

ทักษะการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการระบบคุณภาพ ในโรงเรียนมาตรฐานสากล

School Administrator's Managerial Skills Affecting Quality System Management in World-Class Standard Schools

กมลมัลย์ ไชยศิริธัญญา

Kamolmal Ckaisirithanya

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Faculty of Education, Bangkokthonburi University

e-mail: kamol1456@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับทักษะการบริหารของผู้บริหารในโรงเรียนมาตรฐานสากล ระดับการบริหารจัดการระบบคุณภาพในโรงเรียนมาตรฐานสากล และทักษะการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ โรงเรียนมาตรฐานสากลระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 57 โรงเรียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 50 โรงเรียน มีหน่วยวิเคราะห์เป็นโรงเรียน โดยผู้วิจัยกำหนดผู้ให้ข้อมูลโรงเรียนละ 5 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงเรียน รองผู้อำนวยการโรงเรียน และหัวหน้ากลุ่มสาระ รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 250 โดยได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย ใช้แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้รับแบบสอบถามกลับมา 45 โรงเรียน 225 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายลักษณะของตัวแปรด้วยสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้อนุมานสถิติเพื่อประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า

- 1) ระดับทักษะการบริหารของผู้บริหารในโรงเรียนมาตรฐานสากลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยเป็นรายด้านดังนี้ ทักษะด้านความคิดรวบยอด ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านการศึกษาและการสอน ทักษะด้านเทคนิค และทักษะด้านความรู้ความคิดตามลำดับ
- 2) ระดับการบริหารจัดการระบบคุณภาพในโรงเรียนมาตรฐานสากลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยเป็นรายด้านดังนี้ การนำองค์การ การมุ่งเน้นทรัพยากรมนุษย์ การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลลัพธ์การดำเนินงาน การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ และการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ตามลำดับ

3) ทักษะการบริหารของผู้บริหารในภาพรวมทุกด้านส่งผลต่อการบริหารจัดการระบบคุณภาพในโรงเรียนมาตรฐานสากล โดยสามารถร่วมกันทำนายการบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากลในภาพรวมได้ร้อยละ 79 เรียงลำดับตามอิทธิพลของการส่งผลเป็นรายด้านดังนี้ 1) ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านการศึกษาและการสอน ทักษะด้านมนุษย และทักษะด้านความคิดรวบยอด ส่งผลต่อการนำองค์การ 2) ทักษะด้านการศึกษาและการสอน ทักษะด้านเทคนิค และทักษะด้านความรู้ความคิด ส่งผลต่อการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3) ทักษะด้านการศึกษาและการสอน และทักษะด้านความรู้ความคิด ส่งผลต่อการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) ทักษะด้านการศึกษาและการสอน ทักษะด้านความรู้ความคิด ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษย และทักษะด้านความคิดรวบยอด ส่งผลต่อการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านการศึกษาและการสอน ทักษะด้านมนุษย ทักษะด้านความคิดรวบยอด และทักษะด้านความรู้ความคิด ส่งผลต่อการมุ่งเน้นทรัพยากรมนุษย์ 6) ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านความรู้ความคิด ทักษะด้านมนุษย และทักษะด้านความคิดรวบยอด ส่งผลต่อการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ และ 7) ทักษะด้านความรู้ความคิด ทักษะด้านการศึกษาและการสอน และทักษะด้านเทคนิค ส่งผลต่อผลลัพธ์การดำเนินงานตามลำดับ

คำสำคัญ: ทักษะการบริหาร, การบริหารจัดการระบบคุณภาพ

ABSTRACT

The objectives of this research were to study 1) the level of school administrator's managerial skills , 2) the level of the quality system management, and 3) the school administrator's managerial skills affecting quality system management in world - class standard schools. The population of the research included 57 world - class standard schools and the samples were 50 world - class standard schools. The unit of analysis was school. The respondents of each school were school administrator, deputy school administrators, and head teachers; 5 respondents of each school, in total of 250 respondents. The research instrument was a five-level rating scale questionnaire. The received questionnaires were from 45 schools, 225 respondents, in total of 90% response. The descriptive statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as the inferential statistics was Stepwise Multiple Regression Analysis.

The research findings revealed as follows:

1. The level of school administrator's managerial skills in world - class standard schools was at high level, as a whole. When considering at individual aspect, they were ranked by the

descending orders of mean as follows; conceptual skill, human skill, education and instructional skill, technical skill, and cognitive skill respectively.

2. The level of quality system management in world - class standard schools was at high level, as a whole. When considering at individual aspect, they were ranked by the descending orders of mean as follows; organization leading, human resources focus, measurement analysis and knowledge management, customers and stakeholders focus, performance outcome, process management, and strategic planning.

3. The school administrator's managerial skills affected quality system management in world-class standard schools which could predict quality system management as a whole at 79 %. When considering with influential predictors individually, the findings were ranked by the descending order as follows; 1) technical skill, education and instructional skill, human skill, and conceptual skill affected organization leading, 2) education and instructional skill, technical skill, and cognitive skill affected strategic planning, 3) education and instructional skill, and cognitive skill affected customers and stakeholders focus, 4) education and instructional skill, cognitive skill, technical skill, human skill, and conceptual skill affected measurement analysis and knowledge management, 5) technical skill, education and instructional skill, human skill, conceptual skill, and cognitive skill affected human resources focus, 6) technical skill, cognitive skill, human skill, and conceptual skill affected process management, and 7) cognitive skill, education and instructional skill, and technical skill affected performance outcome respectively.

