

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคโลกาภิวัตน์ สังคมจะมีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการดิ้นรนแข่งขันสูงมาก ประชาชนจะต้องได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพเพื่อพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ และศักยภาพอย่างพอเพียง จึงจะสามารถปรับตัวอยู่ในสังคมได้อย่างสมดุล แผนพัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ระยะที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) ของกระทรวงศึกษาธิการจึงได้ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการศึกษาโดยกำหนดนโยบายปฏิรูปการบริหารจัดการศึกษา เพื่อพัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพอย่างจริงจัง และพบว่าผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของกรมวิชาการในระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2535-2540) พบว่า คุณภาพการศึกษาด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน ระดับประเทศ มีผลเฉลี่ยค่อนข้างต่ำเกือบทุกด้านในทุกระดับนอกจากนั้นยังพบว่า คุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาแต่ละแห่ง และคุณภาพการศึกษาในแต่ละพื้นที่ของประเทศมีความแตกต่างกันค่อนข้างสูง ด้วยเหตุนี้กระทรวงศึกษาธิการจึงจำเป็นต้องเร่งปรับปรุงคุณภาพการศึกษาให้ได้มาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับของสังคม

ในปัจจุบันเราจะพบว่าองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนได้พยายามหาวิธีการต่าง ๆ มาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือปฏิรูปองค์กร เพื่อให้องค์กรอยู่รอดหรือเจริญก้าวหน้าต่อไป ท่ามกลางการแข่งขันในยุคของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology – IT) โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพของการทำงาน เพื่อให้ได้คุณภาพของสินค้าหรือคุณภาพของการบริการ แนวคิดหนึ่งที่มีอยู่หลายแนวทางเป็นกระบวนการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรหรือ ที่เรียกว่า Total Quality Management (TQM) มาใช้ในการบริหารองค์กร ซึ่งเป็นแนวคิดที่เน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous) โดยมุ่งเน้นคุณภาพของสินค้า และการบริการให้ลูกค้าพอใจ (Customer Satisfaction) ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมและถือว่าการปรับปรุงคุณภาพเป็นภาระรับผิดชอบของทุกคน ได้มีการนำมาใช้ในบริหารองค์กรอย่างแพร่หลาย (Charles, Colin, & Margaret, 2000, pp. 13-14)

ในภาคธุรกิจ อุตสาหกรรม และบริการมีการใช้กระบวนการในการบริหาร เพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการตลอดเวลา ทำให้เป็นที่พอใจของลูกค้า สามารถขายสินค้าได้ และมีกำไร TQM มีวิวัฒนาการในด้านความคิดมาจากการผลิตทางด้านอุตสาหกรรม ซึ่งแนวคิดเดิมถือว่าการผลิตจะมีคุณภาพได้จะต้องมีการตรวจสอบ (Inspection) ส่วนใหญ่จะเป็นการตรวจสอบเมื่อเสร็จสิ้นการผลิตแล้ว ต่อมาแนวคิดได้เปลี่ยนไปสู่การควบคุมคุณภาพ (Quality Control หรือ

QC) จะเน้นที่กระบวนการทำงาน หรือกิจกรรมการผลิต เป็นกิจกรรมที่เน้นการค้นหาหรือตรวจสอบข้อผิดพลาดในการทำงาน (Detection) เพื่อหาทางแก้ไข แนวคิดนี้เริ่มเปลี่ยนไป โดยจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) Sallis (2002, p. 17) ซึ่ง Crosby ได้กล่าวว่าเมื่อผู้ผลิตเริ่มมองเห็นว่าจะต้องผลิตสินค้าให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า และสินค้าได้มาตรฐานเป็นที่พอใจ ไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดหรือให้เกิดน้อยที่สุด (Zero Defect) มากกว่าการตรวจสอบหาความผิดพลาดเพื่อลดต้นทุนการผลิตหรือลดจำนวนของเสีย (Colleen, 1999, p. 9)

ข้อคิดเห็นดังกล่าว จากภาครัฐกิจ อุตสาหกรรม ผู้การเปลี่ยนแปลงอันเนื่องมาจากการขับเคลื่อนของสภาพแวดล้อม ก่อให้เกิดการแข่งขันกันสูง ทำให้ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมภายในของสถาบันการศึกษา และทำให้การบริหารจัดการศึกษาต้องปรับเปลี่ยนไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้เหมาะสมและทันต่อการเปลี่ยนแปลง ประกอบกับประเทศไทย มีพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 6 มาตรา 47 (สำนักงานปฏิรูปการศึกษา, 2545 ข, หน้า 29) ระบุให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก และมาตรา 48 กำหนดให้สถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ มาตรา 49 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อย 1 ครั้ง ในทุก 5 ปี และต้องเสนอผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสาธารณชน ฉะนั้น สถานศึกษาต้องพัฒนาการจัดการศึกษาของตนและแสดงภาระความรับผิดชอบให้ประจักษ์แก่สังคมว่าสถานศึกษามีประสิทธิภาพใน 2 ประเด็นหลัก (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546, หน้า 3) คือ 1. ผู้เรียนทุกคนมีความรู้ความสามารถและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างแท้จริง 2. สถานศึกษามีศักยภาพภายในการจัดการศึกษาให้ผู้เรียนบรรลุผลตามมาตรฐานอย่างแท้จริง

