



การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน
SCHOOL ADMINISTRATION TOWARDS EXCELLENCE
IN A NEW NORMAL OF PRIVATE INSTITUTIONS.



สุนิสา เทศเขียว

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2565

การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน



ปริญญานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
การศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

SCHOOL ADMINISTRATION TOWARDS EXCELLENCE
IN A NEW NORMAL OF PRIVATE INSTITUTIONS.



SUNISA TETKHIAW

A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of DOCTOR OF EDUCATION
(Educational Administration)

Faculty of Education, Srinakharinwirot University

2022

Copyright of Srinakharinwirot University

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง
การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน
ของ
สุรนิสสา เทศเขี้ยว

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษาดุชะฎิบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์จัตระชัย เอกปัญญาสกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระภาพ เพชรมาลัยกุล)	(รองศาสตราจารย์ ดร.วิสุทธิ วิจิตรพัชรภรณ์)
..... ที่ปรึกษาร่วม กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ โปณะทอง)	(อาจารย์ เวื่อเอก ดร.อภิสิทธิ์ ทรงบัณฑิตย์)
 กรรมการ
	(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวีศิลป์ กุลนาคัด)

ชื่อเรื่อง	การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน
ผู้วิจัย	สุนิสา เทศเขียว
ปริญญา	การศึกษาดุษฎีบัณฑิต
ปีการศึกษา	2565
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธีระภาพ เพชรมาลัยกุล
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จักรกฤษณ์ ไปณะทอง

การวิจัยผลานวิธีนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษา พัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน และ 2) เพื่อวิเคราะห์แนวทางและจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน วิธีดำเนินการวิจัย ชั้นที่ 1 ศึกษา พัฒนาโมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน และตรวจสอบความตรงของโมเดล โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ประเภทสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร จำนวน 360 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมลิสเรล ชั้นที่ 2 เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มกับผู้ทรงคุณวุฒิ 7 ท่าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาพร้อมกับใช้หลักการตีความประมวลผลข้อมูลแบบสามเส้า ผลการวิจัยพบว่า 1) โมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน ประกอบด้วย การนำองค์กร การบริหารเชิงกลยุทธ์ ลูกค้ำ การวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การพัฒนาบุคลากร การปฏิบัติการ และผลลัพธ์ โมเดลความเป็นเลิศที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่า Chi-square = 100.19, p-value = 0.063, GFI = 0.97, AGFI = 0.94, RMSEA = 0.027 และ 2) แนวทางการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน ได้แก่ (1) การนำองค์กรวิถีสถานใหม่ ผู้บริหารกำหนดทิศทางการดำเนินงานและสื่อสารการปฏิบัติงาน สร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการปฏิบัติงาน (2) การบริหารเชิงกลยุทธ์วิถีสถานใหม่ ผู้บริหารวิเคราะห์โดยใช้ SWOT และข้อมูลที่ได้จากลูกค้ำและผู้มีส่วนได้เสียมา กำหนดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงาน (3) ลูกค้ำวิถีสถานใหม่ ผู้บริหารรับฟังลูกค้ำเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการจัดการศึกษาเพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพัน (4) การวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้วิถีสถานใหม่ ผู้บริหารพัฒนาข้อมูลสารสนเทศและระบบการวัดผลให้ไวต่อข้อบ่งชี้ตามการเปลี่ยนแปลงภายในและภายนอก (5) การพัฒนาบุคลากรวิถีสถานใหม่ ผู้บริหารจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีของบุคลากร (6) การปฏิบัติการวิถีสถานใหม่ ผู้บริหารกำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานและจัดเตรียมความพร้อมทั้งการเรียนที่สถานศึกษาและเรียนออนไลน์ (7) ผลลัพธ์วิถีสถานใหม่ ผู้บริหารประเมินผลการดำเนินงานทุกด้านและนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ พร้อมจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 7 ด้าน 17 ตัวบ่งชี้ เพื่อพัฒนาการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชนต่อไป

คำสำคัญ : บริหารสถานศึกษา, ความเป็นเลิศ, วิถีสถานใหม่

Title	SCHOOL ADMINISTRATION TOWARDS EXCELLENCE IN A NEW NORMAL OF PRIVATE INSTITUTIONS.
Author	SUNISA TETKHIAW
Degree	DOCTOR OF EDUCATION
Academic Year	2022
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Theeraphab Phetmalhkul
Co Advisor	Assistant Professor Dr. Chakrit Ponathong

The objectives of this mixed methods research are as follows: (1) to study, develop, and verify the accuracy of an excellent administration model; and (2) to analyze administration towards excellence and the policy recommendations of private institutions in the new normal era. The research methodology consisted of the following steps: (1) to study, develop, and verify the accuracy of an excellent administration model by quantitative research. The sample group was 360 administrators at private institutions in Bangkok. The data was analyzed by the LISREL program; (2) for the qualitative research, the data was collected by in-depth interviews and focus group discussions with seven experts. The data was analyzed through content analysis together with triangular interpretation. The research results were as follows: (1) the excellence model consists of leadership, strategic, customers, measurement, personnel development, operations and results. The SEM of an excellent model has the following results: chi-square = 100.19, p-value = 0.063, GFI = 0.97, AGFI = 0.94, RMSEA = 0.027. and (2) regarding the administration of excellence in the new normal era: (1) leadership should set the direction and communicate operations, creating an atmosphere conducive to work; (2) Strategic; SWOT analysis and gathering information from customers and stakeholders to develop strategic and action plans; (3) Customers; listen to customers to develop and improve the education system in order to create satisfaction and engagement; (4) Measurement; creates information and measurement systems that are sensitive to internal and external changes; (5) Personnel development; organizing training workshops to develop the technological skills of staff; (6) Operations; the administrators established a teaching process that was both onsite and online; and (7) results; the administrator evaluates and assesses all aspects of performance in order to adjust strategies and action plans. There were policy recommendations in seven aspects and 17 indicators for the development of administration toward excellence in the new normal era of private institutions.

Keyword : Administration, Excellence, New Normal

กิตติกรรมประกาศ

ปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความกรุณาและความอนุเคราะห์ช่วยเหลือจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อธิระภาพ เพชรมาลัยกุล อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จักรกฤษณ์ โปณะทอง อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม โดยทั้งสองท่านได้ให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะตลอดจนให้การตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ ด้วยเอาใจใส่และปราถนาดีมาโดยตลอด ขอขอบพระคุณประธานและคณะกรรมการสอบปริญญาานิพนธ์ที่กรุณาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจนทำให้ปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญ/ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความกรุณาตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญ/ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม

ขอขอบพระคุณท่านผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนทุกท่านที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ให้การอบรมสั่งสอน รวมถึงบัณฑิตวิทยาลัย เจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่คอยให้ความอนุเคราะห์ประสานงาน ให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยจนสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อนๆ นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษา รุ่นที่ 15 ทุกคนที่คอยให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้เสมอมา

สุดท้ายเหนือสิ่งอื่นใด ผู้วิจัยขอขอบคุณพระเจ้าที่ประทานสติปัญญาในการทำปริญญาานิพนธ์ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี และขอขอบพระคุณบิดา มารดา พี่ชาย ที่ให้การสนับสนุนในการศึกษาครั้งนี้ รวมทั้งสามีที่เป็นกำลังใจ ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนด้วยคำอธิษฐานในทุกๆ ด้าน จนผู้วิจัยประสบความสำเร็จได้ในวันนี้

สุนิสา เทศเขียว

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
คำถามของการวิจัย.....	5
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
ความสำคัญของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย	11
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
1. การบริหารสถานศึกษา.....	15
2. แนวคิดทฤษฎีการบริหารสู่ความเป็นเลิศ	23
3. สถานศึกษาเอกชน.....	139
4. วิถีฐานใหม่ (New Normal)	141
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	145
งานวิจัยในประเทศ.....	145

งานวิจัยต่างประเทศ.....	155
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	159
ตอนที่ 1 การศึกษา พัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลความเป็นเลิศการบริหาร สถานศึกษาเอกชน	161
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	161
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	161
การเก็บรวบรวมข้อมูล	163
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	163
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์แนวทางและจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายการบริหารสถานศึกษาสู่ความ เป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน.....	166
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	166
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	167
การเก็บรวบรวมข้อมูล	168
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	170
บทที่ 4 ผลการดำเนินงานวิจัย.....	172
ผลการวิจัยตอนที่ 1 การศึกษา พัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลความเป็นเลิศการ บริหารสถานศึกษาเอกชน	172
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	174
ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน.....	176
ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษา	179
ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	194
ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษา	197
ผลการวิจัยตอนที่ 2 การวิเคราะห์แนวทางและจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายการบริหาร สถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน.....	242

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก	242
ผลการสนทนากลุ่ม.....	246
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	281
สรุปผลการวิจัย	282
อภิปรายผลการวิจัย.....	294
ข้อเสนอแนะ	303
บรรณานุกรม	307
ภาคผนวก.....	328
ภาคผนวก ก รายชื่อสถานศึกษาที่ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บเครื่องมือการวิจัย.....	329
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือ และผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	337
ภาคผนวก ค ผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย	340
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	351
ภาคผนวก จ แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	362
ภาคผนวก ฉ คำถามเพื่อการสนทนากลุ่มและแบบประเมินข้อเสนอเชิงนโยบาย	369
ภาคผนวก ช หนังสือรับรองจริยธรรม, หนังสือขอความอนุเคราะห์	379
ประวัติผู้เขียน.....	391

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 เกณฑ์เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ	45
ตาราง 2 แสดงการสังเคราะห์องค์ประกอบความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน	69
ตาราง 3 นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบการนำองค์กร	80
ตาราง 4 นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบการบริหารเชิงกลยุทธ์	89
ตาราง 5 นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบลูกค้า	93
ตาราง 6 นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบการวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้	104
ตาราง 7 นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบการพัฒนาบุคลากร	111
ตาราง 8 นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบปฏิบัติการ	119
ตาราง 9 นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบผลลัพธ์	127
ตาราง 10 สรุปนิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน 7 ด้าน	127
ตาราง 11 สรุปนิยามเชิงปฏิบัติการตัวบ่งชี้องค์ประกอบความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษา เอกชน 17 ตัวบ่งชี้	129
ตาราง 12 การพิจารณาความเหมาะสมของค่าดัชนีความกลมกลืนในการวิเคราะห์องค์ประกอบ เชิงยืนยันด้วยโปรแกรมลิสเรล	166
ตาราง 13 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับ การศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดโรงเรียน	175
ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อองค์ประกอบความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชนทั้ง 7 ด้าน 17 ตัวบ่งชี้	177
ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อองค์ประกอบด้านการนำองค์กร	179
ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อองค์ประกอบด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์	181
ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อองค์ประกอบด้านลูกค้า	183

ตาราง 18	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อองค์ประกอบด้านการวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้...	185
ตาราง 19	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อองค์ประกอบด้านการพัฒนาบุคลากร	188
ตาราง 20	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อองค์ประกอบความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติการ	189
ตาราง 21	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อองค์ประกอบด้านผลลัพธ์.....	191
ตาราง 22	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ขององค์ประกอบความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน	194
ตาราง 23	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน	196
ตาราง 24	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศด้านการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	198
ตาราง 25	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม	200
ตาราง 26	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านการวางแผนกลยุทธ์	202
ตาราง 27	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	204
ตาราง 28	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านเสียงของลูกค้า	207
ตาราง 29	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านความผูกพันของลูกค้า	209
ตาราง 30	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านการวัดวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร	211
ตาราง 31	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านการจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้	214
ตาราง 32	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากร	216
ตาราง 33	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านความผูกพันของบุคลากร	218
ตาราง 34	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการทำงาน	220
ตาราง 35	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน	222
ตาราง 36	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านคุณภาพการศึกษา.....	224

ตาราง 37 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษา.....	226
ตาราง 38 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านบุคคลากร	228
ตาราง 39 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านการนำและการกำกับสถานศึกษา	229
ตาราง 40 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านการเงินและตลาด	231
ตาราง 41 คำน้่าหนักองค์ประกอบ (b) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) ค่าการทดสอบนัยสำคัญ (t) และค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (R^2) ของความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชนจากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่หนึ่ง	233
ตาราง 42 ค่าดัชนีทดสอบโมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชนอันดับที่หนึ่ง	234
ตาราง 43 คำน้่าหนักองค์ประกอบ (b) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) ค่าการทดสอบนัยสำคัญ (t) และค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (R^2) ของความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชนจากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง	237
ตาราง 44 ค่าดัชนีทดสอบโมเดลความตรงของโมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชนโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง.....	239

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	13
ภาพประกอบ 2 โครงสร้างสถานศึกษา	18
ภาพประกอบ 3 ความสัมพันธ์ของเกณฑ์ต่างๆ และผลลัพธ์ของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ	27
ภาพประกอบ 4 ผลลัพธ์การปฏิบัติงานและคุณภาพ	31
ภาพประกอบ 5 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ: มุมมองเชิงระบบ	34
ภาพประกอบ 6 การเชื่อมโยงประเด็นในระบบพื้นฐานรางวัลคุณภาพแห่งประเทศไทย.....	60
ภาพประกอบ 7 แนวทางการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมีลคอบมบอลดริจ (MBNQA)	67
ภาพประกอบ 8 โมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน	70
ภาพประกอบ 9 องค์ประกอบการนำองค์กร	76
ภาพประกอบ 10 องค์ประกอบการบริหารเชิงกลยุทธ์.....	84
ภาพประกอบ 11 องค์ประกอบลูกค้า	90
ภาพประกอบ 12 องค์ประกอบการวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้	98
ภาพประกอบ 13 องค์ประกอบการพัฒนาบุคลากร.....	106
ภาพประกอบ 14 องค์ประกอบการปฏิบัติการ	115
ภาพประกอบ 15 องค์ประกอบผลลัพธ์	120
ภาพประกอบ 16 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	160
ภาพประกอบ 17 โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	199
ภาพประกอบ 18 โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม ...	201
ภาพประกอบ 19 โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านการวางแผนกลยุทธ์.....	203
ภาพประกอบ 20 โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	205

ภาพประกอบ 21	โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านเสียงของลูกค้า	208
ภาพประกอบ 22	โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านความผูกพันของลูกค้า	210
ภาพประกอบ 23	โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านการวัดวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	212
ภาพประกอบ 24	โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านการจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้	215
ภาพประกอบ 25	โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากร	217
ภาพประกอบ 26	โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านความผูกพันของบุคลากร	219
ภาพประกอบ 27	โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการทำงาน	221
ภาพประกอบ 28	โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน	223
ภาพประกอบ 29	โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านคุณภาพการศึกษา	225
ภาพประกอบ 30	โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษา	227
ภาพประกอบ 31	โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านบุคลากร	228
ภาพประกอบ 32	โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านการนำและการกำกับสถานศึกษา	230
ภาพประกอบ 33	โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านการเงินและตลาด	231
ภาพประกอบ 34	โมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชนอันดับหนึ่ง	235
ภาพประกอบ 35	โมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชนอันดับสอง	241

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างคน สร้างสังคม และสร้างชาติ เป็นกลไกหลักในการพัฒนากำลังคนให้มีคุณภาพ และมีสมรรถนะในการประกอบอาชีพและดำรงอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข ตลอดจนมีส่วนร่วมช่วยในการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าในเวทีโลก เพราะการศึกษาเป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ ประเทศจะพัฒนาได้ขึ้นอยู่กับการศึกษาของชาติ การศึกษาเป็นการถ่ายทอดประสบการณ์จากพ่อสู่ลูก จากผู้ใหญ่สู่เด็กและค่อย ๆ พัฒนามาเรื่อย ๆ ตามขนาด และความเจริญของสังคม (ทวิศักดิ์ จินดานุรักษ์, 2559) การศึกษาเป็นผลรวมของกระบวนการพัฒนาความสามารถ ทักษะ และพฤติกรรมต่าง ๆ ที่มีคุณค่าเป็นที่พึงปรารถนาในสังคม (ปริยาภรณ์ ตั้งคุณานันต์, 2557) และที่สำคัญการศึกษาเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศเพื่อสร้างศักยภาพของคนไทยให้เป็นคนที่มีคุณภาพ มีคุณธรรม จริยธรรม มีความสมบูรณ์ทางด้านร่างกายและจิตใจ สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองและแสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตตลอดจนเป็นผู้ที่มีทักษะความรู้ความสามารถที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตและการทำงาน เพื่อให้คนไทยเป็นบุคคลที่มีความพร้อมต่อการดำรงชีวิตในโลกศตวรรษที่ 21

การเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์และความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีตลอดจนความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลทำให้ระบบเศรษฐกิจโลกและประเทศไทย ส่งผลให้สภาพเศรษฐกิจของประเทศไทยประสบปัญหาด้านการค้าที่ทำให้การส่งออกลดลงอันก่อให้เกิดปัญหาเชิงโครงสร้างของระบบเศรษฐกิจ ปัญหาความเหลื่อมล้ำและหนี้ครัวเรือนที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องรวมถึงผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้เศรษฐกิจของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2563 ยิ่งหดตัวลงที่ส่งผลกระทบต่อฐานะทางคลังของรัฐบาลในการจัดงบประมาณรายจ่ายด้านการศึกษาและรายได้ของผู้ปกครองในการเลือกรับบริการทางการศึกษาจากสถานศึกษาเอกชน และยังก่อให้เกิดการปฏิวัติดิจิทัล (Digital Revolution) สังคมของประเทศทั่วโลกทุกภูมิภาคของโลกโดยเฉพาะในด้านของการปฏิวัติดิจิทัล (Digital Revolution) ที่ส่งผลให้ประชาคมโลกก้าวเข้าสู่การปฏิวัติอุตสาหกรรม 4.0 ก่อให้เกิดการสื่อสารแบบก้าวกระโดด ส่งผลให้ทั่วโลกและประเทศไทยก้าวเข้าสู่ยุคอินเทอร์เน็ตแห่งสรรพสิ่ง (Internet of Things) ที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเรียนรู้และวิถีการดำเนินชีวิตแบบใหม่ (New Normal) ที่ทุกประเทศทั่วโลกและประเทศไทยจะต้องเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่

เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจึงจำเป็นต้องเริ่มที่การพัฒนาคุณภาพประชากรในประเทศไทยให้มีคุณภาพ แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2560) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการพัฒนาประเทศ ดังนี้ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้วด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” และได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศตามวิสัยทัศน์ 5 ยุทธศาสตร์ คือ 1) ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง 2) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน 3) ยุทธศาสตร์ชาติ ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ 4) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม 5) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และ 5) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2553)

ประเทศไทยยังคงต้องเผชิญกับปัญหาการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชากรเนื่องจากความก้าวหน้าทางด้านการแพทย์และระบบสาธารณสุขที่พัฒนาขึ้นทำให้ประชากรไทยมีอายุขัยโดยเฉลี่ยมากขึ้นผนวกกับอัตราการเกิดของประชากรในประเทศไทยกลับน้อยลงจึงส่งผลให้ประชากรวัยเด็กหรือวัยเรียนลดลง ซึ่งส่งผลให้โครงสร้างของประชากรไทยเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ ทำให้จำนวนแรงงานลดลงและก่อให้เกิดอัตราการพึ่งพิงหรือการที่วัยแรงงานที่จำเป็นต้องแบกรับภาระในส่วนของภาระดูแลผู้สูงวัยเพิ่มสูงขึ้นซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบโดยตรงกับสภาพของเศรษฐกิจและฐานะการคลังของประเทศไทย (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564) รัฐบาลมีการนำเงินในอนาคตมาใช้เป็นงบประมาณเพื่อการดูแลผู้สูงอายุเพิ่มสูงมากขึ้นดังนั้นการพัฒนาการศึกษาเอกชนจึงจำเป็นต้องวางแผนเพื่อการรองรับผลกระทบจากประชากรวัยเรียนที่ลดลงเพื่อเป็นการวางพื้นฐานในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของไทยให้มีทักษะและสมรรถนะสูง โดยการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตผ่านการพัฒนาการศึกษา เพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงเพื่อลดอัตราการพึ่งพิงอันเป็นกลไกหนึ่งของการขับเคลื่อนเพื่อการพัฒนาประเทศไทย

การศึกษาเอกชนเป็นสถาบันการศึกษาที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการศึกษาของประเทศมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เป็นทุนมนุษย์ที่มีศักยภาพ การมีส่วนร่วมของการศึกษาเอกชนได้ถูกกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติและกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชน (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, 2552) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 กำหนดให้รัฐสนับสนุนเอกชน จัดการศึกษาอบรมให้เกิดความรู้คู่คุณธรรม และในการจัดการศึกษาให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของเอกชนด้วย (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2559) และพระราชบัญญัติ

การศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (พ.ศ. 2545) มาตรา 43 บัญญัติให้รัฐสนับสนุนเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาโดยให้ความช่วยเหลือสนับสนุนด้านเงินอุดหนุนการลดหย่อนหรือการยกเว้นภาษีและสิทธิประโยชน์ในทางการศึกษาแก่สถานศึกษาเอกชนรวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนด้านวิชาการเพื่อให้สถานศึกษาเอกชน มีคุณภาพมาตรฐาน (สมศักดิ์ อัมพรวิสิทธิ์โสภณ, 2556) อาจกล่าวได้ว่าการศึกษาเอกชนเป็นระบบการศึกษาที่มีความสำคัญต่อการศึกษาของประเทศ มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพของคนไทยให้เป็นกำลังสำคัญของการพัฒนาประเทศมาเป็นระยะเวลายาวนาน บทบาทของการศึกษาเอกชนที่สำคัญในการยกระดับคุณภาพการศึกษาของประเทศเนื่องจากการจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน

การจัดการศึกษาเอกชนกำลังประสบปัญหาวิกฤตเนื่องจากอัตราการเกิดของประชากรไทยลดลงซึ่งส่งผลให้จำนวนนักเรียนที่ศึกษาในโรงเรียนเอกชนลดลงด้วยเช่นกัน อีกทั้งเกิดโครงการพัฒนา ทางด้านการศึกษาของรัฐที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชน นอกจากนี้ยังมีการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดการศึกษาด้วยการให้บริการฟรี ตลอดจนการขยายตัวของโรงเรียนดีประจำตำบล และนโยบายการรับข้าราชการครูระหว่างปี ซึ่งทำให้ครูโรงเรียนเอกชนลาออกเพื่อไปสอบเป็นข้าราชการ ทำให้โรงเรียนเอกชนประสบปัญหาขาดแคลนครูกลางภาคเรียน ก่อให้เกิดปัญหาในด้านการเรียนการสอนรวมทั้งต้องประสบกับภาวะการแข่งขันระหว่างโรงเรียนเอกชนด้วยตนเอง (ชิตวร ลีละผลิน, 2564) รวมถึงการจัดการศึกษาในโรงเรียนนานาชาติที่มีมาตรฐานเทียบเท่าหลักสูตรในต่างประเทศ และโรงเรียนเอกชนนอกระบบที่ช่วยสร้างโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิตทั้งในด้านวิชาการ ทักษะชีวิต และทักษะอาชีพ (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, 2562) จากปัญหาที่กล่าวมา ก่อให้เกิดผลกระทบต่อจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชนที่ใช้จัดระบบการจัดการศึกษาบนหลักความรับผิดชอบ (Accountability) โดยรับผิดชอบด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่อผู้ปกครองและผู้เรียน เงินอุดหนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาสำหรับนักเรียนในสถานศึกษาเอกชนเป็นเงินสนับสนุนหลักในการจัดสรรงบประมาณผ่านด้านอุปสงค์ (Demand - Side Financing) เนื่องจากจำนวนเงินงบประมาณจะผันแปรตามจำนวนนักเรียนที่เข้าเรียนและเป็นเงินในส่วนที่ใช้ส่งเสริมและพัฒนาให้เกิดการบริหารจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นสถานศึกษาเอกชนจึงจำเป็นต้องจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพในการแข่งขันเพื่อดึงดูดนักเรียนให้เข้ามาศึกษาเพิ่มมากขึ้น ในส่วนของพระราชบัญญัติการศึกษาเอกชนปี 2550 ที่กำหนดให้ผู้ประกอบการสามารถจัดเก็บรายได้จากผลประโยชน์การเพียงร้อยละ 40 โดยที่เหลือร้อยละ 60 จะต้องเก็บไว้เป็นทุนกองกลางในการบริหารโรงเรียนจนเป็นเหตุให้ผู้ประกอบการส่วนหนึ่งโดยเฉพาะโรงเรียนขนาดเล็กที่มีนักเรียน 200-

300 คนเริ่มทบทวนตนเอง และหันไปประกอบธุรกิจอื่นที่สร้างรายได้มากกว่า(สมศักดิ์ อัมพรวิสิทธิ์ โสภา, 2556)

ปัจจุบันทุกประเทศทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยกำลังเผชิญกับวิกฤตโควิด-19 ที่สร้างความเสียหายให้มวลมนุษยชาติทั่วโลก ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) เปรียบเสมือนไฟลามทุ่งที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อเศรษฐกิจ สังคม รวมทั้งวงการศึกษา ที่ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบจัดการเรียนการสอนให้มีความหลากหลายเพื่อให้เหมาะสมตามบริบทของแต่ละพื้นที่และผู้เรียน โดยจัดให้ใช้รูปแบบในการจัดการเรียนการสอนในฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) โดยจัดให้มีการเรียนในห้องปกติ (Onsite) ในพื้นที่ที่ไม่มีการแพร่ระบาด ใช้รูปแบบออนไลน์ (Online) ในส่วนพื้นที่ที่มีการระบาด อีกทั้งใช้การจัดการเรียนแบบผสมผสาน โดยนำการจัดการเรียนการสอนผ่านโทรทัศน์ทางไกล (On air) ผู้บริหารและบุคลากรทางการศึกษาจำเป็นต้องปรับตัวโดยการจัดรูปแบบการเรียนการสอนแบบใหม่ซึ่งสอดคล้องกับ (อานันท์ กาญจนพันธุ์, 2563) ที่กล่าวว่า สถานศึกษาควรออกแบบอนาคตของการศึกษาให้มีการเรียนรู้ในรูปแบบใหม่เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษาและหลักสูตรการเรียนการสอนในวิถีฐานใหม่ในปัจจุบัน โดยต้องจัดกรอบหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานและสอดคล้องกับสถานะและรูปแบบของการจัดการศึกษาในฐานวิถีชีวิตใหม่เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนและสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเพื่อที่จะกำหนดทิศทาง กลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาในวิถีฐานใหม่ที่สอดคล้องกับความมุ่งหมายของการศึกษา (ไพศาล แสเนยศ บุญเรือง, 2549)

จากความสำคัญและปัญหาดังที่กล่าวมา การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีฐานใหม่ของสถานศึกษาเอกชนเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาของเอกชนให้สามารถแข่งขันกับโรงเรียนนานาชาติและการจัดการศึกษาของภาครัฐ สถานศึกษาศึกษาเอกชนจำเป็นต้องเร่งพัฒนาคุณภาพในการจัดการศึกษาให้มีมาตรฐานการศึกษาเพื่อความอยู่รอดของสถานศึกษาเอกชนในอนาคต ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีฐานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน เพื่อจะเป็นประโยชน์ เป็นแนวทางการกำหนดนโยบายให้กับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนและเป็นแนวทางปฏิบัติให้กับผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทและสถานการณ์การจัดการศึกษาในวิถีฐานใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต

คำถามของการวิจัย

1. โมเดลองค์ประกอบความเป็นเลิศในการบริหารสถานศึกษาเอกชนที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความตรงและสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่
2. แนวทางการบริหารและข้อเสนอเชิงนโยบายการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชนประกอบด้วยองค์ประกอบอะไรบ้าง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ศึกษา พัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน
2. เพื่อวิเคราะห์แนวทางและจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อกลุ่มบุคคลและหน่วยงาน ดังนี้

1. ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน นำแนวทางการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชนที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นไปใช้เพื่อการพัฒนาและปรับเปลี่ยนการบริหารสถานศึกษา และเพื่อปรับปรุงปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ที่มีประสิทธิภาพสู่ความเป็นเลิศที่มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของประเทศไทยต่อไป
2. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนใช้เป็นแนวทางการวางแผนการบริหารจัดการสถานศึกษาเอกชน ตลอดจนการพัฒนาทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ให้กับครูและบุคลากรได้สอดคล้องกับสภาพและเหตุการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในประเทศไทย
3. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนใช้ในการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติให้กับสถานศึกษาเอกชน ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการกำหนดเกณฑ์คุณภาพเพื่อการพัฒนาการบริหารสถานศึกษาเอกชนสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ต่อไป
4. ใช้เป็นแหล่งอ้างอิงและพัฒนาให้เกิดประโยชน์ในการจัดการศึกษาในวิถีสถานใหม่เพื่อพัฒนาประเทศและวงการวิชาการเพื่อการวิจัยต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา พัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลความเป็นเลิศ การบริหารสถานศึกษาเอกชน สำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นแบบมีตัวแปรแฝงในลักษณะของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง (Second order confirmatory factor analysis) โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับจากรางวัลคุณภาพแห่งยุโรป (EQA), รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศสิงคโปร์ (Singapore Quality Award: SQA), รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศไทย (Thailand Quality Award : TQA), รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศญี่ปุ่น (Deming prize), รางวัลความเป็นเลิศประเทศออสเตรเลีย (Australian Business Excellence Award: ABEA), รูปแบบโรงเรียนเป็นเลิศประเทศสิงคโปร์ (School Excellence Model: SEM), รางวัลความเป็นเลิศประเทศฮ่องกง (The Outstanding Teachers and School Award: HK), รางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลดีฟคอมบอดริจ (Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) รวมทั้งศึกษาผลงานวิจัยของ ธนิช คุณเมธิกุล (2552) สันวิษ แก้วมี (2561) พรนภา พูนสวัสดิ์ (2563) โดยสามารถนำมาสังเคราะห์เป็นองค์ประกอบที่ครอบคลุมความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน 7 ด้าน ได้แก่ (1) การนำองค์กร (2) การบริหารเชิงกลยุทธ์ (3) ลูกค้า (4) การวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้ (5) การพัฒนาบุคลากร (6) การปฏิบัติการ (7) ผลลัพธ์

2. การวิเคราะห์แนวทางและจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชนเรื่องการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน โดยนำโมเดลความเป็นเลิศที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมากำหนดเป็นกรอบในการวิเคราะห์

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารสถานศึกษา ตัวแปรเกี่ยวกับความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน และตัวแปรการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ประเภทสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน มีสถานศึกษารวม 697 แห่ง รวมประชากรทั้งสิ้น 2,788 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ประเภทสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ซึ่งเป็นประชากรทั้งหมด เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติวิเคราะห์ขั้นสูงด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL) จึง

จำเป็นต้องใช้กลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ ซึ่งแฮร์ และคณะ (Hair, 2010) กำหนดว่า ไม่ควรต่ำกว่า 10-20 หน่วยต่อหนึ่งตัวแปร เพื่อให้มีความเหมาะสม ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 15 เท่าของจำนวนตัวแปรทั้งหมด 24 ตัวแปร ซึ่งเท่ากับ 360 หน่วย ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi stage Sampling) โดยเริ่มจากการวิธีการสุ่มตัวอย่างสถานศึกษาแบ่งตามขนาดสถานศึกษา ได้แก่ สถานศึกษาขนาดเล็ก สถานศึกษาขนาดกลาง สถานศึกษาขนาดใหญ่ และสถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ แล้วจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับสลากเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดี

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถาบันใหม่ของสถานศึกษาเอกชน เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสถานศึกษาวิถีสถาบันใหม่ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยผู้วิจัยพิจารณาจาก

1. ผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านบริหาร ไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 3 คน
2. อาจารย์ นักวิชาการ ผู้บริหารการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านบริหาร ไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 4 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

องค์ประกอบการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถาบันใหม่ของสถานศึกษาเอกชน 7 ด้าน 17 ตัวบ่งชี้

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความเป็นเลิศ หมายถึง ระดับความสำเร็จที่มีประสิทธิผลของการดำเนินงานที่มีคุณภาพสูงกว่ามาตรฐาน มีความโดดเด่นที่เหนือกว่า เป็นที่ยอมรับและพึงพอใจกับผู้ที่เกี่ยวข้อง และสามารถดำรงคุณภาพไว้ได้อย่างยั่งยืนรวมทั้งใช้เป็นแบบอย่างให้กับกลุ่มงานชนิดเดียวกันได้
2. การบริหารสถานศึกษา หมายถึง กระบวนการดำเนินงาน การวางแผน การจัดกิจกรรมต่างๆ ในสถานศึกษาให้มีคุณภาพ โดยผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรในโรงเรียนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนและปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบตามมาตรฐานเพื่อให้เกิดการพัฒนาในสถานศึกษาทุกด้านอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความเป็นเลิศในการบริหารสถานศึกษา หมายถึง การบริหารที่มุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของทั่วทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ และสามารถดำรงอยู่ได้ตามสภาพแวดล้อมและที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

4. วิถีฐานใหม่ หมายถึง รูปแบบการดำเนินชีวิตใหม่ที่แตกต่างจากอดีตที่เคยเป็น เนื่องจากการแพร่ระบาดของของโรคติดเชื้อโคโรนาไวรัส 2019 ที่ส่งผลให้รูปแบบและแนวทางการดำเนินชีวิตที่คนในสังคมคุ้นเคยเป็นปกติต้องเปลี่ยนแปลงไปจนกลายเป็นความปกติใหม่ของการดำเนินชีวิตในสังคม

5. การบริหารสู่ความเป็นเลิศในวิถีฐานใหม่ หมายถึง การบริหารสถานศึกษาเอกชนที่มุ่งเน้นการปรับปรุงการวางแผน การปฏิบัติงาน การประเมินผลในรูปแบบใหม่ของสถานศึกษาเอกชนเพื่อให้สอดคล้องกับการจัดการศึกษาในวิถีฐานใหม่ โดยใช้กระบวนการบริหารอย่างเป็นระบบตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ที่ครอบคลุมองค์ประกอบการบริหารสู่ความเป็นเลิศ 7 องค์ประกอบ คือ 1) ด้านการนำองค์กร 2) ด้านกลยุทธ์ 3) ด้านลูกค้า 4) ด้านการวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้ 5) ด้านการพัฒนาบุคลากร 6) ด้านการปฏิบัติ และ 7) ด้านผลลัพธ์

5.1 การนำองค์กร หมายถึง กระบวนการบริหารจัดการที่ผู้บริหารขององค์กรใช้ในการชี้นำ กำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยมหลักที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และสื่อสารและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และค่านิยมองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากร

5.1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง หมายถึง บทบาทและหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนในการนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายของสถานศึกษามาสู่การปฏิบัติของบุคลากรเพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีความเป็นเลิศท่ามกลางการเปลี่ยนแปลง

5.1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การติดตามควบคุม ดูแล และมาตรการที่ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนใช้ในการกำกับดูแลการตัดสินใจของบุคลากรให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์โดยรวมของสถานศึกษา รวมถึงการกำหนดกลยุทธ์ นโยบาย และพิจารณาอนุมัติแผนงานและงบประมาณ และการติดตาม ประเมิน และดูแลการรายงานผลการดำเนินงาน กำกับดูแลสถานศึกษาให้มีความเป็นเลิศ

5.2 การบริหารเชิงกลยุทธ์ หมายถึง การบริหารจัดการเกี่ยวกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนการทำงานของสถานศึกษาที่ผู้บริหารระดับสูงกำหนดโดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกเพื่อกำหนดภารกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจ ทิศทางการบริหารสถานศึกษาและมีการถ่ายทอดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

การจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอ ปรับเปลี่ยนแผนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง รวมถึงการประเมินผลความสำเร็จเพื่อรักษาเสถียรภาพของสถานศึกษา