Keywords: managerial skills, quality system management

บทนำ

ในปัจจุบันระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและการสื่อสาร ทำให้สังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมากขึ้น การเมืองแบบเสรีประชาธิปไตยเป็นที่นิยมยอมรับกันทั่วโลก ประเทศไทยจะมีความสัมพันธ์กับชุมชนโลกบนพื้นฐานของศักดิ์ศรีและความเท่าเทียมกัน จะมีความสามารถในการแข่งขันและร่วมมือกับประชาคมโลกได้ต่อเมื่อเรามีการ

ปรับเปลี่ยนแนวทางการจัดการศึกษาให้สามารถพัฒนาคนและสังคมไทยให้มีสมรรถนะในการแข่งขัน มีคุณภาพสูงขึ้น รู้จักเลือกที่จะรับกระแสของวัฒนธรรมต่างชาติ ปฏิบัติตนอย่างมีความภาคภูมิใจในความเป็นไทย รวมถึงการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นในการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนให้ทันต่อสภาวะการณ์โลก (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2553 : 9) สอดคล้องกับทิศทางนโยบายของ

กระทรวงศึกษาธิการ ที่มีความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษา โดยการยกระดับโรงเรียนชั้นนำที่มีความพร้อมสู่โรงเรียนดีมีมาตรฐานสากล เพื่อให้เป็นโรงเรียนที่มีระบบการพัฒนาผู้เรียน แหล่งเรียนรู้ สภาพแวดล้อม หลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ที่เอื้ออำนวยให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ด้วยตัวเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต มีนิสัยใฝ่เรียนรู้ มีความสามารถคิด วิเคราะห์ แก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีคุณธรรมนำความรู้ รักความเป็นไทย และมีความสามารถก้าวไกลในระดับสากล (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2553 : 7) และยังเป็นไปในทิศทางเดียวกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 - 2550) ที่กำหนดให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการ และวิธีการทำงานเพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานราชการให้อยู่ในระดับสูง เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การบริหารราชการให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวจำเป็นต้องมีเกณฑ์การประเมินกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป โดยใช้แนวทางซึ่งสามารถเทียบเคียงกับการบริหารจัดการในระดับสากลที่ได้รับการยอมรับว่าเป็น เกณฑ์ที่สามารถประเมินจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุงของกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานของ องค์กรต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2558 : 3)

การบริหารจัดการระบบคุณภาพ ถือเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันการพัฒนาโรงเรียนสู่มาตรฐานสากล ซึ่งจะทำให้เกิดคุณลักษณะต่อการจัดการเรียนการสอน อันจะส่งผลกระทบต่อ

นักเรียนอันเป็นเป้าหมายปลายทางของการจัดการศึกษา ระบบการบริหารจัดการคุณภาพ ซึ่งได้รับการยอมรับว่าเป็นระบบที่จะพัฒนาองค์กรให้มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ โดยอิงแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) มาพัฒนาขีดความสามารถด้านการบริหารจัดการองค์กร เพื่อให้มีวิธีปฏิบัติและผลการดำเนินการในระดับมาตรฐานโลก สำหรับในด้านการศึกษาก็ได้มีการนำแนวทางดังกล่าวมาประยุกต์ ในองค์กร สถาบัน และสถานศึกษาต่าง ๆ โดยได้กำหนดกรอบเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Baldrige Education Criteria for Performance Excellence) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 เพื่อช่วยให้งานทำความเข้าใจ และปรับใช้ในวงการศึกษาก่อนการปรับปรุงคุณภาพของโรงเรียน โดยยึดหลักการดำเนินงานเชิงระบบเพื่อช่วยให้โรงเรียนสร้างการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้เพื่อผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ในประเทศไทยยังไม่ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินสำหรับ องค์กรที่จัดการศึกษาไว้โดยเฉพาะ ดังนั้นกรอบในการบริหารจัดการโรงเรียนให้มีคุณภาพสำหรับการยกระดับโรงเรียนสู่มาตรฐานสากล จึงประยุกต์แนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) มาเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบริหารจัดการคุณภาพของโรงเรียน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2553 : 1-2)

จากผลการจัดอันดับความสามารถในการแข่งขันโดย IMD ในปี 2560 ประเทศไทยมีผลที่ดีขึ้นทั้งโดยคะแนนและอันดับ โดยมีคะแนนรวมในปีนั้นเท่ากับ 80.095 เปรียบเทียบกับ 74.681 ในปี 2559 และมีอันดับที่ดีขึ้น 1 อันดับ โดย

เลื่อนขึ้นจากอันดับที่ 28 ในปี 2559 เป็นอันดับที่ 27 ในปี 2560 อย่างไรก็ตามผลการจัดอันดับของไทยด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ยังอยู่ในอันดับค่อนข้างต่ำ โดยได้รับการจัดอันดับที่ 49 ไม่เปลี่ยนแปลงจากปีก่อนหน้า จะเห็นได้ว่าด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการศึกษา ยังคงเป็นเรื่องที่ต้องเร่งพัฒนาเป็นอย่างมาก โดยยังอยู่ในอันดับต่ำ ประเด็นสำคัญที่ต้องปรับปรุงในด้านการศึกษา ต้องเร่งพัฒนาความสามารถทางภาษาอังกฤษของบุคลากร รวมทั้งความสามารถทางวิชาการโดยเฉพาะด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ และการปรับปรุงอัตราส่วนของครูต่อนักเรียนในระดับมัธยมศึกษา เป็นต้น(ศูนย์เพื่อการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย, 2560 : ออนไลน์) และยังพบว่าโดยภาพรวมผลสอบโอเน็ต มัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2559 มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าผลสอบปีการศึกษา 2558 จำนวน 2 วิชา คือ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ส่วนวิชาที่เหลือ คือ สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์มีคะแนนเฉลี่ยใกล้เคียงกับปีที่ผ่านมา หากจำแนกตามรายละเอียดรายสาระการเรียนรู้ พบว่าสาระวิชาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนี้ ภาษาไทย คือ สาระการฟัง การดู และการพูด สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม คือ สาระภูมิศาสตร์ ภาษาอังกฤษ คือ สาระภาษากับความสัมพันธ์กับชุมชนและโลก คณิตศาสตร์ คือ สาระจำนวนและการดำเนินการ และวิทยาศาสตร์ คือ สาระชีวิตกับสิ่งแวดล้อม (สัมพันธ์ พันธุ์พฤกษ์, 2560 : ออนไลน์)