การประกันคุณภาพ เป็นสิ่งที่สถานศึกษาทุกแห่งจะต้องปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา และเพื่อให้เป็นไปตามสาระในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ สถานศึกษาควรดำเนินการให้ครอบคลุมแนวทางหลัก ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542, หน้า 6) คือ ประการแรก สถานศึกษาจะต้องดำเนินการประกันคุณภาพภายในเป็นประจำทุกปี โดยควรเริ่มดำเนินการตั้งแต่ปีการศึกษา 2543 ประการที่สอง ให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่สถานศึกษาทุกแห่งต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง อันประกอบด้วยการวางแผนการดำเนินงาน การประเมินผลและการปรับปรุงการ

ดำเนินงานโดยสถานศึกษาต้องจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาที่สอดคล้องกับความมุ่งหมายและหลักการตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ มาตรฐานการศึกษาและเป้าหมาย ปรัชญา ธรรมนูญสถานศึกษา กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจน ติดตามประเมินผลการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง และนำผลการประเมินมาใช้ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ประการที่สาม การดำเนินการประกันคุณภาพภายในทุกชั้นตอน ควรดำเนินการประสานงานและการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่มทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ บุคลากรในสถานศึกษา กรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง บุคลากรของหน่วยงาน และองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน และเขตพื้นที่การศึกษาและภูมิภาค เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการที่ให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ และประการที่สี่ สถานศึกษาควรจัดทำรายงานผลการประกันคุณภาพภายในให้เรียบร้อย ก่อนเริ่มปีการศึกษาใหม่ของทุกปี โดยแสดงผลการประเมินคุณภาพการศึกษา แนวทางหรือแผนงานในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาในปีการศึกษาต่อไป แล้วเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่กระทรวงกำหนด และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ตลอดจนสาธารณชน โดยจัดทำรายงานโดยสรุปปีต่อประกาศไว้ที่สถานศึกษา จัดให้ผู้ปกครองและเผยแพร่ต่อสาธารณชนได้รับทราบ รวมทั้งมีรายงานที่มีรายละเอียดครบถ้วนที่พร้อมจะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดูได้ตลอดเวลา

ระบบการประกันคุณภาพภายในเป็นเรื่องเดียวกับกระบวนการบริหารอย่างมีคุณภาพ ทั้งองค์การ บุคลากรภายในจะต้องร่วมกันพัฒนาเด็กให้มีคุณภาพดี และจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุด ผู้บริหารและครูในสถานศึกษามีการร่วมกันกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนว่า ต้องการพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณสมบัติอย่างไร และถ้าจะให้ผู้เรียนมีคุณสมบัติดังกล่าวก็ต้องช่วยกันคิด และช่วยกันวางแผน (Plan) แล้วช่วยกันทำ (Do) ช่วยกันตรวจสอบ (Check) และปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่อง (Action) เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา โดยร่วมกันทำงานเป็นทีม จากเหตุผลดังกล่าว ความสำคัญของการพัฒนากระบวนการบริหารคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน เป็นความต้องการของผู้รับบริการของโรงเรียน และสังคม ซึ่งส่งผลให้โรงเรียนดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงและสามารถบริหารงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายตามนโยบาย และวัตถุประสงค์ของโรงเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โรงเรียนจึงต้องให้ความสำคัญต่อกระบวนการบริหารคุณภาพ ด้วยเหตุผล 3 ประการ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540, 2540, หน้า 13; สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542, หน้า 24-25; กระทรวงศึกษาธิการ, 2546, หน้า 2-5) คือ

ประการแรก นโยบายของรัฐเกี่ยวกับการศึกษาในปัจจุบันและอนาคตมุ่งเน้นให้โรงเรียนสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ โดยใช้การรับรองมาตรฐานโรงเรียนเป็นแนวปฏิบัติ