5.2.1 การวางแผนกลยุทธ์ หมายถึง แผนการพัฒนสถานศึกษาที่กำหนดขึ้นจากแนวโน้มความเป็นไปของสภาพแวดล้อมภายใน ภายนอกของสถานศึกษารวมถึงสภาพแวดล้อมทั่วไปที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในสถานศึกษาเพื่อประโยชน์ในการแก้ไขและปรับปรุงประสิทธิภาพของสถานศึกษา

5.2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ หมายถึง การเปลี่ยนกลยุทธ์ที่เป็นความคิดไปสู่การลงมือปฏิบัติการที่มีระเบียบแบบแผนโดยมีการสื่อสารและถ่ายทอดแผนปฏิบัติการให้ครูและบุคลากรรับรู้และเข้าใจ กำหนดกรอบระยะเวลาในการปฏิบัติและการประเมินผลการปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเพื่อความเป็นเลิศในการทำงานของสถานศึกษา

5.3 ลูกค้ำ หมายถึง นักเรียนและผู้ปกครองซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการจากสถานศึกษาเอกชนในกรุงเทพมหานคร

5.3.1 เสียงของลูกค้ำ หมายถึง การรับฟังความคิดเห็นของนักเรียนและผู้ปกครองซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถานศึกษาเพื่อสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความปรารถนา ตลอดจนข้อร้องเรียน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาแก้ไขและปรับปรุงประสิทธิภาพของสถานศึกษา

5.3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ หมายถึง ความประทับใจ ความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครองซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการจัดบริการวิชาการและสิ่งแวดล้อมของสถานศึกษา และพร้อมที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของสถานศึกษา

5.4 การวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้ หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับการวิเคราะห์มาตรฐานการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนตามองค์ประกอบการจัดการศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชนด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง โครงสร้างที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลส่งเสริมและสนับสนุนการสอนของครู การเรียนของนักเรียน และการประสานงานการเรียนการสอน

5.4.1 การวัดวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร หมายถึง การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของสถานศึกษาเอกชน เพื่อประเมินและนำผลการประเมินที่ได้มาเป็นข้อมูลของการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของสถานศึกษาเอกชน

5.4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ หมายถึง การนำข้อมูลการเรียนรู้ของนักเรียนมาทำการวิเคราะห์ประมวลผลเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาและปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนของครู ตลอดจนเป็นข้อมูลที่ผู้บริหารสามารถนำมาใช้ในการวางแผนและตัดสินใจในการบริหารโรงเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.5 การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การมุ่งพัฒนาครูและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาเอกชนเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีความสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการสู่การเป็นเลิศของสถานศึกษา

5.5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสภาพแวดล้อมทางสังคมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรสถานศึกษาเอกชนให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

5.5.2 ความผูกพันของบุคลากร หมายถึง ความรู้สึกของครูและบุคลากรในสถานศึกษาที่มีความผูกพันต่อสถานศึกษา มีความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของสถานศึกษาและพร้อมที่จะปฏิบัติงานเพื่อความก้าวหน้าของสถานศึกษา

5.6 การปฏิบัติการ หมายถึง การปฏิบัติตามภารกิจที่ถูกกำหนดด้วยการใช้ความรู้ความสามารถ เทคนิค รวมทั้งประสบการณ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการทำชิ้นงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามแผนงาน/โครงการของสถานศึกษาเอกชน

5.6.1 กระบวนการทำงาน หมายถึง กิจกรรม ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกันภายใต้การจัดสรรทรัพยากรเพื่อการจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชนที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5.6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามตามวัตถุประสงค์และมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานศึกษาเอกชนโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดและสามารถวัดระดับความสำเร็จได้ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ

5.7 ผลลัพธ์ หมายถึง ผลที่เกิดจากการบริหารและการดำเนินการของสถานศึกษาเอกชนที่ครอบคลุมการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความก้าวหน้า เพื่อการประเมิน ปรับปรุงคุณภาพสู่ความเป็นเลิศในการดำเนินงานของสถานศึกษา

5.7.1 คุณภาพการศึกษา หมายถึง คุณภาพที่เกิดขึ้นกับผู้เรียนที่ส่งผลให้ผู้เรียนมีทักษะความรู้ ความสามารถและคุณธรรมและคุณสมบัติครบถ้วนตามวัตถุประสงค์และเนื้อหาหลักสูตรของสถานศึกษาเอกชน

5.7.2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษา หมายถึง ความรู้สึกทัศนคติของนักเรียนและผู้ปกครองที่มีต่อสถานศึกษาเอกชนในด้านบวกอันเนื่องมาจากการได้รับบริการหรือการตอบสนองที่ดีจากสถานศึกษา

5.7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร หมายถึง การมุ่งเน้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานศึกษาเอกชนให้มีความรู้ความสามารถและมีความพึงพอใจในการทำงานเพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

5.7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำและการกำกับดูแลสถานศึกษา หมายถึง ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของสถานศึกษาเอกชนในด้านการสื่อสารการสร้าง ความผูกพันกับบุคลากรเพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยม และการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมภายในและภายนอก และความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง

5.7.5 ผลลัพธ์การดำเนินงานด้านการเงินและตลาด หมายถึง ตัวชี้วัดผลด้านตลาดการเติบโต ความมั่นคง ประสิทธิภาพการดำเนินการด้านการเงินและความมีเสถียรภาพด้านการเงินของสถานศึกษาเอกชน

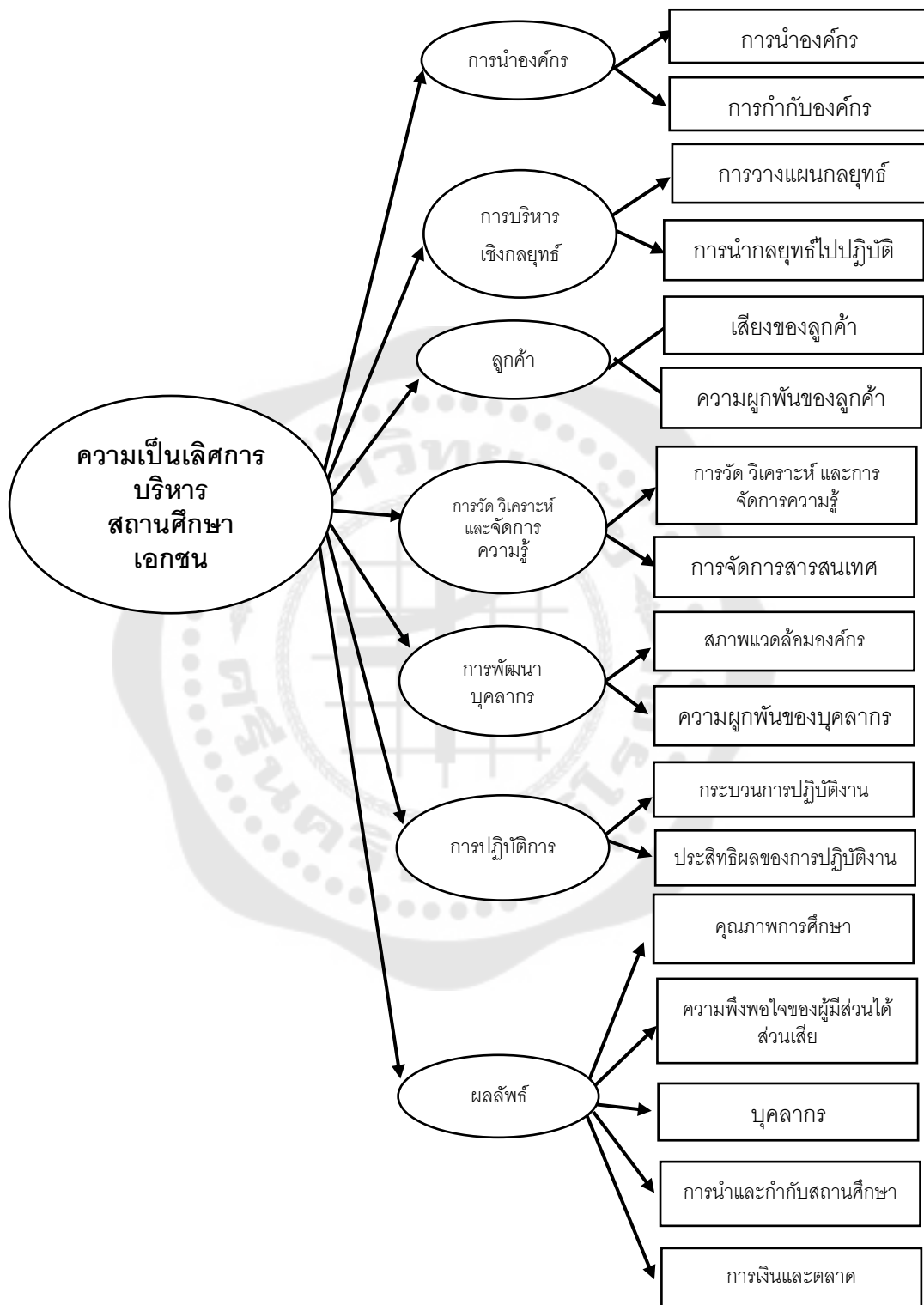
กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีฐานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องรวมถึงงานวิจัยทั้งที่ตีพิมพ์ภายในประเทศและต่างประเทศ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาและการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในแง่มุมต่างๆ จากรางวัลคุณภาพแห่งยุโรป (EQA), รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศสิงคโปร์ (Singapore Quality Award: SQA), รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศไทย (Thailand Quality Award : TQA), รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศญี่ปุ่น (Deming prize), รางวัลความเป็นเลิศประเทศออสเตรเลีย (Australian Business Excellence Award: ABEA), รูปแบบโรงเรียนเป็นเลิศประเทศสิงคโปร์ (School Excellence Model: SEM), รางวัลความเป็นเลิศประเทศฮ่องกง (The Outstanding Teachers and School Award: HK), รางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอล์ม บอลดริจ (Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) รวมทั้งศึกษาผลงานวิจัยของ ธนิช คุณเมธิกุล (2552) สันวิษ แก้วมี (2561) พรนภา พูนสวัสดิ์ (2563) โดยสามารถสังเคราะห์เป็นองค์ประกอบที่มีความเกี่ยวข้องกันกับมาตรฐานการบริหารสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียน เอกชนสอนศาสนาอิสลาม อันประกอบด้วย 7 องค์ประกอบหลัก ดังนี้

1. การนำองค์กร
2. การบริหารเชิงกลยุทธ์

3. ลูกค้ำ
 4. การวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้
 5. การพัฒนานุคลากร
 6. การปฏิบัติการ
 7. ผลลัพธ์
- ดังแสดงในภาพประกอบ





ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถาบันใหม่ของสถานศึกษา เอกชน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารเกี่ยวกับหลักการ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและ ต่างประเทศ ที่เกี่ยวข้องกับกรวิจัยในครั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลทฤษฎีเพื่อนำมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยและนำไปสู่การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

1.การบริหารสถานศึกษา

1.1 แนวคิดทฤษฎีของการบริหาร

1.2 กระบวนการบริหาร

1.3 การบริหารสถานศึกษา

1.4 การบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ

2. แนวคิดทฤษฎีการบริหารสู่ความเป็นเลิศ

2.1 ความหมายของการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ

2.2 ความสำคัญของการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ

2.3 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับระบบการบริหารที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ

2.3.1 รางวัลคุณภาพแห่งชาติยุโรป (European Quality Award: EQA)

2.3.2 รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศสิงคโปร์ (Singapore Quality Award:

SQA)

2.3.3 รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศไทย (Thailand Quality Award :

TQA)

2.3.4 รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศญี่ปุ่น (Deming prize)

2.3.5 รางวัลความเป็นเลิศประเทศออสเตรเลีย (Australian Business

Excellence Award: ABEA)

2.3.6 รูปแบบโรงเรียนเป็นเลิศประเทศสิงคโปร์ (School Excellence Model:

SEM)

2.3.7 รางวัลความเป็นเลิศประเทศฮ่องกง (The Outstanding Teachers

and School Award: HK)

2.3.8 รางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอล์มบอลดริจ (Malcolm Baldrige

National Quality Award (MBNQA

3. สถานศึกษาเอกชน

4. วิถีฐานใหม่

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยในประเทศ

5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. การบริหารสถานศึกษา

1.1 แนวคิดทฤษฎีของการบริหาร

ปีเตอร์ เอฟ. ดรักเกอร์ (Peter, 1990) กล่าวว่า การบริหารเป็นศิลปะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นให้บรรลุเป้าหมายของการทำงานในองค์กรโดยใช้ทรัพยากร เครื่องจักร อุปกรณ์ วัตถุดิบ เงินทุน รวมทั้งข้อมูลสารสนเทศ ต่าง ๆ เพื่อผลิตสินค้าหรือบริการที่ตอบสนองความพอใจให้กับสังคม อีกทั้ง มิลสไตน์และปีเลสโค (Milstein, 1981) ได้กล่าวไว้ว่าการบริหารเป็นกระบวนการในการกำหนดทิศทางและควบคุมกิจกรรมของสมาชิกทุกคนในองค์กร นอกจากนี้คุนซ์และเวียร์ริช (Koontz, 1990) ให้ความเห็นว่า การบริหารเป็นกระบวนการในการออกแบบและสร้างบรรยากาศในการทำงานของแต่ละบุคคลร่วมกันเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ ฮูเซน และโพสเทิลท์เวท (Husen, 1994) ที่กล่าวว่า การบริหารเป็นศิลปะในการประสานองค์ประกอบหรือปัจจัยการผลิตที่มุ่งสู่ผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์การ ในส่วนของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2545) กล่าวว่า การบริหารและการบริหารจัดการเริ่มจากการทำความเข้าใจแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารก่อนเพราะโดยธรรมชาติของมนุษย์มักอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม เช่น ครอบครัว เผ่าพันธุ์ ชุมชน สังคม และประเทศ เมื่อมนุษย์อยู่ร่วมกันจึงจำเป็นที่ในแต่ละกลุ่มจะต้องมี “ผู้นำกลุ่ม” เพื่อที่จะมี “แนวทางหรือวิธีการในการควบคุมดูแลกันภายในกลุ่ม” เพื่อให้เกิดความสุขและความสงบเรียบร้อยจนกระทั่งพัฒนามาเป็นผู้นำกลุ่มขนาดใหญ่ เช่น ในระดับประเทศของภาครัฐ ในปัจจุบันเรียกว่า “ผู้บริหาร”

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การบริหาร เป็นกระบวนการการกำหนดทิศทางและควบคุมกิจกรรมของสมาชิกทุกคนในองค์กรให้สามารถทำงานร่วมกันโดยอาศัยศาสตร์และศิลปะในการทำงาน เพื่อให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามจุดมุ่งหมายขององค์การ

1.2 กระบวนการบริหาร

สมพงษ์ เกษมสิน (2550) กล่าวว่า กระบวนการบริหาร ประกอบด้วย การวางแผน การจัด องค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การอำนวยการ การควบคุม โดยโรบบินส์ และเคอร์เตอร์ (Robbins, 1996) และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541) ได้จำแนกกระบวนการบริหาร ดังนี้

- 1.2.1. การวางแผน (Planning)
- 1.2.2. การจัดองค์การ (Organizing)
- 1.2.3. การจัดบุคลากร (Staffing)
- 1.2.4. การควบคุม (Controlling)

1.3 การบริหารสถานศึกษา

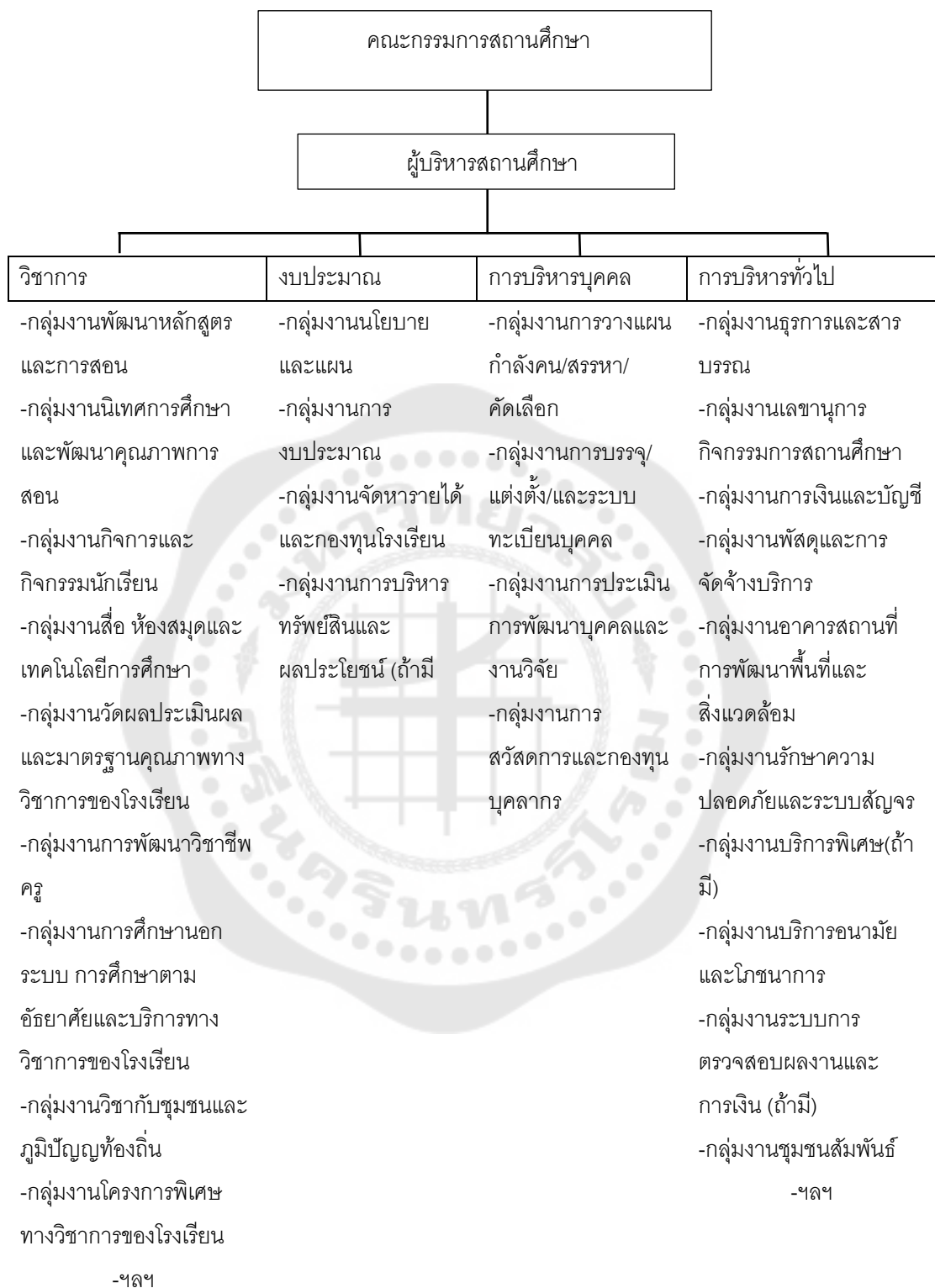
การบริหารสถานศึกษาตามแนวคิดของ พันธ์ หันนาคินทร์ (2542) หมายถึง การจัดการ การช่วยเหลือ ส่งเสริมให้โรงเรียน ได้ดำเนินกิจกรรมประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกับ ชาญชัย อาจินสมาจาร (2545) ที่กล่าวถึงการบริหารการศึกษาเป็นความพยายามในการบริหารจัดการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ในขณะที่ กู๊ด (Good, 1998) ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนในเชิงของกระบวนการควบคุมในการจัดการเรียนการสอนภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน นอกจากนี้ แคมป์เบลล์และปีทตี้ (Campbell, 1977) กล่าวถึงความหมายของการบริหารสถานศึกษาว่าเป็นการการจัดทำแผน ยุทธศาสตร์ทางการศึกษาเพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้บรรลุผลตามเป้าหมาย ซึ่งมีความสอดคล้องกับ ธวัช แสงรัตน์ (2542) ที่กล่าวว่า การบริหารสถานศึกษาคือ การจัดการวางแผนการจัดองค์การ เพื่อเร่งรัดควบคุมงานทุกอย่างในโรงเรียน เพื่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพนักเรียนให้มีความรู้ความสามารถตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ทั้งนี้ วิโรจน์ สารรัตนะ (2542) ได้กล่าวไว้ว่าการบริหารสถานศึกษาเป็นการบริหารการจัดการศึกษาแนวใหม่ที่เปิดโอกาสให้สังคมเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบในการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต โดยมีเครือข่ายแหล่งการเรียนรู้ที่กระจายอำนาจให้กับสถานศึกษาเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการตัดสินใจและดำเนินงานในขอบเขตที่รับผิดชอบและยังเปิดโอกาสให้ประชาชน องค์กรต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมในเรื่องต่างๆ อย่างเหมาะสม ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับ สุรพล พุฒคำ (2544) ที่กล่าวถึงการบริหารสถานศึกษาว่าเป็นการจัดหาวิธีการที่จะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงเรียนซึ่งก่อให้เกิดความร่วมมือและความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เช่นเดียวกับ ปรียาพร วงศ์อนุตโรจน์ (2544) ได้ให้ความคิดเห็นไว้ว่าการบริหารสถานศึกษาเป็นภารกิจหลักที่สำคัญของผู้บริหาร โดยผู้บริหารต้องกำหนดแบบแผน วิธีการ และขั้นตอนต่างๆ ในการทำงานไว้อย่างมีระบบเพราะถ้าไม่มีระบบการบริหารงานที่ดีจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อ ทุกส่วนใน

หน่วยงาน ผู้บริหารที่ดีต้องรู้จักเลือกวิธีการบริหารที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมเพื่อความสำเร็จ ตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้เพราะการบริหารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ การดำเนินงานต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จ ไม่ใช่หน้าที่ของผู้บริหารเท่านั้นแต่ยังรวมถึงผู้ร่วมงานทุกคนด้วยเช่นกันเพราะแต่ละคนมีความสามารถ ความถนัด สติปัญญา ที่แตกต่างกันดังนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องมีเทคนิค วิธี และกระบวนการในการบริหารที่เหมาะสมเพื่อนำมาใช้ในการบริหารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพเพื่อการบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ ธีระ รุญ เจริญ (2545) ที่กล่าวถึงผู้บริหารการศึกษาและผู้บริหารสถานศึกษามีอาชีพที่มีส่วนทำให้การจัดการ การศึกษาประสบผลสำเร็จและเป็นไปตามแนวทางที่พึงประสงค์ ดังนั้นที่จะทำให้การปฏิรูป การศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติจะประสบความสำเร็จได้จึงจำเป็นต้องอาศัยการ ปฏิบัติภารกิจจากทั้งผู้บริหาร บุคลากรทางการศึกษาและครูที่จะต้องร่วมมือกันเพื่อให้เกิดการ ปฏิรูปการศึกษาที่มีประสิทธิภาพสู่ความเป็นเลิศ

จากความหมายของการบริหารการศึกษาที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การบริหารสถานศึกษา หมายถึง กระบวนการดำเนินงาน การวางแผน การจัดกิจกรรมต่างๆ ในสถานศึกษาให้มีคุณภาพ โดยผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรในโรงเรียนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนและ ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบตามมาตรฐานเพื่อให้เกิดการพัฒนาในสถานศึกษาทุกด้านอย่างมี ประสิทธิภาพ

1.4 การบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ

ธีระ รุญเจริญ (อ้างถึงใน สมกิต บุญยะโพธิ์, 2555) ได้ดำเนินการวิจัยภารกิจ โครงสร้างและอัตรากำลังของสถานศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545 มาตรา 39 ได้กำหนดให้ กระทรวงศึกษาธิการกระจายอำนาจการบริหาร 4 ด้าน คือ การบริหารงานวิชาการ การบริหาร งบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไปไปยังเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา โดยตรงเพื่อช่วยให้สถานศึกษาหรือโรงเรียนมีความสะดวกรวดเร็วในการบริหารการปฏิบัติงานได้ ง่ายขึ้นเพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดการศึกษายิ่งขึ้น และเหมาะสมกับบริบท ของการบริหารงานโรงเรียนในระบบของการบริหารจัดการโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน (School-Based Management) โดยบริหารงานตามภารกิจในแต่ละด้าน ดังแสดงในภาพประกอบ 2 ดังนี้



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างสถานศึกษา

ที่มา: วิสาร ปัญญชุณหะ (2564)

1.4.1 การบริหารงานวิชาการ

การบริหารงานวิชาการ คือ การจัดการผสมผสานทรัพยากรและกิจกรรมทางการศึกษาเพื่อให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุงการเรียนการสอนให้ได้ผลดี มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้เรียน ส่วน กมล ภูประเสริฐ (2548) ได้กล่าวว่า การบริหารงานวิชาการ หมายถึง การบริหารที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา อันเป็นเป้าหมายสูงสุดของภารกิจของสถานศึกษา

1.4.1 หลักการและแนวคิดการบริหารงานวิชาการ

1. สถานศึกษาจะต้องมีการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาโดยยึดหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นกรอบการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงโดยเปิดโอกาสให้ครู ผู้ปกครอง และชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเพื่อให้สามารถสนองต่อความต้องการของชุมชนและสังคมได้อย่างแท้จริง
2. เปลี่ยนรูปแบบการจัดการเรียนรู้โดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางและเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีโอกาสลงมือปฏิบัติและมีส่วนร่วมในการเรียน
3. กำหนดหลักสูตรและกระบวนการจัดการเรียนการสอนโดยใช้เครือข่ายและศูนย์กลางการเรียนรู้โดยเปิดโอกาสให้ชุมชนและสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนด
4. กำหนดให้มีดัชนีชี้วัดคุณภาพการจัดการหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนที่ได้รับการตรวจสอบและประเมินคุณภาพขั้นตอนการเรียนรู้กระบวนการเรียนรู้ในระดับเขตพื้นที่ การศึกษา และสถานศึกษา ทั้งนี้การจัดการศึกษาได้ในทุกระดับชั้นจะต้องมีคุณภาพและได้ตามมาตรฐานของการศึกษา
5. จัดให้มีเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพโดยการส่งเสริมให้มีการร่วมมือระหว่างสถานศึกษาในเขตพื้นที่เดียวกัน

1.4.2 ขอบข่ายการบริหารงานวิชาการ

แฟเบอร์ (Faber, 1970) แบ่งขอบข่ายงานวิชาการออกเป็น 6 ด้าน คือ การกำหนดความต้องการของหลักสูตร หลักสูตรและการจัดลำดับเนื้อหา การใช้หลักสูตร อุปกรณ์การสอนและการจัดเตรียม การประเมินติดตามผลการสอน และการพัฒนาอบรมครู ส่วน กมล ภูประเสริฐ (2548) กำหนดขอบข่ายงานวิชาการไว้ 9 ประการ คือ การบริหารหลักสูตร การบริหารการเรียนการสอน การบริหารประเมินผล การเรียน การบริหารการนิเทศภายในโรงเรียน การบริหารการพัฒนาบุคลากรทางวิชาการ การบริหารการวิจัยและพัฒนา การบริหารการพัฒนาบุคลากรทางวิชาการ การบริหารการวิจัยและพัฒนา การบริหารโครงการวิชาการ การบริหารระบบข้อมูลและสารสนเทศ และการบริหารงานประเมินผลงานด้านวิชาการ เช่น การกำหนดหลักสูตร

แผนการสอน สื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอน การวัดผล ประเมินผล การจัดครูเข้าสอน การนิเทศ การสอน สำหรับ รุ่งรัชดาพร เวหะชาติ (2553) กล่าวว่าหัวใจสำคัญของการบริหารงานวิชาการ เป็นเครื่องมือที่ผู้บริหารต้องใช้กลยุทธ์ในการบริหารสถานศึกษาโดยเฉพาะการพัฒนาทางด้าน วิชาการซึ่งนับว่าเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาสถานศึกษาให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของ หลักสูตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้จะต้องคำนึงถึงรูปแบบของกิจกรรมที่จัดขึ้นจะต้องสอดคล้อง กับบริบทและสถานการณ์และความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างทัน่วงที่จึงจะเกิดประสิทธิภาพ ที่ดีได้ ปรียาพร วงศ์อนุตโรจน์ (2544) กำหนดขอบข่ายการบริหารงาน วิชาการดังนี้ 1) การ วางแผนเกี่ยวกับงานวิชาการ แบ่งออกเป็นการจัดทำแผนการบริหารงานวิชาการ ได้แก่ การประชุม เกี่ยวกับหลักสูตร การจัดปฏิทินการศึกษา ความรับผิดชอบตามภาระหน้าที่ของการจัดชั้นตอน และระยะเวลาในการทำงาน การจัดทำโครงการสอน และการจัดทำบันทึกการสอน 2) การ จัดดำเนินงาน เกี่ยวกับการเรียนการสอนแบ่งออกเป็น การจัดตารางสอน การจัดชั้นเรียน การจัดครู เข้าสอน การจัด แบบเรียน การปรับปรุงการเรียนการสอน และการฝึกงาน 3) การจัดการบริหาร เกี่ยวกับการเรียนการสอน แบ่ง ออกเป็น การจัดสื่อการเรียนการสอน การจัดห้องสมุด และการ นิเทศการสอน 4) การวัดและการประเมินผล การเรียนเร็ว ส่วนสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้แบ่งขอบข่ายงานวิชาการออกเป็น 5 ด้าน คือ งานแผนงานวิชาการ งานจัดการเรียนการสอน งานการพัฒนาและส่งเสริมการเรียนการสอน งานการวัดและ ประเมินผล และงานอื่น ๆ ส่วน ธีระ รุญเจริญ (2545) กำหนดให้การบริหารงานวิชาการมีขอบข่ายภารกิจ 8 ด้าน คือ 1) การพัฒนา หลักสูตรสถานศึกษา 2) การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ 3) การวัดผล การประเมินผล และการ เทียบโอนผลการเรียน 4) การประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานการศึกษา 5) การพัฒนาและ ใช้สื่อและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา 6) การพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ 7) การวิจัยเพื่อ พัฒนาคุณภาพการศึกษา 8) การส่งเสริมชุมชนให้มีความเข้มแข็งทางวิชาการ

1.4.2 การบริหารงบประมาณ

การบริหารงบประมาณ หมายถึง การจัดการเพื่อให้การใช้จ่ายงบประมาณ เป็นไปตามแผนที่ได้รับ อนุมัติโดยมีขั้นตอนสำคัญ 3 ขั้นตอน คือ 1) การควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณ 2) การเปลี่ยนแปลงงบประมาณ และ 3) การจัดทำข้อตกลงผลการปฏิบัติงาน หลักการและ แนวคิดการบริหารงานงบประมาณ ธีระ รุญเจริญ (2545) ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการและแนวคิด การบริหารงบประมาณไว้ 5 ด้าน คือ

1. ยึดหลักความเท่าเทียมกัน และความเสมอภาคทางโอกาสการศึกษา ของผู้เรียน

2. มุ่งเน้นการเสริมสร้างประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของระบบการจัดการงบประมาณ

3. ยึดหลักการกระจายอำนาจในการบริหารจัดการงบประมาณโดยจัดสรรงบประมาณให้เป็นวงเงิน รวมแก่เขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา

4. มุ่งพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการงบประมาณตามมาตรฐานการจัดการทางการเงิน ทั้ง 7 ด้าน คือ 1) การวางแผนงบประมาณ 2) การคำนวณต้นทุนการผลิต 3) การจัดระบบการจัดหาพัสดุ 4) การบริหารทางการเงินและการควบคุมงบประมาณ 5) การรายงานทางการเงินและผลการดำเนินงาน 6) การบริหารสินทรัพย์ และ 7) การตรวจสอบภายใน

5. มุ่งส่งเสริมการระดมทรัพยากร และการลงทุนด้านงบประมาณ การเงิน และทรัพย์สินจากทุกส่วน ของสังคมมาใช้ในการจัดและพัฒนาการศึกษา

ที่ระ รุญเจริญ (2545) ได้แบ่งขอบข่ายการบริหารงบประมาณไว้ 7 กลุ่ม คือ 1) การจัดตั้งงบประมาณ 2) การจัดสรรงบประมาณ การเบิกจ่ายเงิน และการอนุมัติ งบประมาณ การโอน และการเปลี่ยนแปลง งบประมาณ การรายงานผล 3) การตรวจสอบ ติดตาม และประเมิน ประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณ การตรวจสอบการใช้ผลผลิต 4) การระดมทรัพยากร และการลงทุนเพื่อการศึกษา ทุนการศึกษา กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา กองทุน สวัสดิการเพื่อการศึกษา การจัดการทรัพยากร การส่งเสริมการบริหาร การจัดหารายได้ และผลประโยชน์ในรูปแบบที่หลากหลาย 5) การบริหารการเงิน การเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การเก็บรักษาเงิน การจ่ายเงิน การนำส่งเงิน 6) การบริหารบัญชี การจัดทำบัญชีการเงิน การจัดทำทะเบียนทางการเงิน การจัดทำรายงานทางการเงินและงบการเงิน การจัดทำและจัดหาแบบพิมพ์บัญชี ทะเบียนและรายงาน 7) การบริหารวัสดุและสินทรัพย์ การวางแผนจัดหาวัสดุ การกำหนดแบบรูปรายการหรือคุณลักษณะเฉพาะ การพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อการจัดทำและการจัดหาวัสดุ การควบคุม ดูแล บำรุงรักษา จำหน่าย วัสดุและการจัดหาผลประโยชน์สินทรัพย์

1.4.3 การบริหารงานบุคคล

หลักการและแนวคิดการบริหารงานบุคคล

1. ยึดหลักการบริหารเพื่อให้เกิดการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
2. ยึดหลักความเป็นอิสระในการบริหารงานบุคคลของเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาตามนโยบาย กฎหมาย และหลักเกณฑ์ที่กำหนด
3. ยึดหลักธรรมาภิบาล

ธีระ รุญเจริญ (2545) การบริหารงานบุคคลมีขอบข่าย 25 ประการ คือ 1) การวางแผน อัตรากำลัง 2) การกำหนดระดับขั้นและวิทยฐานะของข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา 3) การเกลี่ยจำนวนของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา 4) การสอบคัดเลือกและการบรรจุแต่งตั้ง การทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการ และการเตรียมความพร้อมและการพัฒนาอย่างเข้มแข็ง 5) การโยกย้ายสถานที่ทำงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาทั้งภายในและต่างเขตพื้นที่การศึกษา 6) การเลื่อนและปรับเปลี่ยนสถานะทางอาชีพ 7) เงินเดือนและสวัสดิการ 8) การปรับขึ้นเงินเดือน 9) การอบรมพัฒนาความรู้ 10) การลาเพื่อไปศึกษาต่อ 11) การนิเทศการทำงาน 12) การสร้างแรงจูงใจ 13) ใบบรรองและใบประกอบวิชาชีพ 14) การสร้างระเบียบวินัยของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา 15) การลงวินัยและการลงโทษข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเมื่อกระทำความผิดวินัย 16) การสั่งพักงานและไล่ออกจากราชการ 17) การรายงานผลของการลงวินัยและการทำโทษ 18) การอุทธรณ์ 19) การร้องทุกข์ 20) การลาออก 21) การขอรับและขอต่อใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ 22) งานทะเบียนประวัติ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา 23) งานยกเว้นคุณสมบัติ 24) งานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ และ 25) งานเลขานุการ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา

1.4.4 การบริหารงานทั่วไป

หลักการและแนวคิดการบริหารทั่วไป

1. เขตพื้นที่ศึกษามีหน้าที่จัดการศึกษาให้เป็นไปตามนโยบายและมาตรฐานการศึกษาของชาติ โดยการกำกับ ดูแล ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานในเชิงนโยบายให้สถานศึกษา โดยให้สถานศึกษามีความอิสระในการบริหารและการจัดการศึกษาด้วยตนเองเพื่อให้เกิดความคล่องตัว

2. หลักการบริหารงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานโดยเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม ชุมชน และองค์กรเข้ามามีส่วนในการรับผิดชอบเพื่อส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการบริหารและการจัดการศึกษาของเขตพื้นที่ และต้องสามารถตรวจสอบได้ตามกฎเกณฑ์ กติกา

3. มุ่งพัฒนาองค์กรทั้งระดับเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาให้เป็นองค์กรสมัยใหม่ โดยนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ที่เหมาะสม สามารถเชื่อมโยงติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วด้วยระบบเครือข่ายและเทคโนโลยีที่ทันสมัย

4. การให้บริการการศึกษาทุกรูปแบบที่ช่วยประสานส่งเสริมการศึกษาทั้งในระบบ นอกกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย บรรลุตามมาตรฐานคุณภาพ และมาตรฐานที่

กำหนด ตามบทบาทของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำหนดตลอดจนจัดให้มีบริการทางให้แก่บุคคล ชุมชน องค์กร หน่วยงาน และสถานสังคมอื่น

2. แนวคิดทฤษฎีการบริหารสู่ความเป็นเลิศ

2.1 ความหมายของการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ

ปีเตอร์, วอเตอร์แมนและฟิลลิปส์ (Peter T.J.& Waterman, 1982) ให้ความหมายของความเป็นเลิศ (Excellence) หมายถึง สิ่งที่ดีที่สุด สมบูรณ์ที่สุดหรือการกระทำที่ได้คุณภาพสูงสุดจนเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป ลองแมน (Longman, 1987) ให้ความหมายของความเป็นเลิศ (Excellence) ว่า หมายถึง คุณภาพ เช่นเดียวกับ เวบสเตอร์ (Webster, 1973) ที่กล่าวว่า ความเป็นเลิศ (Excellence) หมายถึง สิ่งที่ดีที่สุด สมบูรณ์ที่สุดหรือการกระทำที่ประกอบด้วยคุณภาพสูงสุดที่เป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป ดอนาเบเดียน (Donabedian, 1980) ให้ความเห็นว่าคุณภาพ หมายถึงการมีคุณภาพสูง ในส่วนของ เกรก บราวน์ (Greg, 1994) ได้กล่าวถึงการบริหารที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศเป็นวิถีคิดในกระบวนทัศน์ใหม่หรือกรอบแนวคิดใหม่ของบุคคลที่เกิดขึ้นเพื่อการปรับปรุงคุณภาพของการบริหารขององค์กร เช่นเทล (Sentell, 1994) ได้กล่าวถึงความเป็นเลิศในองค์กร หมายถึง ศักยภาพขององค์กรที่มีสมรรถนะในการดำเนินและผลเพื่อตอบสนองความต้องการและสนองตอบตามความปรารถนาของผู้รับบริการโดยใช้รูปแบบการบริหารจัดการบริการคุณภาพที่ก่อให้เกิดผลผลิตที่มีคุณภาพและมาตรฐาน ซึ่งสอดคล้อง คอลลิน (Collins, 2001) กล่าวว่าความเป็นเลิศขององค์กรที่อยู่ในระดับเลิศที่สูงกว่าระดับดี (Good) และก้าวข้ามไปที่ระดับของดีเลิศนั้น (Excellence) ส่งผลให้องค์กรมีผลตอบแทนการดำเนินงานที่สูงกว่าเงินลงทุน และ คอปป์ (Cobb, 2000) กล่าวว่าความเป็นเลิศหรือดีเยี่ยม (Excellence) เป็นการประสบความสำเร็จขั้นที่สูงกว่าระดับดี (Good) ไปสู่ความดีซึ่งตรงกับ กาวและจิง (Kao, 2006) ให้ความเห็นว่าองค์กรที่เป็นเลิศเป็นองค์กรที่ไม่มีปัญหาด้านการลงทุนและเงินลงทุนได้ในระยะยาวและยังสร้างมูลค่าเพิ่มและให้ความช่วยเหลือสังคมโดยการให้คุณค่าของผลผลิตที่ดีมี The European Foundation for Quality Management พริ้ม เพรา วราพันธ์ พิพิธ (2556) ให้ความหมายของความเป็นเลิศ (Excellence) ว่าหมายถึงการบริหารองค์กรที่โดดเด่นโดยใช้กลยุทธ์การบริหารที่เน้นผลลัพธ์เพื่อการบรรลุผลสัมฤทธิ์ (Outstanding practice in managing organization and achieve results) คอนราดและแบล็คบัม (Conrad and Blackbum, 1990) อ้างถึงใน ธนิก คุณเมธิกุล, 2552) กล่าวว่า คุณภาพและความเป็นเลิศมีความหมายที่คล้ายกันในด้านของคุณลักษณะที่มีมาตรฐานสูงและตั้งใจที่ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ไม่ต่ำกว่ามาตรฐาน ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า มาตรฐาน คุณภาพและความเป็นเลิศทั้งสามคำมีความเกี่ยวข้องกันแต่มีความ

แตกต่างกันคือ “มาตรฐาน” เป็นสิ่งที่ใช้เป็นหลักเพื่อกำหนด เป็นข้อกำหนดขั้นต่ำที่ต้องมี ส่วน “คุณภาพ” เป็นการยกระดับจากมาตรฐานโดยทำให้ตรงตามข้อกำหนดโดยคำนึงถึงคุณภาพและความต้องการของลูกค้า “ความเป็นเลิศ” เป็นความเหนือกว่าคุณภาพ มีผลงานที่ยอดเยี่ยมเหนือกว่าธรรมดาและสามารถเป็นแบบอย่างให้กับผู้อื่นได้ อุไรพรรณ เจนวาณิชยานนท์ (2536) กล่าวว่าความเป็นเลิศเป็นการมองความเป็นเลิศที่แตกต่างกัน เช่น ความเป็นเลิศในด้านของเศรษฐศาสตร์ที่มองคุณภาพในเชิงของความสัมพันธ์ของปัจจัยนำเข้าและผลผลิตว่าคุ้มค่ากับการลงทุน ส่วนในด้านการศึกษามองคุณภาพในด้านของประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอนและความสามารถของนักเรียนในการแก้ปัญหาวิเคราะห์และวิจารณ์ พันธศักดิ์ พลสมาย์ (2540) กล่าวถึงการบริหารที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศว่าจำเป็นต้องเปลี่ยนกรอบแนวคิดเดิมไปเป็นกรอบแนวคิดใหม่โดยเริ่มจากผู้บริหารก่อนเพื่อก่อให้เกิดการบริหารที่มุ่งเน้นคุณภาพ

2.2 ความสำคัญของการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ

การบริหารจัดการระบบคุณภาพเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันการพัฒนาโรงเรียนสู่มาตรฐานสากลที่ทำให้เกิดคุณลักษณะต่อการจัดการเรียนการสอนอันจะส่งผลต่อนักเรียนซึ่งเป็นเป้าหมายปลายทางของการจัดการศึกษา ระบบบริหารจัดการที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นระบบที่จะช่วยในการพัฒนาองค์กรให้มีผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศโดยการนำแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award (TOA) มี กระบวนการตัดสินเช่นเดียวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (MBNQA-Malcolm Baldrige National Quality Award) เป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติของหลายประเทศทั่วโลกที่มีการประยุกต์รางวัลต้นแบบนี้ไปประยุกต์ใช้โดยตั้งชื่อที่มีความแตกต่างกันไปตามแต่ละประเทศ เช่น ประเทศออสเตรเลีย เรียกว่า Australian Business Excellence Award (ABEA) ประเทศสิงคโปร์ เรียกว่า Singapore Quality Award (SOA) ญี่ปุ่น เรียกว่า Japan Quality Award (JQA) สหภาพยุโรป เรียกว่า European Quality Award (EQA) ส่วนประเทศไทย เรียกรางวัลนี้ว่า Thailand Quality Award (TQA) โดยมีสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการประเมินสำนักงานคณะกรรมการแห่งชาติ (2553) นอกจากนี้ วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541) กล่าวว่า องค์กรส่วนใหญ่ต้องประสบกับแรงกดดันทางการแข่งขันทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงและเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว อีกทั้งในปัจจุบันมีสินค้าและบริการที่หลากหลายซึ่งช่วยให้ลูกค้ามีตัวเลือกและซึ่งเป็นโอกาสให้ลูกค้าเลือกสิ่งที่ดีที่สุดได้ ดังนั้นองค์กรต่างๆ จึงต้องพยายามหาวิธีทางปรับกลยุทธ์เพื่อให้สามารถก้าวไปข้างหน้าเหนือคู่แข่งรายอื่นๆ เพื่อเพิ่มผลกำไร เพื่อส่วนแบ่งการตลาดและที่สำคัญเพื่อความอยู่รอดขององค์กร ความเป็นเลิศมีนักวิชาการ ได้กล่าวไว้ ดังต่อไปนี้ กรม

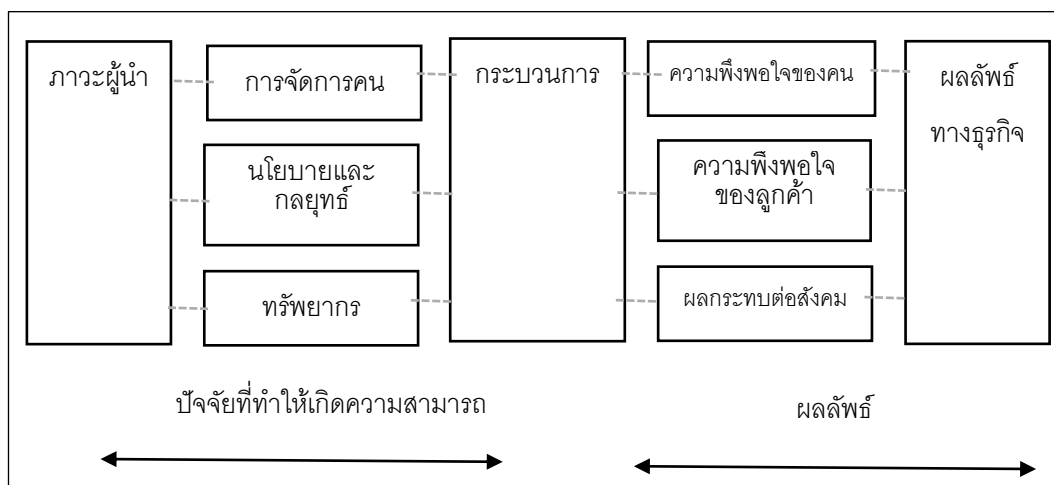
วิชาการ (2543) ได้ให้คำจำกัดความ “โรงเรียนที่มีความเป็นเลิศ” หมายถึง โรงเรียนที่มีมาตรฐานโรงเรียนที่พร้อมพัฒนามาตรฐานและคุณภาพในการจัดการศึกษาโดยใช้หลักการและแนวทางในการบริหาร การจัดการเรียนและการสอน ตลอดจนมีแนวทางการติดตามและประเมินผลคุณภาพของนักเรียนตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรที่กำหนดไว้ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2560) ระบบการบริหารเพื่อความเป็นเลิศหมายถึงการใช้กลยุทธ์ในการวางแผนการปฏิบัติงานขององค์กรเพื่อการรักษาลูกค้าลูกค้าเก่าด้วยการสร้างให้เกิดความภักดีของลูกค้าและได้ลูกค้าใหม่ในอนาคตอันช่วยทำให้องค์กรเจริญเติบโต และพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลง ความคาดหวังของลูกค้าและตลาดที่เปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งถือว่าการสร้างโอกาสเปิดตลาดใหม่ทางธุรกิจโดยใช้ทรัพยากรทั้งภายในและภายนอกองค์กรมาช่วยทำให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น อันนำไปสู่ความมั่นคงอย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับ ราตรี ศรีไพรวรรณ (2556) ที่ให้นิยามของกลยุทธ์การบริหารสู่ความเป็นเลิศ หมายถึง แนวทางเชิงรุกในการบริหารเพื่อให้บรรลุผลสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนตามมาตรฐานสากลตามแนวคิดของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ 2552 - 2553 (Education Criteria for Performance Excellence Framework 2009 - 2010) ซึ่งประกอบด้วย 7 หมวดสำคัญ คือ 1) การนำองค์กร (Leadership) 2) การวางแผน เชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning) 3) การมุ่งเน้นผู้เรียน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer Focus) 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management) 5) การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน (Workforce Focus) 6) การจัดการกระบวนการ (Process Management) และ 7) ผลลัพธ์ (Results) เช่นเดียวกับ ศุภลักษณ์ เศษระพานิช (2550) ให้ความหมายของระบบการบริหารสู่ความเป็นเลิศ หมายถึง ชุดขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่ต่างมีส่วนช่วยทำให้องค์กรมีกระบวนการในการวางแผนอย่างเป็นระบบเพื่อดำเนินการในองค์กร นอกจากนี้ พันธศักดิ์ พลสารัมย์ (2540) กล่าวถึงการบริหารที่มุ่งความเป็นเลิศจะต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์จากกรอบแนวคิดเดิมไปสู่กรอบแนวคิดใหม่ การบริหารที่มุ่งเน้นคุณภาพเริ่มต้นที่ผู้บริหาร ขณะที่ เกรก บราว (Greg, 1994) กล่าวว่า การบริหารที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศเป็นกระบวนการทัศน์ใหม่ กรอบแนวคิดแบบใหม่ที่เป็นวิถีคิดของบุคคลในองค์กรเพื่อการบริหารปรับปรุงองค์การ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความเป็นเลิศในการบริหารสถานศึกษา หมายถึง การบริหารที่มุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของทั่วทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ และสามารถดำรงอยู่ได้ตามสภาพแวดล้อมและที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

2.3 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับระบบการบริหารที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ

2.3.1 รางวัลคุณภาพแห่งชาติยุโรป (European (Quality Award: EQA)

รางวัลคุณภาพแห่งชาติยุโรป (EQA) (อ้างถึงใน อมรรดา พุทธิพันธ์, 2561) เป็นรางวัลที่ดำเนินการโดยมูลนิธิการจัดการคุณภาพแห่งชาติยุโรป (The European Foundation for Quality Management : EFQM) จัดตั้งขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1988 โดยบริษัทชั้นนำแห่งยุโรป 14 แห่ง เพื่อส่งเสริมและช่วยเหลือพัฒนาองค์กรในการเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขัน โดยการเปลี่ยนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติและการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานต่าง ๆ การรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานนั้นกระทำโดยอาศัยเกณฑ์ที่พัฒนามาจากงานวิจัยที่อยู่ในตัวแบบโดยมองในภาพรวมที่เรียกว่า The EFQA. Excellence Model รางวัล EFQM Global Award ได้รับการสนับสนุนโดยหนึ่งในกระบวนการประเมินที่ท้าทายที่สุด ในการประเมินองค์กรและระบุแนวปฏิบัติที่ดีที่งานระหว่างประเทศของผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ 4 ถึง 8 คนซึ่งได้รับการฝึกฝนในกระบวนการประเมินที่เข้มงวดของ EFQM ใช้เวลาหนึ่งสัปดาห์ในสถานที่ พวกเขาทบทวนเอกสารและบุคคลและทีมสัมภาษณ์เพื่อวิเคราะห์ว่าองค์กรมีประสิทธิภาพอย่างไรในการส่งมอบวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัวชี้วัดในรูปแบบ EFQM มี 9 เกณฑ์แบ่งออกเป็นสองกลุ่ม คือ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความสามารรถ (Enablers) ประกอบด้วย 5 เกณฑ์คือ ภาวะผู้นำ นโยบายและกลยุทธ์ พนักงานในองค์กร ทุนส่วนและทรัพยากร และกระบวนการ สำหรับกลุ่มที่เป็นผลลัพธ์ (results) ประกอบด้วย ผลที่เกิดขึ้นกับลูกค้าผลที่เกิดขึ้นกับพนักงานในองค์กร ผลที่เกิดขึ้นกับสังคม และผลการดำเนินงานหลักทางธุรกิจโดยผลลัพธ์เป็นเหตุมาจากการกระทำ และผลป้อนกลับจากผลลัพธ์ จะช่วยให้เกิดการปรับปรุงการกระทำ สำหรับนวัตกรรมและการเรียนรู้เป็นตัวช่วยให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาตัวกระทำเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น ความสัมพันธ์ของเกณฑ์ต่างๆ ดังแสดงในภาพประกอบ



ภาพประกอบ 3 ความสัมพันธ์ของเกณฑ์ต่างๆ และผลลัพธ์ของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ที่มา: ตัวแบบที่ใช้ในการประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (European Quality Award : EQA) (อ้างใน อมลรดา พุทธิพันธ์, 2561)

จากภาพ อธิบายได้ว่า

1. ภาวะผู้นำ หมายถึง ภาวะที่ผู้บริหารใช้ความสัมพันธ์กับอำนาจในการนำเพื่อ การปรับปรุง พัฒนาวิสัยทัศน์ พันธกิจ รวมถึงการที่ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างในการทำงานที่ มุ่งเน้นความเป็นเลิศเพื่อปรับปรุงระบบการบริหารองค์กรอย่างต่อเนื่อง ในรูปแบบของการจูงใจให้ บุคลากรร่วมมือในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจน การมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเข้ามาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบของการปฏิบัติงานและสร้าง เสริมวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นเลิศของบุคลากรเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กร

2. นโยบายและกลยุทธ์ขององค์กร หมายถึง การกำหนด การวางแผนการปฏิบัติ งานเพื่อการปรับปรุงคุณภาพของสถานศึกษาโดยการศึกษาและนำข้อมูลในสถานการณ์ปัจจุบัน ตลอดจนความต้องการและความคาดหวังของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับสถานศึกษา โดยการนำ ข้อมูลสารสนเทศที่มีวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดรูปแบบของนำมาพัฒนา ปรับปรุง เกณฑ์และพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร โดยกำหนดตัวชี้วัดเพื่อประเมิน ตรวจสอบ อันจะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก องค์กรมาใช้เป็นตัวกำหนดกรอบแนวคิดและเป้าหมายที่ต้องขององค์กรที่ทันต่อเหตุการณ์และ พร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

3. พนักงานในองค์กร หมายถึง การวางแผนเพื่อออกแบบการพัฒนาเพื่อปรับปรุงสมรรถนะของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรเพื่อการปรับปรุงองค์กรให้เจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องโดยการเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีอำนาจในการพูดคุยกันทั้งในระดับองค์กรและกลุ่ม นอกจากนี้ยังจัดให้มีการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้วยการมอบรางวัลให้กับบุคลากรที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงานตลอดจนใส่ใจในเรื่องของสวัสดิการของบุคลากร เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร

4. ทรัพยากร หมายถึง การกำหนดตัวชี้วัดเพื่อวางแผนการใช้ทรัพยากรภายใน โดยคำนึงถึงความสมดุลระหว่างสภาพปัจจุบันและความต้องการในของสังคมในอนาคต ตลอดจนการกำหนดเกณฑ์การบริหารเทคโนโลยี ความรู้และข้อมูลสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ร่วมกับการบริหารวิชาการ อาคารสถานที่ วัสดุและอุปกรณ์ การจัดการความรู้และสารสนเทศและการนำข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมและความต้องการของคนในสังคมเพื่อการสนับสนุนนโยบายและกลยุทธ์และกระบวนการปฏิบัติงาน

5. กระบวนการ หมายถึง ขั้นตอน วิธีการออกแบบเพื่อปรับปรุงระบบการบริหารองค์กรอย่างมีระบบโดยนำนวัตกรรมเข้ามาร่วมเพื่อการออกแบบและบริหารอย่างมีระบบร่วมกับการสร้างความพึงพอใจและเพื่อตอบสนองของความต้องการและสร้างความผูกพันให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ โดยออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูออกแบบและพัฒนาเพื่อตอบสนองของความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์และบริการที่ดี เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าปัจจุบันและในอนาคต

6. ความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง เกณฑ์ที่ใช้วัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการขององค์กร ซึ่งเป็นผลลัพธ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรและใช้เป็นข้อมูลเพื่อวัดผลการปฏิบัติงานโดยรวมขององค์กรที่ตอบสนองของความต้องการเพื่อสร้างความผูกพันของลูกค้า

7. ความพึงพอใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรโดยใช้เกณฑ์การรับรู้และความร่วมมือตลอดจนความตั้งใจในการปฏิบัติงานมาใช้เพื่อการวัดผลการปฏิบัติงาน

8. ผลที่กระทบต่อสังคม หมายถึง เกณฑ์ที่ใช้วัดการปฏิบัติงานขององค์กรตามการรับรู้และตอบสนองของสังคม เพื่อใช้สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร

9. ผลลัพธ์ทางธุรกิจ หมายถึง การกำหนดเกณฑ์เพื่อวัดความสำเร็จของการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้โดยวัดตามการรับรู้

สรุปได้ว่า รางวัลคุณภาพแห่งยุโรป (EQA) มีวัตถุประสงค์ คือ สนับสนุน กระตุ้น ยกย่อง และให้ รางวัลบริษัทที่มีฐานการผลิตในยุโรปที่ประสบความสำเร็จ ต้องแข่งขัน โดยผู้สมัครต้องเป็นบริษัทที่แสวงหากำไรและมีฐานการผลิตที่ยุโรป โดยกำหนดให้ตัวชี้วัดในรูปแบบ EFQM มี 9 เกณฑ์ แบ่งออกเป็นสองกลุ่ม คือ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความสามารรถ (Enablers) และปัจจัยการวัดผลลัพธ์ คือ ได้แก่ 1) ความเป็นผู้นำ 2) นโยบายและกลยุทธ์ 3) พนักงานในองค์กร 4) ทรัพยากร 5) กระบวนการ 6) ความพึงพอใจของลูกค้า 7) ความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กร 8) ผลกระทบต่อสังคม และ 9) ผลลัพธ์ทางธุรกิจ

2.3.2 รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศสิงคโปร์ (Singapore Quality Award:

SQA)

รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศสิงคโปร์ (SQA) (อ้างถึงใน อมลรดา พุทธิพันธ์, 2561) เป็นรางวัลที่รัฐบาลประเทศสิงคโปร์มอบให้องค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการและผลการดำเนินงานที่มีความเป็นเลิศ SQA ก่อตั้งเมื่อปี ค.ศ. 1994 โดยการสนับสนุนของประธานาธิบดี มีวัตถุประสงค์เพื่อให้รู้ถึงความต้องการของธุรกิจ และความเป็นเลิศขององค์กรเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและใช้ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานขององค์กร ทั้งนี้การแลกเปลี่ยนข้อมูลความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานขององค์กรในรูปแบบ SQA ถูกพัฒนามาจากรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางคือ MBNQA, EFQM และ Australian Excellence Award ซึ่งเป็นรางวัลที่ได้มาตรฐานระดับโลก (world class) ที่ได้รับการยอมรับว่าก่อให้เกิดคุณภาพของการทำงานที่ได้มาตรฐาน การกำหนดหลักเกณฑ์มีทั้งหมด 7 ด้านประกอบด้วย

ภาวะผู้นำ เป็นเกณฑ์ที่ใช้วัดว่าผู้นำระดับสูงสามารถกำหนดเป้าหมายเพื่อการพัฒนาวิสัยทัศน์และพันธกิจเพื่อนำองค์กรสู่ความเป็นเลิศ โดยเน้นที่การสร้างวัฒนธรรมให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานโดยใช้การสื่อสารในรูปแบบที่ง่ายเพื่อให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพ และยังรวมถึงการประเมินทักษะในการนำของผู้บริหารระดับสูงเพื่อนำผลการประเมินมาใช้เพื่อการปรับปรุงองค์กร ตลอดจนการเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่รับผิดชอบต่อความต้องการของคนในชุมชนและสังคม

สารสนเทศ กล่าวถึงการนำข้อมูลที่ได้จากการจัดเก็บมาทำการเปรียบเทียบกับสิ่งที่ดีที่สุด (Benchmark) เพื่อใช้เป็นข้อมูลเพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการวางแผนและปฏิบัติงาน และการตัดสินใจของผู้บริหาร

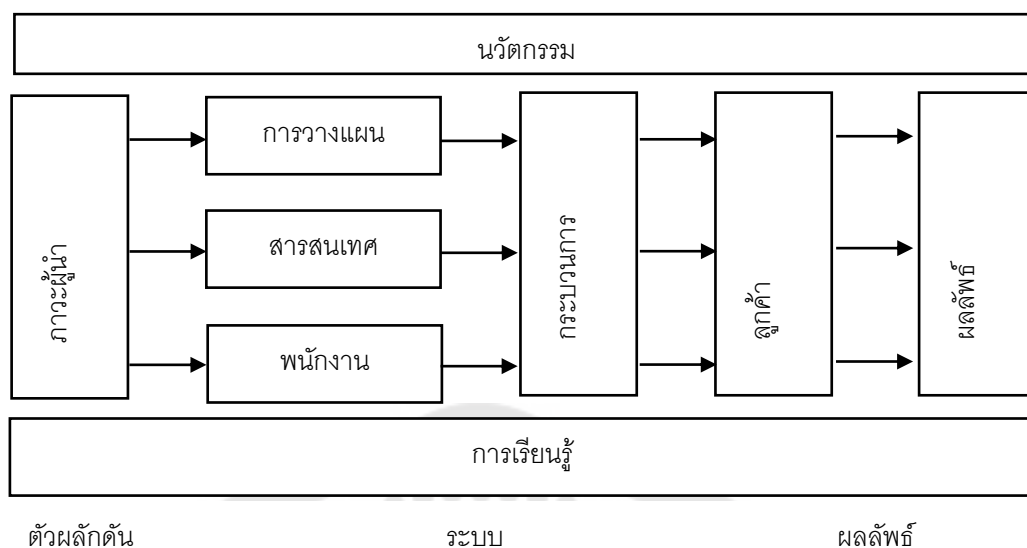
การวางแผน เป็นการมุ่งเน้นไปยังกระบวนการวางแผนขององค์กร มีการบูรณาการความต้องการหลักไปสู่แผนงานขององค์กรอย่างไร การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ รวมทั้งวิธีการ ติดตามผลการปฏิบัติงาน การพัฒนากลยุทธ์และการนำไปปฏิบัติ

ทรัพยากรบุคคล เป็นการมุ่งเน้นในเรื่องของการพัฒนาคุณภาพการทำงานให้กับบุคลากรซึ่งนับว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้เกิดการพัฒนาเปลี่ยนแปลงโดยองค์กรจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับของความต้องการของบุคลากรเพื่อสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดคุณภาพอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของบุคลากรหลังจากที่ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้เพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร จะเห็นได้ว่าความผูกพันของบุคลากรมีผลโดยตรงต่อการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากร

การจัดกระบวนการ กระบวนการ การสร้างนวัตกรรมและการส่งผ่านขั้นตอนการทำงานอัน รวมถึงการจัดการเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ลงทุน กระบวนการในการบริหารปรับปรุง เพื่อพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของกระบวนการเพื่อสนองตอบต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ลงทุน

การมุ่งเน้นลูกค้า เป็นการมุ่งเน้นว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการตัดสินใจเกี่ยวกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าและความต้องการของชุมชนและสังคม ร่วมกับการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่สามารถตอบสนองความต้องการอันนำไปสู่ความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้ากับองค์กร

ผลลัพธ์การปฏิบัติงานและคุณภาพ เพื่อการวัดคุณภาพของผลการปฏิบัติงานขององค์กรที่จะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในการนำเสนอและส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า ซึ่งจะสามารถวัดได้โดยดูจากผลลัพธ์ด้านลูกค้า ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด รวมถึงผลลัพธ์ด้านบุคลากร ผลลัพธ์ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน ดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ 4 ผลลัพธ์การปฏิบัติงานและคุณภาพ

ที่มา: รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศไทย (2555)

สรุปได้ว่า รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศไทย (SQA) ประกอบด้วย การประเมิน ทั้ง 7 หมวด คือ 1) ภาวะผู้นำ 2) สารสนเทศ 3) การวางแผน 4) ทรัพยากรบุคคล 5) การจัดการกระบวนการ 6) การมุ่งเน้นลูกค้า 7) ผลลัพธ์การปฏิบัติงานและคุณภาพ

2.3.3 รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศไทย (Thailand Quality Award : TQA)

Thailand Quality Award หรือ รางวัลคุณภาพแห่งชาติ สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (2560) กล่าวถึง เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) เป็นตัวชี้วัดที่ได้รับการพัฒนามาต้นแบบของรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา ที่เรียกว่า The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ที่ได้รับการพัฒนาเพื่อให้เหมาะกับประเทศไทย โดยการนำมาใช้เพื่อการปรับปรุง เสริมสร้างและพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรอันจะช่วยให้เกิดความมั่นคงและสร้างผลกำไรได้แม้แต่ในสภาวะที่เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยฉับพลัน ทั้งนี้การนำใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพมาใช้ในการพัฒนามุมมองเชิงระบบที่สามารถครอบคลุมและบูรณาการการบริหารจัดการกับผลของการดำเนินการโดยรวมขององค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ จึงส่งผลให้รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา (The

Malcolm Baldrige National Quality Award :MBNQA) ที่ได้รับการยอมรับและใช้อย่างแพร่หลาย ไม่ต่ำกว่า 80 ประเทศทั่วโลก โดยมีการปรับเรียกชื่อแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ เช่น ประเทศออสเตรเลีย เรียกว่า Australian Quality Award (AQA) ประเทศสิงคโปร์ เรียกว่า Singapore Quality Award (SQA) ประเทศญี่ปุ่น เรียกว่า Japan Quality Award (JQA) สหภาพยุโรป เรียกว่า European Quality Award (EQA) เป็นต้น เกณฑ์นี้เป็นเกณฑ์ที่ใช้กับองค์กรโดยทั่วไป ต่อมาได้มีการนำมาประยุกต์ใช้ในสถาบันทางการศึกษาต่างๆ อย่างแพร่หลายโดยกำหนดเกณฑ์ Baldrige Education Criteria for Performance Excellence ตั้งแต่ ปี ค.ศ. 1998 สำหรับประเทศไทยมีการมอบรางวัลนี้เป็นครั้งแรกเมื่อ ปี พ.ศ. 2545 โดยสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติเป็นผู้กำหนดใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาตินี้เข้ามาเพื่อช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อปรับปรุงผลลัพธ์อันนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในประเทศไทย มีเพื่อช่วยให้องค์กรปรับปรุง ขีดความสามารถในการแข่งขัน เช่น การรับรองมาตรฐานโรงพยาบาล (Hospital Accreditation : HA) ระบบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal : SEPA) ระบบคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) และเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (OBECQA) การใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาตินั้นใช้เพื่อปรับปรุงและก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ยั่งยืนขององค์กรและได้รับการยอมรับว่าเป็นองค์กรต้นแบบระดับประเทศ ซึ่งส่งผลดีต่อการเติบโตทาง เศรษฐกิจของประเทศไทย (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2560) โดยเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศไทย (Thailand Quality Award : TQA)ในประเทศไทยนั้นมีเจตนารมณ์เพื่อ 1) สนับสนุนการนำแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้เพื่อปรับปรุงความสามารถในการแข่งขัน 2) ประกาศเกียรติคุณให้แก่องค์กรที่ประสบผลสำเร็จในระดับมาตรฐานโลก 3) กระตุ้นให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวการปฏิบัติที่เป็นเลิศ และ 4) แสดงให้นานาชาติเห็นถึงความมุ่งมั่นในการยกระดับมาตรฐานความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ โดยผลของการดำเนินงานตามเกณฑ์ต่างๆของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) จะช่วยให้องค์กรมุ่งสู่ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ ดังนี้

1. การนำเสนอเพื่อพัฒนาการบริการที่มีคุณภาพให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสร้างเสริมความผูกพันและความพึงพอใจที่เพื่อความมั่นคงขององค์กร
2. การปรับปรุงคุณภาพและศักยภาพเพื่อการปฏิบัติงานขององค์กรในภาพรวมให้เพิ่มมากขึ้น

3. การพัฒนาเพื่อการปรับปรุงองค์กรให้เกิดการเรียนรู้

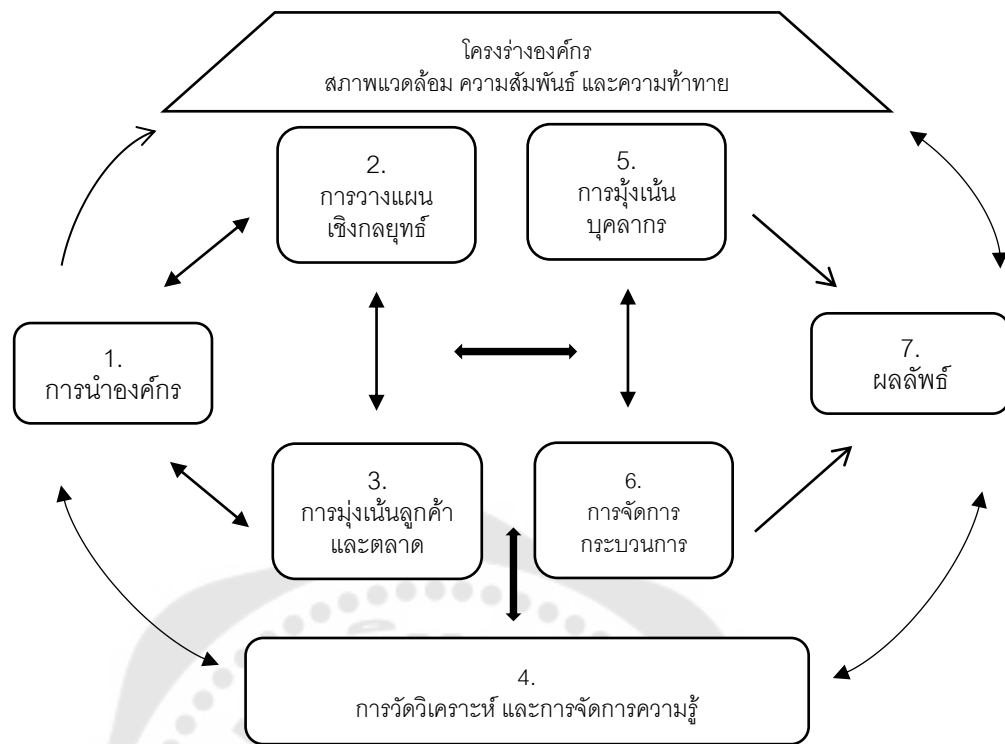
4. การที่บุคลากรเกิดการรับรู้ เรียนรู้เพื่อพัฒนาความก้าวหน้าของบุคลากร

ลักษณะที่สำคัญของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมีจุดประสงค์เพื่อช่วยองค์กรหรือธุรกิจทุกขนาด ขนาดด้วยการทำหายตนเองด้วยการตอบคำถามของเกณฑ์รางวัลคุณภาพเพื่อผลดำเนินการที่เป็นเลิศ ที่ครอบคลุม 7 ด้านสำคัญในการจัดการและการดำเนินการขององค์กร (แบ่งย่อยออกเป็น กระบวนการ 6 หมวดที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกัน และผลลัพธ์ 1 หมวด) ได้แก่

1. การนำองค์กร (Leadership)
2. กลยุทธ์ (Strategy)
3. ลูกค้า (Customers)
4. การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)
5. บุคลากร (Workforce)
6. การปฏิบัติการ (Operations)
7. ผลลัพธ์ (Results)

โครงสร้างเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Criteria for Performance Excellence Structure) สร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรทุกขนาด ทุกธุรกิจโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ปรับปรุงผลลัพธ์ และ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การสร้างความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันของแผนงาน กระบวนการ การตัดสินใจ บุคลากร การปฏิบัติการและผลลัพธ์ ประกอบด้วยมุมมองที่สำคัญในการบริหารจัดการองค์กร 7 หมวด (สันวิษ แก้วมี, 2561) ดังแสดงในภาพ



ภาพประกอบ 5 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อดำเนินการที่เป็นเลิศ: มุมมองเชิงระบบ

ที่มา: สันวิช แก้วมี (2561)