ยิ่งไปกว่านั้นการบรรลุภาพแห่งความสำเร็จโรงเรียนมาตรฐานสากล มีองค์ประกอบดังนี้

- 1) ลักษณะการเป็นมาตรฐานสากลประกอบด้วย

การจัดการเรียนการสอน และการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ 2) คุณลักษณะโรงเรียนมาตรฐานสากล ประกอบด้วย ผู้เรียนมีศักยภาพเป็นพลโลก การจัดการเรียนการสอนเทียบเคียงมาตรฐานสากล และการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ และ 3) วัตถุประสงค์โรงเรียนมาตรฐานสากล ประกอบด้วย พัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพเป็นพลโลก ยกกระตือรือร้นการจัดการเรียนการสอนเทียบเคียงมาตรฐานสากล และยกกระตือรือร้นการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2553 : 3) จากปัญหาดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพเป็นกลไกที่มีความสำคัญในการผลักดันไปโรงเรียนไปสู่สภาพแห่งความสำเร็จดังกล่าว ในขณะที่เดียวกันผู้บริหารสถานศึกษาถือเป็นบุคคลสำคัญ (Key Person) ในการขับเคลื่อนระบบคุณภาพให้ดำเนินไปตามทิศทางที่มุ่งหวังได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการเป็นผู้บริหารสถานศึกษาในบริบทดังกล่าวควรเป็นผู้ที่มีความพร้อมทั้งความรู้ความสามารถ ความชำนาญในวิชาชีพ ผู้บริหารสถานศึกษา และความฉลาดทางอารมณ์ และทางสังคม หรืออาจกล่าวได้ว่าผู้บริหารสถานศึกษาควรมีทักษะการบริหารงานที่ครอบคลุมทักษะสองประการใหญ่ ๆ คือ ทักษะด้านความรู้ (Hard Skills) และทักษะด้านอารมณ์ (Soft Skills) รวมทั้งต้องใช้ทั้งศาสตร์ (Science) และศิลป์ (Arts) ในการบริหารนั่นเอง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาทักษะการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนมาตรฐานสากล การบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล และทักษะการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล โดยผลของการวิจัยนี้

ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถนำแนวทางไปประยุกต์ในการใช้ทักษะการบริหารที่เหมาะสมกับการบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียนมาตรฐานสากล อีกทั้งผลการวิจัยที่เป็นประโยชน์ทางทฤษฎีและทางปฏิบัติยังสามารถถ่ายทอดไปยังกลุ่มประชากรในที่ต้องการพัฒนาโรงเรียนมาตรฐานสากลได้อีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาระดับทักษะการบริหารของผู้บริหารในโรงเรียนมาตรฐานสากล
2. ศึกษาระดับการบริหารจัดการระบบคุณภาพในโรงเรียนมาตรฐานสากล
3. ศึกษาทักษะการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรพื้นฐาน และตัวแปรที่ศึกษา ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ตัวแปรพื้นฐานเป็นตัวแปรเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ในการทำงาน
2. ตัวแปรต้น คือ ทักษะการบริหารของผู้บริหารตามแนวคิดของ เดรกและโรว์ (Drake and Roe : 2003) ประกอบด้วย 5 ทักษะ ดังนี้ 1) ทักษะด้านความรู้ความคิด (Cognitive Skill) คือความสามารถของผู้บริหารที่แสดงออกถึงเขาว์ปัญญาอันชาญฉลาดในการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ

2) ทักษะด้านเทคนิค (Technical Skill) คือความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในการทำงานหรือกิจกรรมเฉพาะด้าน ซึ่งรวมถึงความสามารถและการเลือกเครื่องมือเทคนิคที่เหมาะสมในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานเฉพาะด้าน 3) ทักษะด้านการศึกษาและการสอน (Educational and Instructional Skill) คือความรู้ความสามารถของผู้บริหารที่เกี่ยวกับการสอนและการเรียนรู้ที่ดีเลิศเป็นผู้นำทางวิชาการ และมีผลงานทางวิชาการเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป 4) ทักษะด้านมนุษย (Human Skill) คือความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ 5) ทักษะด้านความคิดรวบยอด (Conceptual Skill) คือความสามารถของผู้บริหารในเชิงการใช้ความคิด การสร้างวิสัยทัศน์ และการวางแผนยุทธศาสตร์ขององค์การ การมองภาพอนาคตขององค์การ และการเลือกเป้าหมายที่ดีและเหมาะสมให้กับองค์การ รวมถึงการหาหนทางแก้ไขปัญหาขององค์การให้ลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์

3. ตัวแปรตาม คือการบริหารจัดการระบบคุณภาพภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การ ที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเองที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับการบริหารจัดการระบบคุณภาพให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้ง 7 ด้าน (หมวด) คือ 1) การนำองค์การ เป็นการประเมินการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่อง วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม

ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการประเมินวิธีการกำหนดและถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติราชการ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการ 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการประเมินการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ 4) การวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการประเมินการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรมนุษย์ เป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผูกพันและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางองค์กร 6) การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ เป็นการประเมินการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กร และ 7) ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพ การให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสาเหตุ (Causal Research) โดยศึกษาตัวแปรจากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสอบถามระดับความคิดเห็น แบบกลุ่มตัวอย่างเดียว ศึกษาสถานการณ์ไม่มีการทดลอง (the one shot, non- experimental case study design) งานวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนโดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยเป็นขั้นตอน ดังนี้คือ ขั้นที่ 1 การศึกษาตัวแปรทักษะการบริหารของผู้บริหารและตัวแปรการบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล ขั้นที่ 2 การศึกษาระดับทักษะการบริหารของผู้บริหารและระดับการบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล และขั้นที่ 3 การศึกษาทักษะการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ โรงเรียนมาตรฐานสากลระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 57 โรงเรียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้จากกลุ่มประชากรโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 607-610) โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 โรงเรียน มีหน่วยวิเคราะห์เป็นโรงเรียน โดยผู้วิจัยกำหนดผู้ให้ข้อมูลโรงเรียนละ 5 คน ประกอบด้วยผู้อำนวยการโรงเรียน รองผู้อำนวยการโรงเรียน และหัวหน้ากลุ่มสาระ รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 250 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผ่านการตรวจสอบว่ามีความตรงเชิงเนื้อหาอยู่ในเกณฑ์