ที่สำคัญ มีแนวนโยบาย มี 4 ข้อ ดังต่อไปนี้ 1) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 43 ที่ระบุว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่าสิบสองปีที่รัฐจะต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย” 2) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 หมวด 6 เรื่องมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 47, 48, และ 49 ระบบการประกันคุณภาพภายใน จึงเน้นความรับผิดชอบของสถานศึกษา ซึ่งเป็นหน่วยงานรับผิดชอบการจัดการศึกษาให้ผู้เรียนโดยตรง โดยสถานศึกษาร่วมมือกับชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เขตพื้นที่การศึกษาภายใต้การกำกับ ดูแล และสนับสนุน ส่งเสริมของหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อสร้างความมั่นใจ ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักวิชา ข้อมูลหลักฐานที่ตรวจสอบได้ และการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายว่า ผู้เรียนทุกคนจะได้รับการบริการด้านการศึกษาที่มีคุณภาพจากสถานศึกษา เพื่อการพัฒนาความรู้ความสามารถและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามที่กำหนดไว้ 3) นโยบายปฏิรูปการศึกษาและคุณภาพการศึกษา ของกระทรวงศึกษาธิการ ที่มุ่งเน้น 3 ระบบ คือ ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการเรียนรู้ (Process) และผลผลิตด้านการศึกษา (Output) เน้นความสำคัญเรื่องคุณภาพการศึกษา ปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่เน้นเช่นเดียวกับการบริหารคุณภาพแบบ TQM คุณภาพการให้บริการหรือคุณภาพของผลิตภัณฑ์และความพึงพอใจของลูกค้า โดยกำหนดนโยบายและแผนในภาพรวมระดับชาติ กำหนดมาตรฐานการศึกษา วิธีการสร้างคุณภาพการศึกษาในแต่ละระดับ การศึกษาต้องเป็นกระบวนการตลอดชีวิตเพื่อให้เป็นสังคมความรู้และเป็นสังคมแห่งปัญญา 4) นโยบายปฏิรูปการศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยมีเป้าหมายหลักในการปฏิรูปการศึกษามุ่งเน้น ความเสมอภาคของประชากรวัยเรียนที่มีโอกาสเข้ารับการศึกษา โดยเป็นการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพและมาตรฐานที่เท่าเทียมกัน คุณภาพการศึกษาของประชากรวัยเรียนที่มีคุณลักษณะเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขและมีความสามารถในการที่จะแข่งขันในระดับสากลได้เต็มศักยภาพ และมีแนวทางหลักเพื่อไปสู่ความสำเร็จ ต้องบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน (School – Based Management) มีการกระจายอำนาจทั้งด้าน วิชาการ การบริหารทั่วไป เน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาโรงเรียนทั้งระบบ โดยคำนึงถึง การบริหารจัดการที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result – Based Management) และการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งคุณภาพผู้เรียนเป็นสำคัญ

ประการที่สอง ความเปลี่ยนแปลงสู่การบริหารจัดการสมัยใหม่ ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันทั่วโลกว่า กลยุทธ์ในการบริหารที่ดีที่สุด คือการมุ่งเน้นคุณภาพและในปัจจุบันคุณภาพเป็นเรื่องของความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ความหมายของ質量จึงมุ่งให้ลูกค้าพึงพอใจหรือตรงตามความต้องการของลูกค้า ทางการศึกษา ลูกค้าหมายถึง ผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน

และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การบริหารจัดการคุณภาพมีเป้าหมายเพื่อสร้างประสิทธิภาพการทำงานสูงสุดให้แก่องค์กร ปัจจุบันองค์กรทุกประเภท รวมทั้งสถานศึกษาไม่อาจหลีกเลี่ยงแรงผลักดันต่าง ๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในตัวผลิตภัณฑ์ และเทคโนโลยี การแข่งขันทั่วโลก การปรับเปลี่ยนกฎระเบียบใหม่ ๆ ความผันผวนทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม การเปลี่ยนแปลงข้อมูลเชิงประชากร ตลอดจนแนวโน้มสู่ความเป็นสังคมยุคบริหารและข้อมูลสารสนเทศ เป็นต้น พลังผลักดันเช่นนี้ทำให้องค์กรทุกประเภทและสถานศึกษาได้รับผลกระทบเชื่อมโยงต่อกันเป็นลูกโซ่ และต้องปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการสมัยใหม่ (กรมการศาสนา, 2544, หน้า 7-13)

ประการที่สาม การบริหารจัดการคุณภาพสถานศึกษาทั้งระบบ แนวโน้มการบริหารจัดการสถานศึกษา การปฏิรูปการศึกษาเคลื่อนไหวทั่วทุกภูมิภาคโลก โดยมีเป้าหมายสร้างความเป็นเลิศให้แก่เยาวชนเพื่อเตรียมพร้อมในการแข่งขันอย่างได้เปรียบในตลาดโลก ประเทศไทยก็เช่นเดียวกันได้ประกาศพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 โดยมีเจตนารมณ์ปฏิรูปการศึกษาทั้งระบบ ตลอดจนรัฐบาลกำหนดนโยบายด้านการศึกษามุ่งเน้นประเด็นสำคัญ คือ การพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่สามารถสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและสังคมที่ยั่งยืน ในการปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานของสถานศึกษาโดยอยู่บนพื้นฐาน การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในสถานศึกษาอย่างทั่วถึง รวมทั้งผู้ปกครอง และชุมชน ในการบริหารสถานศึกษา การแข่งขันด้านคุณภาพ และการใช้การวิจัยเพื่อสร้างสถานศึกษาที่มีประสิทธิภาพ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 8, 10, 30 และ 47 คือ 1) การกระจายอำนาจ 2) การมีส่วนร่วม 3) การแข่งขันด้านคุณภาพ