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จัดทำขึ้นโดยอาศัยค่านิยมและแนวคิดหลักต่าง ๆ

ดังนี้

- แนวคิดเชิงระบบ
- วิสัยทัศน์ที่ใช้เพื่อนำองค์กร
- มุ่งเน้นลูกค้า
- การพัฒนาบุคลากร
- ความคล่องตัวและตั้งใจในการเรียนรู้ขององค์กร
- การมุ่งเน้นความสำเร็จ
- การจัดการเพื่อนวัตกรรม
- การใช้ระบบสารสนเทศที่ทันต่อเหตุการณ์
- ความรับผิดชอบต่อชุมชน
- จริยธรรม รวมถึงความโปร่งใสที่สามารถตรวจสอบได้

- การนำส่งสินค้าและบริการและผลลัพธ์การปฏิบัติงานในทุกด้าน

มุมมองในเชิงระบบ (Systems Perspective)

มุมมองในเชิงระบบ การจัดการ ผลรวมของการดำเนินการขององค์กรที่ประสบความสำเร็จได้โดยใช้ความตระหนักของผู้ขององค์กรที่ใช้ภาพรวมขององค์กรโดยใช้ความต้องการที่สำคัญของธุรกิจ เชื่อมโยงกันโดยการสังเคราะห์ด้วยการมองและการใช้สมรรถนะหลักขององค์กร ตลอดจนและความต้องการของบุคลากรเพื่อให้เกิดความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และเสริมสร้างการบูรณาการ เป็นสิ่งที่ทำให้ระบบประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่องและมีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ ระบบงาน การจัดการ ผลการดำเนินงานขององค์กรเพื่อนำองค์กรไปสู่ความก้าวหน้า เป็นหนึ่งเดียวกันเพื่อขยายผลความเป็นเลิศไปทั่วทั้งองค์กรและขยายไปสู่สังคม

การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ (Visionary Leadership)

ผู้นำระดับสูงขององค์กรต้องกำหนดวิสัยทัศน์ เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศที่มุ่งเน้นลูกค้า และต้องเสริมสร้างบุคลากร ตลอดจนการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม โดยใช้เป้าหมายองค์กรมาใช้เพื่อให้สร้างความสมดุลตามความต้องการโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม. เพื่อใช้เป็นข้อมูลให้ผู้นำระดับสูงนำมาใช้กำหนดกลยุทธ์ เพื่อการวางแผนการปฏิบัติงานขององค์กรเพื่อพัฒนาความรู้และความสามารถของบุคลากรเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรนำนวัตกรรมเข้ามาใช้เพื่อลดความเสี่ยงและเสริมสร้างความตระหนักและความรับผิดชอบ (accountability) เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่ก่อให้เกิดความสำเร็จขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ผู้นำการกำหนดค่านิยมและกลยุทธ์ที่จำเป็นจะต้องให้มีการชี้แจงเพื่อการปฏิบัติและการตัดสินใจขององค์กร ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์เป็นผู้กำหนดทิศทางตามธรรมชาติและมีมุมมองที่หลากหลาย พวกเขาสามารถจดจำภาพใหญ่ไว้ได้ แต่ยังคงมีความยืดหยุ่นในการไปถึงที่นั่น จิตใจที่ยืดหยุ่นช่วยให้พวกเขาจัดการกับความท้าทายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น พวกเขาเชี่ยวชาญในการควบคุมพลังของทรัพยากรและทางเลือกที่สร้างสรรค์ที่พร้อมใช้งานทันทีเพื่อเปลี่ยนความพ่ายแพ้ให้กลายเป็นความสำเร็จโดยใช้นวัตกรรมและจินตนาการ พวกเขายอมให้ตัวเองมีความฝันที่ยิ่งใหญ่เท่าที่ความต้องการและสนับสนุนให้ทีมของพวกเขาทำเช่นเดียวกัน จินตนาการของพวกเขาคือสิ่งที่ทำให้พวกเขาแตกต่าง สิ่งที่ทำให้พวกเขาไปถึงที่ที่พวกเขาอยู่ และสิ่งที่ขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กร

ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer-Driven Excellence)

ความเป็นเลิศในการให้บริการที่ขับเคลื่อนโดยลูกค้าเพราะลูกค้าควรเป็นหัวใจของทุกธุรกิจ การนำการเสียงความต้องการมาใช้และโดยการดูประสบการณ์ของลูกค้าจากมุมมองของผู้บริโภค ทำให้สามารถกำจัดและ ปรับแต่งกระบวนการ และปรับปรุงคุณภาพได้เพื่อให้องค์กร

ส่งมอบสินค้าและบริการที่เป็นเลิศให้กับลูกค้า และด้วยเหตุนี้ จึงทำให้เกิดความภักดีและความพึงพอใจของลูกค้ามากขึ้นในการดำเนินธุรกิจขององค์กรโดยพยายามชื่นชมการกระทำและประสบความสำเร็จทั้งหมดที่ลูกค้าต้องเผชิญเพื่อรับผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กรจากขั้นตอนที่ง่ายที่สุดไปจนถึงห่วงที่ใหญ่ที่สุด คือการสื่อสารขององค์กร การปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้าในทันที ความพยายามร่วมกันในการปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้าเนื่องจากทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้รับการปรับปรุง เพื่อให้บรรลุความเป็นเลิศในการให้บริการที่ขับเคลื่อนโดยลูกค้า จำเป็นต้องทำแผนที่ธุรกิจของลูกค้าก่อน การพัฒนากระบวนการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยเฉพาะเพื่อจุดประสงค์นี้ โดยจะพิจารณาจากทั้งสองฝ่ายที่สอดคล้องกัน ทั้งผู้ผลิตและผู้บริโภค ของแต่ละองค์ประกอบของธุรกิจ และจำแนกแต่ละส่วนเป็นมูลค่าเพิ่ม ไม่ใช่ซึ่งเป็นแนวคิดเชิงกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการรักษาลูกค้าเก่าและได้ลูกค้าใหม่ในอนาคต

การให้ความสำคัญกับบุคลากร (Valuing People)

หมายถึงการให้ความสำคัญกับบุคลากร (Valuing People) ความเป็นเลิศถูกกำหนดให้เป็นเงื่อนไขของการเกินมาตรฐานที่คาดหวัง เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์กรที่จะต้องมีการพัฒนาด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความร่วมมือ สร้างและกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจของบุคลากรและพันธมิตรเพื่อให้เกิดความร่วมมือและตั้งใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุความเป็นเลิศในที่ทำงานและ. ทั้งนี้องค์กรที่ประสบความสำเร็จจะให้ความสำคัญแก่บุคลากรทุกคนที่มีส่วนร่วมในองค์กร เช่นเดียวกับ ที่ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า ชุมชน ผู้ถือหุ้น และคนอื่น ๆ ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ องค์กรดังนี้มีดังนี้

1. ตระหนักว่าบุคลากรจำเป็นต้องเรียนรู้ ปรับปรุง และเติบโต ซึ่งทำหน้าที่เป็นสินทรัพย์ให้กับองค์กรเพื่อการพัฒนา
2. มีทัศนคติที่ถูกต้องต่อการพัฒนาบุคลากรและมีการสื่อสารข้อมูลที่ถูกต้องให้เวลาที่เหมาะสม
3. ปรับปรุงความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน เสริมสร้างทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์และความเป็นผู้นำ
4. พัฒนาความสามารถ ยกกระดับความรู้และทักษะในการทำงานของบุคลากรให้ดีขึ้นในด้านต่างๆ ของงานอย่างต่อเนื่อง
5. ให้รางวัลกับงานที่ดีมีคุณภาพ

6. การมีเป้าหมาย ซึ่งต้องมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและการวัดผล เฉพาะเพื่อติดตามความคืบหน้า ความสำคัญของการวางแผนและวางแผนกลยุทธ์ที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ

7. ให้โอกาสการฝึกอบรมและการเรียนรู้แก่พนักงาน คนที่รู้สึกว่าคุณมีค่า ในองค์กรมักจะอยู่กับบริษัทและมั่นใจว่าองค์กรจะให้โอกาสพวกเขาเพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตอย่างต่อเนื่อง จัดการกับปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

องค์กรสามารถเป็นหนึ่งในองค์กรที่ดีที่สุด เพื่อให้บรรลุความเป็นเลิศส่วนบุคคล จำเป็นต้องมีการคาดการณ์ เตรียมพร้อม และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ปัจเจกบุคคลจึงต้องปรับตัวเข้ากับรูปแบบการบริหารแบบใหม่ เมื่อผู้นำคนใหม่เข้ามาแทนที่คนเก่า มีวิสัยทัศน์เชิงบวก ควบคู่ไปกับการสื่อสารกับบุคลากรมากขึ้นจะดีกว่า นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่เข้ามาใช้ในการทำงานที่การแข่งขันและความซับซ้อนของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น บุคคลในองค์กรจะต้องพัฒนาความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ใหม่ ๆ เพื่อให้ทันกับความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่งเสริมความพยายามในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ บริการ และองค์กร ให้ผู้คนมีความรับผิดชอบและรับรู้ถึงประสิทธิภาพที่ยอดเยี่ยมอย่างต่อเนื่อง เสนอการฝึกอบรมและโอกาสที่ผู้คนจำเป็นต้องทำผลงานได้ดี และทำให้แน่ใจว่าพวกเขามีทรัพยากรที่จะให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าของคุณ รับการฝึกอบรมที่จำเป็นสำหรับความเป็นเลิศในสถานที่ทำงานและเข้าร่วมหลักสูตรของเราเกี่ยวกับกลยุทธ์ความเป็นผู้นำเพื่อสร้างสถานที่ทำงานที่น่าเคารพ

คนที่มีความมุ่งมั่นให้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด ความเอื้ออาทรเป็นวิธีการที่น่าชื่นชมและมีนิสัยที่เป็นมิตร ภาวลักษณะขององค์กรมักเกิดจากความเอื้ออาทรของพนักงาน พัฒนาความเป็นมิตรในหมู่พนักงานจะเห็นความพยายามของพวกเขาได้รับการตอบแทนอย่างดีด้วยลูกค้าที่มีความสุขและพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการรักษาลูกค้า สิ่งที่สำคัญคือเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรเพื่อให้ทุกคนปฏิบัติหน้าที่ให้เต็มศักยภาพโดยให้ความสำคัญกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังสูง การสนับสนุนของบุคลากรจะช่วยให้องค์กรให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าได้โดยการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์หรือการฝึกอบรมด้านเทคนิคเท่านั้น พวกเขาควรเข้ารับการฝึกอบรมทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ เช่น ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์และความเป็นเลิศในการบริการลูกค้า

ความสำเร็จในภาวะปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและมีการแข่งขันในระดับโลก จำเป็นต้องอาศัยความพึงพอใจสูงสุดประการหนึ่งที่เกิดจากการทำงานคือความรู้สึกถึง

ความสำเร็จ ความสำเร็จเป็นจุดเด่นที่ยอดเยี่ยมของความเป็นเลิศส่วนบุคคลเล็กหม่นอยู่กับ “กลอุบายทางการเมือง” ที่ไม่ก่อผลเพื่อ “ดูดี” หรืออ้างสิทธิในเครดิต ให้ยอมรับแถมมุมของความ เป็นเลิศส่วนบุคคลนี้ผ่านความสำเร็จของคนๆ หนึ่ง เนื่องจากมันจะพูดได้อย่างน่าเชื่อถือมากกว่า การเคลื่อนไหวที่บิดเบือนทั้งหมดที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน ซึ่งสุดท้ายแล้วจะย้อนกลับมา ตอบสนอง อย่างรวดเร็วต่อประเด็น ปัญหาสังคมใหม่ ๆ ขึ้นชมลูกค้า เพราะหากไม่มีพวกเขา องค์กรก็ไม่มี รายได้ที่จะจ่ายเงินเดือน เหตุการณ์ที่ทำให้เกิดภาวะชะงักงันบ่อยครั้งซึ่งอาจสืบเนื่องมาจากการ เกิดขึ้น ของนวัตกรรม เทคโนโลยี หรือการเกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ วิฤตเศรษฐกิจ เหตุการณ์รุนแรง จาก สภาพภูมิอากาศ หรือเสียงเรียกร้องจากชุมชนหรือสังคม ดังนั้น องค์กรจึงต้องมีความสามารถ ในการรับมือกับการจัดการความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลงด้วยระยะเวลาที่สั้นลง การปรับปรุงเรื่อง เวลาในการตอบสนองในระบบงานใหม่ การปรับโครงสร้างของกระบวนการทำงานให้เรียบง่ายขึ้น ความเป็นเลิศเป็นเงื่อนไขของการเกินมาตรฐานความคาดหวังบางอย่าง ความเป็นเลิศส่วนบุคคล เป็นกระบวนการตลอดชีวิตของการพัฒนาทักษะทางจิตใจและอารมณ์เพื่อให้ดีขึ้นและดีขึ้นในทุก ด้านของชีวิตของเรา และเพื่อให้บรรลุความเป็นเลิศส่วนบุคคล เราต้องมุ่งเน้นการเติบโตและการ พัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กร

การเรียนรู้ระดับองค์กร การเรียนรู้ขององค์กรคือการศึกษาในสถานที่ทำงานแบบ ตามความต้องการ หมายถึงหลักการเรียนรู้และแนวปฏิบัติที่ช่วยให้พนักงาน ลูกค้า และคู่ค้าของ คุณสามารถเข้าถึงข้อมูลและการฝึกอบรมที่ต้องการได้ทุกเมื่อที่ต้องการและการพัฒนาอย่าง ต่อเนื่องภายในองค์กร มันเกี่ยวข้องกับผู้คน วัฒนธรรม เนื้อหาการเรียนการสอน กระบวนการ และ เทคโนโลยี การกระจายอำนาจด้านการศึกษาโดยให้อำนาจบุคคลากรได้รับการพัฒนาชุดทักษะ และเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรม แทนที่จะบังคับให้พนักงานต้องผ่าน กระบวนการเรียนรู้แบบมิติเดียว ผู้นำควรสามารถปรับเส้นทางการเรียนรู้ของพนักงานให้เป็น ส่วนตัวได้ตามความต้องการ ให้บุคคลากรสามารถเรียนรู้ได้อย่างอิสระและมีส่วนร่วมในการสะท้อน ความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน โดยการมีส่วนร่วมในการสนทนาที่มีความหมาย พนักงานสามารถ แลกเปลี่ยนความคิด ระดมความคิด และตัดสินใจที่ขับเคลื่อนความก้าวหน้าและผลกระทบภายใน องค์กร โดย

1. สร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

2. ระบบการจัดการการเรียนรู้ขององค์กรที่ครบถ้วนสมบูรณ์ควรเชื่อมโยงทุก

จุดเข้าด้วยกัน พนักงานและผู้จัดการควรมีความเข้าใจที่ชัดเจนในภาพรวม รวมถึงความต้องการ เฉพาะขององค์กรในการปรับปรุงการฝึกอบรม

3. ใช้ประโยชน์จากการเรียนรู้ขององค์กรอย่างเต็มที่

4. สร้างความไว้วางใจกับลูกค้าและพันธมิตร

การเรียนรู้ในองค์กร ได้แก่ การเรียนรู้ขององค์กรคือการศึกษาในสถานที่ทำงานที่สนองความต้องการ หมายถึงหลักการเรียนรู้และแนวทางปฏิบัติที่ช่วยให้พนักงาน ลูกค้า และคู่ค้าขององค์กรให้สามารถเข้าถึงข้อมูลและการฝึกอบรมที่ต้องการได้ทุกเมื่อที่ต้องการ ซึ่งการเรียนรู้ขององค์กรคือระบบที่ช่วยให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องภายในองค์กร มันเกี่ยวข้องกับผู้คน วัฒนธรรม เนื้อหาการเรียนการสอน กระบวนการ และเทคโนโลยี

1. กระจายอำนาจข้อเสนอแนะด้านการศึกษา แทนที่จะบังคับให้บุคลากรต้องผ่านกระบวนการเรียนรู้แบบมิติเดียว ผู้นำควรสามารถปรับเส้นทางการเรียนรู้ของพนักงานให้เป็นส่วนตัวได้ตามความต้องการ

2. บุคลากรสามารถเรียนรู้ได้อย่างอิสระและมีส่วนร่วมและสะท้อนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน โดยการมีส่วนร่วมในการสนทนาที่มีความหมาย สามารถแลกเปลี่ยนความคิด ระดมความคิด และตัดสินใจที่ขับเคลื่อนความก้าวหน้าและผลกระทบภายในองค์กร

3. การเลือกแพลตฟอร์มที่เหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ขององค์กรเนื่องจากการเรียนรู้ร่วมกันมีความสำคัญต่อการเรียนรู้ขององค์กรที่ประสบความสำเร็จ เครื่องมือที่คุณใช้ควรเน้นที่การอำนวยความสะดวกในการสร้างสรรค์ร่วมกัน

4. การลดความผิดพลาด ของเสีย ความสูญเสีย และต้นทุนที่เกี่ยวข้อง

5. การเรียนรู้ขององค์กรเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจ การเรียนรู้และการศึกษาของบุคลากรเป็นกลยุทธ์ที่ช่วยให้องค์กรใช้ศักยภาพจากทุนมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. การเพิ่มความสามารถในการดำเนินการขององค์กรเพื่อให้บรรลุผลด้านความรับผิดชอบ ต่อสังคม

7. ความคล่องตัวอย่างสูงในการจัดการการเปลี่ยนแปลงและภาวะชะงักงัน

ความท้าทายในการทำงานเป็นทีมเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการบุคลากรอย่างเป็นธรรมชาติ และภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ ในการระบุนความท้าทายและจัดหาวิธีแก้ปัญหา การทำความเข้าใจวิถีจัดการและแก้ไขปัญหาการทำงานเป็นทีมสามารถช่วยรักษาระดับขวัญกำลังใจและประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรให้อยู่ในระดับสูงเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาของตลาด

การมุ่งเน้นความสำเร็จ (Focus on Success)

การสร้างองค์กรที่ประสบความสำเร็จในปัจจุบันและในอนาคต บุคคลที่ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงในสถานที่ทำงานสมัยใหม่มักจะอยู่ในภาวะของการขาดการพัฒนา ทุกวันนี้ องค์กรต้องทำงานอย่างพร้อมเพรียงกัน สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ที่มีการตอบรับจากสมาชิกทุกคนในทีมโดยไม่คำนึงถึงตำแหน่ง การพัฒนาองค์กรสามารถกำหนดเป็นทฤษฎีและการปฏิบัติของการเปลี่ยนแปลงทัศนคติความเชื่อและค่านิยมของพนักงานตามแผนองค์กร ให้พนักงานทั้งหมดมีความเข้าใจและนำไปใช้ โดยการวิเคราะห์ประสิทธิภาพขององค์กรกับวัตถุประสงค์และเป้าหมาย หรือเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ต้องการกับผลลัพธ์จริง กำหนดให้เป็นแนวคิดการวัดประสิทธิภาพขององค์กรในการบรรลุวัตถุประสงค์ การสร้างความสมดุลระหว่าง ความต้องการระยะสั้นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการลงทุน ผู้นำกำหนดทิศทางของทีม การสร้างกลยุทธ์และการนำบุคลากรไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ กำหนดเป้าหมายและสรุปวิธีการดำเนินการตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ฝ่ายบริหารใช้กระบวนการตัดสินใจที่ชัดเจน สื่อสารให้บุคลากรมีส่วนร่วม เพื่อผลิตงานที่จัดลำดับความสำคัญของผลลัพธ์

การวางแผนงานขององค์กรและการจัดสรรทรัพยากร เกี่ยวกับการวางแผนเชิงกลยุทธ์เพื่อระบุทักษะที่จำเป็น รวมถึงจำนวนทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับทักษะเหล่านั้นในช่วงเวลาใดและนานเท่าใด การจัดสรรทรัพยากรหรือการจัดการทรัพยากรคือการกำหนดการของกิจกรรมและทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับกิจกรรมเหล่านั้น โดยคำนึงถึงความพร้อมใช้งานของทรัพยากรและเวลาของโครงการจึงควรคาดการณ์ล่วงหน้าถึงปัจจัยต่าง ๆ กล่าวคือ ความคาดหวังของลูกค้ำทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โอกาสในการสร้างธุรกิจใหม่และ ความร่วมมือทางธุรกิจวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ การจัดสรรทรัพยากรเป็นแผนสำหรับการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ เช่น ทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระยะเวลานั้นใกล้ เพื่อบรรลุเป้าหมายในอนาคต เป็นกระบวนการจัดสรรทรัพยากรที่หายากระหว่างโครงการหรือหน่วยธุรกิจต่างๆ ขั้นตอนแรกในการจัดทำแผนทรัพยากรสำหรับองค์กรคือการทำทำความเข้าใจเป้าหมายและข้อกำหนดของโครงการที่มีขอบเขตที่ชัดเจน ง่ายต่อการประมาณจำนวนชั่วโมง ประเมินทักษะที่จำเป็นและระยะเวลาที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของโครงการ ที่สำคัญคือการจับคู่ทักษะกับความต้องการขององค์กรจะช่วยให้มีมุมมองที่เพียงพอในการวางแผนความต้องการทรัพยากร การขอทรัพยากรเพิ่มเติม และสร้างแผนการฝึกอบรมที่แข็งแกร่งเพื่อเชื่อมช่องว่างด้านความสามารถ การระบุทรัพยากรที่มีอยู่เป็นสิ่งสำคัญในการต่อยอดแผนการจัดสรรทรัพยากรขององค์กร ดังนั้น วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และการจัดสรรทรัพยากรของ องค์กร จึงต้องรองรับปัจจัย

ดังกล่าวด้วย. การมุ่งเน้นความสำเร็จ ครอบคลุมถึงการพัฒนาผู้นำ บุคลากร และผู้ส่งมอบ การวางแผนสืบทอดตำแหน่งที่มีประสิทธิผล การสร้างสภาพแวดล้อม ที่สนับสนุนความกล้าเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน และการกระตุ้นให้เกิด นวัตกรรม รวมถึงตลอดทั้งการคาดการณ์ถึงความรับผิดชอบและความต้องการของสังคม

การจัดการเพื่อนวัตกรรม (Managing for Innovation)

การจัดการทีมและนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพมาสู่องค์กรด้วยกลยุทธ์ที่นำไปใช้ได้จริง การจำลองแบบทีมจากประสบการณ์ และการคิดเชิงออกแบบการจัดการทีมเพื่อนวัตกรรม และความสำเร็จโดยใช้แนวทางเชิงกลยุทธ์ การสร้าง การจัดการ และการนำทีมที่ยอดเยี่ยมสามารถกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ทำให้องค์กรปรับตัวเข้ากับกลไกของตลาดได้มากขึ้น และขับเคลื่อนผลลัพธ์ที่ก้าวล้ำ การสร้างและพัฒนาทีมที่ประสบความสำเร็จนั้นเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน การจัดการทีมโดยใช้นวัตกรรมและความสำเร็จจะจัดเตรียมกลยุทธ์ ทักษะ และการจำลองแบบลงมือปฏิบัติเพื่อท้าทายสมมติฐานของผู้นำเพื่อเปลี่ยนแปลงทีมของคุณ

นวัตกรรม หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นหลังจากการศึกษาและการทดลอง” ซึ่งมักจะเป็นสิ่งที่ไม่เคยมีมาก่อน นวัตกรรมสามารถอ้างถึงสิ่งใหม่หรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับผลิตภัณฑ์ แนวคิด ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเพื่อปรับปรุงผลิตภัณฑ์ บริการ แผนงาน กระบวนการ การปฏิบัติการ และรูปแบบทางธุรกิจขององค์กร เพื่อสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นกระบวนการที่บุคคลหรือองค์กรดำเนินการเพื่อสร้างแนวคิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และแนวคิดใหม่ๆ หรือเพื่อเข้าถึงผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และแนวคิดที่มีอยู่ในรูปแบบใหม่ ในโลกของธุรกิจ มีนวัตกรรมหลายประเภทที่บริษัทอาจแสวงหา สิ่งเหล่านี้มักจะเชื่อมโยงโดยตรงกับผลิตภัณฑ์แต่ละรายการ กระบวนการปฏิบัติงานภายใน หรือโมเดลธุรกิจ บางองค์กรต้องใช้ความพยายามที่จะเป็นผู้นำในการเติบโตพร้อมกับปรับตัวให้เข้ากับ ตลาดที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การบริหารองค์กรเพื่อความก้าวหน้าต้องมีความกล้าเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้านกลายเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร รวมทั้งบูรณาการนวัตกรรมเข้าไปในการปฏิบัติงานประจำวัน โดยมีระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กรเพื่อช่วยกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม องค์กรที่จะประสบความสำเร็จในโลกสมัยใหม่ในปัจจุบัน ต้องยอมรับการขยายตัวครั้งใหญ่ของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในทศวรรษที่ผ่านมา เนื่องจากการเติบโตอย่างมากนี้ ธุรกิจต่างๆ จึงต้องปรับตัวและขยายตัวมากกว่าที่เคยเป็นมาและใช้ประโยชน์จากความรู้ใหม่และที่สั่งสมมาเหล่านี้อย่างรวดเร็วจึงมีความสำคัญต่อการผลักดัน นวัตกรรมขององค์กร

การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (Management by Fact)

การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง การจัดการโดยข้อเท็จจริง" ซึ่งหมายความว่า การตัดสินใจของฝ่ายบริหารขึ้นอยู่กับข้อมูลมากกว่าการสันนิษฐานหรือความคิดเห็นโดยการวัดและการวิเคราะห์ผลการดำเนินการขององค์กรทั้งภายในองค์กรและในสภาพแวดล้อมการแข่งขันแล้ว นำผลการวัดผลมากำหนดเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจ กำหนดมาตรฐานการทำงาน ตลอดจนบรรทัดฐานเพื่อการปฏิบัติงาน การสื่อสารข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับกระบวนการที่ก่อให้เกิดผลผลิต ผลลัพธ์ และผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการของคู่แข่งและอุตสาหกรรม ระบุอิทธิพลของการบริหารผลการดำเนินการขององค์กรโดยใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่เก็บข้อมูลด้วยวิธีการที่มีความหลากหลาย เช่น ผลสำรวจ และอินเทอร์เน็ต ที่นำมาเก็บเป็นข้อมูลสารสนเทศรูปแบบของตัวเลข กราฟ หรือ อาจเก็บจากข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ รวมทั้งกระบวนการภายในที่ได้ผลจากการสำรวจ และระบบการวัดผลการดำเนินการควรครอบคลุมถึง

- ผลลัพธ์ด้านลูกค้า ผลิตภัณฑ์ และกระบวนการ
- การนำผลการดำเนินการมาเปรียบเทียบในด้านการตลาด และการแข่งขัน
- ส่งเสริมองค์กรที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยมุ่งเน้นที่การพัฒนาขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายของบุคลากรผู้ปฏิบัติการและดำเนินงานประจำวันในด้านผู้ส่งมอบบุคลากร พันธมิตร ต้นทุน และการเงิน
- ผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กรและการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ และการบรรลุ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร

ในการปรับปรุงผลการดำเนินการและการจัดการการเปลี่ยนแปลง องค์กรควรให้ความสำคัญกับในการจัดการกระบวนการและปรับปรุงกระบวนการ โดยองค์กรจำเป็นต้องวัดผลการปฏิบัติงานด้วยตัววัดอย่างง่าย หรือตัววัดที่ได้มาอย่างง่าย หรือตัววัดที่ราคาไม่แพงอาจไม่ใช่ตัววัดที่ดีที่สุด ผู้คนมีความอ่อนไหวต่อการวัดผลมากเพื่อที่บุคลากรในกระบวนการเกิดจะตอบสนองต่อการปรับปรุงหรือการแก้ไขตัวชี้วัดที่ที่จำเป็นคือตัวชี้วัดที่จะขับเคลื่อนพฤติกรรมที่ดี ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพของกระบวนการที่ดีในเวลาที่เหมาะสมเพื่อให้เข้าใจว่าผู้นำจะสามารถใช้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ อันดับแรกควรตรวจสอบวัตถุประสงค์ในการรวบรวมข้อมูลและบริบทที่ข้อมูลเกิดขึ้นกับการจัดการตามข้อยกเว้น บางองค์กรจะจัดระเบียบความเป็นผู้นำภายในองค์กรเพื่อให้แน่ใจว่าผู้บริหารระดับล่างจะแก้ปัญหาเล็กน้อยได้ ในขณะที่สมาชิกระดับผู้บริหารระดับสูงจะจัดการกับปัญหาสำคัญๆ แม้ว่าจะไม่ใช่ทุกองค์กรที่ใช้วิธีการรวมลำดับชั้นในการ

บริหารตามแนวทางปฏิบัติที่เป็นข้อยกเว้น แต่บริษัทที่กำหนดว่าใครเป็นผู้รายงานปัญหาบางอย่าง ด้วยการเลือกและใช้ตัววัดที่ดีมาใช้ผลการดำเนินงานที่สามารถผลด้านลูกค้าจากการลงมือเพื่อ การปฏิบัติ การเงินและตลาดตลอดจนการวัดผลทางด้านสังคมจากการเลือก กลุ่มตัววัดหรือ ตัวชี้วัดควรผ่านการคัดเลือกมาอย่างรอบคอบ ทั้งนี้จะต้องนำความต้องการของลูกค้าเข้ามาร่วม พิจารณาหาความเกี่ยวข้องของผลการดำเนินการขององค์กรเพื่อทำให้เกิดความสอดคล้อง ไปใน แนวทางเดียวกันกับวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อใช้ร่วมกับการประเมินผล อันจะช่วยนำไปสู่การสร้าง นวัตกรรมเพื่อการปรับปรุงเป้าประสงค์ขององค์กรยิ่งขึ้น

ความรับผิดชอบต่อสังคม (Societal Responsibility)

ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นหน้าที่ที่ผู้นำองค์กรจะต้องตระหนักและควรให้ ความสำคัญกับการมีความรับผิดชอบต่อสังคมและจริยธรรม เพราะบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบใน การปฏิบัติหน้าที่พลเมืองให้สำเร็จ และการกระทำของบุคคลจะต้องเป็นประโยชน์ต่อสังคมทั้งหมด ด้วยวิธีนี้จะต้องมีความสมดุลระหว่างการเติบโตทางเศรษฐกิจและสวัสดิการของสังคมและ สิ่งแวดล้อม หากรักษาสอดคล้องไว้ ความรับผิดชอบต่อสังคมก็จะสำเร็จโดยกำหนดรูปแบบธุรกิจ และระดับความรับผิดชอบต่อองค์กรควรรักษาไว้เพื่อให้เกิดผลดีต่อสังคม โดยสามารถรับผิดชอบต่อ องค์กร บุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สภาพแวดล้อมสาธารณะและระดับโลกและระดับท้องถิ่น โดยผู้นำควรเป็นแบบอย่างที่ดีแก่องค์กรและบุคลากรในการให้ความคุ้มครองป้องกันเพื่อให้เกิด ความปลอดภัยรวมถึงสุขอนามัยต่อสิ่งแวดล้อมในที่สาธารณะ ที่ครอบคลุมถึงผลกระทบของการ ปฏิบัติ การขององค์กร การป้องกันมิให้เกิดปัญหาจะต้องมีการวางแผนที่มีประสิทธิผลเพื่อที่จะ สามารถนำมาใช้เพื่อการลดหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างตรงไปตรงมา มีการสนับสนุนที่ จำเป็น และจัดให้มีสารสนเทศและเพื่อสร้างความตระหนักในที่สาธารณะเพื่อการรักษาความ ปลอดภัยและความเชื่อมั่น องค์กรจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ของแต่ละพื้นที่ และควรถือเอาข้อบังคับมาปฏิบัติตามโดยคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์ของสังคม

จริยธรรมและความโปร่งใส (Ethics and Transparency)

จริยธรรมและความโปร่งใสในธุรกิจหมายถึงวิธีที่บริษัทปฏิบัติต่อผู้คนที่ ทั้ง พนักงานและผู้บริโภค และโลกใบนี้ บริษัทที่ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมทางจริยธรรมเป็นลำดับ แรกจะตัดสินใจทางธุรกิจโดยพิจารณาจากผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นมากกว่าศักยภาพในการทำ กำไร การเลือกวัตถุดิบและการกำหนดมาตรฐานการจ่ายของพนักงานเป็นตัวอย่งของการ ตัดสินใจทางธุรกิจที่สามารถชั่งน้ำหนักกับผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ดังนั้นองค์กรควร แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมในการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม. คณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร โดยผู้นำระดับสูงควรปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง

ในการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมต่อบุคลากรในเรื่องดังกล่าว แนวปฏิบัติเรื่องการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมขององค์กรเป็นพื้นฐานสำหรับวัฒนธรรม และค่านิยมขององค์กรและเป็นสิ่งที่กำหนดหลักจริยธรรมที่ออกแบบเพื่อเอื้ออำนาจในการตัดสินใจ เป็นขอบเขตในการกำหนดบรรทัดฐานและข้อห้ามขององค์กร

คุณลักษณะของความโปร่งใส คือ การเปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา และสม่ำเสมอเพราะการสื่อสาร ในส่วนของการนำองค์กรและการบริหารจัดการอย่างเปิดกว้าง ไม่แสวงหาผลกำไร มีจริยธรรมทางธุรกิจ พร้อมทั้งมีการกระจายของข้อมูลที่ชัดเจน และถูกต้อง ความโปร่งใสมีประโยชน์ต่อองค์กรหลายประการ อันเป็นปัจจัยสำคัญของการสร้างเสริมให้เกิดความผูกพันของบุคลากรและการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในองค์กร

การส่งมอบคุณค่า การส่งมอบคุณค่าเกี่ยวข้องกับทุกสิ่งทุกอย่างที่จำเป็นเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าที่จ่ายเงินทุกคนเป็นลูกค้าที่มีความสุข: การประมวลผลคำสั่งซื้อ การจัดการสินค้าคงคลัง การส่งมอบ/การปฏิบัติตามข้อกำหนด การแก้ไขปัญหา การสนับสนุนลูกค้า ฯลฯ หากไม่มีการส่งมอบคุณค่า องค์กรยังขาดความคล่องทางธุรกิจ เพราะธุรกิจที่ดีที่สุดในโลกคือการมอบคุณค่าที่ดีที่สุด มีคุณภาพให้กับลูกค้าในแบบที่เกินความคาดหมายของลูกค้า ลูกค้าต้องการได้รับประโยชน์จากการซื้ออย่างรวดเร็ว เชื่อถือได้ และสม่ำเสมอเพื่อการปรับปรุงผลลัพธ์

การวัดผลการดำเนินการขององค์กร คือ มาตรฐานการที่ดีที่สุดสำหรับผลการดำเนินงานขององค์กร? ประสิทธิภาพของกระบวนการทางธุรกิจ ผลผลิตของพนักงาน องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด ความสอดคล้องระหว่างหน้าที่ทางธุรกิจ และความสอดคล้องของหน้าที่เหล่านั้นกับกลยุทธ์ขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรและสภาพของการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างความพึงพอใจและ ความผูกพันของลูกค้า และบุคลากร

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศไทย (Thailand Quality Award : TQA) พบว่าเกณฑ์ทั้ง 7 หมวดประกอบด้วยเกณฑ์ 17 หัวข้อ และโครงสร้างองค์กร 2 หัวข้อ โดยแต่ละหัวข้อมีจุดมุ่งเน้นที่เฉพาะเจาะจงที่สามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มตามประเภท คือ

1. โครงสร้างองค์กร
2. หัวข้อที่เป็นกระบวนการ (1-6)
3. หัวข้อที่เป็นผลลัพธ์ (7)