มากกว่า 0.50 ทุกข้อ และมีความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.991สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ ได้รับแบบสอบถามกลับมา 45 โรงเรียน 225 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบาย ลักษณะของตัวแปรที่ศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 และข้อที่ 2 นั้นใช้สถิติพื้นฐาน (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ใช้สถิติอนุมาน เพื่อประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังกล่าวมา ได้ผลการวิจัย ดังนี้

1) ระดับทักษะการบริหารของผู้บริหารในโรงเรียนมาตรฐานสากลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยเป็นรายด้านดังนี้ ทักษะด้านความคิดรวบยอด ทักษะด้านมนุษย ทักษะด้านการศึกษาและการสอน ทักษะด้านเทคนิค และทักษะด้านความรู้ความคิดตามลำดับ ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับทักษะการบริหารของผู้บริหารในโรงเรียนมาตรฐานสากล

(n=45)

ข้อ	ระดับทักษะการบริหารของผู้บริหารในโรงเรียนมาตรฐานสากล	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
1.	ทักษะด้านความรู้ความคิด	3.56	0.68	มาก
2.	ทักษะด้านเทคนิค	3.68	0.71	มาก
3.	ทักษะด้านการศึกษาและการสอน	3.82	0.82	มาก
4.	ทักษะด้านมนุษย	3.88	0.53	มาก
5.	ทักษะด้านความคิดรวบยอด	4.09	0.54	มาก
ภาพรวม		3.81	0.49	มาก

2) การบริหารจัดการระบบคุณภาพในโรงเรียนมาตรฐานสากลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยเป็นรายด้านดังนี้ การนำองค์การ การมุ่งเน้นทรัพยากรมนุษย์ การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลลัพธ์การดำเนินงาน การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ และการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ตามลำดับ ตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับการบริหารจัดการระบบคุณภาพในโรงเรียนมาตรฐานสากล

(n=45)

ข้อ	ระดับการบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
1.	การนำองค์การ	3.78	0.77	มาก
2.	การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	3.58	0.71	มาก
3.	การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.71	0.77	มาก
4.	การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	3.71	0.70	มาก
5.	การมุ่งเน้นทรัพยากรมนุษย์	3.74	0.68	มาก
6.	การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	3.62	0.68	มาก
7.	ผลลัพธ์การดำเนินงาน	3.68	0.63	มาก
ภาพรวม		3.69	0.65	มาก

3) ทักษะการบริหารของผู้บริหารในภาพรวมทุกด้านส่งผลต่อการบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล โดยสามารถร่วมกันทำนวยการบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากลในภาพรวมได้ร้อยละ 79 เรียงลำดับตามอิทธิพลของการส่งผลเป็นรายด้านดังนี้ 1) ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านการศึกษาและ

การสอน ทักษะด้านมนุษย์ และทักษะด้านความคิดรวบยอด ส่งผลต่อการนำองค์การ 2) ทักษะด้านการศึกษาและการสอน ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านความรู้ความคิด ส่งผลต่อการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3) ทักษะด้านการศึกษาและการสอน ทักษะด้านความรู้ความคิด ส่งผลต่อการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4) ทักษะด้านการศึกษาและการสอน ทักษะด้านความรู้ความคิด ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษย ทักษะด้านความคิดรวบยอด ส่งผลต่อการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้
5) ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านการศึกษาและการสอน ทักษะด้านมนุษย ทักษะด้านความคิดรวบยอด และทักษะด้านความรู้ความคิด ส่งผลต่อ

การมุ่งเน้นทรัพยากรมนุษย์ 6) ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านความรู้ความคิด ทักษะด้านมนุษย ทักษะด้านความคิดรวบยอด ส่งผลต่อการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ และ 7) ทักษะด้านความรู้ความคิด ทักษะด้านการศึกษาและการสอน และทักษะด้านเทคนิค ส่งผลต่อผลลัพธ์การดำเนินงานตามลำดับ ตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ทักษะการบริหารของผู้บริหารในภาพรวมทุกด้านส่งผลต่อการบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล

Model Summary

(n=45)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.889 ^a	.790	.789	.30042

a. Predictors: (Constant), X^{Tot}

b. Dependent Variable: Y^{Tot}

อภิปรายผลผลการวิจัย

1. ระดับทักษะการบริหารของผู้บริหารในโรงเรียนมาตรฐานสากลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยเป็นรายด้านดังนี้ ทักษะด้านความคิดรวบยอด ทักษะด้านมนุษย ทักษะด้านการศึกษาและการสอน ทักษะด้านเทคนิค และทักษะด้านความรู้ความคิดตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากการเป็นผู้บริหารสถานศึกษาที่ทรงประสิทธิภาพในโรงเรียนมาตรฐานสากลนั้น ควรใช้ทักษะการบริหารที่เหมาะสมตามบทบาทหน้าที่ ซึ่งทักษะด้านความคิดรวบยอดถือเป็นทักษะ

ที่สำคัญที่สุดที่ผู้บริหารสถานศึกษาต้องนำมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดนโยบายของโรงเรียน การวิเคราะห์และกำหนดขอบข่ายงานโดยบริหารงานตามภารกิจหลักทั้ง 4 ด้าน เพื่อวางแผนงาน การจัดการศึกษาได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน รวมถึงต้องเข้าใจถึงความสามารถของครูและจัดสรรกำลังพลเพื่อรองรับภารกิจได้อย่างเหมาะสม และในขณะเดียวกันผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องใช้ทักษะด้านมนุษยในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์การ การสร้างขวัญกำลังใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อ