จากเหตุผล 3 ประการดังกล่าวแล้ว คุณภาพการจัดการศึกษาเป็นสิ่งที่สังคมให้ความสนใจและห่วงใย สถานศึกษาจำเป็นต้องสร้างความเชื่อมั่นแก่สังคมว่ามีความสามารถในการจัดการศึกษาให้ผู้เรียนมีคุณธรรม มีความรู้ มีความสุข ตามที่สังคมคาดหวัง ปัจจุบันปรัชญาคุณภาพทั้งระบบและเครื่องมือการพัฒนาที่เรียกว่า การจัดการคุณภาพทั้งระบบ (Total Quality Management: TQM) เป็นสิ่งที่วงการศึกษานำให้ความสนใจและนำแนวคิดมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษามากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับสถาบันการศึกษา

ปรัชญาของคุณภาพทั้งระบบ คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการในขณะเดียวกันลดความสูญเสียอันเกิดจากการดำเนินงาน ฉะนั้น กรอบแนวคิดของการคุณภาพทั้งระบบจึงเน้น การปฏิบัติให้เกิดในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ มิใช่คิดแทนว่าลูกค้าต้องการอะไร ความต่อเนื่องของการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้นเรื่อยไป ไม่เพียงเพื่อบรรลุผลตามมาตรฐานแล้วดำรงรักษาสภาพนั้นไว้เท่านั้น แต่การมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายและทุกคนทั้งภายในองค์กร และภายนอกที่มีส่วนเกี่ยวข้อง การป้องกันปัญหามากกว่าการแก้ไขเมื่อปัญหา

ได้เกิดขึ้นแล้ว (Sallis, 2002, pp. 15, 24) จึงอาจกล่าวได้ว่ากรอบแนวคิดของการจัดการคุณภาพทั้งระบบเป็นการควบคุมคุณภาพ การป้องกันความเสียหายและการปรับปรุงคุณภาพโดยอยู่บนพื้นฐานประการสำคัญคือ ทำให้ลูกค้าพึงพอใจทั้งโดยการสนองตอบตามความต้องการของลูกค้า ระบบคุณภาพของสถานศึกษาได้จากการวิเคราะห์ระบบงานทั้งหมดของสถานศึกษา ทั้งนี้โดยยึดกิจกรรมที่ดำเนินการกับผู้เรียนเป็นสำคัญ สถานศึกษามีหน้าที่หลัก คือ จัดการศึกษาให้แก่ผู้เรียน ฉะนั้น กิจกรรมใด ๆ ที่มีได้ดำเนินการโดยมีผู้เรียนเป็นแกนหลัก ถือเป็นภาระหน้าที่สนับสนุนเพื่อให้กิจกรรมหลักมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ระบบคุณภาพของสถานศึกษาจึงต้องครอบคลุมตั้งแต่การรับผู้เรียนจนกระทั่งผู้เรียนสำเร็จการศึกษาออกไป โดยที่แนวคิดการจัดการคุณภาพทั้งระบบ เน้นความพึงพอใจของลูกค้า การป้องกันมากกว่า

จากการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัย พบว่ายังไม่มีการศึกษาและ การนำแนวคิด TQM และยังไม่มีการนำกระบวนการบริหารคุณภาพมาใช้ทางการศึกษาอย่างเต็มรูปแบบ มีเพียงการศึกษาในเรื่องของการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) การนำ TQM ไปใช้ในประเทศไทยพบว่ามี การนำไปใช้ในสถาบันอุดมศึกษา (พันธ์ศักดิ์ พลสารัมย์, 2540) และพบว่าในต่างประเทศได้นำ TQM ไปใช้ในสถานศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ซึ่ง Newby (1998) ได้ศึกษาการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในโรงเรียนระดับประถมศึกษา ที่มีองค์ประกอบหลักของผู้นำระบบความคิดและการมอบอำนาจ และ เบลดวิน (Baldwin, 2002) ได้ศึกษาการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรมาใช้ในโรงเรียนมัธยมศึกษา เป็นการสำรวจข้อมูล และศึกษาความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกในการวัดคุณภาพ การมอบอำนาจ การเรียนรู้กระบวนการ

ปัจจุบันโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ใช้การบริหารงานแบบกระจายอำนาจ และเป็นโรงเรียนนิติบุคคล ภายใต้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 จึงกำหนดให้ยุทธศาสตร์การบริหารการศึกษาตามรูปแบบใหม่ให้มีการบริหารจัดการคุณภาพทั้งระบบครบวงจรให้เป็นไปตามมาตรฐานของตนเองที่ได้กำหนดไว้ และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาระดับชาติ ในการพัฒนากระบวนการบริหารและการจัดการต่าง ๆ ตามข้อกำหนดของระเบียบปฏิบัติตามกฎหมายและตามสภาพความต้องการและทรัพยากรที่โรงเรียนมีอยู่เพื่อให้บรรลุมาตรฐานคุณภาพตามที่โรงเรียนกำหนดไว้และปรากฏว่ายังไม่มีหน่วยงานใดหรือนักการศึกษา ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิท่านใด ได้เสนอสาระสำคัญ ตลอดจนรูปแบบที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมของการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรว่าควรมีลักษณะอย่างไร มีขอบข่ายอย่างไร จึงจะเหมาะสมกับสภาพสังคมไทย ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการศึกษาสภาพปัญหา และการบริหารคุณภาพเชิงระบบ โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และครูผู้สอน กับสถานศึกษานำร่องการวิจัยและพัฒนาระบบเรียนรู้เพื่อคุณภาพการศึกษา ที่รู้จักกันในชื่อ “TOPSTAR” จำนวน 6 โรงเรียนกระจายทุกภาค