ดังรายละเอียดของหัวข้อในแต่ละเกณฑ์ที่แสดงไว้ในตาราง

ตาราง 1 เกณฑ์เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

เกณฑ์เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ	รายละเอียดของเกณฑ์
โครงสร้างองค์กร	- ลักษณะองค์กร - สภาวะการณ์ขององค์กร
1. การนำองค์กร	- การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง - การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม
2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์	- การจัดทำกลยุทธ์ - การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ
3. ลูกค้า	- เสียงของลูกค้า - ความผูกพันของลูกค้า
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	- การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร - การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้
5. การมุ่งเน้นบุคลากร	- สภาพแวดล้อมของบุคลากร - ความผูกพันกับบุคลากร
6. การมุ่งเน้นการปฏิบัติ	- กระบวนการทำงาน - ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ
7. ผลลัพธ์	- ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ - ผลลัพธ์ด้านลูกค้า - ผลลัพธ์ด้านบุคลากร - ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับองค์กร - ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด

ที่มา: เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2561-2562

โครงสร้างขององค์กร

โครงสร้างองค์กรจะช่วยให้องค์กรมีแนวทางการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะแสดงบริบทและภาพรวมขององค์กร โครงสร้างองค์กรนี้ช่วยชี้แนะและจัดลำดับความสำคัญของสารสนเทศที่องค์กรนำเสนอในหัวข้อหมวด 1-7. และช่วยทำให้องค์กรเข้าใจลึกซึ้งเกี่ยวกับปัจจัยภายในและภายนอกที่สำคัญซึ่งกำหนดสภาพแวดล้อมด้านการดำเนินงาน ปัจจัยเหล่านี้เป็นระบบที่เป็นทางการที่ใช้ในการพัฒนากรอบความคิดเกี่ยวกับสิ่งที่ควรเป็นองค์กรและช่วยให้องค์กรคาดการณ์โครงสร้างโดยรวมและสมรรถนะหลักขององค์กร สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน ตลอดจนความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จของธุรกิจ ดังนั้น โครงสร้างองค์กรจะช่วยให้องค์กรเข้าใจได้ดีขึ้นในวิถีการดำเนินธุรกิจ ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต รวมทั้งเสนอคำแนะนำโดยละเอียดเกี่ยวกับวิวัฒนาการ จัดระเบียบ และเขียนรายงานผลการดำเนินการขององค์กร

1. ลักษณะองค์กร (Organizational Description)

เจตจำนงของหัวข้อนี้กล่าวถึงลักษณะและความสัมพันธ์ที่สำคัญที่ส่งผลต่อสภาพแวดล้อมขององค์กร ภายในองค์กรประกอบด้วยบุคลากร กระบวนการ และโครงสร้างที่ทำงานร่วมกันเป็นระบบเพื่อบรรลุเป้าหมาย งาน ความคิดริเริ่ม และผลลัพธ์ เป้าหมาย งาน ดังนี้

1.1 เข้าใจองค์กร (Understand your Organization). คือการที่องค์กรควรมีความเข้าใจที่ชัดเจนถึงสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งต่อองค์กร เหตุผลของการคงอยู่ขององค์กร และภาพที่ผู้นำระดับสูงต้องการนำ องค์กรไปให้ถึงอนาคต

1.2 เข้าใจสมรรถนะหลักขององค์กร การทำความเข้าใจองค์กรและพลวัตขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญสำหรับความสำเร็จความรู้สึกและความเข้าใจที่ดีเกี่ยวกับวิธีการทำงานขององค์กรต้องเข้าใจกระบวนการ ผลลัพธ์ และผลลัพธ์อย่างแน่นอน หากต้องการให้องค์กรก้าวหน้าภายในระบบ ต้องเข้าใจวัตถุประสงค์ขององค์กร วิธีการทำงานเป็นระบบ และบทบาทของคนในองค์กร จะทำให้องค์กรใช้บทบาทของคนให้เกิดประโยชน์สูงสุดซึ่งจะสนับสนุนความยั่งยืนขององค์กร

1.3 เข้าใจสภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรสามารถดำรงอยู่เพื่อทำกำไร ไม่แสวงหาผลกำไร หรือเป็นองค์กรที่ดำเนินการโดยรัฐบาล ผู้คนในองค์กรตอบสนองและมีส่วนร่วมกันเป็นประจำ มีเป้าหมายร่วมกัน และได้รับมอบหมายตามบทบาทเป็นแหล่งของความได้เปรียบเชิงแข่งขัน

1.4 ระบบบทบาทและความสัมพันธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กร และแผนงานที่ต้องการเป็นปัจจัยการผลิตเพื่อให้เห็นภาพองค์กรทั้งหมด ทำความเข้าใจเป้าหมายขององค์กรที่สอดคล้องจะเป็นเครื่องมือที่ทรงพลังที่สามารถจัดผลลัพธ์ที่ไม่พึงประสงค์อาจเกิดขึ้น

1.5 เข้าใจบทบาทของผู้ส่งมอบ (Understand the Role of Suppliers) เพราะผู้ส่งมอบมีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งในการผลิตสินค้าและ/หรือบริการอันเป็นกระบวนการต่าง ๆ ที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ และการจัดการห่วงโซ่อุปทานสินค้าและบริการให้กับลูกค้าเพื่อความได้เปรียบเชิงแข่งขันอย่างยั่งยืนขององค์กร

2. สภาพการณ์ขององค์กร (Organizational Situation)

การดำเนินงานขององค์กรสามารถเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลาผ่านไป ทำให้องค์กรต้องปรับนโยบายใหม่และหาวิธีการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่ความท้าทายในองค์กรยังคงมีอยู่ แต่ก็ยังมีวิธีที่มีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาเหล่านี้และป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีกในสภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันขององค์กรดำเนินงานที่จะต้องใช้เพื่อเป็นในการปรับปรุงผลการดำเนินการและการเรียนรู้เพื่อช่วยให้องค์กรมีความเข้าใจระบบในองค์กรโดยมีข้อสังเกต ได้แก่

2.1 เข้าใจคู่แข่งขององค์กร ช่วยให้การจัดการเชิงกลยุทธ์ง่ายขึ้นโดยการระบุการจัดลำดับความสำคัญ และการสำรวจโอกาส ตัวอย่างเช่น ผลิตภัณฑ์ใหม่ ตลาดที่ใหม่กว่า และการรุกเข้าสู่สายธุรกิจที่ใหม่กว่าจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อองค์กรมีข้อมูลของคู่แข่งและสามารถทำตามการวางแผนเชิงกลยุทธ์ได้ทันทีที่มีคู่แข่งใหม่เข้าสู่ตลาด เพื่อการพัฒนาแรงงานที่มีทักษะเพื่อทดแทน การเกษียณของแรงงานสูงอายุ

2.2 เข้าใจความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ขององค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญเท่าเทียมกับการวางแผนเชิงกลยุทธ์ยังคงมีความหมายแฝงของกระบวนการที่ไม่ต่อเนื่อง แยกออกจากกัน และเป็นอิสระจากธุรกิจขององค์กร ในขณะที่การจัดการเชิงกลยุทธ์หมายถึงการวางแผน การนำไปปฏิบัติ การประเมิน การบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง และการปรับกลยุทธ์ขององค์กรโดยให้ความสำคัญในด้านของความรับผิดชอบต่อสังคมและการมีส่วนร่วมของชุมชน

2.3 เตรียมพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีอย่างฉับพลัน องค์กรในยุคที่เทคโนโลยีหยุดชะงักอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน องค์กรที่ไม่มีนวัตกรรมจะไม่คงอยู่ตลอดไป ในฐานะองค์กรต้องปรับตัวให้เข้ากับความต้องการและความชอบที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้า การแข่งขันที่คงอยู่หมายถึงการมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงกระบวนการ ผลิตภัณฑ์ และบริการขององค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มมูลค่าที่แท้จริงให้กับชีวิตของลูกค้าในระยะเริ่มต้นให้เร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership)

หมวดการนำองค์กร มีข้อคำถามเกี่ยวกับวิธีการที่ผู้นำระดับสูงและระบบการกำกับดูแลองค์กรใช้ชี้นำเพื่อทำให้องค์กรมีความยั่งยืน แบ่งออกได้ดังนี้

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership) ผู้นำระดับสูงคือบุคคลที่มีหน้าที่ในการจัดระเบียบ ชี้นำ และจัดการผู้อื่น พวกเขาเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ที่กระตุ้นและ

สนับสนุนให้ทีมบรรลุผลตามที่ต้องการ การทำความเข้าใจว่าความเป็นผู้นำมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรอย่างไร นำคือผู้ที่ชี้แนะและจูงใจกลุ่มคนหรือบุคคลให้บรรลุเป้าหมายบางอย่าง ผู้ที่เป็นผู้นำสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้ตามริเริ่มสิ่งที่จำเป็นสำหรับความสำเร็จ ความสามารถที่จำเป็นในการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพต้องได้รับการพัฒนาผ่านการเรียนรู้และฝึกฝนกำหนดค่านิยมและทิศทาง การสื่อสาร การสร้างคุณค่าและทำให้เกิดความสมดุลของคุณค่าระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดทุกกลุ่ม การมุ่งเน้นที่ความยั่งยืนขององค์กรต้องอาศัยผู้นำในทุกองค์กรในทุกระดับ รวมทั้ง CEO ผู้บริหารระดับสูง หัวหน้างาน และผู้จัดการโครงการ เพื่อให้คำปรึกษาพนักงานใหม่หรือจัดการประชุมแม้ในฐานะพนักงานระดับจูเนียร์ ผู้นำแต่ละคนอาจใช้รูปแบบการเป็นผู้นำเฉพาะแบบใดแบบหนึ่งหรือแบบผสมผสาน ขึ้นอยู่กับกลุ่มและสถานการณ์ ผู้นำระดับสูงต้องดำเนินการสร้างความผูกพันกับลูกค้าที่ด้วยตนเอง ผู้นำระดับสูงต้องเสริมสร้างทักษะความเป็นผู้นำของตนเอง รวมถึงกิจกรรมการเป็นพี่เลี้ยงเพื่อพัฒนาผู้นำในอนาคต

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม โดยลักษณะงานของผู้นำควรมีภาระผูกพันดังต่อไปนี้ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าหน้าที่ประจำวันของผู้นำจะแตกต่างกันไปในแต่ละบริษัท แต่บทบาทและความรับผิดชอบของผู้นำคือ อบรมพนักงานใหม่ การสื่อสารในลักษณะที่โปร่งใสและสร้างสรรค์ ส่งเสริมให้พนักงานร่วมมือกัน รับข้อมูลและระงับข้อพิพาท ทำให้พนักงานแต่ละคนได้ตระหนักถึงศักยภาพของตนเองและก้าวหน้าในองค์กร รับทราบความประพฤติดี การระบุเทคนิคหรือขั้นตอนที่ไม่มีประสิทธิภาพ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ การสร้างตารางเวลาเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย การสร้างความเป็นเจ้าของร่วมกันเพื่อผลลัพธ์ที่ประสบความสำเร็จโดยการ กำหนดตัวชี้วัดที่เหมาะสมเพื่อให้ผู้นำระดับสูงสามารถใช้ในการติดตามได้ องค์กรที่เป็นแบบอย่างที่ดีต้องหาโอกาสในการดำเนินการอย่างเป็นเลิศเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันระดับสากลของประเทศไทย และจริยธรรมและความผาสุกของสังคม

หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy)

การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์และเป็นองค์ประกอบสำคัญในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จการจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นกระบวนการในการกำหนดเป้าหมาย ขั้นตอน และวัตถุประสงค์เพื่อทำให้บริษัทหรือองค์กรสามารถแข่งขันได้มากขึ้น โดยทั่วไปแล้ว การจัดการเชิงกลยุทธ์จะพิจารณาถึงการปรับใช้พนักงานและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเหล่านี้เพื่อความคล่องตัวและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่ไม่ได้คาดคิด การจัดการเชิงกลยุทธ์รวมถึงการประเมินกลยุทธ์ การวิเคราะห์องค์กรภายใน และการดำเนินการตามกลยุทธ์ทั่วทั้งได้แก่ การมุ่งเน้นลูกค้า เพราะลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนความสำเร็จขององค์กรในระยะ

ยาว เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเหล่านี้ องค์กรจะต้องพัฒนากลยุทธ์ สื่อสารกลยุทธ์นี้ นำไปใช้กับหน่วยงานและแผนกต่างๆ ในองค์กร รวมถึงนี้เข้ากับเป้าหมายของพนักงาน และดำเนินการตามนั้น หากใช้กลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพตามหลักการแล้ว กลยุทธ์ดังกล่าวจะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายผ่านกระบวนการประสานงานเพียงขั้นตอนเดียวโดย

1. การพิจารณาองค์ประกอบสำคัญด้านความ ความสำเร็จเปรียบเชิงกลยุทธ์ และความจำเป็นในอนาคตในเรื่องโครงสร้างขององค์กร
2. การใช้ทรัพยากรบุคคลในองค์กรให้เต็มศักยภาพ
3. การตั้งเป้าหมาย การวิเคราะห์อุตสาหกรรมและองค์กร การสร้างกลยุทธ์ การนำกลยุทธ์ไปใช้ และการวัดผล

4. มีแนวทางเชิงกลยุทธ์ที่ชัดเจน

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)

การจัดทำกลยุทธ์คือการรวบรวมและจัดการทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร องค์กรจำนวนมากใช้ปรัชญาแบบผสมผสานในการกำหนดวิธีการพัฒนากลยุทธ์และวิธีการใช้กลยุทธ์ การจัดการเชิงกลยุทธ์ช่วยให้องค์กรเป้าหมายที่ได้เปรียบในการแข่งขัน จัดการทรัพยากรได้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

2.1.1 บริบทสำหรับการจัดทำกลยุทธ์ มีความสำคัญ เนื่องจากช่วยให้องค์กรสามารถวิเคราะห์พื้นที่สำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานได้ ในหลายกรณี และสามารถปฏิบัติตามกระบวนการวิเคราะห์ ซึ่งระบุภัยคุกคามและโอกาสที่อาจเกิดขึ้น เพื่อชี้้นำในการการตัดสินใจ การจัดสรรทรัพยากร และการจัดการโดยรวม

2.1.2 พื้นฐานการปฏิบัติการที่มุ่งเน้นอนาคต โครงสร้างขององค์กรเลือกที่จะปฏิบัติตามแนวทางการจัดการเชิงกลยุทธ์แบบกำหนดหรืออธิบายอย่างใดอย่างหนึ่ง ภายใต้แบบจำลองที่กำหนด กลยุทธ์ต่างๆ จะถูกร่างไว้สำหรับการพัฒนาและการดำเนินการเพื่อใช้กำหนดและชี้้นำในประเด็นที่สำคัญยิ่งต่อการปฏิบัติการและผลการดำเนินการขององค์กร

2.1.3 ผู้นำในการแข่งขัน จะต้องมีความเข้าใจในจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กรและคู่แข่ง การจัดการเชิงกลยุทธ์ไม่ใช่กลยุทธ์ที่มีขนาดเดียว อย่างไรก็ตาม มีองค์ประกอบสำคัญที่พบว่ามีมีความสำคัญ ซึ่งรวมถึงการตั้งเป้าหมาย การวิเคราะห์อุตสาหกรรมและองค์กร การสร้างกลยุทธ์ การนำกลยุทธ์ไปใช้ และการวัดผล การเฝ้าติดตาม และการควบคุมกลยุทธ์ โดยทั่วไปแล้วการจัดการเชิงกลยุทธ์จะมีประโยชน์ทั้งทางการเงินและไม่ใช้ทางการเงิน กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ช่วยให้องค์กรและผู้นำสามารถคิดและวางแผนสำหรับการดำรงอยู่

ในอนาคต โดยเป็นไปตามความรับผิดชอบหลักของคณะกรรมการ การจัดการเชิงกลยุทธ์กำหนดทิศทางสำหรับองค์กรและพนักงาน แตกต่างจากแผนกลยุทธ์ที่ทำครั้งเดียวแล้วเสร็จ การจัดการเชิงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพจะวางแผน ตรวจสอบ และทดสอบกิจกรรมขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ส่วนแบ่งการตลาด และผลกำไรเพิ่มขึ้น ความสามารถในการเปลี่ยนผลิตภัณฑ์จากแบบหนึ่งไปเป็นอีกแบบหนึ่ง การตอบสนองต่ออุปสงค์ที่เปลี่ยนแปลงไป การได้ตามการเปลี่ยนแปลงของตลาด

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)

การพัฒนาและการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดความสอดคล้องไปในทางเดียวกัน การจัดการเชิงกลยุทธ์อยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจที่ชัดเจนขององค์กรเกี่ยวกับภารกิจของตน วิสัยทัศน์สำหรับตำแหน่งที่ต้องการในอนาคต และค่านิยมที่จะเป็นแนวทางในการดำเนินการ กระบวนการนี้ต้องการความมุ่งมั่นในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ซึ่งเป็นชุดย่อยของการจัดการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับความสามารถขององค์กรในการกำหนดเป้าหมายทั้งระยะสั้นและระยะยาว การวางแผนเชิงกลยุทธ์ยังรวมถึงการวางแผนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ กิจกรรม และการจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นต่อการบรรลุเป้าหมายเหล่านั้นการมีกระบวนการที่กำหนดไว้สำหรับการจัดการกลยุทธ์ของสถาบันจะช่วยให้องค์กรตัดสินใจอย่างมีตรรกะและพัฒนาเป้าหมายใหม่ได้อย่างรวดเร็วเพื่อให้ทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป สภาพตลาดและธุรกิจ การจัดการเชิงกลยุทธ์จึงสามารถช่วยให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน ปรับปรุงส่วนแบ่งการตลาด และวางแผนสำหรับอนาคตและถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติเพื่อการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงและพัฒนาการดำเนินการที่จำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กร

หมวด 3 ลูกค้า (Customer)

เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เพื่อที่จะส่งมอบบริการที่เป็นเลิศที่ขับเคลื่อนโดยลูกค้าอย่างแท้จริง และด้วยเหตุนี้จึงสร้างความภักดีของลูกค้า องค์กรจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายที่จะปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้าในการทำธุรกรรมอย่างแท้จริง ตลอดจนจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เป็นเลิศเพราะลูกค้าเป็นสารสนเทศที่สำคัญขององค์กร

3.1 เสียงของลูกค้า (Voice of the Customer) เสียงของลูกค้า คือการบันทึกสิ่งที่ลูกค้าพูดเกี่ยวกับธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ หรือบริการความเห็นจากลูกค้าเป็นคำที่อธิบายคำติชมของลูกค้าเกี่ยวกับประสบการณ์และความคาดหวังสำหรับผลิตภัณฑ์หรือบริการของคุณ มุ่งเน้นไปที่ความต้องการของลูกค้า ความคาดหวัง ความเข้าใจ และการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การฟังเสียงจากลูกค้าช่วยให้ธุรกิจสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า และ

ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการที่พวกเขาแนะนำเสนอได้ดียิ่งขึ้น โปรแกรมความเห็นจากลูกค้าให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความชอบ ปัญหา และข้อร้องเรียนของลูกค้าเพื่อปรับปรุงความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า การวิเคราะห์ข้อความและการวิเคราะห์ความรู้สึก จะช่วยทำให้องค์กรใช้ประโยชน์จากการตีความหมายจากข้อมูลคำติชมของลูกค้า เนื่องจากลูกค้าต้องการการมีส่วนร่วมโดยตรงกับบริษัทมากขึ้น และเนื่องจากการรวบรวมและปฏิบัติตามความคิดเห็นของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญในการทำความเข้าใจกระบวนการตัดสินใจที่ซับซ้อนของผู้มีแนวโน้มจะเป็นลูกค้า ที่จะช่วยให้องค์กรสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม และสามารถวางกลยุทธ์ทางการตลาด การฟังเสียงจากลูกค้าช่วยให้ธุรกิจสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ โปรแกรมความเห็นจากลูกค้าให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความชอบ ปัญหา และข้อร้องเรียนของลูกค้า ทำให้ธุรกิจอยู่ในสถานะที่ดีขึ้นในการระบุปัญหาและโอกาสเพื่อให้พวกเขาสามารถดำเนินการขั้นตอนต่อไปได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการปรับปรุงความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าในการแข่งขันและความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement) องค์กรจำเป็นต้องปรับปรุงกลยุทธ์ของตนอย่างสม่ำเสมอและนำแนวทางที่ชัดเจนไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้าโดยการวิเคราะห์ความต้องการก่อนที่จะเกิดความไม่พอใจ การรวบรวมข้อมูลคุณภาพสูงในรูปแบบเรียลไทม์ให้ประโยชน์อย่างมากในการตรวจจับพฤติกรรมของลูกค้าในสภาพแวดล้อมดิจิทัลใดๆ และดำเนินการก่อนที่จะเกิดความสูญเสียใดๆอย่างชัดเจนสำหรับแต่ละกลุ่มลูกค้าและตลาด เพื่อสร้างประสบการณ์ลูกค้าที่สมบูรณ์ที่แตกต่างจากคู่แข่ง และสร้างความภักดีของลูกค้าให้กับองค์กร ปรับแต่งการสื่อสารและการเข้าถึงลูกค้าให้เป็นส่วนตัวให้รางวัลแก่ลูกค้าด้วยความภักดีและการมีส่วนร่วม ใช้ประโยชน์จากโซเชียลมีเดีย ส่งเสริมคำรับรองจากลูกค้า สร้างเนื้อหาที่ขับเคลื่อนด้วยคุณค่า สร้างระบบบริการลูกค้า ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน รวบรวมคำติชมของลูกค้า และผลิตภัณฑ์องค์กรโดยแล้วนำมาเป็นข้อมูลแนวทางการวางแผนกำหนดกลยุทธ์เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติของบุคลากรในองค์กร

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการ เป็นศูนย์กลางการจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อช่วยให้ธุรกิจขององค์กรมีกำไร และยังช่วยให้มั่นใจว่าองค์กรกำลังมอบประสบการณ์ลูกค้าที่ดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ด้วยการรู้ว่าองค์กรสามารถให้สิ่งทีพวกเขาต้องการแก่ผู้บริโภคเมื่อพวกเขาต้องการได้ ในตลาดที่มีการแข่งขันสูงในปัจจุบัน องค์กรควรคำนึงถึงการนำนวัตกรรมเข้ามาเป็นเครื่องมือเพื่อการดำเนินงานโดยนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้จาก

การวิเคราะห์เข้ามาจัดการปรับปรุงรูปแบบของการจัดการกับธุรกิจขององค์กรให้มีประสิทธิภาพโดย การเรียงลำดับความจำเป็นเร่งด่วนของการปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานให้เกิดการเชื่อมโยงกับ เป้าหมายขององค์กร การติดตามว่าความรู้และการปฏิบัติในส่วนใดที่ต้องเร่งปรับปรุงให้ทันต่อการ เปลี่ยนแปลงของสภาพเหตุการณ์ในสังคมโดยพิจารณาจาก ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนกับ รายได้ แนวโน้มของตัวชี้วัดผลการดำเนินการ การคาดการณ์สิ่งที่องค์กรต้องการเป็นประจำได้ดีขึ้น เพื่อการและผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่อาจเป็นผลิตภัณฑ์ที่ตลาดต้องการโดยใช้การสื่อสารแบบสองทางที่ มีประสิทธิภาพกับบุคลากรและลูกค้าโดยเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างการจัดสรรทรัพยากรและ แผนการปรับปรุงองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถปรับเปลี่ยนแคมเปญการตลาดและโปรโมชั่นได้ หากจำเป็น โดยการพิจารณาจัดหาทรัพยากรบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กรมาปฏิบัติงานให้ ครอบคลุมกับความต้องการและมีการสื่อสารกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการสื่อสารซึ่งเป็น วิธีที่มีประสิทธิภาพในการหลีกเลี่ยงไม่ให้อายุละเอียดสำคัญตกอยู่ระหว่างรอยแตกกร้าว ทั้งนี้ระบบ สารสนเทศเพื่อการจัดการ ซึ่งมักเรียกกันว่า MIS เป็นวินัยที่สำคัญเพราะช่วยให้ผู้คนสนับสนุนการ ดำเนินธุรกิจผ่านเทคโนโลยี เป็นความสามารถในการจัดการชุดของระบบที่ทำงานร่วมกันในการ ถ่ายโอนข้อมูลทั่วทั้งองค์กรเพื่อให้บุคลากรที่มีความรู้จะแปลงข้อมูลให้เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ทำให้ธุรกิจทำงานได้อย่างราบรื่น ทุกแผนกในธุรกิจใช้ระบบสารสนเทศ ระบบเหล่านี้เก็บข้อมูล เกี่ยวกับลูกค้า พนักงาน และผู้ขาย แผนกไอทีตรวจสอบให้แน่ใจว่าระบบเหล่านี้ทำงานอย่าง เหมาะสมผ่านความเข้าใจ MIS เป้าหมายคือการเพิ่มประสิทธิภาพและทำให้ธุรกิจมีความ ได้เปรียบในการแข่งขันเหนือธุรกิจที่ไม่มีระบบที่เหมาะสม

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ สิ่งสำคัญประการหนึ่งสำหรับ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการคือการรักษาความปลอดภัย ผู้เชี่ยวชาญด้านไอทีคอยตรวจสอบ ระบบตลอดทั้งวันเพื่อให้แน่ใจว่าไม่มีการละเมิด บริษัทที่จัดเก็บข้อมูลที่เป็นกรรมสิทธิ์จำนวนมาก เป็นเป้าหมายประจำสำหรับแฮกเกอร์ ดังนั้นผู้จัดการระบบไอทีจึงใช้ระบบเพื่อลดอินสแตนซ์ของ การละเมิดโดยใช้พื้นที่หลังในระบบข้อมูลการจัดการเพื่อตอบสนองของความต้องการของลูกค้า บวกกับ สิ่งพิเศษอีกเล็กน้อยในกรณีที่มีความต้องการเพิ่มขึ้นอย่างไม่คาดคิด เมื่อผลิตภัณฑ์และบริการ ขององค์กรมีคุณภาพลดลงต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ องค์กรจะต้องเร่งจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนา ความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทันทีเพื่อให้องค์กรสามารถรับมือและ ปฏิบัติงานในช่วงของความเปลี่ยนแปลงจากภายนอกได้อย่างรวดเร็วสิ่งนี้ทำให้มั่นใจได้ว่าองค์กร จะจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการตามความต้องการและความคาดหวังให้กับอยู่ลูกค้าเสมอ และทำ

ให้กระบวนการขับเคลื่อนขององค์กรมีความคล่องตัวมากขึ้น เนื่องจากองค์กรมีเกณฑ์มาตรฐาน ปริมาณและเส้นฐานที่กำหนดไว้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานขององค์กร

หมวด 5 บุคลากร (Workforce)

เพื่อมุ่งสร้างและการสร้างความผูกพันของบุคลากรในองค์กรส่งผลต่อมีผลการดำเนินงานที่ดี และมุ่งปฏิบัติงานสู่เป้าหมาย เพื่อสร้างวิธีการใหม่ในการทำงานร่วมกันที่มีมนุษยธรรม ยั่งยืน และปรับเข้ากับแนวทางที่คนต้องการทำงานมากขึ้น การคาดการณ์ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังในอนาคตเพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงกันระหว่างของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างความสามารถในการปรับตัวของบุคลากรและกระบวนการต่าง ๆ, คิดหาวิธีการทำงานร่วมกันและจัดการกับความไม่เท่าเทียม และพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงระบบงาน ทั้งนี้การสนับสนุนบุคลากร เพื่อช่วยให้บุคลากรให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานในหน้าที่ใหม่ กิจกรรมสัมมนาหรืองานประเพณี และการให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ รวมทั้งการยกย่องชมเชยทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การอนุญาตให้ลาหยุด ชั่วโมงการทำงานแบบยืดหยุ่นและโปรแกรม ผลประโยชน์ ผลประโยชน์เมื่อเกษียณอายุ รวมถึงการขยายเวลา ครอบคลุมในการรักษาพยาบาล เพื่อเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรเพื่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี ได้แก่ ความยืดหยุ่น การสร้างนวัตกรรม (Innovation) ภายใต้บรรยากาศการแข่งขันที่กดดันด้านการลดต้นทุนการผลิตเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพเพื่อการแข่งขันที่มีคู่แข่งการมุ่งเน้นลูกค้า การพัฒนาบุคลากรเพื่อไปสู่องค์กรแห่งการมีนวัตกรรมว่า ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะต้องตีโจทย์เป้าหมายภายในหน่วยงานให้แตกและสร้างความ คิดนอกกรอบให้เกิดขึ้นให้ได้ โดยกระตุ้นแรงจูงใจในการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาบุคลากรเพื่อนำไปสู่องค์กรแห่งการมีนวัตกรรมภายในหน่วยงานให้สร้างความคิดนอกกรอบให้เกิดขึ้นให้ได้ โดยกระตุ้นแรงจูงใจในการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ และการตอบสนองที่รวดเร็วของธุรกิจและตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อสร้างสรรค์สิ่งแปลกใหม่ให้กับองค์กรได้

หมวด 6 การปฏิบัติการ (Operations)

6.1 กระบวนการทำงาน (Work Processes) แนวทางการออกแบบกระบวนการทำงานของแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกัน แนวทางการออกแบบควรคำนึงถึงข้อกำหนดที่สำคัญของผลิตภัณฑ์และบริการนั้น มีปัจจัยที่ต้องนำมาพิจารณาในการออกแบบกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมถึงความปลอดภัย สมรรถนะของผลิตภัณฑ์ในระยะยาว ทั้งนี้การออกแบบที่มีประสิทธิภาพต้องคำนึงถึงรอบ ซึ่งจำเป็นต้องวิเคราะห์รายละเอียดของกระบวนการผลิตหรือบริการ และออกแบบหรือปรับกระบวนการใหม่เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปมีการระบุกระบวนการทำงานที่ทำให้ ผู้ที่ทำงานนั้นเข้าใจ

วัตถุประสงค์ในการทำงาน และขอบเขตของงานที่รับผิดชอบมากขึ้น เมื่อมีการ ต้องการกำหนด ขอบเขตงานที่ชัดเจนโดยเริ่มที่กำหนดชื่อกระบวนการทำงาน กำหนดขอบเขตกระบวนการทำงาน เพื่อการกำหนดจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการทำงาน ต่อด้วยการกำหนดเป้าประสงค์ ของกระบวนการทำงาน พร้อมทั้งการกำหนดผู้รับผิดชอบในกระบวนการทำงาน รวมถึงการแสดงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงานเพื่อลดโอกาสของการเกิดปัญหาซ้ำๆ โดยการปรับปรุงกระบวนการ การนำผลการดำเนินงานมาปรับปรุงกลยุทธ์ช่วยให้เข้าใจกระบวนการ จุดมุ่งหมาย ขอบเขต รวมถึงภาพรวมในการทำงาน และช่วยให้ทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการอีกทั้งยังช่วยให้ เห็นข้อบกพร่องของกระบวนการทำงาน และสามารถนำมาแก้ไขปรับปรุงได้ง่ายขึ้นและทำให้ทราบ ถึงจุดแข็งและโอกาสในการพัฒนาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการได้โดยการแสดงกระบวนการ ทำงานในรูปแบบแผนภาพ แผนผังการทำงาน การจัดนวัตกรรมการ จัดลำดับความสำคัญในการ เลือกใช้ทรัพยากรมนุษย์และเครื่องมือเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness) การปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิผลจะช่วยลดต้นทุนโดยการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกและ พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้สูงขึ้นเพื่อให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมคุณค่า การควบคุมต้นทุนในการจัดการกระบวนการขององค์กรและยังสามารถใช้ในการประเมินผลของ การจัดการกระบวนการทั้งหมดในแต่ละประเด็น รวมถึงการจัดการปกป้องและลดความเสี่ยงบน โลกไซเบอร์ ที่องค์กรต้องมีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการเรื่องนี้อย่างเหมาะสม รวมถึงความ ปลอดภัยในสถานที่ทำงานเพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย ทั้งนี้องค์กรควรใช้ แนวทางมาตรฐานความปลอดภัยของบุคลากรในสถานที่ทำงาน มีการตรวจวัดสภาพแวดล้อม เช่น แสง เสียง ความร้อน และ ท่าทางในการทำงานให้เหมาะสมระดับการปฏิบัติการ ทั้งนี้องค์กร ควรวางแผนอย่างระมัดระวังในการจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานของระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ ข้อมูล และสารสนเทศ รวมถึงการปฏิบัติขณะเกิดภาวะฉุกเฉิน โดยเมื่อเกิดหรือคาดว่าจะเกิดภาวะ ฉุกเฉินที่ส่งผลกระทบต่อบุคลากรหรือทรัพย์สินการประเมินความเสียหายและใช้ข้อกำหนด วิธี จัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยโดยยึดตามระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อให้คืนสู่สภาพเดิม โดยเร็วที่สุด

หมวด 7 ผลลัพธ์ (Results)

เป็นหมวดที่แสดงสารสนเทศที่เกิดขึ้นจริงหรือเป็นตัววัดความก้าวหน้าเพื่อการ ประเมิน ปรับปรุง และสร้างนวัตกรรมขององค์กรให้มีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับกล

ยุทธ์โดยรวมขององค์กร ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับการตรวจติดตามผลลัพธ์ที่เป็นผลจากการดำเนินการด้านการปฏิบัติการและเป็นตัวพยากรณ์ผลการดำเนินการในอนาคตอีกด้วย

7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการเป็นตัวชี้วัดจากมุมมองของลูกค้าและการตัดสินใจที่มีผลต่อการซื้อ การปฏิสัมพันธ์ และความสัมพันธ์กับองค์กรในอนาคต ได้แก่ การนำตัววัดด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมมาใช้ อาจพิจารณาผลสำรวจของลูกค้าในการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ การค่าสหสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์และบริการ การหาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล การวัดประสิทธิผลและประสิทธิภาพกระบวนการที่แสดงถึงการลดต้นทุนโดยการให้ประโยชน์จากวัสดุอุปกรณ์ทั้งภายในและนอกองค์กร การตอบสนองภายในองค์กร การวัดประสิทธิผลของแนวทางด้านความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ การดำเนินการขององค์กรและการปฏิบัติการ การใช้ตัววัดเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องเพื่อสรุปผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบผลการดำเนินการขององค์กรที่เกิดขึ้นโดยรวมเพื่อการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหันทั้งภายในและภายนอกองค์กร

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า เพราะลูกค้าเป็นตัวกำหนดความยั่งยืนขององค์กร ดังนั้นองค์กรจึงจะต้องให้ความสำคัญและมุ่งเน้นการตอบสนองความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้า เพื่อการคงอยู่ของลูกค้าปัจจุบันและการได้ลูกค้าใหม่ในอนาคตด้วยการประเมินข้อมูลการใช้สินค้า ความชอบหรือไม่ชอบ ข้อร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้นจากสินค้าและบริการและต้องรีบดำเนินการแก้ไขให้รวดเร็ว

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce-Focused Results) เพราะบุคลากรคือกำลังสำคัญในการปฏิบัติงาน หากองค์กรอำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรด้วยการให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับการปฏิบัติงานในแต่ละหน้าที่ ตามลำดับความสำคัญ อีกทั้งมีผลตอบแทนหรือรางวัลพิเศษให้ในแต่ละปีของการทำงาน มีจำนวนวันลา มีการส่งเสริมความรู้ด้วยการพัฒนาอบรม เพื่อส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าและสร้างเสริมความผูกพัน นอกจากนี้ยังมีในด้านของการเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่พอเพียง การให้อำนาจเพื่อการตัดสินใจเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน จัดให้มีการนิเทศก์และประเมินผลการทำงานเพื่อปรับระดับเงินเดือนให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นแรงจูงใจและสร้างเสริมกำลังใจให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มศักยภาพและพร้อมที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ อันส่งผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กรที่จะเติบโตและสนองตอบความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้องค์กรจะต้องจัดให้มีการประเมินเพื่อการเลื่อนตำแหน่ง การยกย่องชมเชย อันเป็นการเสริมแรงและความ

ต้องการของสังคม สุดท้ายที่ขาดไม่ได้คือผลประโยชน์ที่ได้เมื่อถึงวัยเกษียณเพื่อลดปริมาณการลาออก การเปลี่ยนย้ายงาน และการขาดงานขององค์กร