ตั้งศักยภาพมาใช้ให้เกิดประโยชน์ตามเป้าหมายของโรงเรียน การเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงานและตัดสินใจร่วมกัน ตลอดจนเป็นผู้มีความสามารถในการติดต่อประสานงานและขอความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การสนับสนุนการบริหารงานของโรงเรียน นอกจากนี้ผู้บริหารในโรงเรียนมาตรฐานสากลจำเป็นต้องใช้ทักษะด้านการศึกษาและการสอนในระดับมาก เพื่อแสดงถึงความเป็นผู้นำทางวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญและเป็นที่ยอมรับของครูและบุคคลทั่วไป ตลอดจนสามารถให้ความรู้แก่ครูเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันผู้บริหารสถานศึกษาต้องใช้ทักษะด้านเทคนิคในการใช้แผนงานเป็นเครื่องมือในการบริหารงาน การเลือกใช้เครื่องมือเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้บริหารงานได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนชิต ศรีหิลัง (2558) การศึกษาทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต 3 ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารมีระดับทักษะการบริหารอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ทักษะด้านความคิดรวบยอด ทักษะด้านมนุษย์และทักษะด้านเทคนิคตามลำดับ และยังมีงานวิจัยที่มีนัยใกล้เคียงกันของ มีสบัว สาเม้าะ (2558) เรื่องทักษะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม จังหวัดปัตตานีผู้บริหารโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม จังหวัดปัตตานี มีความสามารถในการใช้ทักษะการบริหารงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเรียงด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่มากที่สุดคือ ผู้บริหาร

มีทักษะการบริหารงานด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมา คือ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านวิชาการ และทักษะด้านความคิดรวบยอดตามลำดับ และงานวิจัยของวิวัฒน์ บุญยง (2558) เรื่องทักษะการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์กรของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ทักษะการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่ามัธยเทศจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ทักษะการบริหารเวลา ทักษะการวินิจฉัย ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทักษะด้านความคิดรวบยอด ทักษะการติดต่อสื่อสาร ทักษะด้านเทคนิค และทักษะการตัดสินใจ อย่างไรก็ตามยังมีงานวิจัยที่มีข้อค้นพบที่แตกต่างออกไปของ พาเราเต้ (Diane H. Parente : 2012) เรื่องการเอื้ออำนวยให้เกิดทักษะเชิงกลยุทธ์: บทบาทของทักษะการบริหารแบบดั้งเดิม (Traditional Skills) และทักษะด้านอารมณ์ (Soft Skills) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าทักษะด้านอารมณ์และแบบดั้งเดิมมีการเสริมและร่วมกันนำไปสู่การได้มาซึ่งทักษะเชิงกลยุทธ์ (Strategic Skills) และยังแสดงให้เห็นว่าการมีทักษะด้านอารมณ์อยู่ในตัวอาจช่วยเพิ่มพูนทักษะการบริหารแบบดั้งเดิมได้ และงานวิจัยของ เรโอ (M.S.Rao : 2013) ทำวิจัยเรื่องการผลิตผลงานทักษะด้านความรู้ (Hard Skills) และทักษะด้านอารมณ์และสังคม (Soft Skills) เพื่อมุ่งสู่เส้นทางอาชีพการบริหารจัดการอย่างรวดเร็ว ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าผู้นำที่มีทักษะด้านความรู้และทักษะด้านอารมณ์และสังคม มีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพและบรรลุความเป็นเลิศขององค์กร ขณะที่ยานวิจัยของ คีอาร์นส

(Kevin P. Kearns : 2015) เรื่องทักษะภาวะผู้นำ ตามความเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์การที่ไม่หวังผลกำไร ผลการวิจัยกลับพบว่า จากการสัมภาษณ์ได้สร้างโครงสร้างทักษะขึ้น 285 รายการ ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้รายงานว่าพวกเขาใช้ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอด อย่างไรก็ตามก็ตีพบว่า ทักษะด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารและการสร้างความน่าเชื่อถือดูเหมือนจะเป็นที่แพร่หลายมากในบรรดาทักษะที่ผู้บริหารใช้ในการปฏิบัติงานเชิงภาวะผู้นำ

1. ระดับการบริหารจัดการระบบคุณภาพในโรงเรียนมาตรฐานสากลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยเป็นรายด้านดังนี้ การนำองค์การ การมุ่งเน้นทรัพยากรมนุษย์ การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลลัพธ์การดำเนินงาน การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ และการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ตามลำดับ ที่พบเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า โรงเรียนมาตรฐานสากลใช้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการระบบคุณภาพในโรงเรียนโดยมีการบริหารจัดการเชิงระบบที่เชื่อมโยงสัมพันธ์กันทั่วทั้งองค์การที่มุ่งเน้นการนำองค์การเพื่อพัฒนาโรงเรียนไปสู่องค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงสอดคล้องกับมาตรฐานสากล รวมถึงการสร้างความสามารถทางการแข่งขันระดับประเทศ การนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ประโยชน์และมีผลลัพธ์การดำเนินการที่สะท้อนความสำเร็จของการบริหารจัดการองค์การอย่างยั่งยืน และยังมีการมุ่งเน้นปัจจัยการบริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันและ

ความพึงพอใจของครู รวมทั้งส่งเสริมความสำคัญของการทำงานเป็นทีมเพื่อการตอบสนองและสร้างความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนมีการวัดและประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ โดยวิเคราะห์ขีดความสามารถการจัดการศึกษาเพื่อเทียบเคียงกับโรงเรียนคู่พัฒนา และจัดเรียงลำดับความสำคัญในการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งมุ่งให้ความสำคัญกับความต้องการด้านวิชาการและผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของผู้เรียน ตลอดจนความคาดหวังและความนิยมของผู้ปกครอง สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2558 : 10) ที่สร้างความสอดคล้องไปในทางเดียวกันทั้งส่วนราชการ จากตัววัดที่ได้มาจากระบบการของส่วนราชการที่มีการเชื่อมโยงและเสริมซึ่งกันและกัน ตัววัดเหล่านี้ผูกโยงโดยตรงกับคุณค่าในมุมมองของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกับผลการดำเนินการโดยรวม ดังนั้นการใช้ตัววัดเหล่านี้ จึงเป็นกรอบที่ทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปในทิศทางเดียวกันอย่างต่อเนื่อง โดยลดความจำเป็นที่จะต้องกำหนดวิธีปฏิบัติโดยละเอียด หรือลดกระบวนการจัดการที่ซับซ้อนเกินไป ตัววัดเหล่านี้จึงเป็นทั้งเครื่องมือในการสื่อสารและเป็นวิธีการถ่ายทอดความต้องการของผลการดำเนินการไปสู่การปฏิบัติอย่างคงเส้นคงวา ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันนี้ทำให้มั่นใจว่าส่วนราชการมีความมุ่งหมายที่แน่ชัดและเป็นที่รับรู้ทั่วทั้งองค์การ ในขณะเดียวกันก็สนับสนุนความคล่องตัว การสร้างนวัตกรรม และการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ดังเช่นงานวิจัยของ บุศรินทร์ สุจริตจันทร์ (2553) พบว่า รูปแบบองค์การที่มี