ของประเทศ คือ โรงเรียนวัดโสมนัส สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหานครสวรรค์ เขต 1
 โรงเรียนเบญจมราชรังสฤษฎิ์ 4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหานครสวรรค์ เขต 1
 โรงเรียนศรีราชา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหานครสวรรค์ เขต 3 โรงเรียนมะค่าวิทยา สังกัด
 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหานครสวรรค์ เขต 1 โรงเรียนอนุบาลเมืองนครสวรรค์ สังกัด
 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหานครสวรรค์ เขต 1 โรงเรียนวัดบ่อทรายเจริญธรรม สังกัดสำนักงาน
 เขตพื้นที่การศึกษามหานครสวรรค์ เขต 1 สามารถสรุปได้ว่าการพัฒนาการบริหารคุณภาพของ
 สถานศึกษาขั้นพื้นฐานของไทยนั้นจะต้องกระทำอย่างเป็นกระบวนการและเป็นระบบครบทั้งวงจร
 อย่างต่อเนื่อง โดยมีองค์ประกอบด้านภาวะผู้นำ ระบบกระบวนการ ทีมงาน และการประเมินตนเอง
 ซึ่งตรงกับแนวคิด และทฤษฎีของ ซาลลิส (Sallis, 2002, pp. 15, 24) ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่า ควรที่
 จะศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อเป็น
 แนวทางในการบริหารคุณภาพเพื่อนำไปประยุกต์ใช้พัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษา
 การประเมินภายในและภายนอก ทั้งยังเป็นการพัฒนาให้สถานศึกษาก้าวไปสู่การพัฒนาคุณภาพ
 การศึกษาขั้นพื้นฐานและในระดับชาติต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ
 ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในด้านการนำองค์กรและการวางแผนกลยุทธ์ ด้านระบบและ
 กระบวนการ ด้านทรัพยากรบุคคลและทีมงาน ด้านการวิเคราะห์ การประเมินตนเอง และ
 การจัดการความรู้ ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้เกี่ยวข้อง ด้านผลลัพธ์ขององค์กร

ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการวิจัยนี้มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการในสถานศึกษา ดังนี้

1. ทำให้ได้รูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เหมาะสม
 กับบริบทของสังคมไทย
2. ทำให้สามารถกำหนดการบริหารคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และปรับปรุง
 ให้มีคุณภาพเป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542
3. เพื่อเป็นประโยชน์ด้านวิชาการ การนำแนวคิดจากการพัฒนารูปแบบการบริหาร
 คุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มากำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการบริหาร
 สถานศึกษา

4. เพื่อเป็นประโยชน์ในการประยุกต์ใช้ รูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ที่มีความเหมาะสมและเป็นไปได้สำหรับการนำมาใช้ในสถานศึกษา และเป็นแนวทางในการนำไป ประยุกต์ใช้กับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