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร เป็นผลที่สามารถประเมินได้จากการขยายและเติบโตขององค์กร และการได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทุกแผนกและทุกคนในองค์กร ในการปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจ ทুমเทให้กับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้หากผู้บริหารมีภาวะผู้นำ มีจริยธรรม มีความยุติธรรม ความรับผิดชอบ เอาใจใส่กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้วยการประเมิน ให้คำแนะนำ และให้กำลังใจเมื่อเกิดเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารระดับสูงมีการสื่อสารที่แจ่มชัด อธิบายแนวทางและเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางในการปฏิบัติงาน จะเป็นการสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรและช่วยให้บุคลากรมีความพยายามที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพตามแผนปฏิบัติการที่ผู้นำวางไว้เพื่อการพัฒนาและเติบโตขององค์กรที่รักของทุกคน

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด สามารถประเมินได้จากสภาพคล่องของเงินหมุนเวียนที่เกิดขึ้นภายในองค์กร อันเกิดจากการจ่ายชำระค่าสินค้าและบริการที่ตรงเวลาของลูกค้า เมื่อลูกค้ามีความพึงพอใจและความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น ซึ่งผลจากการที่องค์กรพยายามให้ความสำคัญกับลูกค้าและการจัดการปัญหาข้อร้องเรียนหรือรับฟังความต้องการของลูกค้าและองค์กรมีการปรับปรุงพัฒนาจะสร้างผลดี และเมื่อลูกค้าชำระเงินตรงเวลา องค์กรก็จะมีเงินรายรับที่จะสามารถนำมาใช้เพื่อการจ่ายค่าตอบแทนที่เพียงพอให้กับบุคลากร และยังมีงบประมาณที่จะสามารถนำไปใช้เพื่อการปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีความทันสมัย พร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งจากภายในและภายนอก นอกจากนี้องค์กรก็จะมีเงินสดสำรองอยู่ในระบบเพื่อการหมุนเวียน หรือเพื่อการสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ระหว่างผู้เรียน ผู้ปกครอง และชุมชนอีกด้วย

2.3.4 รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศญี่ปุ่น (Deming prize)

ธนิค คุณเมธิกุล (2552) และ อมลรดา พุทธินันท์ (2561) กล่าวถึง รางวัลคุณภาพของประเทศญี่ปุ่น (Deming prize) เป็นเกณฑ์รางวัลที่เกิดขึ้นภายในประเทศญี่ปุ่นที่จัดขึ้นโดยสมาคมของวิศวกรและนักวิทยาศาสตร์ภายในประเทศญี่ปุ่น ที่เรียกว่า JUSE ซึ่งย่อมาจาก Union of Japanese Scientists and Engineers ที่จัดขึ้นเพื่อมอบรางวัลให้กับองค์กรที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการดำเนินธุรกิจโดยการนำหลักการของเกณฑ์รางวัล TQM มาประยุกต์ใช้เพื่อการดำเนินงานในองค์กรจนประสบความสำเร็จทั้งภายในประเทศและนอกประเทศญี่ปุ่น โดยพัฒนาเกณฑ์ TQM มาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาองค์กรตามบริบทและความเหมาะสมกับองค์กรจน

เกิดความสำเร็จและสมัครเข้าร่วมการประเมินคุณภาพเพื่อรับรางวัล ทั้งนี้เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาองค์กร ประกอบด้วย

นโยบาย เกณฑ์จะประเมินจากการประกาศใช้นโยบายคุณภาพในการบริหารและควบคุมคุณภาพการดำเนินการขององค์กร โดยจะประเมินจากขั้นตอน วิธีการ รูปแบบ และแนวทางในการประชาสัมพันธ์การใช้นโยบายในองค์กร รวมถึงเป้าหมายขององค์กรตลอดจนจุดเน้นเพื่อให้เกิดคุณภาพในการทำงานขององค์กร และยังรวมถึงการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารระดับต่างๆ ในการนำองค์กรไปสู่องค์กรคุณภาพ

โครงสร้างและการจัดลำดับของบุคลากรในองค์กร โดยประเมินตั้งแต่ความเหมาะสมในการจัดลำดับโครงสร้างผู้ปฏิบัติงาน ประเมินรวมถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรเพื่อสร้างงานอย่างมีคุณภาพ การกำหนดและมอบหมายงาน ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของแต่ละแผนกในองค์กร และการกำหนดสายงานที่มีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย

สารสนเทศ มีประเมินดังนี้ การจัดเก็บข้อและสารสนเทศทั้งภายนอกและภายใน เพื่อนำมาใช้ในการประยุกต์ให้เครื่องมือทางสถิติเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสถานะของการใช้ประโยชน์จากสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการใช้งาน

ความเป็นมาตรฐาน มีรายการประเมินดังนี้ ความเหมาะสมของการก่อตั้งระบบมาตรฐาน การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและการยกเลิกระบบมาตรฐาน รวมถึงสาระสำคัญของแต่ละมาตรฐาน ตลอดจนการยึดมั่นในมาตรฐานสถานะ และสถานภาพของการใช้ประโยชน์เพื่อการปรับปรุงพัฒนาและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี

การใช้ประโยชน์แรงงานของบุคลากรที่เป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาและการเติบโตขององค์กร โดยประเมินจากการนำวงจรพัฒนาคุณภาพของสินค้า มาใช้เพื่อการจัดระบบการรักษาและประกันคุณภาพโดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ร่วมกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ตลอดจนระบบของการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในระบบการผลิตคุณภาพ เพื่อเป็นการสนับสนุน กระตุ้น เพื่อให้เกิดความตระหนักและให้ความสำคัญกับทุกขั้นตอนของการผลิต การใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมถึงกระบวนการผลิตที่มีขั้นตอน โดยกำหนดให้มีการตรวจสอบคุณภาพในทุกขั้นตอน และสุ่มตรวจคุณภาพผลิตภัณฑ์สุดท้ายของผลิตภัณฑ์เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าสินค้าที่ส่งออกจากองค์กรไปยังผู้รับสินค้าจะได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ และยังประเมินถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนที่จะต้องมีการเสนอแนะและแนวทางสำหรับการแก้ปัญหาในเบื้องต้นระหว่างการผลิตเพื่อป้องกันปัญหา

สินค้าที่ไม่มีคุณภาพที่จะเกิดขึ้นจากกระบวนการผลิต เพื่อผลิตภัณฑ์จะเป็นที่ยอมรับและเป็นประโยชน์ และเป็นที่ต้องการของชุมชนและสังคม และยังเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอีกด้วย

กิจกรรมเพื่อการควบคุมและรักษาคุณภาพ ทั้งนี้เกณฑ์จะประเมินจากวิธีการนำวงจรคุณภาพ PDCA มาใช้เพื่อการควบคุมคุณภาพภายใน โดยจะประเมินตั้งแต่การความสัมพันธ์ของการกำหนดต้นทุนเพื่อการผลิตและผลลัพธ์สุดท้ายที่ออกมา รวมถึงกระบวนการและขั้นตอน การควบคุมกระบวนการผลิตของพนักงานในแต่ละแผนก ระบบของการจัดการบริหาร การใช้งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ในสายงานของการผลิต รวมถึงระบบการจัดการประกันคุณภาพภายในสายงาน ระหว่างสายงาน และระหว่างพนักงานกับผู้บริหารระดับล่างที่ควบคุมการผลิต

กิจกรรมเพื่อการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ เกณฑ์ประเมินจากการใช้เทคโนโลยีและการวิเคราะห์เพื่อการใช้ประโยชน์ในการนำวงจรคุณภาพ QC มาปรับปรุงใช้ในสายงานการผลิตเพื่อ ควบคุมคุณภาพและการบำรุงรักษาของผลิตภัณฑ์ ตลอดจนการจัดลำดับให้ ความสำคัญกับกระบวนการผลิตที่สะดวกและรวดเร็ว และการสร้างกลุ่ม QC เพื่อการตรวจสอบคุณภาพในขั้นตอนสุดท้าย

การประเมินผลสะท้อนทั้งด้านรูปธรรมและนามธรรม โดยใช้เกณฑ์การวัดตามข้อมูลที่ได้จากการประเมินความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ทั้งในด้านบวกและด้านลบ เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลเพื่อการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ภายในองค์กร

การประเมินแผนงานในอนาคต โดยเริ่มจากการประเมินผลและติดตามการปฏิบัติงานในปัจจุบันเพื่อนำผลการประเมินที่ได้มากำหนดแนวทางเพื่อการปรับปรุงแผนงานขององค์กรเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาวะการเปลี่ยนแปลงของสังคม โดยแผนงานที่กำหนดขึ้นจะต้องนำปรัชญาทางการทำธุรกิจเข้ามาใช้ในการวางแผนงานในอนาคตอีกด้วย

การกำหนดแผนงานตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรในระยะยาวโดยใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศญี่ปุ่นเดมมิงไพรส์โดยมีหลักเกณฑ์การให้รางวัล โดยประเมินจาก 3 ด้านหลัก คือ

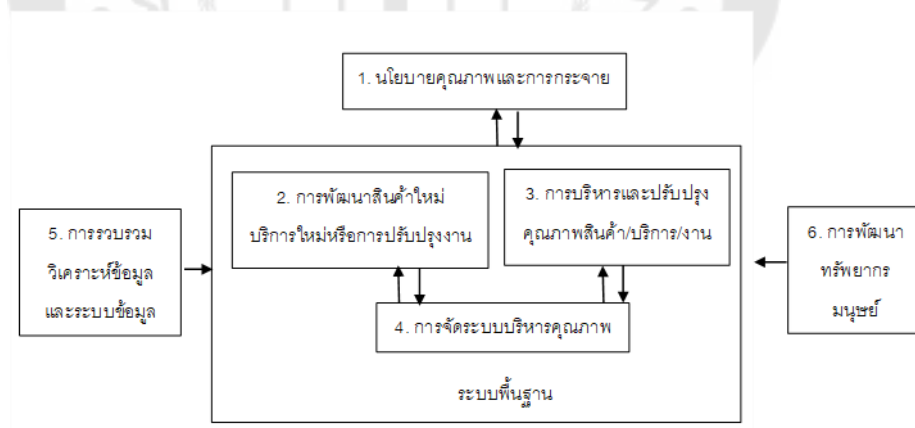
1. ระบบพื้นฐาน พิจารณา 6 ประเด็น

1.1 นโยบายคุณภาพและการกระจาย

- 1.1.1 มีการกำหนดนโยบายบริหารที่เน้นคุณภาพและลูกค้า
- 1.1.2 มีการกระจายนโยบายดังกล่าวไปทั่วทั้งองค์กร

- 1.2 การพัฒนาสินค้าใหม่ บริการใหม่หรือการปรับปรุงงาน
- 1.2.1 มีความพยายามในการพัฒนาสินค้า / บริการใหม่อยู่เสมอ
- 1.2.2 ผลการพัฒนาดังกล่าวสร้างความพึงพอใจและผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ
- 1.3 การบริหารและปรับปรุงคุณภาพสินค้า บริการ/งาน
- 1.3.1 การบริหารงานประจำ
- 1.3.2 การพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์อยู่เสมอ
- 1.4 การจัดระบบบริหารคุณภาพ
- 1.4.1 คุณภาพ
- 1.4.2 การส่งงาน
- 1.4.3 ต้นทุน
- 1.4.4 ความปลอดภัย
- 1.4.5 สิ่งแวดล้อม
- 1.5 การรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล และระบบข้อมูลสารสนเทศ
- 1.6 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
2. ผลงานดีเด่น พิจารณา 5 ประเด็น
- 2.1 วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ของผู้นำ
- 2.1.1 การแสวงหากองภาวะผู้นำเพื่อสร้างวิสัยทัศน์ร่วม
- 2.2 การกำหนดกลยุทธ์ของการพัฒนาองค์การที่เหมาะสม
- 2.2.1 การปรับปรุงองค์การภายในแผนกลยุทธ์
- 2.2.2 การสร้างวัฒนธรรมที่มองคุณค่าลูกค้า
- 2.2.3 การพัฒนาระบบคุณภาพเพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มองคุณค่าลูกค้า
- 2.2.4 กระบวนการสร้างสรรค์ พัฒนาสินค้า บริการใหม่
- 2.2.5 การพัฒนาระบบสร้างสรรค์เทคโนโลยี, สินค้าใหม่ จนเป็นที่พอใจลูกค้า
- 2.2.6 การก้าวกระโดดของผลประกอบการกิจการ
- 2.3 การปรับปรุงคุณภาพ
- 2.3.1 การปรับปรุงประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการผลิต

- 2.3.2 การลดต้นทุน
- 2.3.3 การปรับปรุงสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย
- 2.3.4 การสร้างพื้นฐานการบริหารของกิจการ
- 2.4 การเพิ่มความสามารถด้านเทคนิคและกิจการ
 - 2.4.1 การปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมการบริการ
 - 2.4.2 การให้น้ำหนักกับการพัฒนาความสามารถของบุคลากร
- 2.5 การจัดระบบพื้นฐานของข้อมูล
- 3. ความเป็นผู้นำ พิจารณา 5 ประเด็น
 - 3.1 ความเข้าใจและความมุ่งมั่นต่อการบริหารทั่วทั้งองค์การ
 - 3.2 วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ เป้าหมาย
 - 3.3 การสร้างเสริมความเข้มแข็งให้องค์การ
 - 3.4 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
 - 3.5 การดูแลสิ่งแวดล้อมในชุมชนขององค์การ แสดงได้ดั่งภาพ



ภาพประกอบ 6 การเชื่อมโยงประเด็นในระบบพื้นฐานรางวัลคุณภาพแห่งประเทศไทย

ที่มา: รางวัลคุณภาพของประเทศไทย (Deming prize) ธนิก คุณเมธีกุล (2552) และ
อมลรรดา พุทธินันท์ (2561)

จากภาพประกอบ 6 สรุปได้ว่า รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศไทยปี ๒๐๑๖ จัดขึ้นเพื่อมอบรางวัลการผลิตคุณภาพ ประกอบด้วยรางวัล 1) ประเภทบุคคล (Individual) 2) ประเภทการประยุกต์ (Application) 3) ประเภทโรงงาน รางวัลประเภทบุคคล (Individual) โดยพิจารณาจากความสามารถในการประยุกต์ใช้ขั้นตอนในการควบคุมคุณภาพการผลิตขององค์กรโดยการใช้เทคนิคทางสถิติในการปรับปรุงคุณภาพส่วนโครงสร้าง เข้ามาใช้ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านนโยบาย ด้านการนำไปกำหนดแผนการปฏิบัติงานขององค์กร ด้านการให้ความรู้และการเผยแพร่ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และการนำไปใช้ประโยชน์ ด้านการใช้สถิติและการวิเคราะห์ ด้านรูปแบบและมาตรฐานในการผลิต ด้านการดูแลและการควบคุมคุณภาพ ด้านการตรวจสอบคุณภาพทั้งภายในและภายนอก ด้านผลผลิต และด้านการวางแผนงานที่จะทำล่วงหน้า ทั้งนี้ในการประเมินจะมีการมอบรางวัลให้แก่แต่ละประเภท

สรุปได้ว่ารางวัลคุณภาพเดมมิ่งไพรส์ของประเทศไทยปี ๒๐๑๖ ประกอบด้วย นโยบายตามรายการประเมิน คือ นโยบายเพื่อการควบคุมประสิทธิภาพและการควบคุมทุกระบวนการผลิตสินค้าเพื่อให้เกิดคุณภาพในทุกๆ ด้าน นับตั้งแต่การประกาศแผนงาน นโยบายคุณภาพ (เป้าหมายและแนวทางในการวัดผล) นโยบายคุณภาพตลอดจนวิธีการและกระบวนการและลำดับขั้นตอนที่ผู้บริหารองค์กรในทุกๆระดับใช้เพื่อการวางแผนโครงสร้างเพื่อปฏิบัติงานในองค์กร รวมถึงมาตรฐานในการจัดการสารสนเทศ การใช้แรงงานของบุคลากรเพื่อการปรับปรุงระบบในการควบคุมประสิทธิภาพและคุณภาพของขั้นตอนการผลิตรวมถึงแนวทางในการดูแล รักษา และบำรุง เพื่อช่วยให้ระบบการผลิตมีคุณภาพเพื่อการกำหนดแผนงานขององค์กรในภายภาคหน้า

2.3.5 รางวัลความเป็นเลิศประเทศออสเตรเลีย (Australian Business Excellence Award: ABEA)

สันวิษ แก้วมี (2561) กล่าวถึง รางวัลความเป็นเลิศประเทศออสเตรเลียว่าเกิดจากการนำข้อมูลองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจประเภทต่างๆ ในระยะเวลาที่มากกว่า 15 ปี มาใช้เป็นกรอบการคิดโดยใช้นวัตกรรมเข้ามาร่วมในการพัฒนารางวัลความเป็นเลิศ ทั้งนี้การใช้กรอบแนวคิดของ AEA ถูกออกแบบและพัฒนาโดยผู้เชี่ยวชาญที่ร่วมกันกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานขององค์กรเพื่อการเปรียบเทียบผลประกอบการในทุกๆ ปี เพื่อเพิ่มศักยภาพและประสิทธิผลขององค์กร โดยเริ่มตั้งแต่ ปี 2003 ที่ทำการปรับปรุงกระบวนการสมัยใหม่เข้ามาใช้เป็นแนวคิดเพื่อการประเมินแต่ละสถานประกอบการเพื่อเข้ารับรางวัลความเป็นเลิศแห่งชาติของประเทศออสเตรเลีย และถูกนำไปใช้เป็นเกณฑ์สำหรับประเทศต่าง ๆ ด้วยองค์กรที่นำกรอบแนวคิดของ AEA และถูกนำไปใช้เป็นเกณฑ์สำหรับประเทศต่าง ๆ ด้วยองค์กรที่นำกรอบแนวคิดของ AEA เพื่อนำไปใช้เพื่อการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการองค์กร รวมถึงการ

พัฒนาด้านภาวะผู้นำ เพื่อนำไปสู่กระบวนการผลิตสุดท้ายคือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่กระบวนการกำหนดการวางแผนกลยุทธ์ และเปรียบเทียบเพื่อการแข่งขันระหว่างองค์กร นอกจากนี้กรอบแนวคิดของ AEA ยังถูกนำไปใช้เป็นเกณฑ์สำหรับประเทศต่าง ๆ ในการพัฒนาธุรกิจให้มีความเป็นเลิศ โดยมีแนวการดำเนินงาน ดังนี้

2.3.5.1. ภาวะผู้นำ กลยุทธ์และการนำไปปฏิบัติ สิ่งแวดล้อมขององค์กร การนำแผนที่กำหนดไปปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้เกิดผลลัพธ์

2.3.5.2 ความรู้และสารสนเทศ การเก็บข้อมูลและแปลข้อมูลไปสู่สารสนเทศ การประยุกต์รูปแบบเพื่อเป็นข้อมูลเพื่อตัดสินใจปฏิบัติ รวมถึงการนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการพัฒนาโครงสร้าง

2.3.5.3 ความรัก และความต้องการที่จะปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากร เนื่องจากความมั่นคงและการได้รับผลตอบแทนที่ต้องการ

2.3.5.4 นโยบายการให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ รวมถึงข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เปิดเผยมให้ผู้บริโภคได้รับทราบ เพื่อตลาดและการคำนวณถึงการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า

2.3.5.5 การนำนวัตกรรมเข้ามาใช้เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพ ของผลิตภัณฑ์เพื่อให้การปรับปรุงรูปแบบและขั้นตอนการผลิตขององค์กร

2.3.5.6 ประสิทธิภาพและความสำเร็จของสินค้าบริการรวมทั้งสินค้า ที่สามารถวัดผลของความสำเร็จได้ในตลาดอย่างยั่งยืน

เกณฑ์ในการประเมินมี 4 ด้าน โดยผู้เชี่ยวชาญจะประเมินที่การวางแผนเพื่อการจัดโครงสร้างขององค์กร และการนำแผนโครงสร้างไปสู่การปฏิบัติ โดยผู้เชี่ยวชาญจะประเมินในส่วนของภาวะวิเคราะห์โดยวัดจากผลลัพธ์ที่ได้รวมถึงการนำข้อมูลผลของการปฏิบัติที่เกิดขึ้นมาประกอบการพิจารณาโดยใช้ชื่อว่า ADRI ซึ่งประกอบด้วย การเข้าถึง (Approach) การแปลไปสู่การจ้าง (Deploy) ผลผลิต (Result) และการพัฒนา (Improvement)

สรุปได้ว่า รางวัลความเป็นเลิศประเทศออสเตรเลีย ประกอบด้วย 1) ภาวะผู้นำ กลยุทธ์ ทิศทาง วัฒนธรรมองค์กร การวางแผน 2) สารสนเทศการเก็บข้อมูลและการแปลข้อมูลไปสู่สารสนเทศ 3) พนักงาน 4) การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด 5) นวัตกรรม 6) คุณภาพของสินค้า

2.3.6 รูปแบบโรงเรียนเป็นเลิศประเทศสิงคโปร์ (School Excellence Model: SEM)

รูปแบบโรงเรียนเป็นเลิศประเทศสิงคโปร์ (อ้างถึงใน อมลรดา พุทธินันท์, 2561) คือ รูปแบบการประเมินตนเองของโรงเรียนซึ่งได้นำมารูปแบบความเป็นเลิศที่ชื่อเสียงต่าง ๆ

เช่น รางวัล คุณภาพของยุโรป รางวัลคุณภาพของสิงคโปร์ รางวัลคุณภาพประเทศสหรัฐอเมริกา เข้าด้วยกันโดยโรงเรียนจะเป็นผู้ตั้งและรูปแบบเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของตนเองโดยใช้เกณฑ์การจัดการศึกษาที่เป็นเลิศของชาติเป็นตัวอย่างเปรียบเทียบ ทั้งนี้รูปแบบโรงเรียนเป็นเลิศ ประเทศสิงคโปร์ (SEM) มีจัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการปรับปรุงด้านประสิทธิภาพการจัดการศึกษาในโรงเรียน ตลอดจนเกณฑ์ที่สถานศึกษาใช้เพื่อวัดผลประเมินผลการเรียนของแต่ละโรงเรียนโดยนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับผลการจัดการศึกษาของประเทศสิงคโปร์ที่มีความเป็นเลิศ ได้แก่

2.3.6.1 ด้านการนำองค์กร ของผู้บริหารอันประกอบด้วยผู้อำนวยการ ครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่เป็นผู้บริหารและจัดการเรียนการสอน โดยจะใช้เกณฑ์ประเมินนักเรียนมุ่งสู่ความเป็นเลิศทางการศึกษาในการวัดผล

2.3.6.2 ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ผู้อำนวยการโรงเรียน ครูและพนักงานในสถานศึกษาต้อง ควรจะร่วมมือและมีส่วนร่วมในการกำหนดโครงสร้างเพื่อวางแผนกลยุทธ์ เป้าหมายการจัดการศึกษาอย่างชัดเจน โปร่งใส โดยมีการรับรู้ของหุ้นส่วนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโรงเรียน

2.3.6.3 การพัฒนาโรงเรียนสู่ความเป็นเลิศในส่วนของจัดการด้านทรัพยากรของพนักงาน ผู้อำนวยการ ครูให้มีความพร้อมและรับทราบข้อมูลเพื่อความพร้อมในการปฏิบัติงาน

2.6.3.4 การจัดหาบุคลากรซึ่งเป็นทรัพยากรในการจัดการศึกษาของโรงเรียนทั้งภายในและภายนอกให้มีความเป็นเลิศ

2.6.3.5 ครู และบุคลากรทางการศึกษาสามารถเป็นผู้ให้ความคิดเห็นเพื่อพัฒนาระบบของการจัดการศึกษา โดยมีผู้บริหารเป็นผู้ควบคุมและประเมินผลการจัดการศึกษาโดยใช้เกณฑ์คุณภาพของนักเรียนสู่ความเป็นเลิศ

2.6.3.6 ผู้อำนวยการโรงเรียนประเมินผลการปฏิบัติงานของ ครู และบุคลากรทางการศึกษาอย่างสม่ำเสมอและยุติธรรม

2.3.6.7 ผู้อำนวยการโรงเรียน ครู และบุคลากรในสถานศึกษาตระหนักในการให้ความสำคัญด้านการพัฒนาประสิทธิภาพของนักเรียนให้เทียบเท่ากับเกณฑ์ความเป็นเลิศ

2.6.3.8 การที่สถานศึกษามีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครองตลอดจนคนในชุมชน และสังคมโดยการที่ผู้อำนวยการโรงเรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษา ร่วมทำกิจกรรมในชุมชนอยู่เสมอ และเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีบทบาทในการสอนบ้าง

2.3.6.9 ด้านผลการประเมินการปฏิบัติงาน ผู้อำนวยการโรงเรียน ครู และบุคลากรทางการศึกษา ต้องมีความตระหนัก ด้านผลการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนต้องมีความตั้งใจ ความร่วมมือ และมีความปรารถนาดีในการจัดการศึกษามุ่งสู่ความเป็นเลิศจากทุกฝ่าย

สรุปได้ว่า รูปแบบโรงเรียนเป็นเลิศประเทศสิงคโปร์ (SEM) เป็นรูปแบบการประเมินตนเองของโรงเรียนที่บูรณาการรูปแบบความเป็นเลิศต่าง ๆ เช่น รางวัล คุณภาพของยุโรป รางวัลคุณภาพของสิงคโปร์ รางวัลคุณภาพประเทศสหรัฐอเมริกาเข้าด้วยกัน ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ คือ 1) ด้านภาวะผู้นำ 2) ด้านการวางแผนกลยุทธ์ 3) ด้านการจัดการบุคลากร 4) ด้านทรัพยากร 5) ด้านเป้าหมายนักเรียน ผู้อำนวยการ โรงเรียน ครู และบุคลากรทางการศึกษา 6) ด้านการบริหารและผลการปฏิบัติงาน 7) ด้านผลลัพธ์ของบุคลากร 8) ด้านการมีส่วนร่วมและสังคม และ 9) ด้านผลการประเมินการปฏิบัติงาน

2.3.7 รางวัลความเป็นเลิศประเทศฮ่องกง (The Outstanding Teachers and School Award: HK)

สนวิษ แก้วมี (2561) กล่าวถึง แผนงานหนึ่งในแผนการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการจัดการศึกษาของประเทศฮ่องกง โดยการมอบรางวัลความเป็นเลิศของสถานศึกษาจากคณะกรรมการกองทุนคุณภาพการศึกษาที่จัดขึ้นปีละครั้ง โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อยกย่อง และส่งเสริมโรงเรียนที่มีผลงานเป็นเลิศ 2) ส่งเสริมและเผยแพร่ขยายวิธีปฏิบัติทางการศึกษาของโรงเรียนที่มีความเป็นเลิศ และ 3) เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพของโรงเรียนในประเทศให้มีความเป็นเลิศตามบริบทและเงื่อนไขของแต่ละสถานศึกษา โดยโรงเรียนจะต้องแสดงผลสัมฤทธิ์ที่มีความเป็นเลิศใน 4 ด้าน คือ 1) การจัดการองค์กร 2) กระบวนการในการจัดเรียนการสอน 3) การสนับสนุนวัตถุประสงค์ของโรงเรียนและนักเรียน และ 4) ระดับการปรับปรุงเพื่อให้นักเรียนเกิดผลสัมฤทธิ์การเรียน โดยมีเกณฑ์การให้รางวัลที่แบ่งตามเกณฑ์ ดังนี้ เกณฑ์ด้านการจัดการและพันธกิจและวิสัยทัศน์ของสถานศึกษาที่ครบตามวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษาเพื่อผลสัมฤทธิ์ที่ดีของนักเรียนในประเทศฮ่องกง การพัฒนาแผนการศึกษา และการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์และสามารถสำเร็จตามความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและผู้ปกครองโดยแผนการพัฒนสถานศึกษาจะต้องมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนโดยให้นักเรียน และครูเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาแผนของสถานศึกษาและเอกสาร แผนได้ส่งไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง เกณฑ์ด้านการพัฒนาผู้สอนและพนักงานที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาต้องมีแผนและการประเมินคณาจารย์เพื่อการพัฒนา รวมถึงจะต้องมีรูปแบบของการประเมินและวัดผลการทำงานของคณาจารย์ที่มีคุณภาพเพื่อ

ปรับปรุงคุณภาพวิชาชีพครูอย่างสม่ำเสมอ เกณฑ์การจัดสรรทรัพยากรในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ: สถานศึกษาจัดให้มีผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการจัดสรรทรัพยากรของสถานศึกษา มีคณะกรรมการติดตามการปฏิบัติงานของสถานศึกษาอย่างสม่ำเสมอและอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีช่องทางที่เหมาะสมในการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ครู นักเรียน และผู้ปกครอง เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของนักเรียนด้านการเรียนการสอน เกณฑ์ด้านการเรียนการสอน

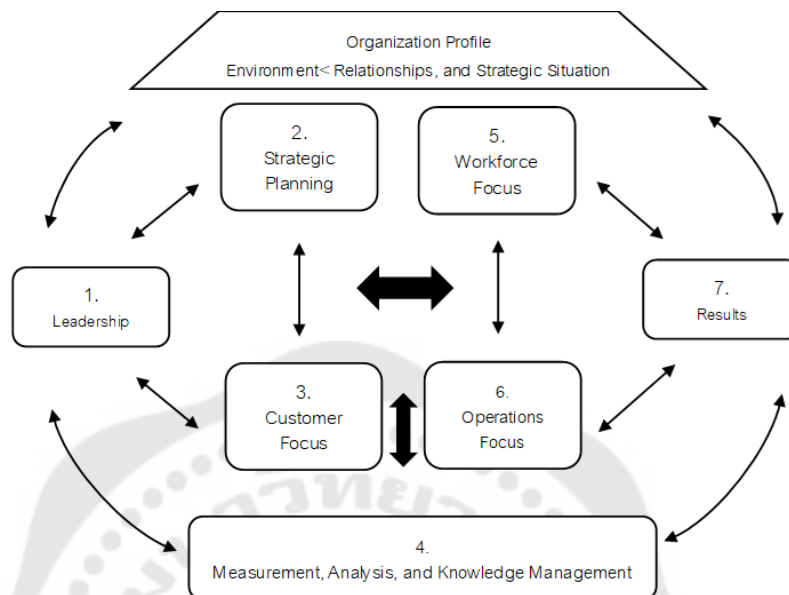
การวางแผนและการจัดระบบของหลักสูตรที่มีประสิทธิภาพเพื่อครูและอาจารย์เข้ามามีบทบาทในส่วนของการประเมินเพื่อตรวจสอบหลักสูตรการศึกษาเพื่อกำหนดรูปแบบการสอนที่สอดคล้องกับความต้องการโดยการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ และทัศนคติของนักเรียนให้มีส่วนร่วมในการเรียน อันส่งผลดีต่อการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดทักษะในการนำไปปฏิบัติได้ในอนาคตและจัดให้มีติดตามและมีระบบการตรวจโดยผู้บริหารระดับสูง ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการสอนที่ดีให้กับคณาจารย์ การจัดบรรยากาศของห้องเรียนให้เหมาะสมกับความแตกต่างของนักเรียนเป็นรายบุคคล มีแรงจูงใจในเชิงบวก สร้างบรรยากาศที่เป็นประชาธิปไตยและมีอิสระเพื่อการเรียนที่มีประสิทธิภาพ มีระบบและนโยบายประเมินผลที่เหมาะสมและสามารถตอบเป้าหมายของหลักสูตร และมีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลในการประเมินผล การดูแลให้ความสนใจในการช่วยเหลือนักเรียน การแนะแนว การให้คำปรึกษา การพัฒนาบุคลากรในด้านของการมีส่วนร่วมใน สังคมและวัฒนธรรมการเรียนรู้ กิจกรรมเสริมหลักสูตร การสนับสนุนเด็กที่มีความต้องการพิเศษ การบริการดูแลนักเรียน ความร่วมมือระหว่างบ้านกับโรงเรียน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนและสร้างสายใยกับงานอื่น ๆ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของนักเรียน บรรยากาศของสถานศึกษา ทุกคนในสถานศึกษามีส่วนร่วมในการกำหนด วิสัยทัศน์และความเชื่อ ครูมีความรักและความเอาใจใส่ต่อนักเรียน มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างคณาจารย์ ระหว่างคณาจารย์กับนักเรียน และระหว่างนักเรียนด้วยกัน ความสมัครสมานสามัคคีระหว่างครูกับนักเรียน นักเรียนกับนักเรียน และระหว่างครูและบุคลากร เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความรัก มีความเอื้ออาทร ดูแลและเอาใจใส่ของทุกคนในสถานศึกษาโดยบรรจุลงใน วิสัยทัศน์ของโรงเรียนที่ส่งเสริมระดับการพัฒนาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน การปรับปรุงชื่อเสียงของสถานศึกษา การกำหนดเป้าหมายของสถานศึกษาเพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพในการตรวจสอบและการให้ข้อมูลป้อนกลับสถานศึกษา การพัฒนาด้านจริยธรรมและศีลธรรม การพัฒนาทางด้านสติปัญญานักเรียน มีความสามารถในการนำทักษะในด้านเทคโนโลยีไปปฏิบัติ การพัฒนาทางด้านจิตใจและอารมณ์ นักเรียนตระหนักในด้านการดูแลรักษาสุขภาพสุขภาพอย่างจริงจัง รวมถึงนักเรียนมีความตระหนักในกิจกรรมการพัฒนาร่างกายตลอดชีวิตเพื่อให้ความ

พร้อมที่จะเติบโตเข้าสู่วัยผู้ใหญ่ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม การพัฒนาทักษะการทำงานร่วมกันทำงานเป็นทีม และการแบ่งปันหน้าที่ความรับผิดชอบในสังคม มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนๆ มีความเป็นผู้นำและการจัดการกิจกรรมในกลุ่ม มีทักษะในการสื่อสารที่ดี มีอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและมรดกทางสังคมส่วนบุคคลและส่วนรวม ให้ความสำคัญและยอมรับบุคคลอื่น การมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางศิลปะและทางวัฒนธรรมของนักเรียนทั้งภายในและระหว่างสถานศึกษา มีความรับผิดชอบในการสร้างสรรค์

สรุปได้ว่า รางวัลความเป็นเลิศประเทศสิงคโปร์ เป็นโรงเรียนที่มีความเป็นเลิศใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านการจัดการและการจัดองค์กร 2) ด้านการจัดการเรียนและการสอน 3) การสนับสนุนจุดมุ่งหมายของโรงเรียนและนักเรียน และ 4) ระดับการพัฒนาของนักเรียนและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาเพื่อการให้รางวัลได้แก่ 1) ด้านการองค์กร 2) ด้านจัดการเรียนและการสอน 3) ด้านการสนับสนุนจุดมุ่งหมายของสถานศึกษาและนักเรียน 4) ด้านการพัฒนาของนักเรียนและผลสัมฤทธิ์

2.3.8 รางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอมบอลดริจ (Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA))