ศักยภาพการทำงานสูง ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ คือ ภาวะผู้นำ นวัตกรรมการบริหาร การจัดการเชิงกลยุทธ์การจัดองค์การ ความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศระบบธรรมาภิบาล และการมีพันธมิตรเครือข่าย องค์ประกอบทั้ง 7 มีความสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การจากภาวะการณ่แข่งขันในปัจจุบัน องค์การต้องปฏิรูประบบการบริหารจัดการในทุกด้านเพื่อก้าวไปสู่การเป็นองค์การที่มีศักยภาพการทำงานสูง สามารถนำพาองค์การให้สามารถแข่งขันได้ทั้งในระดับประเทศและในระดับสากล มีผลการดำเนินงานสอดคล้องกับความต้องการของสังคมสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของภาณุพร พงศ์สุวรรณ (2553) พบว่าการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประถมศึกษาตอนต้น นครศรีธรรมราช เขต 3 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาลมีมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการนำองค์การและเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา และการนำแผนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ และเป็นไปในทางเดียวกับแนวคิดของ บาตรีและคณะ (Badri and others : 2018) เรื่องกรอบการทำงานของการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศตามเกณฑ์ของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประเทศสหรัฐอเมริกา : การทดสอบเชิงประจักษ์เพื่อศึกษาเกณฑ์การวัดที่ครอบคลุมการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศด้านการศึกษา ผลการวิจัยพบว่าการนำองค์การเป็นตัวขับเคลื่อนองค์ประกอบทั้งหมดของระบบบัลดิจ์ (Baldrige) และงานวิจัยของพริบูทอคและคัทเชลล์ (Prybutok and Cutshall : 2018) เรื่องรางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศสหรัฐอเมริกา โดยมีการนำองค์การเป็นหลัก เพื่อศึกษาความ

สัมพันธ์ระหว่างการนำองค์การ การวิเคราะห์และการจัดการข้อมูล การวางแผนทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการ และการมุ่งเน้นลูกค้า โดยมีรางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นเกณฑ์การประเมินคุณภาพระดับองค์การ ผลการวิจัยพบว่า การนำองค์การของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับปัจจัยอื่น ๆ ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศสหรัฐอเมริกา นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ กมลมาลย์ไชยศิริธัญญา (2559) เรื่องสมรรถนะหลักของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริหารจัดการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการบริหารจัดการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ การมุ่งให้ความสำคัญกับผู้เรียน การนำองค์การ การมุ่งเน้นทรัพยากรมนุษย์ การจัดการกระบวนการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน และการวางแผนกลยุทธ์ ในขณะที่งานวิจัยของ ยู (Billy T.W. Yu :2012) เรื่องกรอบการจัดการคุณภาพเพื่อการตัดสินใจทางการบริหาร ผลการวิจัยพบว่าจากการวิเคราะห์เชิงประจักษ์เกี่ยวกับกรอบที่ระบุถึงปัจจัยแปดประการได้แก่วิธีการที่เป็นจริงในการตัดสินใจ การใช้เครื่องมือที่มีคุณภาพ การมุ่งเน้นลูกค้า ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของผู้คน วิธีการดำเนินการธุรกิจการเป็นหุ้นส่วนที่มีประโยชน์ร่วมกันและผลการดำเนินงานภายใน กรอบการจัดการคุณภาพนี้แสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำและการมุ่งเน้นลูกค้ามีความสำคัญมากกว่าที่คาดไว้ ก่อนการนำระบบการจัดการคุณภาพที่ประสบ

ความสำเร็จมาใช้ ส่วนงานวิจัยของเวคเคนแมนน์ (Albert Weckenmann : 2015) เรื่องการจัดการคุณภาพ – ประวัติและแนวโน้ม ผลการวิจัยพบว่า มีกระบวนการต้นในการจัดการคุณภาพเกิดขึ้นในมุมที่แตกต่าง ความพยายามในปัจจุบันที่จะพัฒนาการจัดการระบบคุณภาพให้ครอบคลุมถึง “คุณภาพที่รับรู้ได้” “การจัดการคุณภาพที่มุ่งเน้นมนุษย์” และ “การจัดการคุณภาพอัจฉริยะ” อย่างไรก็ตาม ในทางกลับกันมีงานวิจัยของ ไอเดน (Jon Iden : 2012) ทำวิจัยเรื่องการตรวจสอบการจัดการกระบวนการในองค์กรที่มีระบบคุณภาพ : การศึกษาหลายกรณี งานวิจัยนี้กลับพบว่าการลงทุนในระบบคุณภาพยังไม่ส่งผลต่อการจัดการกระบวนการ ผู้บริหารธุรกิจไม่ได้กังวลเกี่ยวกับกระบวนการทางธุรกิจขององค์กรเป็นประจำทุกวัน ไม่มีการกำหนดและวัดผลความรับผิดชอบและเป้าหมายในกระบวนการทางธุรกิจที่ชัดเจน ไม่พบการปฏิบัติที่เกี่ยวกับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ข้อค้นพบเหล่านี้สามารถชี้ให้เห็นว่าผู้บริหรมองระบบคุณภาพของพวกเขาเป็นสิ่งประดิษฐ์ที่ถูกบังคับให้ดำเนินการแทนที่จะเป็นทรัพยากรที่มีค่าสำหรับการจัดการและการพัฒนาองค์กรของพวกเขา