คำถามการวิจัย

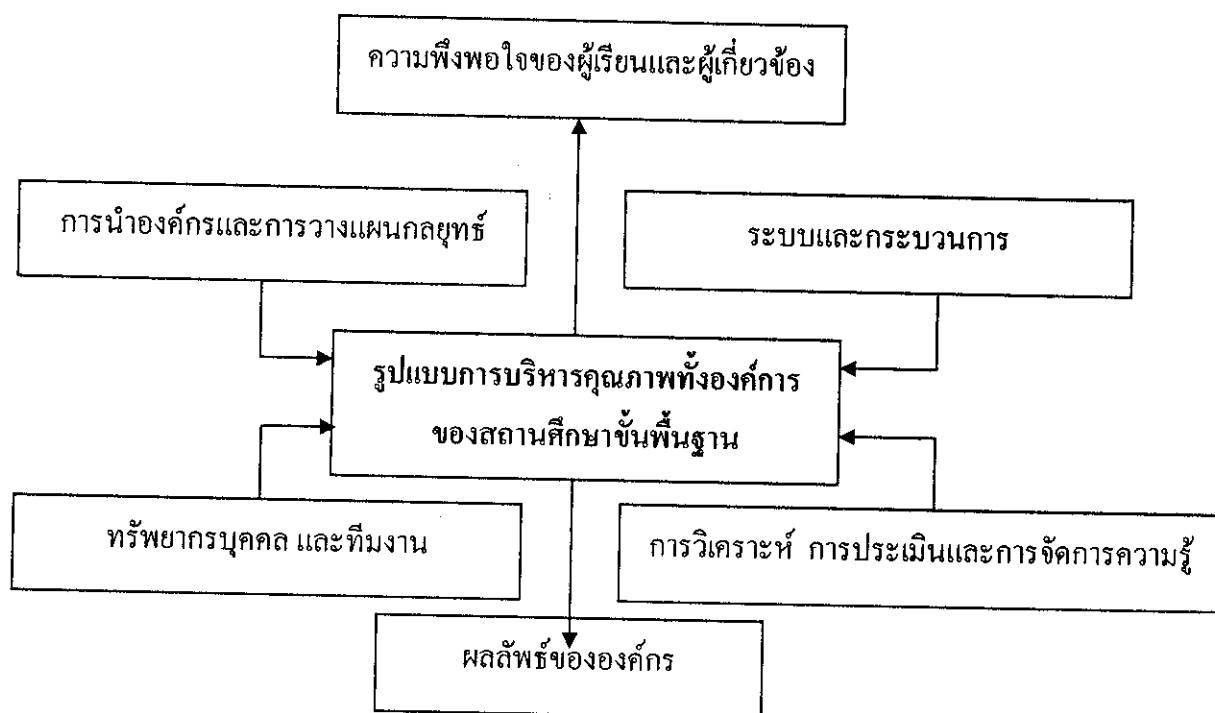
รูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรที่เหมาะสมกับสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
ควรมีลักษณะอย่างไร

กรอบความคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการพัฒนาภายใต้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการบริหาร
คุณภาพทั้งองค์กรของสถานศึกษา (TQM) ซึ่งเน้นกิจกรรมหรือกระบวนการปฏิบัติในองค์กรที่
ทำให้เกิดคุณภาพ และเน้นการปรับปรุงคุณภาพของการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Continuous
Improvement) จากทุกส่วนของกิจกรรม การดำเนินการเพื่อให้ได้ผลตามหลักการดังกล่าวมี
องค์ประกอบที่สำคัญสำหรับความสำเร็จของรูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ในต่างประเทศ
(Deming, Juran, Crosby, Feignbaum & Peter) และตามแนวคิดการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรใน
การศึกษา (Total Quality Manangement in Education) ของ Sallis (2002, p. 139) และ โครงสร้าง
เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ Thailand Quality Award (สำนักเลขานุการคณะกรรมการรางวัล
คุณภาพแห่งชาติ, 2547, หน้า 4-5) คือ

1. ด้านการนำองค์กรและการวางแผนกลยุทธ์ ได้แก่ นโยบายคุณภาพ การนำองค์กร
วางแผนกลยุทธ์ และพันธกิจการปฏิบัติงานบริหารวิชาการ งานบริหารงบประมาณ งานบริหาร
บุคลากร งานบริหารทั่วไป
2. ด้านระบบและกระบวนการ ได้แก่ กระบวนการที่สร้างคุณค่าของผู้เรียน
กระบวนการสนับสนุน คุณภาพเครื่องมือ มาตรฐานการศึกษา การตรวจสอบมาตรฐาน
3. ด้านทรัพยากรบุคคล และทีมงาน ได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ทีมคุณภาพ
4. ด้านการวิเคราะห์ การประเมินและการจัดการความรู้ ได้แก่ การวิเคราะห์องค์กร
การประเมิน การจัดการเรียนรู้
5. ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้เรียน
ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง ด้านการบริหารจัดการ ด้านการเรียนการสอน
6. ด้านผลลัพธ์ขององค์กร ได้แก่ การมุ่งเน้นผู้เรียน การบริการ งบประมาณ
ทรัพยากรบุคคล ประสิทธิภาพขององค์กร และธรรมาภิบาลกับความรับผิดชอบต่อสังคม

จากการประมวลแนวคิดรูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร มีการดำเนินงานสามารถสรุปเป็นแผนภูมิได้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบความคิดในการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา การศึกษาวิจัยนี้ เป็นการศึกษาเพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ของสถานศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ คือ ด้านการนำองค์กร และการวางแผนกลยุทธ์ ด้านระบบและกระบวนการ ด้านทรัพยากรบุคคลและทีมงาน ด้านการวิเคราะห์ การประเมินและการจัดการความรู้ ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้เกี่ยวข้อง ด้านผลลัพธ์ขององค์กร

2. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

2.1 ผู้ทรงคุณวุฒิในด้านการบริหารการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2.2 ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่ได้รับเลือกเป็นสถานศึกษาโครงการนำร่อง ของสถาบัน วิจัยและพัฒนาการเรียนรู้เพื่อคุณภาพการศึกษา (TOPSTAR)

2.3 ครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่ได้รับเลือกเป็นสถานศึกษาโครงการนำร่อง ของสถาบัน วิจัยและพัฒนาการเรียนรู้เพื่อคุณภาพ การศึกษา (TOPSTAR)

