature

Daorong Rattanawan

Field of Study : Educational Administration.....

Advisor's Signature

Ekachai Keesookpun

Academic Year : 2009.....