2. ทักษะการบริหารของผู้บริหารในภาพรวมทุกด้านส่งผลต่อการบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากล โดยสามารถร่วมกันทำนายนายการบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนมาตรฐานสากลในภาพรวมได้ร้อยละ 79 ผลดังกล่าวอาจเนื่องมาจาก การใช้ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาขึ้นอยู่กับภารกิจและแนวทางการบริหารซึ่งการบริหารจัดการโรงเรียนมาตรฐานสากลให้ประสบความสำเร็จต้อง

อาศัยหลายปัจจัยเข้ามาเกี่ยวข้องและจะต้องสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของบริบทโลก โดยเฉพาะสังคมแห่งการเรียนรู้ในยุคศตวรรษที่ 21 ที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีในการเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ของโลกเข้าด้วยกัน ผู้บริหารจะต้องแสดงบทบาทอย่างเต็มที่และใช้ทักษะการบริหารที่เหมาะสมกับการบริหารจัดการระบบคุณภาพในแต่ละด้าน เพื่อนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของดำรงค์ รอดสิน (2553) เรื่องทักษะการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์กลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ผลการวิจัยพบว่าทักษะการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ กลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ได้แก่ ทักษะด้านการเรียนการสอน และทักษะด้านความคิดรวบยอด และงานวิจัยของกมลมาลย์ ไชยศิริธัญญา (2559) ได้ทำวิจัยเรื่องสมรรถนะหลักของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริหารจัดการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะหลักของผู้บริหารสถานศึกษาทุกด้านส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 ในภาพรวม โดยเรียงลำดับตามอิทธิพลของการส่งผลเป็นรายด้านดังนี้ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์และการพัฒนาตนเองส่งผลต่อการวางแผนกลยุทธ์ การมุ่งผลสัมฤทธิ์และการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อการนำองค์กร 3) การบริการที่ดีและการพัฒนาตนเองส่งผลต่อการวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 4) การมุ่งผลสัมฤทธิ์และการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อการมุ่ง

ให้ความสำคัญกับผู้เรียน 5) การมุ่งผลสัมฤทธิ์
ส่งผลต่อการมุ่งเน้นทรัพยากรมนุษย์ การมุ่ง
ผลสัมฤทธิ์ส่งผลต่อการจัดการกระบวนการ และ
7) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ส่งผลต่อการประเมินผลลัพธ์
การดำเนินงาน นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ ลาซ
(Josep Llach : 2016) เรื่องผลกระทบของการ
จัดการคุณภาพต่อผลการดำเนินงานในบริบท
ต่าง ๆ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงความสำคัญ
ของความมุ่งมั่นในการนำระบบคุณภาพไปใช้
นอกจากนี้การนำระบบคุณภาพไปใช้ยังส่งผลดีต่อ
การดำเนินงานและพฤติกรรมของพนักงานและ
ลูกค้า อย่างไรก็ตามมีเพียงผลกระทบที่เกิดขึ้นจาก
การรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพของบริการส่งผล
ต่อผลการดำเนินงานขององค์กร อีกทั้งยังได้มี
การวิเคราะห์ด้านบริบทเพื่อตรวจสอบว่าปัจจัยด้าน
บริบทต่าง ๆ เช่น การรับรองมาตรฐานการจัดการ
คุณภาพและทัศนคติเชิงนวัตกรรมของทีมผู้บริหาร
สามารถปรับเปลี่ยนผลลัพธ์การดำเนินงานได้

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียน
มาตรฐานสากล ควรนำผลจากการวิจัยที่พบว่า
ทักษะด้านความรู้ความคิด ทักษะด้านเทคนิค
และทักษะด้านการศึกษาและการสอน เป็นตัวแปร
ที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการระบบ
คุณภาพในเกือบทุกด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งตัวแปร
ทั้งสามตัวนี้ยังมีอิทธิพลต่อการนำการบริหาร
จัดการระบบคุณภาพด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน
ดังนั้น ผู้บริหารควรใช้ทักษะด้านความรู้ความคิด
โดยนำความรู้และประสบการณ์มาประยุกต์ใช้
ในการปฏิบัติงาน ควรพัฒนาแนวคิดและองค์
ความรู้การบริหารใหม่ๆ มาใช้ในการพัฒนาโรงเรียน

ตลอดจนนำมากำหนดทิศทางการบริหารงาน
เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายของโรงเรียน และในส่วนของ
ทักษะด้านเทคนิค ผู้บริหารควรใช้แผนงานเป็น
เครื่องมือ นำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ใน
การบริหารงานและการตัดสินใจทางการบริหารรวม
ถึงเลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสมเพื่อประเมินผล
การปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญ
กับการใช้ทักษะด้านการศึกษาและการสอน
โดยผู้บริหารควรเป็นผู้นำทางวิชาการที่มีความ
เชี่ยวชาญและเป็นที่ยอมรับของครูและบุคคลทั่วไป
รวมทั้งมีผลงานทางวิชาการที่โดดเด่นเป็นที่
ประจักษ์ในแวดวงการศึกษาอีกด้วย

2. ผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียน
มาตรฐานสากล ควรนำผลจากการวิจัยทักษะ
ด้านความรู้ความคิด ที่พบว่าผู้บริหารสร้างสรรค์
และพัฒนาผลงานเพื่อให้เกิดผลดีต่อโรงเรียนอย่าง
ต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง
ไปปรับปรุงพัฒนาให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น โดย
ผู้บริหารควรแสดงออกถึงภาวะปัญญาอันชาญฉลาด
ในการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพให้เป็นທີ່ประจักษ์
เพื่อรักษามาตรฐานสากลของโรงเรียนให้คงอยู่
ตลอดไป

3. ผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียน
มาตรฐานสากล ควรนำผลจากการวิจัยการบริหาร
จัดการระบบคุณภาพด้านการวางแผนเชิง
ยุทธศาสตร์ ที่พบว่าผู้บริหารวิเคราะห์จุดแข็ง
จุดอ่อน อุปสรรค และโอกาสของโรงเรียนด้วย
เครื่องมือที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในระดับ
ปานกลาง ไปปรับปรุงพัฒนาให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น
โดยเลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสมกับบริบทโรงเรียน
รวมทั้งควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของครูและ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีโอกาสร่วมวิเคราะห์และ