2.4 คณะกรรมการสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่ได้รับเลือกเป็นสถานศึกษาโครงการนำร่อง ของสถาบัน วิจัยและพัฒนาการเรียนรู้เพื่อคุณภาพ การศึกษา (TOPSTAR)

3. กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย ประกอบด้วย

3.1 ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นนักวิชาการ ได้แก่ ผู้ที่มีความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ ด้านการบริหารสถานศึกษา ในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ใช้เทคนิควิธีการคัดเลือกแบบ Snowball Method ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิในด้านการบริหารการศึกษาขั้นพื้นฐาน

3.1.1 ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานแบบ TQM จากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชน เช่น มหาวิทยาลัย บริษัทธุรกิจ จำนวน 5 คน

3.1.2 มีผลงานด้านการประเมินคุณภาพการศึกษา ของสำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) จำนวน 4 คน

3.1.3 มีหน้าที่ในการบริหารการศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่การศึกษา ได้แก่ ผู้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 4 คน

3.1.4 มีหน้าที่ผลิตนักบริหารสถานศึกษา ได้แก่ ผู้ที่ดำรงตำแหน่งคณบดีคณะ ศึกษาศาสตร์ คณบดีคณะครุศาสตร์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย หัวหน้าภาคและอาจารย์ภาควิชาการ บริหารการศึกษา จำนวน 4 คน

3.2 ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้ปฏิบัติ ได้แก่ ผู้มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ ในเรื่องการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 โรงเรียน และทำการสุ่ม แบบเจาะจง ดังนี้

3.2.1 ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่ได้รับเลือกเป็นสถานศึกษาโครงการนำร่อง ของสถาบัน วิจัยและพัฒนาการเรียนรู้เพื่อคุณภาพ การศึกษา (TOPSTAR) จำนวน 14 คน

3.2.2 ครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา ขั้นพื้นฐานที่ได้รับเลือกเป็นสถานศึกษาโครงการนำร่อง ของสถาบัน วิจัยและพัฒนาการเรียนรู้เพื่อ คุณภาพการศึกษา (TOPSTAR) จำนวน 201 คน

3.2.3 คณะกรรมการสถานศึกษา กรรมการที่เป็นผู้ปกครอง กรรมการที่เป็น ผู้แทนองค์กรชุมชนหรือบริษัทห้างร้าน กรรมการที่เป็นผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กรรมการที่เป็นผู้แทนศิษย์เก่า กรรมการที่เป็นผู้แทนพระภิกษุและหรือผู้แทนองค์กรศาสนาอื่น
ในพื้นที่ จำนวน 66 คน

4. ตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรที่จะศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

4.1 ด้านการนำองค์กรและการวางแผนกลยุทธ์ ประกอบด้วย

4.1.1 นโยบายคุณภาพ

4.1.2 การนำองค์กร

4.1.3 วางแผนกลยุทธ์

4.1.4 พันธกิจ

4.2 ด้านระบบและกระบวนการ ประกอบด้วย

4.2.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่าของผู้เรียน

4.2.2 กระบวนการสนับสนุน

4.2.3 คุณภาพเครื่องมือ

4.2.4 มาตรฐานการศึกษา

4.2.5 การตรวจสอบมาตรฐาน

4.3 ด้านทรัพยากรบุคคลและทีมงาน ประกอบด้วย

4.3.1 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

4.3.2 ทีมงานคุณภาพ

4.4 ด้านการวิเคราะห์ การประเมินและการจัดการเรียนรู้ ประกอบด้วย

4.4.1 การวิเคราะห์องค์กร

4.4.2 การประเมิน

4.4.3 การจัดการเรียนรู้

4.5 ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

4.5.1 ความพึงพอใจของผู้เรียน

4.5.2 ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง (คณะกรรมการสถานศึกษา)

4.6 ด้านผลลัพธ์ขององค์กร ประกอบด้วย

4.6.1 การมุ่งเน้นผู้เรียน

4.6.2 การบริการ

4.6.3 งบประมาณ

4.6.4 ทรัพยากรบุคคล

4.6.5 ประสิทธิภาพขององค์กร

4.6.6 ธรรมเนียมปฏิบัติกับความรับผิดชอบต่อสังคม

ข้อจำกัดของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ กำหนดให้พัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การที่เหมาะสมกับบริบทสังคมไทย ที่ได้รับการพัฒนาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และได้ผ่านการตรวจสอบความเหมาะสมจากผู้ปฏิบัติงานจริงในระดับสถานศึกษาที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายที่ใช้เพื่อความเข้าใจตรงกัน ดังนี้

1. รูปแบบ หมายถึง มโนทัศน์ของการบริหารและการดำเนินงานขององค์การที่แสดงให้เห็นถึงกระบวนการที่ปฏิบัติในโรงเรียนทั้งหมดที่เน้นคุณภาพ ภายใต้กรอบภารกิจ 6 ด้าน คือ ด้านการนำองค์กรและการวางแผนกลยุทธ์ ด้านระบบและกระบวนการ ด้านทรัพยากรบุคคลและทีมงาน ด้านการวิเคราะห์ การประเมินและการจัดการความรู้ ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้เกี่ยวข้อง ด้านผลลัพธ์ขององค์กร