อร่าม วัฒนะ (2561) กล่าวถึง รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา ในช่วงทศวรรษ 1980 ประเทศอื่น ๆ ว่าเป็นการบริหารเพื่อการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการขององค์กรให้เหนือกว่าคู่แข่งจากองค์กรของประเทศญี่ปุ่น จึงเป็นสาเหตุของการจัดตั้งเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ขึ้นในปี ค.ศ. 1987 เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการแข่งขันในการบริหารธุรกิจขององค์กรในประเทศสหรัฐอเมริกาให้มีความเหนือกว่าองค์กรจากประเทศญี่ปุ่น ซึ่งเป็นเหตุที่สหรัฐอเมริกา เกณฑ์ MBNQA เป็นกรอบการบริหารจัดการที่กระตุ้นให้องค์กรต่าง ๆ มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ เน้นที่การปรับปรุงประสิทธิภาพของบริการและสินค้าที่ผลิตในประเทศอเมริกา เพื่อช่วยให้องค์กรมีแนวทางการบริหารเพื่อปรับปรุงคุณภาพซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เข้ากับบริบทขององค์กรได้ทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรทางธุรกิจ องค์กรการแพทย์ องค์กรการศึกษา ตลอดจนหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ก็สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละที่ เพราะเนื้อหาของเกณฑ์นั้นส่งเสริมให้องค์กรต่าง ๆ มีการประเมินตนเองเพื่อการปรับปรุงองค์กรให้ได้มาตรฐานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้วยเหตุนี้ประเทศสหรัฐอเมริกามีจึงกลับมาเป็นผู้นำที่ยิ่งใหญ่ในตลาดโลกในเวลาต่อมา นอกจากนั้นแล้วเกณฑ์ของ MBNQA ยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นเกณฑ์ในการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพให้กับประเทศต่าง ๆ ได้อีกเป็นจำนวนมากกว่า 70 ประเทศทั่วโลก ดังภาพ



ภาพประกอบ 7 แนวทางการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอบอลดริจ (MBNQA)

ที่มา: <https://www.google.co.th/search?q=MBNQA&hl>

สรุปได้ว่า เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอบอลดริจ (The Malcolm Baldrige National Quality Award : MBNQA) เป็นรางวัลที่มีมาตรฐานระดับโลกและเป็นแนวทางที่ซึ่งเป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ประเทศต่างๆ หลายประเทศนำไปประยุกต์รวมทั้ง TOA ที่เป็นรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทยเกณฑ์ในการพิจารณามี 7 หมวดคือ 1) การนำองค์กร 2) การบริหารเชิงกลยุทธ์ 3) ลูกค้า 4) การวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้ 5) การพัฒนาบุคลากร 6) การปฏิบัติการ และ 7) ผลลัพธ์

จากการศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องรวมถึงงานวิจัยทั้งที่ตีพิมพ์ภายในประเทศและต่างประเทศ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาและการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในแง่มุมต่างๆ จากรางวัลคุณภาพแห่งยุโรป (EQA), รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศสิงคโปร์ (Singapore Quality Award: SQA), รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศไทย (Thailand Quality Award : TQA), รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศญี่ปุ่น (Deming

prize), รางวัลความเป็นเลิศประเทศออสเตรเลีย (Australian Business Excellence Award: ABEA), รูปแบบโรงเรียนเป็นเลิศประเทศสิงคโปร์ (School Excellence Model: SEM), รางวัลความเป็นเลิศประเทศฮ่องกง (The Outstanding Teachers and School Award: HK), รางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอบอลดริจ (Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) รวมทั้งศึกษาผลงานวิจัยของ ธนิก คุณเมธิกุล (2552) สันวิษ แก้วมี (2561) พรนภา พูนสวัสดิ์ (2563) ผู้วิจัยนำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดที่มีความเกี่ยวข้องกับความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน โดยองค์ประกอบเหล่านี้ถือว่าเป็นของโมเดลองค์ประกอบความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชนที่ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบความตรงของโมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชนต่อไป ซึ่งผลจากการสังเคราะห์องค์ประกอบหลักความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน พบว่า มีองค์ประกอบเชิงทฤษฎี 23 องค์ประกอบ ผู้วิจัยได้ใช้หลักเกณฑ์ในการพิจารณาความถี่ขององค์ประกอบที่ทฤษฎีส่วนใหญ่เลือกเป็นองค์ประกอบหลักความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชนที่มีระดับความถี่สูง (ในที่นี้คือความถี่ตั้งแต่ 7 ขึ้นไป) สามารถคิดเป็นองค์ประกอบความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชนได้ 7 องค์ประกอบ ได้แก่

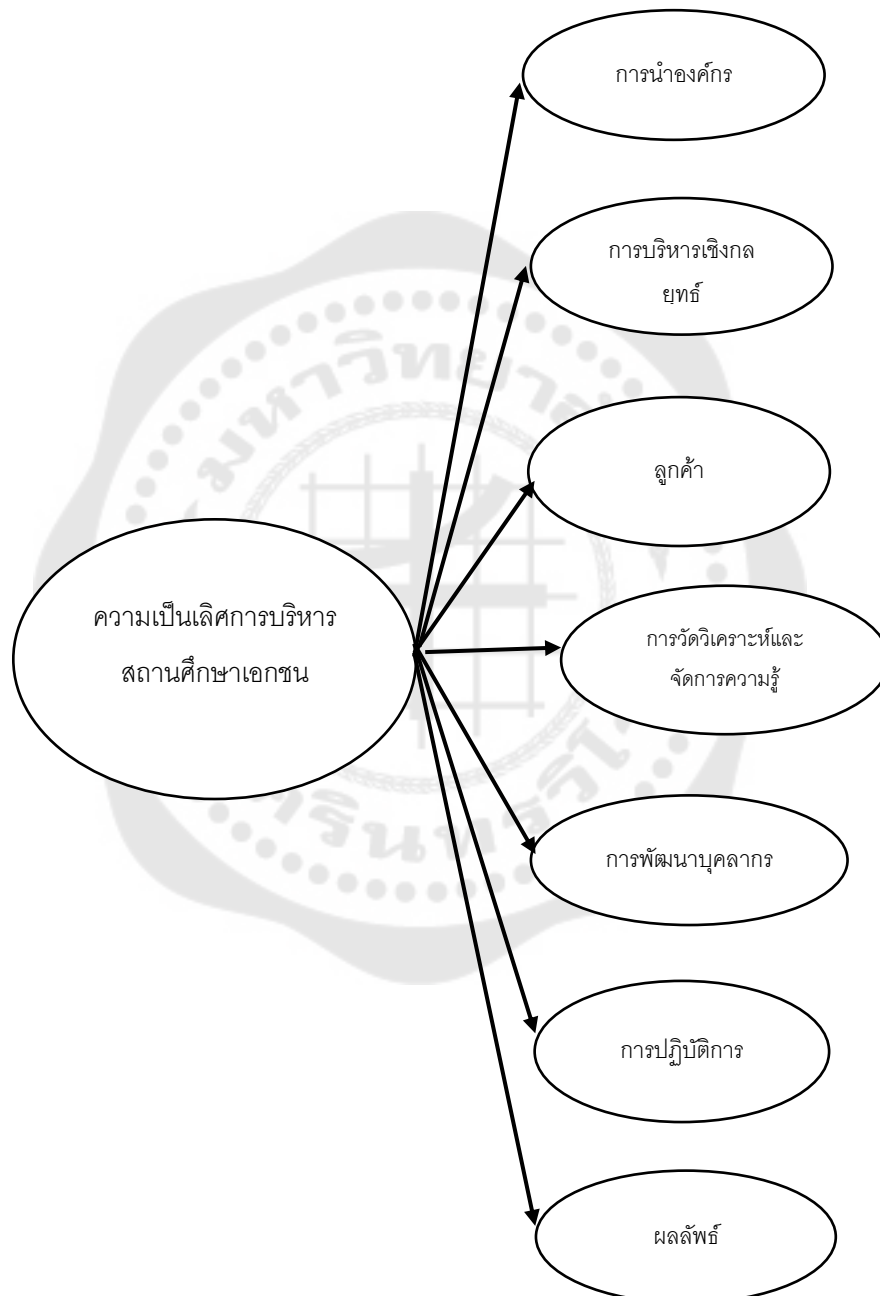
1. การนำองค์กร
2. บริหารกลยุทธ์
3. ลูกค้ำ
4. การวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้
5. การพัฒนาบุคลากร
6. การปฏิบัติการ
7. ผลลัพธ์

รายละเอียดดังตาราง

ตาราง 2 แสดงการสังเคราะห์องค์ประกอบความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน

สาระสำคัญ	รางวัลคุณภาพยุโรป (EQA)	รางวัลคุณภาพสิงคโปร์ (SQA)	รางวัลคุณภาพประเทศไทย (TQA)	รางวัลคุณภาพญี่ปุ่น (Deming Prize)	รางวัลความเป็นเลิศออสเตรเลีย (AEA)	รูปแบบความเป็นเลิศสิงคโปร์ (SEM)	รางวัลความเป็นเลิศฮ่องกง (HK)	รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทยสหรัฐอเมริกา	ธนิค คุณเมธีกุล 2552	สันวิหิ แก้วมี 2561	พรมภา พูนสวัสดิ์ 2563	รวม
	1.การนำองค์กร	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
2.การบริหารเชิงกลยุทธ์	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
3.ลูกค้า		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8
4.การวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8
5. การพัฒนาบุคลากร	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	7
6.การปฏิบัติการ	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10
7.ผลลัพธ์	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	9
9. ประกันคุณภาพการศึกษา				√	√							2
10. นวัตกรรม				√	√							1
12.การมีส่วนร่วมต่อสังคม						√						1
13. ความเป็นมาตรฐาน				√								1
15. ผลกระทบ	√											1
16. ระบบและวิธีการ												1
17.ด้านการเผยแพร่				√								1
18.การติดต่อสื่อสาร				√								1
19.การควบคุมจัดการ				√								1
20.การจัดการเรียนการสอน							√					1
21.จุดมุ่งหมายของนักเรียน							√					1
22.เครือข่ายการเรียนรู้								√				1
23.การจัดการด้านการเงิน								√				1

ผลที่ได้จากการสังเคราะห์องค์ประกอบความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชนที่แสดงข้างต้น สามารถนำมาเขียนเป็นโมเดลการวัดความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน ดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ 8 โมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน

ในลำดับต่อไป ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการของแต่ละองค์ประกอบมานำเสนอในแต่ละประเด็น ดังนี้

นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบ “การนำองค์กร”

การนำองค์กรเป็นส่วนประกอบสำคัญของการบริหารจัดการในการนำพาองค์กรให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ขององค์กรและก้าวเข้าสู่ความเป็นเลิศในการบริหารงาน ผู้บริหารจำเป็นต้องวางรากฐานในการพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าประสงค์ในระยะยาวและดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน

ความหมายของการนำองค์กร

ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ได้ให้ความหมายขององค์กรไว้ดังนี้ว่า องค์กร หมายถึง บุคคล คณะบุคคลหรือสถาบันที่เป็นส่วนประกอบของหน่วยงานใหญ่ที่มีความสัมพันธ์กันหรือขึ้นต่อกัน บางกรณีองค์กรหมายความรวมถึงองค์การด้วย ตามความคิดเห็นของ วรณพร พุทธิภูมิทัตษ์ และกัญญามน อินทวาท (2554) ให้ความหมายว่า องค์กร คือ การรวมตัวของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปโดยมีจุดมุ่งหมายร่วมกันในการทำกิจกรรมที่ตั้งไว้ให้บรรลุเป้าหมายโดยใช้กระบวนการจัดโครงสร้างของกิจกรรมนั้น ๆ แบ่งงานให้แก่สมาชิกในองค์กรปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ กิตติพงษ์ จีระดวงศ์ (2552) ที่กล่าวว่าการนำองค์กรเป็นวิธีการบริหารจัดการที่ผู้บริหารขององค์กรใช้ในการชี้แนะในการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยมและการคาดหวังในผลการดำเนินงานขององค์กรเพื่อสร้างความสำเร็จอย่างยั่งยืนให้กับองค์กรโดยการที่ผู้นำระดับสูงใช้กระบวนการในการสื่อสารกับบุคลากร การมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ระดับองค์กร การพัฒนาผู้นำในอนาคต การวัดผลการดำเนินการในระดับองค์กร การสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

แนวความคิดเกี่ยวกับทฤษฎีคุณลักษณะของผู้นำ

ทฤษฎีคุณลักษณะของผู้นำ (Trait Theory of Leadership) สุวัชวดี ไกรสร (2558) กล่าวถึงการคัดเลือกนายทหารที่มีรูปร่าง หน้าตาดี มีสัดส่วนที่ เหมาะสมที่มีลักษณะเด่นในการเป็นผู้นำโดยพิจารณาจาก 1) ลักษณะทางกายภาพ เช่น ความสูง น้ำหนัก หน้าตา 2) ลักษณะทางบุคลิกภาพ เช่น ความเป็นมิตร การเก็บตัว ความช่างคิด ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ 3) ลักษณะเด่นทางความสามารถ เช่น สถิติปัญญา ความสามารถทางเทคนิค 4) ลักษณะเด่นทางสังคม เช่น เข้าสังคมเก่ง มีสถานะภาพทางเศรษฐกิจ และ สังคมสูง

ยูคิ (Yuki, 2006) รวบรวมบุคลิกลักษณะของผู้นำ (Key Variables in Characteristic of the Leaders) ได้แก่ บุคคลที่มีลักษณะที่มีบุคลิกภาพ มีแรงจูงใจ เห็นคุณค่าที่ตนเองยึดถือ มีความมั่นใจในตนเองและมองโลกในแง่ดี (Confidence and Optimism) มีความ

ชำนาญและประสบการณ์ (Skills and Expertise) มี พฤติกรรมดี (Behavior) มีความซื่อตรงและ จริยธรรม (Integrity and Ethics) มีเทคนิคในการใช้อิทธิพล (Influence Tactics) ในขณะที่ทฤษฎี ลักษณะผู้นำซึ่ง บุษยา วีรกุล (2558) กล่าวว่า ผู้นำคือกลุ่มคนที่มีความสามารถในการทำให้กลุ่ม คนที่เชื่อฟังทำงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้เพราะมีความฉลาด (Intelligence) รู้จักความเอา ใจใส่ในความต้องการของผู้อื่น (Alertness to the Needs of others) มีความเข้าใจในภาระงาน (Understanding of the Task) ริเริ่มและแก้ไขปัญหา (Initiative and Persistence in Dealing with Problems) มีความรับผิดชอบ มีตำแหน่งที่สามารถใช้อำนาจในการควบคุม (Desire to Accept Responsibility and Occupy a Position of Dominance and Control) รวมทั้งต้องเป็นผู้ ที่ปรับตัวได้ดี สนใจในสิ่งแวดล้อมรอบตัว มีความตื่นตัวอยู่เสมอ พึ่งพาได้ มีอำนาจและมีพลังใน ตัวเองมาก มีความที่มั่นใจในตนเอง ชัยน มีความอดทนสูง ตั้งใจทำหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ มี ความเชี่ยวชาญ-ชำนาญ (Skills) มีความคิดสร้างสรรค์ รู้กาลเทศะ มีความรู้ในงานที่ทำ ทำงาน เป็นระบบ โหม่งน้ำเก่งและเข้าสังคมได้ดี

แนวคิดเกี่ยวกับการนำองค์กร

ปีเตอร์ และวอเตอร์แมน จูเนียร์ (Peter T.J. & Waterman, 1982) กล่าวถึง คุณลักษณะขององค์กรเพื่อให้ประสบความสำเร็จคือ

- 1) การมุ่งเน้นที่การปฏิบัติ (bias for action) องค์กรที่เป็นเลิศจะให้ความสำคัญกับ “การปฏิบัติจนเกิดผลสัมฤทธิ์” องค์กรที่เป็นเลิศมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจังใน 3 เรื่องคือ การทำองค์กรมีความคล่องตัว การทดลองปฏิบัติ และการทำระบบให้ง่าย
- 2) การมีความใกล้ชิดกับลูกค้า (close to the customer) องค์กรที่เป็นเลิศจะพยายามใกล้ชิดกับลูกค้า ด้วยการใช้กลยุทธ์ด้านการให้บริการและ คุณภาพ รวมทั้งการฟังความคิดเห็นของลูกค้า ซึ่งปัจจุบันนิยมใช้หลักการของ CRM (customer relation management)
- 3) การให้ความอิสระในการทำงานและสร้างความรู้สึกรับผิดชอบเป็นเจ้าของกิจการ (autonomy and entrepreneurship) การกระจายอำนาจการดำเนินงานในขอบเขตที่กว้างขวางมากขึ้นเพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบของการมีส่วนร่วมและความเป็นเจ้าของ ส่งเสริม สนับสนุนให้ช่วยกันคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ รวมทั้งมีความอดทนต่อความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจากการทดลองคิดค้นนั้นด้วย
- 4) การเพิ่มผลผลิตโดยพนักงาน (productivity through people) องค์กรที่เป็นเลิศจะถือว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร ให้เกียรติและความไว้วางใจในทุกระดับ

รวมทั้งได้ใช้มาตรการต่าง ๆ ในด้านบวกเพื่อส่งเสริมให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่ตลอดเวลาซึ่ง ทำให้สามารถเพิ่มผลผลิตได้อย่างชัดเจน

5) การติดตามงานอย่างใกล้ชิดและการใช้ค่านิยมเป็นแรงผลักดัน (hands-on and value driven) ผู้บริหารองค์กรที่เป็นเลิศจะลงมาสัมผัสกับการปฏิบัติงานจริง ๆ โดยไม่เพียงแค่นั่งบริหารงานอยู่แต่ในห้องหรือในสำนักงานเท่านั้น และติดตามงานต่าง ๆ อย่างจริงจัง และพยายามปลูกฝังพนักงานมีความเชื่อมั่นในค่านิยมที่ดีเพื่อทำให้เกิดแรงผลักดันร่วมในการปฏิบัติงานจนสำเร็จลุล่วง

6) การทำแต่ธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญ (stick to the knitting) องค์กรที่เป็นเลิศจะเลือกทำแต่เฉพาะธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญ

7) การมีรูปแบบที่เรียบง่ายและใช้พนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ (simple form and lean staff) และพยายามปรับปรุงขั้นตอนหรือกระบวนการทำงานให้เรียบง่ายที่สุด มีโครงสร้างที่กะทัดรัดเพื่อส่งเสริมให้การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8) การเข้มงวดและผ่อนคลายในเวลาเดียวกัน (simultaneous loose tight properties) องค์กรที่เป็นเลิศจะเข้มงวดในการทำงานให้เกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นร่วมกันในคุณค่า คุณภาพ บริหาร การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการและการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ให้มีความอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ และนำสิ่งที่ผ่อนคลายกลับมาควบคุมการทำงานของพนักงานอย่างรัดกุม

สาเหตุที่องค์กรต้องพัฒนา

1) ความซับซ้อนและความหลากหลายขององค์กร

ความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงในสังคมปัจจุบันส่งผลให้องค์กรต้องปรับตัวจนมีโครงสร้างที่ซับซ้อนและมีรูปแบบที่หลากหลายขึ้น เช่น การรีรู้อุประบบ การแตกออกเป็นหน่วยย่อย การลดระดับ การบังคับบัญชา หรือการลดขนาดองค์กร เป็นต้น ทำให้มีการปรับเปลี่ยนระบบและวิธีการทำงานที่อาจส่งผลกระทบต่อบุคลากรที่ปฏิบัติทั้งด้านกายภาพและจิตใจ ดังนั้นฝ่ายบริหารจะต้องสามารถวางแผนการพัฒนาองค์กรเพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่ทั้งบุคคลและองค์กร

2) พลวัตของสภาพแวดล้อม

การขยายตัวและเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง เทคโนโลยีและโลกาภิวัตน์ ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานต่าง ๆ รวมถึง ผู้รับบริการ คู่แข่ง ต่างก็มีอิทธิพลต่อการดำรงอยู่ขององค์กรและบุคลากร ผนวกกับแผนพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานในระดับมหภาคของประเทศที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของ

ประชากรเป็นแรงผลักดันให้องค์กรจำเป็นต้องปรับตัวในการดำเนินงานเพื่อให้ตอบสนองต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้นของแรงงาน

3) ความยืดหยุ่นและตอบสนองต่อปัญหา

องค์กรต้องมีความยืดหยุ่นต่อแรงกดดันเพื่อที่จะสามารถตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเหมาะสม อันสืบเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงและความผันผวน ของสภาพแวดล้อม ซึ่งอาจเป็นการสร้างโอกาสหรืออุปสรรคให้แก่องค์กรได้ โดยที่โอกาสและอุปสรรคที่เกิดขึ้นนั้นอาจจะมีรูปแบบที่แตกต่างจากอดีต ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องมีความสามารถในการตอบสนองต่อปัญหาได้อย่างเป็นระบบ ตรงประเด็น ทั้งนี้จำเป็นต้องอาศัยความรู้ ความสามารถและความพร้อมขององค์กรในการที่จะรับรู้ และตระหนักถึงปัญหา เพื่อที่จะสามารถวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อนำไปสู่การแก้ไขที่ถูกต้องโดยใช้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพ รวมทั้งความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในองค์กรและสภาพแวดล้อม

4) แรงผลักดันของเทคโนโลยี

เทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอุตสาหกรรมทำให้องค์กรจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีเพื่อให้อำนาจการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทัดเทียมหรือเหนือกว่าองค์กรอื่น ๆ เพื่อไม่ให้ถูกองค์กรคู่แข่งแซงหน้า เทคโนโลยีด้านที่ตรงใจให้ความสำคัญคือ

4.1 เทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) เป็นกลจักรสำคัญในการสร้าง ประสิทธิภาพและความคล่องตัวให้แก่องค์กร ผ่านระบบการจัดการข้อมูลที่เหมาะสมที่ช่วยให้ การตัดสินใจแก้ไขปัญหา มีความถูกต้องและเหมาะสมกับข้อจำกัดของสถานการณ์

4.2 เทคโนโลยีการผลิตและการปฏิบัติงาน (production/ operations technology) ช่วยในการปฏิบัติงานของบุคคลให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

4.3 เทคโนโลยีการบริหารงาน (management technology) เป็นเทคโนโลยีที่ช่วยให้การวางแผน การปฏิบัติงาน และการควบคุมการทำงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ เช่น benchmarking การบริหารคุณภาพโดยรวม (total quality management: TQM) หรือการรีอับระบบ (reengineering) เป็นต้น การพัฒนาทั้งโครงสร้างและการทำงานขององค์กรให้ก้าวหน้าและทันสมัยซึ่งจะช่วยเสริมสร้างให้องค์กรได้เปรียบเหนือคู่แข่ง เพราะพัฒนาการและการใช้เทคโนโลยีทั้งสามด้านอย่างเหมาะสมจะช่วยเร่งการพัฒนาผลิตภาพ (productivity) รวมขององค์กร

5) การตื่นตัวด้านจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม

ผู้บริหารในองค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม ซื่อสัตย์ และรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม ลูกค้าและพนักงาน โดยเฉพาะพนักงาน เพราะเป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่สุดขององค์กรที่จำเป็นต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและมีมนุษยธรรมเพื่อเสริมสร้างให้พนักงานมีความพอใจและเต็มใจปฏิบัติงานที่ตนได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ยอมเสียสละให้แก่องค์กร พร้อมจะปฏิบัติงานอื่นที่อยู่นอกเหนือขอบเขตการทำงานของตนเพื่อช่วยให้องค์กรเติบโตได้อย่างมั่นคง

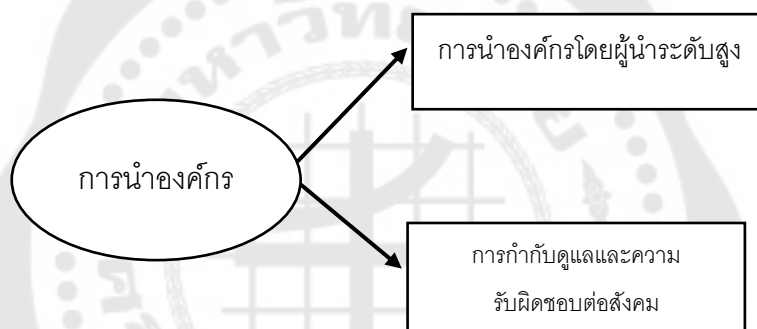
กระบวนการนำองค์กร

หัวใจสำคัญขององค์กรในยุคปัจจุบันทั้งองค์กรขนาดเล็ก กลาง หรือใหญ่ที่จะประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับ “ผู้นำ” ผู้นำยุคใหม่ต้องมีภาวะผู้นำหรือความสามารถในการเป็นผู้นำ รู้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก เน้นการทำงานเป็นทีม ต้องมีวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ในการนำทีม สามารถแสดงบทบาทผู้นำได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งต้องเป็นผู้ผลักดัน พัฒนาทีม กระบวนการทำงาน และนำองค์กรสู่ความแข็งแกร่ง ตลอดจนต้องมีรูปแบบในการเป็นผู้นำเพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมความเป็นผู้นำได้รับความเชื่อมั่นจากผู้ตาม ดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงหรือคณะผู้บริหารร่วมกำหนดวิสัยทัศน์หรือ เป้าหมายการดำเนินงานขององค์กร โดยพิจารณาจากพันธกิจหลักและนโยบายการพัฒนาประเทศ
2. กำหนดค่านิยมหลักเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากร
3. สร้างระบบการสื่อสารและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และค่านิยมองค์กร
4. สร้างระบบการตรวจสอบความเข้าใจและการปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมองค์กร
5. สร้างระบบตรวจติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามเป้าประสงค์ที่กำหนด
6. กำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะผู้บริหารด้านจริยธรรมในการบริหารและการประพฤติปฏิบัติที่ดี
7. สร้างระบบการส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนะและการสร้างนวัตกรรม
8. กำหนดตัวชี้วัดหลักเพื่อประเมินระบบการนำองค์กร และถือเป็นผลการปฏิบัติงานที่สำคัญของคณะผู้บริหาร (ผลลัพธ์องค์กร) ตลอดจนการจัดทำแผนการส่งเสริมด้าน

ความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแผน และจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

สรุปได้ว่านิยามเชิงปฏิบัติการขององค์ประกอบ “การนำองค์กร” หมายถึง กระบวนการบริหารจัดการที่ผู้บริหารขององค์กรใช้ในการชี้นำ กำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยมหลักที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และสื่อสารและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และค่านิยมองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากร ซึ่งมีตัวบ่งชี้/สาระหลักเพื่อการวัดตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) 2 ด้าน คือ 1) การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง 2) การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม ดังภาพ



ภาพประกอบ 9 องค์ประกอบการนำองค์กร

นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบการนำองค์กร ด้านการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง”

การนำองค์กรไปสู่การเปลี่ยนแปลงเพื่อความอยู่รอดในภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี กฎเกณฑ์การกำกับดูแล ลูกค้าและตลาด และการแข่งขัน จากการสืบค้นพบว่า มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของผู้นำไว้หลากหลาย ดังนี้

ดาเนียล โกลแมน (Daniel Goleman, 2010) กล่าวว่า ผู้นำที่ยิ่งใหญ่ไม่ได้เกิดจากความฉลาดทางสติปัญญาหรือทักษะความรู้แต่เกิดจากความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งประกอบด้วย การรู้จักตน การควบคุมตนเอง การมีแรงจูงใจ การมีความใส่ใจผู้อื่น การมีทักษะทางสังคม ปีเตอร์ ดรักเกอร์ (Peter F. Drucker, 2010) กล่าวเสริมอีกว่า ผู้นำไม่ใช่เพียงแค่เรื่องของบุคลิกภาพเท่านั้น สิ่งที่ผู้นำที่มีประสิทธิผลพึงปฏิบัติคือ ถามว่าจะอะไรเป็นสิ่งที่ควรทำ ถามว่าจะอะไรคือสิ่งที่

ถูกต้องสำหรับองค์กร พัฒนาแผนปฏิบัติการ รับผิดชอบในการตัดสินใจ รับผิดชอบในการสื่อสาร ให้ความสำคัญกับโอกาสมากกว่าปัญหา ดำเนินการประชุมที่ได้ผล และ คิดและพูดว่าเราไม่ใช่ฉัน นอกจากนั้น จอห์น คอทเตอร์ (John P. Kotter, 1996) ก็ได้กล่าวถึงผู้นำในด้านของหน้าในการ กำหนดทิศทางให้คนในองค์กรเดินไปในทิศทางเดียวกัน ตลอดจนทำหน้าที่เป็นผู้สร้างแรงจูงใจ เพราะการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้นองค์กรจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อการ เปลี่ยนแปลง (Bossidy, 2002) ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้นำที่จะต้องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ส่วน ไฮเฟตซ์และลอร์รี่ (Heifetz, 2009) ได้กล่าวถึงในกรณีที่องค์กรเผชิญกับความท้าทาย การตลาดและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การแข่งขันที่เข้มข้น ส่งผลให้องค์กรต้อง ทบทวนค่านิยมเพื่อออกแบบกลยุทธ์ใหม่ ควบรวมหรือยุบกิจการ หรือบริหารความขัดแย้งระหว่าง หน่วยงาน การเปลี่ยนแปลงสิ่งเหล่านี้จำเป็นต้องมองภาพรวม มองเห็นความท้าทายที่ต้องมีการ เปลี่ยนแปลง การบริหารการต่อต้านการปรับเปลี่ยนเผชิญความขัดแย้ง การสร้างความรับผิดชอบ ร่วมกัน การรับฟังความเห็นของผู้ในระดับล่าง ทั้งนี้ บอสซิดี้ และ ชาราน (Bossidy, 2002) ได้ กล่าวเสริมในส่วนของผู้ที่มีประสิทธิผลว่าต้องรู้จักคนและธุรกิจของตนเอง ยึดมั่นสู่ความจริง กำหนดเป้าหมายชัดเจนและลำดับความสำคัญก่อนหลัง ติดตามงาน ให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงาน พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร และรู้จักตนเอง

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า นิยามเชิงปฏิบัติการตัวบ่งชี้/สาระหลักเพื่อการวัด “การนำ องค์กรโดยผู้นำระดับสูง” หมายถึง บทบาทและหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนในการนำ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายของสถานศึกษามาสู่การปฏิบัติของบุคลากรเพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้ มีความเป็นเลิศท่ามกลางการเปลี่ยนแปลง

นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบการนำองค์กร ด้านการกำกับดูแลองค์กรและ ความรับผิดชอบต่อสังคม”

ซีจี ไทยแลนด์ (CG Thailand, 2560) ให้ความหมายของ “การกำกับดูแลกิจการ” หมายถึง ความสัมพันธ์ในเชิงการกำกับดูแล รวมทั้งกลไกมาตรการที่ใช้กำกับกับการตัดสินใจของคน ในองค์กรให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ซึ่งรวมถึง การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลัก (objectives) การกำหนดกลยุทธ์ นโยบาย และพิจารณาอนุมัติแผนงานและงบประมาณ และการ ติดตาม ประเมิน และดูแลการรายงานผลการดำเนินงาน กำกับดูแลกิจการที่เป็นไปเพื่อการสร้าง คุณค่าให้กิจการอย่างยั่งยืน นอกเหนือจากการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ลงทุน ซึ่งคณะกรรมการ ควบคุมกำกับดูแลกิจการให้นำไปสู่ผล (governance outcome) ดังนี้

1. สามารถแข่งขันได้และมีผลประกอบการที่ดีโดยคำนึงถึงผลกระทบในระยะยาว (Competitiveness and performance with long-term perspective)
2. ประกอบธุรกิจอย่างมีจริยธรรม เคารพสิทธิและมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย (Ethical and responsible business)
3. เป็นประโยชน์ต่อสังคม และพัฒนาหรือลดผลกระทบด้านลบต่อสิ่งแวดล้อม (Good corporate citizenship)
4. สามารถปรับตัวได้ภายใต้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลง (Corporate resilience)

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2555) กล่าวว่า “การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Governance)” หมายถึง “ระบบที่จัดให้มีโครงสร้างและกระบวนการของความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายจัดการคณะกรรมการ และผู้ถือหุ้น เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน นำไปสู่ความเจริญเติบโตและเพิ่ม คุณค่าให้กับผู้ถือหุ้นในระยะยาว โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียอื่นประกอบ” วัตถุประสงค์หลักของการกำกับ ดูแลกิจการที่ดี คือ การติดตาม กำกับ ควบคุม และดูแลผู้ได้รับมอบอำนาจให้ทำหน้าที่บริหาร ให้มีการจัด กระบวนการเพื่อใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ตรงเป้าหมายอย่างคุ้มค่าและประหยัด เพื่อให้เกิดประโยชน์ สูงสุดต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเหตุที่ต้องมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพราะองค์กรจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการ มีผู้ถือหุ้นหรือเจ้าของกิจการจำนวนมาก และทุกคนที่เป็นเจ้าของไม่สามารถเข้าไปร่วมบริหารองค์กรได้ด้วยตนเอง ประกอบด้วย

1. มีการถ่วงดุลอำนาจอย่างเหมาะสม เพื่อไม่เปิดโอกาสให้มีการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ
2. มีการกำหนดภาระหน้าที่ของพนักงานทุกระดับอย่างชัดเจน เพื่อพนักงานทุกคนจะได้รู้ขอบเขต
3. หน้าที่และความรับผิดชอบ ซึ่งจะสะดวกในการติดตามและประเมินผลการทำงาน

นอกจากนี้ยัง เป็นการเสริมสร้างจิตสำนึกในภาระหน้าที่ของตนเอง มีระเบียบข้อบังคับ และคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และง่ายต่อการปฏิบัติ เพื่อจะได้ไม่เกิดปัญหา การตีความซึ่งอาจนำไปสู่การหาประโยชน์ใส่ตนได้ มีระบบข้อมูลและการรายงานที่ดีซึ่งข้อมูลจะต้องถูกต้อง ทันสมัย ทันการณ์เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียได้รู้ข้อมูลข่าวสาร มีข้อกำหนด จริยธรรม หรือจรรยาบรรณของพนักงานทุกฝ่าย เพื่อไม่ให้เกิดการเอารัดเอาเปรียบ องค์กรหรือแสวงหาผลประโยชน์จากหน้าที่การงานในความรับผิดชอบ

4.ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการที่ดี การควบคุมภายใน การบริหาร ความเสี่ยงและการตรวจสอบภายใน สิ่งที่เป็นรากฐานที่จะช่วยให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีนั้น ประกอบด้วย

4.1 การควบคุมภายใน เป็นการระบวนการปฏิบัติงานที่คณะกรรมการบริษัท ฝ่ายบริหาร ฝ่ายวิชาการ และบุคลากรขององค์กรจัดให้มีขึ้นเพื่อให้สามารถมั่นใจได้อย่าง สมเหตุสมผลว่าหากมีปกาปฏิบัติตามกระบวนการนี้แล้วองค์กรจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ทาง ธุรกิจที่ต้องการได้ โดยวัตถุประสงค์ของธุรกิจประกอบด้วย

4.1.1 ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน (Effectiveness and efficiency of operations)

4.1.2 ความน่าเชื่อถือของรายงานทางการเงิน (Reliability of financial reporting)

4.1.3 การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง (Compliance with applicable with laws and regulations)

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า นิยามเชิงปฏิบัติการตัวบ่งชี้/สาระหลักเพื่อการวัด “การ กำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม” หมายถึง การติดตาม ควบคุม ดูแล และ มาตรการที่ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนใช้ในการกำกับการตัดสินใจของบุคลากรให้เป็นไปตาม วัตถุประสงค์โดยรวมของสถานศึกษา รวมถึงการกำหนดกลยุทธ์ นโยบาย และพิจารณาอนุมัติ แผนงานและงบประมาณ และการติดตาม ประเมิน และดูแลการรายงานผลการดำเนินงาน กำกับ ดูแลสถานศึกษาให้มีความเป็นเลิศ ดังแสดงในตาราง

ตาราง 3 นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบการนำองค์กร

องค์ประกอบ	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ตัวบ่งชี้/สาระหลัก
การนำองค์กร	กระบวนการบริหารจัดการที่ผู้บริหารขององค์กรใช้ในการชี้้นำ กำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยมหลักที่ใช้ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และสื่อสารและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และค่านิยมองค์กร เพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากร	1. การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง 2. การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม

นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบ “การบริหารเชิงกลยุทธ์”

ประทีป ทับโพน (2563) กล่าวว่า กลยุทธ์ (Strategy) มาจากคำว่า “Strategos” ในภาษากรีก เกิดจากคำว่า “Stratos” หมายถึง กองทัพ (Army) ที่มารวมกับ “Agein” จึงหมายถึง การนำ (Lead) ซึ่งความหมายว่า การนำองค์กรโดยรวม (Leading the Total Organization) โดยมีเป้าหมายว่าทำอย่างไรจึงจะทำให้สิ่งนั้นให้ประสบความสำเร็จ Greenley (1989) ทั้งนี้ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่า กลยุทธ์ (Strategy) ดังนี้