ประเมินผล ทั้งนี้เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์และการประเมินสภาพจริงที่ครอบคลุมทุกมิติและนำมาใช้ประโยชน์ในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ต่อไป

4. ผู้บริหารควรนำผลวิจัยที่พบว่าทักษะการบริหารของผู้บริหารส่งผลต่อการบริหารจัดการระบบคุณภาพ ในโรงเรียนมาตรฐานสากล มาจัดการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อหาแนวทางการปฏิบัติในการขับเคลื่อนโรงเรียนสู่มาตรฐานสากลอย่างเป็นรูปธรรม และจัดทำเป็นแผนพัฒนาคุณภาพโรงเรียนต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. จากผลการวิจัยที่พบว่าระดับการบริหารจัดการระบบคุณภาพในโรงเรียนมาตรฐานสากลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ควรมีการนำผลที่ได้มาสร้างเป็นรูปแบบการบริหารจัดการระบบ

คุณภาพในโรงเรียนมาตรฐานสากล เพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานระบบคุณภาพต่อไป

2. จากผลการวิจัยที่พบว่าระดับทักษะการบริหารของผู้บริหารในโรงเรียนมาตรฐานสากล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก จึงควรนำผลวิจัยส่วนบุคคล และระดับความเห็นมาทำวิจัยเชิงเปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่างของระดับทักษะการบริหารของผู้บริหารระหว่างโรงเรียนขนาดเล็ก และขนาดใหญ่

3. ควรนำผลวิจัยที่พบว่าทักษะการบริหารของผู้บริหารส่งผลต่อการบริหารจัดการระบบคุณภาพ ในโรงเรียนมาตรฐานสากล มาจัดการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อหาแนวทางการปฏิบัติในการขับเคลื่อนโรงเรียนสู่มาตรฐานสากล เป็นรูปธรรม

บรรณานุกรม

- กมลมาลัยไชยศิริธัญญา และคณะ. (2559). **สมรรถนะหลักของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการของสถานศึกษา** สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนมกราคม - มิถุนายน 2559.
- ดำรงค์ รอดสิน. (2553). **ทักษะการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์กลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2** สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย 2(2) : 58-68
- บุศรินทร์ สุจิตจันทร์. (2553). **รูปแบบองค์การที่มีศักยภาพการทำงานสูงของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ภาณุพร พงศ์สุวรรณ. (2553). **การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสถานศึกษา** สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.

- มีสัช สาเมื้อะ.(2558). **ทักษะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม จังหวัดปัตตานี**ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม จังหวัดปัตตานี. หลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษาอิสลามมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- รัตนจิต ศรีหรั่ง.(2558). **ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต 3. นำเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติครุศาสตร์ ครั้งที่ 1** การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่นสู่ประชาคมอาเซียน : ทิศทางใหม่ในศตวรรษที่ 21.
- วิวัฒน์ บุญยง.(2558). **ทักษะการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์กรของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดนครปฐม**. ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ศูนย์เพื่อการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย. (2560). **ผลการจัดอันดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ประจำปี 2560** โดย IMD World Competitiveness Center. เข้าถึงเมื่อ 15 มีนาคม 2561 เข้าถึงได้จาก http://thailandcompetitiveness.org/topic_detail.php?lang=Th&ps=70
- สัมพันธ์ พันธุ์พฤกษ์. (2560). **สทศ.ประกาศผลสอบโอเน็ตม.6 ภาษาไทยเกินครึ่งวิชาเดียว ที่เหลือตกหมด**". เข้าถึงได้จาก <http://www.matichon.co.th/news/502009> เข้าถึงเมื่อ 12 เมษายน 2561.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2553). **แนวทางการดำเนินงานโรงเรียนมาตรฐานสากล (World-Class Standard School)**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- _____. (2553). **คู่มือการบริหารจัดการระบบคุณภาพ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2558). **เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558**. กรุงเทพฯ : บริษัท วิชั่น ฟรันทแอนด์มีเดีย จำกัด.
- Albert Weckenmann, Goekhan Akkasoglu, Teresa Werner. (2015). **Quality Management – History and Trends**. The TQM Journal. Vol. 27 Issue: 3, pp.281-293.
- Badri, Masood Abdulla, and others. **The Baldrige Education Criteria for Performance Excellence Framework : Empirical Test and Validation**. Accesseed April 14, 2018. Abstract from <http://www.emeraldinsight.com>.
- Billy T.W. Yu, W.M. To, Peter K.C. Lee. (2012). **Quality Management Framework for Public Management Decision Making**. Management Decision, Vol. 50 Issue: 3, pp.420-438.
- Diane H. Parente, John D. Stephan, Randy C. Brown. (2012). **Facilitating the Acquisition of Strategic Skills: The Role of Traditional and Soft Managerial Skills**. Management Research Review, Vol. 35 Issue: 11, pp.1004-1028.

- Drake, Thelbert L. and Roe, William H. (2003). **The Principalship**. 6th Ed. New York : Macmillan.
- Jon Iden. (2012). **Investigating Process Management in Firms with Quality Systems: A Multi-Case Study**. Business Process Management Journal. Vol. 18 Issue: 1. pp.104-121.
- Josep Llach, Maria Del Mar Alonso-Almeida, Jordi Martí, Alfredo Rocafort. (2016). **Effects of Quality Management on Hospitality Performance in Different Contexts**. Industrial Management & Data Systems. Vol. 116 Issue: 5, pp.1005-1023.
- Kevin P. Kearns, Jonathan Livingston, Shelley Scherer, Lydia McShane. (2015). **Leadership Skills as Construed by Nonprofit Chief Executives**. Leadership & Organization Development Journal. Vol. 36 Issue: 6. pp.712-727.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). **Determining Sample Size for Research Activities**. Educational and Psychological Measurement, 30(3).
- M.S Rao. (2013). **Blend Hard and Soft Skills to Fast-Track a Management Career**. Human Resource Management International Digest. Vol. 21 Issue: 7. pp.3-4.
- Prybutok, Victor and Cutshall Robert. **Malcolm Baldrige National Quality Award Leadership Model**. Accessed April 14, 2018. Extracted from <http://www.emeraldinsight.com>.