2. การบริหารคุณภาพทั้งองค์การ หมายถึง การบริหารจัดการของสถานศึกษา ที่ดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน และกระบวนการ การปรับปรุงคุณภาพของการทำงานอย่างต่อเนื่อง ในทุกส่วนของกิจกรรม และทุกขั้นตอนของการทำงาน เพื่อให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพ เป็นการทำงานที่แสดงให้เห็นถึงความมีคุณภาพของการทำงานทั้งองค์การ

2.1 ด้านการนำองค์กรและการวางแผนกลยุทธ์ หมายถึง นโยบายคุณภาพ การนำองค์กร วางแผนกลยุทธ์ และพันธกิจการปฏิบัติงานบริหารวิชาการ งานบริหารงบประมาณ งานบริหารบุคลากร งานบริหารทั่วไป

2.2 ด้านระบบและกระบวนการ หมายถึง กระบวนการที่สร้างคุณค่าของผู้เรียน กระบวนการสนับสนุน คุณภาพเครื่องมือ มาตรฐานการศึกษา การตรวจสอบมาตรฐาน

2.2.1 ระบบ หมายถึง ส่วน ขอบเขต สิ่งเข้า สิ่งออก และตัวประสาน ทำให้เกิดการเคลื่อนไหวหรือเป็นวงจรอย่างต่อเนื่อง

2.2.2 กระบวนการ หมายถึง ขั้นตอนแต่ละขั้นหรือเป็นแรงขับเคลื่อนของระบบ

2.3 ด้านทรัพยากรบุคคล และทีมงาน หมายถึง การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ทีมคุณภาพ

2.4 ด้านการวิเคราะห์ การประเมินและการจัดการความรู้ หมายถึง การวิเคราะห์ องค์การ การประเมิน การจัดการเรียนรู้

2.5 ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้เกี่ยวข้อง หมายถึง ความพึงพอใจของผู้เรียน ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง ด้านการบริหารจัดการ ด้านการเรียนการสอน

2.6 ด้านผลลัพธ์ขององค์กร หมายถึง การมุ่งเน้นผู้เรียน การบริการ งบประมาณ ทรัพยากรบุคคล ประสิทธิภาพขององค์กร และธรรมาภิบาลกับความรับผิดชอบต่อสังคม

3. ผู้บริหารโรงเรียน หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่ง รองและผู้อำนวยการโรงเรียน และรวมถึงผู้รักษาการในตำแหน่ง ที่สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

4. ครูผู้สอน หมายถึง ข้าราชการครูปฏิบัติการสอน ที่สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

5. คณะกรรมการสถานศึกษา หมายถึง กรรมการที่เป็นผู้ปกครอง กรรมการที่เป็นผู้แทนองค์กรชุมชนหรือบริษัทห้างร้าน กรรมการที่เป็นผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรรมการที่เป็นผู้แทนศิษย์เก่า กรรมการที่เป็นผู้แทนพระภิกษุและหรือผู้แทนองค์กรศาสนาอื่น ในพื้นที่ โรงเรียนที่มี 300 คนขึ้นไปมีคณะกรรมการ 9 คน โรงเรียนที่มี 300 คนลงมา มีคณะกรรมการ 7 คน

6. สถานศึกษานำร่องโครงการวิจัย ของสถาบัน วิจัยและพัฒนาการเรียนรู้เพื่อคุณภาพการศึกษา (TOPSTAR: Think Over, Planning, System, Team, Assessment and Reflection) หมายถึง โรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ ของสถาบันวิจัยและพัฒนาการเรียนรู้ (สวร.) ที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกระทรวงศึกษาธิการ สำนักกองทุนสนับสนุนการวิจัย สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา และสำนักงานกองทุนส่งเสริมสุขภาพในระหว่างปี พ.ศ. 2546-2547

7. ผู้ทรงคุณวุฒิในด้านการบริหารการศึกษา หมายถึง ผู้ที่ดำรงตำแหน่ง หรือเคยดำรงตำแหน่งในการบริหารงานแบบ TQM จากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ผู้ที่มีผลงานด้านการประเมินคุณภาพการศึกษาของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ผู้ที่มีหน้าที่ในการบริหารการศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่การศึกษา และผู้ที่มีหน้าที่ผลิตนักบริหารสถานศึกษา

8. องค์กร หมายถึง หน่วยงานซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของสังคมซึ่งมีบุคคลกลุ่มหนึ่งร่วมมือกันให้บริการและดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งความหมายของคำว่า “องค์กร” บางครั้งมีผู้ใช้คำว่า “องค์กร” เพื่อให้เข้าใจตรงกัน ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยขออนุญาตคำว่า

8.1 องค์กร หมายถึง สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

8.2 องค์กร หมายถึง หน่วยย่อยที่ทำหน้าที่ต่าง ๆ ภายในสถานศึกษา