เซอร์โตและปีเตอร์ (Certo, 1991) กล่าวว่า กลยุทธ์ หมายถึง วิธีการที่เชื่อมั่นได้ว่าจะก่อให้เกิดความสำเร็จได้ตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ ในขณะที่ไรท์และคณะ (Wright, 1992) ให้ความหมายว่า กลยุทธ์เป็นแผนของผู้บริหารระดับสูงกำหนดไว้เพื่อที่จะนำองค์กรไปสู่ผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับภารกิจและเป้าหมายขององค์กร เช่นเดียวกับ มินท์เบิร์ก (Mintzberg, 1994) กล่าวว่า กลยุทธ์เป็นทิศทาง แผนการที่ผู้บริหารกำหนดให้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่สามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ได้ในขณะปฏิบัติงาน เพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าโดยมุ่งเน้นพิจารณาสภาพหรือคุณลักษณะที่แท้จริงให้คนในองค์กรยึดถือปฏิบัติร่วมกันเพื่อเอาชนะคู่แข่ง ซึ่งสอดคล้องกับ แมรีคัลทเทอร์ (Mary Caulter, 2005) และ ไอร์แลนด์ แอนด์ ไฮคิสสัน (Ireland, 2005) ที่กล่าวว่า กลยุทธ์เป็นการตัดสินใจและการปฏิบัติการโดยใช้ศักยภาพและทรัพยากรของคนในองค์กรในการปฏิบัติตามข้อตกลงหรือแนวทางการปฏิบัติงานที่ออกแบบมาเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรเพื่อขยายสินค้าและบริการที่หลากหลาย

มินท์เบิร์ก (Mintzberg, 1994) กำหนดหลักการ 5Ps เพื่อให้ความหมายของคำว่า กลยุทธ์ในมิติต่าง ๆ ดังนี้

1. กลยุทธ์เป็นแผน (Strategy is a Plan) หมายถึง กลยุทธ์ถูกกำหนดขึ้น เพื่อกำหนดทิศทางหรือแนวทางการดำเนินงานในอนาคตขององค์กร

2. กลยุทธ์เป็นแบบแผน (Strategy is a Pattern) หมายถึง แบบแผนการปฏิบัติงานในแต่ละช่วงเวลาที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่องโดยคำนึงถึงการวิวัฒนาการตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบันขององค์กรร่วมกับบทบาทของผู้บริหารในการวางแผนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อตอบสนองต่อศักยภาพและและความต้องการของผู้ปฏิบัติ ซึ่งจะมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ที่เกิดขึ้นในช่วงที่กำลังทำงานให้เป็นรูปแบบที่สามารถมองเห็นได้

3. กลยุทธ์เพื่อการระบุตำแหน่งของการปฏิบัติงาน (Strategy is Position) หมายถึง การมุ่งเน้นที่ตำแหน่งในการแข่งขัน สินค้าและบริการขององค์กรที่จำเป็นสอดคล้องกับสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

4. กลยุทธ์เป็นวิถีแนวทางและรูปแบบที่มองได้หลากหลายมุม (Strategy is Perspective) หมายถึง การมุ่งเน้นที่การพิจารณาภาพหรือคุณลักษณะที่แท้จริงให้คนภายในองค์กรยึดถือและปฏิบัติร่วมกัน

5. กลยุทธ์เป็นกลวิธีการ (Strategy is a Ploy) หมายถึง ยุทธวิธี (Tactic) ใน การเล่นเกมจึงต้องมีการวิธีการอันแยบยลเพื่อเอาชนะคู่แข่ง

แมรี คอลทเตอร์ (Mary Caulter, 2005) โอบีแลนด์ และ ไฮคิสสัน (Ireland, 2005) เฟรด (Fred, 1973) อัลเลน และเมเยอร์ (Allen, 1996) กล่าวว่า กลยุทธ์ หมายถึง การตัดสินใจ และการสร้างเป้าหมายที่ต้องการเพื่อกำหนดการเลือกใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเป็นช่องทางในการเปิดโอกาสในการเสริมสร้างการป้องกันองค์กร เป็นชุดของข้อตกลง และแนวทางการทำงานที่น่าจุดเด่นทั้งหมดมาผสมผสานสร้างใหม่เพื่อให้เกิดจุดเด่นและได้เปรียบสำหรับการแข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจ เพื่อให้ประโยชน์เพื่อใช้เป็นองค์ประกอบหลักในการสร้างสมรรถนะที่เหนือกว่าคู่แข่งทางธุรกิจ โดยมีวิธีการหาความหมายที่แตกต่าง (Means) และการกำหนดเป้าหมายและแนวทางปฏิบัติระยะยาวเพื่อให้ประสบผลสำเร็จ (Long-term Objectives) ในอนาคตที่ไม่สามารถทราบล่วงหน้าแต่สามารถกำหนดและออกแบบได้ด้วยวิธีทางกลยุทธ์

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมาย กลยุทธ์ หมายถึง การรบที่มีการวางแผน วิธีการที่ต้องใช้เล่ห์เหลี่ยมและกุศโลบายต่างๆ ที่หลากหลาย เพื่อมีโอกาสที่เหนือกว่าคู่แข่ง ส่วนความหมายของ ยุทธศาสตร์ หมายถึง การพัฒนาอิทธิพล อำนาจและกองกำลังทหาร

เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการออกศึกและทำสงครามเพื่อขยายอำนาจทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม เพื่อขยายอำนาจของตนออกไปยังประเทศเพื่อนบ้าน

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า กลยุทธ์ หมายถึง รูปแบบ แบบแผน แนวทางในการทำงานขององค์การเพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายโดยมีจุดประสงค์เพื่อรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันเพื่อทำให้องค์การคงอยู่ได้ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมโดยใช้เวลาและทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเต็มประสิทธิภาพ

การบริหารเชิงกลยุทธ์

ศุภฤกษ์ เวศยาสิรินทร์ (2557) กิติศักดิ์ เฟิงสกุล (2558) จารุวรรณ เบ็งมด (2558) ให้ความหมาย ยุทธศาสตร์ หมายถึง แนวทาง แผนแม่บท แผนปฏิบัติการหรือมาตรการเชิงรุกที่จะช่วยให้แผนการปฏิบัติงานหรือแนวทางหลักที่ผู้บริหารระดับสูงจัดทำขึ้นและวางแผนไว้ อย่างเป็นระบบที่สอดคล้องกับทิศทางขององค์การการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง เพื่อใช้เป็นการปฏิบัติดำเนินงานเพื่อให้สำเร็จตรงตามเป้าหมายและจุดประสงค์ระยะยาวของหน่วยงาน เป็นแนวทาง หรือขั้นตอนที่เป็นระเบียบแบบแผนแนวทางของการปฏิบัติงานที่มีถูกออกแบบโดยใช้แนวคิดเชิงบวกที่แยบยลและยากต่อการทำความเข้าใจและนำไปปฏิบัติ เป็นกลวิธีที่ทำให้ทราบว่า องค์การต้องการงานแบบใด และมีแนวทางหรือขั้นตอนการทำงานอย่างไรให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การในอนาคตจากภาวะวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมภายนอกกับสิ่งแวดล้อมภายในขององค์การเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน

อุทุมพร พัชรรัตน์ (2552) กล่าวถึงกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์ 5 ขั้นตอน คือ

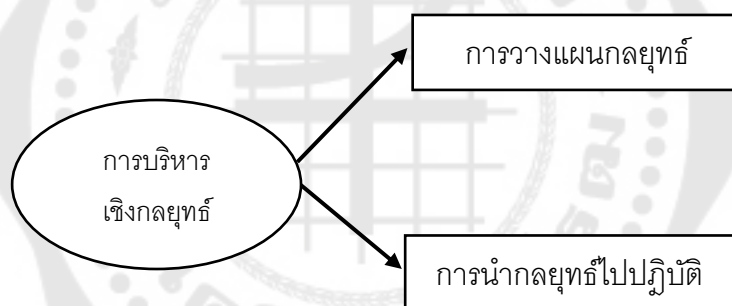
- 1) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT) ของโรงเรียน (Environmental Analysis) เป็นการวิเคราะห์ ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ภายนอกโรงเรียน เพื่อกำหนดโอกาส (Opportunities) อุปสรรค (Threats) จุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weaknesses) การวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis) เพื่อนำไปประกอบการกำหนดกลยุทธ์ของโรงเรียน โดยตรวจสอบปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ อย่างรอบคอบผ่านเทคนิคการวิเคราะห์สถานการณ์ของโรงเรียนโดยยึดหลักการมีส่วนร่วมของบุคลากรเพื่อให้โรงเรียนบรรลุภารกิจ (Mission) ด้วยการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนให้เหมาะสม กับสิ่งแวดล้อม เพื่อให้สามารถดำเนินการวางแผนได้อย่างเหมาะสม
- 2) การกำหนดทิศทางของ โรงเรียน (Set Organization Direction) ผู้บริหารจะกำหนดทิศทางของโรงเรียนในรูปของวิสัยทัศน์ (Vision) ภารกิจ (Mission) และเป้าประสงค์ของโรงเรียน (Corporate Objectives) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและเป็นเป้าหมายในระยะยาวโดยเฉพาะในสถานการณ์ จึงจะต้องมีการกำหนดทิศทางโดยการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการเชิงกล

ยุทธ์วิธีไว้ให้มีความชัดเจน 3) การกำหนดกลยุทธ์ (Strategic Formulation) เป็นการนำข้อมูลของสภาพแวดล้อม ทิศทางขององค์กรมากำหนดกลยุทธ์เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน กลยุทธ์จึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น โดยกลยุทธ์ของแต่ละองค์กรจะถูกกำหนดตามลักษณะพื้นฐานและสภาพการณ์ การกำหนดกลยุทธ์สถานศึกษาเป็นชุดทางเลือกหรือวิธีการที่เหมาะสมที่สุดภายใต้เงื่อนไขของเวลาและทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามทิศทางของการจัดการศึกษาของโรงเรียนครอบคลุมผลการดำเนินการ กลยุทธ์ระดับองค์กร (Corporate strategy) ประกอบด้วย (3.1) กลยุทธ์ระดับแผนงาน (Business Strategy) และ (3.2) กลยุทธ์ ระดับโครงการ (Functional Strategy) 4) การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ เป็นการปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ (Strategic Implementation) โดยจัดระบบงาน การมอบหมายงาน ในการวางแผนปฏิบัติงาน เพื่อให้การนำกลยุทธ์ไปใช้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการกลยุทธ์เป็นกระบวนการที่ครอบคลุมกระบวนการเรียนรู้ การปฏิบัติการแสดงออกทางพฤติกรรม และเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องเชื่อมโยงสัมพันธ์กันเป็นองค์รวมอย่างเป็นรูปธรรม ผ่านการจัดโครงสร้างบุคลากร และการประสานงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ และ 5) การควบคุมเชิงกลยุทธ์ (Strategic Assessment and Control) คือ การตรวจสอบกิจกรรมและผลการดำเนินงานของโรงเรียน โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างผลการดำเนินงานจริงและผลการดำเนินงานที่ต้องการ ผู้บริหารจะต้องใช้ข้อมูลเหล่านี้เพื่อการแก้ไขปัญหาของโรงเรียน การควบคุมเชิงกลยุทธ์จะมีประสิทธิภาพได้เมื่อผู้บริหารได้รับข้อมูลป้อนกลับที่ชัดเจนทันทีเพื่อนำมาใช้ในการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานของงานติดตามตรวจสอบ ประเมินเพื่อการตัดสินใจและการแก้ไขการดำเนินงานที่สอดคล้องกับข้อจำกัดในแต่ละเหตุการณ์ การควบคุมเชิงกลยุทธ์เป็นเครื่องมือเพื่อตรวจสอบการปฏิบัติ เป็นกระบวนการในการกำหนดเกณฑ์และมาตรฐาน ขั้นตอนการติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และแก้ไขเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย รวมถึงการปรับปรุงแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับข้อจำกัดของเหตุการณ์ในสภาพแวดล้อมจริงที่เกิดขึ้นในช่วงเวลานั้นๆ

สมชาย ภคภาสนวิวัฒน์ (2556) กล่าวว่า องค์ประกอบการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์เป็น องค์ประกอบส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ของกลุ่มบุคคลต่างๆ ในองค์กรที่มีความคิดแตกต่างกันมาร่วมกันวิเคราะห์ค่านิยมความ การที่จะดำเนินการตามแผนเชิงกลยุทธ์ให้ได้ผลนั้นจะต้องคำนึงถึงข้อเท็จจริงของการนำแผนนั้นไปสู่การปฏิบัติได้ สิ่งที่ต้องคำนึง คือ แนวความคิดหรือค่านิยมของคนในองค์กรที่มีความแตกต่างกันในแง่แนวความคิดของกลุ่มต่าง ๆ และในบางกรณีอาจมีความขัดแย้งหรือมีการเมืองในองค์การการบริหารเชิงกลยุทธ์จึงต้องคำนึงถึงบทบาทและอำนาจของกลุ่มต่าง ๆ ที่จะผลักดันนโยบายที่กำหนดไว้ให้เกิดผลสำเร็จ ดังนั้นการ

วิเคราะห์เชิงกลยุทธ์จึงจำเป็นต้องศึกษาค่านิยมของกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กรเพื่อพัฒนา ทิศทางและนโยบายขององค์กรให้สอดคล้องกับกลุ่มคนเหล่านั้น

สรุปได้ว่านิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบ “การบริหารเชิงกลยุทธ์” หมายถึง การบริหารแนวทางการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนการทำงานที่ผู้บริหารระดับสูงของสถานศึกษาที่กำหนดโดยการวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนและโอกาสจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกสถานศึกษาเพื่อกำหนดภารกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจ ทิศทางการบริหารสถานศึกษาและมีการถ่ายทอดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ การจัดเตรียมและสรรหาทรัพยากรที่มีคุณภาพอย่างเพียงพอ ปรับเปลี่ยนแผนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง รวมถึงการประเมินผลความสำเร็จเพื่อรักษาเสถียรภาพของสถานศึกษา ซึ่งมีตัวบ่งชี้/สาระหลักเพื่อการวัดตามเกณฑ์ประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) 2 ด้าน คือ 1) ด้านการวางแผนกลยุทธ์ และ 2) การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ดังภาพ



ภาพประกอบ 10 องค์ประกอบการบริหารเชิงกลยุทธ์

นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบ “การวางแผนกลยุทธ์”

หลักการ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับองค์ประกอบของกลยุทธ์จะเห็นว่านักวิชาการต่างประเทศ และนักวิชาการไทย ได้ให้ความสนใจมาก โดยได้เสนอแนวคิดไว้อย่างหลากหลาย ผู้วิจัยนำแนวคิดและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เพื่อกำหนดองค์ประกอบของกลยุทธ์ ดังนี้ การวางแผนเชิงกลยุทธ์เป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นหรือผลักดันให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ ซึ่งวิธีการหรือการผลักดันสามารถทำได้ด้วยการจัดสรรทรัพยากรในการทำงาน โดย การที่จะทำได้สำเร็จลุล่วงได้จะต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ที่ต้องมีหลัก การวางแผนเชิงกลยุทธ์เป็นกระบวนการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติตามแผนตลอดจนการปรับปรุงแก้ไข ทั้งนี้ มีนักวิชาการต่างให้ความหมายของการวางแผนเชิงกลยุทธ์ไว้ดังนี้

ความหมายของการวางแผนเชิงกลยุทธ์

กู๊ดสเทน และคณะ (Goodstein, 1993, p.4) กล่าวว่า การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic planning) เป็นการตอบคำถามพื้นฐานที่สำคัญ 3 ประการขององค์กร คือ องค์กรจะก้าวไปทางใด (what are you going?) สภาพแวดล้อมขององค์กรมีอะไรบ้าง (what is the environment?) และองค์กรจะต้อง ทำอย่างไรบ้างจึงจะไปถึงเป้าหมายนั้นได้ (how do you get there?) และสรุปว่าการวางแผนกลยุทธ์ คือ การจำลองการบริหารกลยุทธ์" นอกจากนี้ก็กลิกแมน กอร์ดอน และรอสกอร์ตัน (Glickman, 2010, p.228) กล่าวว่า แผนกลยุทธ์เป็นแผนที่หน่วยงานจัดทำขึ้นเพื่อดำเนินการให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ หน่วยงานกำหนด บนพื้นฐานของการวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกหน่วยงาน พีชและโรบินสัน (Pearce J..A. and Robinson, 1996, p.12) ให้คำจำกัดความว่า การวางแผนกลยุทธ์ คือ เซ็ตของการตัดสินใจและการปฏิบัติที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์เป็นแผน และการนำที่ออกแบบไว้ไปปฏิบัติ ให้เกิดบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร อับราฮัม (Abraham, 2006, p.9) กล่าวว่า การวางแผนกลยุทธ์เป็นกระบวนการของบุคคลที่พัฒนากลยุทธ์เพื่อสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นตามเป้าหมาย แบล็ค และพอดเตอร์ (Black, 2000, p.4) กล่าวว่า การวางแผนกลยุทธ์ คือ กระบวนการ ของการกำหนดทิศทางและวัตถุประสงค์ขององค์กร กำหนดแผนและการนำแผนไปปฏิบัติให้ เกิดผล สมชาย ภคภาสนวิวัฒน์ (2542) กล่าวว่า การวางแผนกลยุทธ์ว่าเป็นการวางแผนที่ต้องอาศัยวิสัยทัศน์ (Vision) ของผู้นำในการที่จะเข้าถึงการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายนอก และภายในที่จะกระทบกับธุรกิจ เป็นการวางแผนในลักษณะที่เป็นทั้งการแก้ไข และการป้องกันปัญหาและรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว กระทรวงศึกษาธิการ (2545) ให้ความหมายของการวางแผนกลยุทธ์ไว้ 4 ข้อ คือ 1) เป็นอุปกรณ์การจัดการองค์กรที่สำคัญ การวางแผนกลยุทธ์เป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานขององค์กรให้ประสบผลสำเร็จและเกิดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรที่ตั้งใจ และทุ่มเทเพื่อการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพเพื่อนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร 2) เป็นการสร้างแนวทางในการเลือกรูปแบบที่มีแบบแผนโดยมีข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เป็นกรอบในการคิดและจัดระเบียบขั้นตอนเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ 3) เป็นกระบวนการปรับสภาพและจัดเตรียมแนวทางในรูปแบบใหม่ตามการเปลี่ยนแปลงของสังคมภายในและภายนอก 4) เป็นกระบวนการเพื่อการจัดลำดับเหตุการณ์ที่เกิดจากการคาดการณ์และสร้างกรอบความคิดโดยพิจารณาจากทรัพยากรและสภาพแวดล้อมขององค์กรเพื่อนำไปสู่การสร้างความสำเร็จที่องค์กรปรารถนาในอนาคต เสนาะ ตีเยาว์ (2543) กล่าวว่า การวางแผนกลยุทธ์ เป็นแผนที่ทำให้องค์กรอยู่รอดในระยะยาวและได้เปรียบการแข่งขันใน

ตลาด ผู้วางแผนกลยุทธ์จะต้องมองไปข้างหน้ามองไปในอนาคตได้อย่างถูกต้องเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมที่จะเกิดขึ้น รักษาสถานะทางการบริหาร และการแข่งขันให้เหนือกว่าองค์กรอื่น และดำรงอยู่ในธุรกิจนั้นต่อไป

คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2554) กล่าวถึงการบริหารกลยุทธ์ในสถานศึกษา กล่าวว่า การกำหนดกลยุทธ์ ประกอบด้วย การกำหนดภารกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก การกำหนดแนวทางเพื่อที่สถานศึกษาพึงใช้ประกอบในการกำหนดทิศทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานศึกษา ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ (Vision) ซึ่งเป็นภาพที่องค์กรกำหนดไว้ถึงเป้าหมายที่ต้องการให้เกิดขึ้นสำหรับผู้เรียนในอนาคต พันธกิจ (Mission) เป็นข้อตกลงในปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้้องค์กรสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวิสัยทัศน์ขององค์กรที่กำหนดไว้เป็นเป้าหมาย (Goals) เป็นเป้าที่ต้องการให้เกิดผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ขององค์กร อันเกิดขึ้นมาจากการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรในสถานศึกษาตามที่ผู้บริหารสถานศึกษา กำหนดไว้เป็นแนวทางเพื่อการดำเนินงานที่ชัดเจน ที่จะทำให้ สถานศึกษาสามารถบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ การกำหนดกลยุทธ์สถานศึกษา แบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้ 1) กลยุทธ์หลักซึ่งจัดว่าเป็นภาพรวมของการทำงานในสถานศึกษาในภาพรวมเพื่อการทำงานของสถานศึกษาเพื่อความสอดคล้องและเพื่อการทำงานไปในทิศทางเดียวกันของของสถานศึกษา โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ SWOT analysis ,ใช้เพื่อเป็นข้อมูลและเป็นแนวทางเพื่อการกำหนดกลยุทธ์ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายของสถานศึกษา ซึ่งการกำหนดกลยุทธ์จะทำโดยผู้บริหารระดับสูง และ 2) กลยุทธ์แผนงานเป็นกลยุทธ์เพื่อการนำไปสู่การปฏิบัติการของสถานศึกษาตามคุณลักษณะของงานภายในสถานศึกษา ซึ่งปัจจุบันสถานศึกษาในแต่ละสังกัดได้ถูกกำหนดให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ตามโครงสร้างการบริหารงาน 4 งาน ประกอบด้วย งานวิชาการ งานบุคลากร งานงบประมาณ และงานบริหารงานทั่วไป ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับการกระจายอำนาจตาม พระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2) พ.ศ.2553

การกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Formulation) เป็นการพัฒนาแผนระยะยาวบนรากฐานของโอกาสและอุปสรรคที่ได้จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก และการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน ที่ได้จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน ผู้บริหารจะต้องกำหนดและเลือกกลยุทธ์ที่ดีที่สุดที่เหมาะสมกับองค์กรที่สุดโดยจะต้องพยายามตอบคำถามให้ได้ว่าทำอย่างไร องค์กรจึงจะไปถึงเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ได้และยังคงได้เปรียบในการแข่งขัน ทั้งนี้การกำหนด

เป็นกลยุทธ์ขององค์การจะต้องคำนึงถึงระดับความแตกต่างกันของกลยุทธ์ กลยุทธ์ระดับองค์การ (Corporate Strategy) เป็นกลยุทธ์ที่ครอบคลุมและบ่งบอกทิศทางการแข่งขันและกลยุทธ์โดยรวมขององค์การในด้านทิศทาง การดำเนินงาน และการจัดสรรทรัพยากรไปยังแต่ละหน่วยขององค์การ กลยุทธ์ระดับปฏิบัติการ (Operational Strategy) เป็นการกำหนดกลยุทธ์ที่ครอบคลุมวิธีการในการแข่งขันแก่ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน (Function) ต่าง ๆ มุ่งเน้นให้ แผนงานตามหน้าที่พัฒนากลยุทธ์ขึ้นมา และในการพัฒนากลยุทธ์นี้จะอยู่ภายใต้กรอบของกลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคล และแผนการเงิน เป็นต้น

สรุปได้ว่านิยามเชิงปฏิบัติการตัวบ่งชี้/สาระหลักเพื่อการวัด “การวางแผนกลยุทธ์” หมายถึง แผนการพัฒนาสถานศึกษาที่กำหนดขึ้นจากแนวโน้มความเป็นไปของสภาพแวดล้อมภายใน ภายนอกของสถานศึกษารวมถึงสภาพแวดล้อมทั่วไปที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในสถานศึกษาเพื่อประโยชน์ในการแก้ไขและปรับปรุงผลประสิทธิผลของสถานศึกษา

นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบ “การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ”

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541) กล่าวว่า การนำกลยุทธ์ไป ปฏิบัติ หมายถึง การแปลงกลยุทธ์ให้ออกมาในรูปของการปฏิบัติด้วยการพัฒนาแผนดำเนินการ นอกจากนั้น สุพาณี สฤษฏ์วานิช (2544) ได้กล่าวว่า การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation) หมายถึง การตัดสินใจว่าจะทำอย่างไร (How) ถึงจะทำให้กิจการของ เรามีการปฏิบัติไปตามแผนกลยุทธ์ที่ต้องการได้ และ วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ (2542) กล่าวว่า การปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ (Strategy Implementation) เป็นขั้นตอนหลังจากที่ดำเนินกระบวนการในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน การจัดวางทิศทางขององค์การ การกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าประสงค์ หรือวัตถุประสงค์ของ องค์การ ตลอดจนวางแผนและตัดสินใจเลือกกลยุทธ์ไปปฏิบัติเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เป็นขั้นตอนที่ ต้องเกี่ยวข้องกับพนักงานทุกระดับภายในองค์การ โดยการนำของผู้บริหารที่มีความสามารถในการสื่อสารให้พนักงานรับรู้และเข้าใจ เกี่ยวพันถึงการออกแบบและชี้้นำกระบวนการใหม่ ๆ ตลอดจนการจูงใจพนักงานให้ทำตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือเพียงเห็นพ้องต่อการเปลี่ยนแปลง ที่จะเกิดขึ้น นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับแนวคิดจินตนา บุญบงการ และ ณีรัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551) ที่กล่าวว่า การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ เป็นขั้นตอนต่อเนื่องจากการ กำหนดกลยุทธ์ที่ให้ความสำคัญกับการวางแผนและการดำเนินงาน เพื่อให้กลยุทธ์เกิดประโยชน์แก่องค์การอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผล ขั้นตอนนี้ที่ต้องอาศัยบุคคลที่สามารถดูแลการเปลี่ยนแปลงความคิดให้เป็นความจริง นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการชาวต่างประเทศ เช่น เฟรด Fred

(1973) กล่าวว่า การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติเป็นการแปรเปลี่ยนกลยุทธ์จากความคิดให้เป็นการกระทำ ส่วน เพียร์ซ และ โรบินสัน (Pearce J..A. and Robinson, 1996) กล่าวว่า การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติเป็นการแปรเปลี่ยนความคิดด้านกลยุทธ์ออกมาในรูปของการปฏิบัติงานขององค์กร มีคำที่ ประกอบด้วย 2 วลีที่ว่า คือ wall - worn phrase นั้นมาจากการเปลี่ยนแปลง "การวางแผนงานที่จะทำ" มาเป็น (planning their work) "การทำงานตามแผนที่ได้วางเอาไว้" (working their plan) ทั้งนี้มาตรการปฏิบัติการที่เป็นรูปธรรมในการแปลงเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic intent) ไปสู่การปฏิบัติ เพื่อเกิดผลสัมฤทธิ์ตามที่มุ่งหมายไว้ การดำเนินกลยุทธ์ต้องได้รับการสนับสนุนและความใส่ใจอย่างต่อเนื่องจากฝ่ายจัดการในทุกระดับ และต้องเน้นความสำคัญของการปฏิบัติ (operation-oriented) ในขณะที่การกำกลยุทธ์ (Strategy Creation) กลับมุ่งเน้นที่การเจาะตลาด และการจัดการ ความเป็นเลิศในการดำเนินกลยุทธ์เป็นสมรรถนะและความจำเป็นในการสร้าง ผลงานที่ยิ่งใหญ่ และสำหรับ เฮบินเอก Herbinia (2551) ให้ ความหมายการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ หมายถึง กระบวนการที่มีระเบียบแบบแผน หรือเป็นชุดของ กิจกรรมที่เชื่อมโยงกันอย่างเป็นเหตุเป็นผลซึ่งส่งเสริมให้องค์กรหนึ่ง ๆ สามารถเลือกกลยุทธ์และ ขับเคลื่อนไปสู่รูปธรรมได้ หากปราศจากแนวทางการดำเนินกลยุทธ์ที่ได้วางแผนมาเป็นอย่างดี ย่อมไม่สามารถบรรลุถึงเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ได้

คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2554) กล่าวว่า การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ เป็นการปฏิบัติตามกลยุทธ์ของสถานศึกษาที่กำหนดขึ้นอย่างมีเป้าหมาย การดำเนินงานจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1) กำหนดขอบข่ายหน้าที่ของผู้รับผิดชอบและปฏิบัติให้ชัดเจน 2) จัดทำปฏิทินการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานศึกษาเพื่อกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมและมีการสื่อสารอย่างชัดเจน 3) จัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศที่เป็นปัจจุบันถูกต้องชัดเจนและสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว 4) สื่อสารเพื่อให้บุคลากรในสถานศึกษาเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของผู้มีส่วนร่วมในการวางแผนกลยุทธ์ของสถานศึกษา 5) เกิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการระดมความคิดของทุกคนเพื่อดำเนินงานตามกลยุทธ์ของสถานศึกษา และ 6) บุคลากรทุกคนในสถานศึกษาปฏิบัติแผนกลยุทธ์ของสถานศึกษาที่กำหนดไว้ในปฏิทินการปฏิบัติงานประจำปีของปีของสถานศึกษา

สรุปได้ว่านิยามเชิงปฏิบัติการ ตัวบ่งชี้สาระหลักเพื่อการวัด "การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ" หมายถึง การเปลี่ยนกลยุทธ์ที่เป็นความคิดไปสู่การลงมือปฏิบัติการที่มีระเบียบแบบแผน โดยมีการสื่อสารและถ่ายทอดแผนปฏิบัติการให้ครูและบุคลากรรับรู้และเข้าใจ กำหนดกรอบระยะเวลาในการปฏิบัติและการประเมินผลการปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงให้เหมาะสมกับ

สถานการณ์และความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเพื่อความเป็นเลิศในการทำงานของสถานศึกษา ดังแสดงในตาราง

ตาราง 4 นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบการบริหารเชิงกลยุทธ์

องค์ประกอบ	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ตัวบ่งชี้/สาระหลัก
การบริหารเชิงกลยุทธ์	แผนการพัฒนสถานศึกษาที่กำหนดขึ้นจากแนวโน้มความเป็นไปของสภาพแวดล้อมภายใน ภายนอกของสถานศึกษารวมถึงสภาพแวดล้อมทั่วไปที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในสถานศึกษาเพื่อประโยชน์ในการแก้ไขและปรับปรุงผลประสิทธิภาพของสถานศึกษา	1) ด้านการจัดทำกลยุทธ์ 2) การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบ “ลูกค้า”

การทำงานที่มีคุณภาพจะมองถึงผลสำเร็จของงาน ซึ่งหัวใจสำคัญของความสำเร็จนั้นอยู่ที่ลูกค้า (Customer) เพราะหากต้องการมองผลสำเร็จที่แท้จริงของการทำงานแล้ว กุญแจที่จะบอกได้ดีที่สุดคือลูกค้า พิเชษฐ บัญญาธิ (2552) ให้ความหมายของลูกค้า หมายถึง ผู้ที่สัมพันธ์ติดต่อกับเราเป็นผู้หวังฟังหรือได้รับประโยชน์จากงานของเรา นอกจากนี้ กรุณา กุศลาลัย (ม.ป.ป.) กล่าวถึงคำพูดของ มหาตมะ คานธี ที่เกี่ยวกับความหมายของลูกค้าไว้ว่า ลูกค้า คือบุคคลที่สำคัญที่สุดที่มาเยือนเรา ทั้งนี้สามารถแบ่งลูกค้าออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

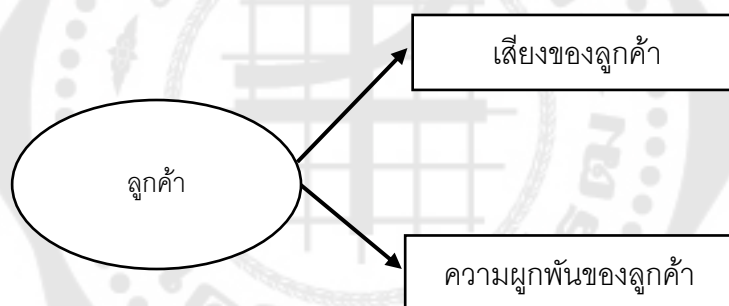
1. ลูกค้าภายใน (Internal customer) คือ ผู้ที่รับผลงานของกันและกันในกระบวนการผลิตขั้นตอนต่างๆ ซึ่งหมายถึงคนทำงานในหน่วยงานด้วยกัน

2. ลูกค้าภายนอก (External customer) คือ บุคคลที่รับผลงานจากหน่วยงาน เป็นบุคคลภายนอก ที่เป็นลูกค้าอย่างแท้จริงของหน่วยงาน เป็นคนสำคัญที่จะตัดสินคุณภาพของหน่วยงาน เป็นปัจจัยสำคัญต่อความอยู่รอดของหน่วยงาน ทั้งนี้ลูกค้าภายนอกแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ

2.1 ลูกค้าทางตรง (Direct customer) หมายถึง บุคคลที่จะได้รับผลงานโดยตรง ได้รับผลประโยชน์อย่างแท้จริง เป็นบุคคลที่สำคัญอย่างยิ่งที่ช่วยซึ่งความสำเร็จหรือคุณภาพที่แท้จริงของหน่วยงานนั้นๆ

2.2 ลูกค้าทางอ้อม (Indirect customer) หมายถึง ลูกค้าที่รับผลงานจากผู้ให้บริการหรือผู้ส่งมอบสินค้า เป็นตัวกลางที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีกว่าที่จะเกิดแก่ลูกค้าทางตรง

สรุปได้ว่านิยามเชิงปฏิบัติการของ “ลูกค้า” หมายถึง นักเรียนและผู้ปกครองซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการจากสถานศึกษาเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีตัวบ่งชี้/สาระหลักเพื่อการวัดตามเกณฑ์ประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) 2 ด้าน คือ เสี่ยงของลูกค้า และความผูกพันของลูกค้า ดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ 11 องค์ประกอบลูกค้า

นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบลูกค้า ด้านเสียงของลูกค้า

ลูกค้าคือปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จและอยู่รอดปลอดภัยได้ในระยะยาวดังนั้น วิธีการที่กิจการจะสร้างความสัมพันธ์เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า รักษาลูกค้าเดิมไว้ และสร้างความภักดีให้กับลูกค้าจึงเป็นเรื่องที่แต่ละธุรกิจจะต้องมีวิธีการดำเนินการในแบบฉบับที่เป็นเฉพาะของตนเอง การ “รับฟังเสียงของลูกค้า” จึงเป็นกระบวนการที่ธุรกิจจะสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้อย่างถ่องแท้และแม่นยำ กระบวนการ “รับฟังเสียงของ ลูกค้า” ที่มีประสิทธิภาพมักจะเริ่มจากการจำแนกลูกค้า กลุ่มลูกค้า เพื่อทำให้สามารถกำหนดวิธีการและกลยุทธ์ที่จะตอบสนองลูกค้าให้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้เพื่อให้เกิดการซื้อ และ ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัทเพิ่มขึ้นทั้งในปัจจุบัน และใช้ต่อไปในอนาคต

ความหมาย

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2560) ให้นิยามว่าเสียงของลูกค้าเป็นการค้นหาความคิด ความรู้สึก และความปรารถนาของลูกค้า โดยมีเป้าหมายเพื่อต้องการให้ลูกค้าเกิดความผูกพันกับองค์กร Thailand Quality Award) ปี 2553-2554 ให้นิยามเสียงของลูกค้า เป็นเสียงที่บอกถึงความรู้สึก และความปรารถนาของลูกค้า BusinessDirectory.com นิยามว่า เสียงของลูกค้าเป็นกระบวนการจัดการและการรับฟังเสียงของลูกค้าเพื่อเรียนรู้ความต้องการหรือความคาดหวังทั้งทางตรงและทางอ้อม และนำข้อมูลเหล่านั้นไปดำเนินการปรับปรุงตามกลยุทธ์เพื่อลดช่องว่างของความคาดหวังในสิ่งที่องค์กรตอบสนองแก่ลูกค้า

การ “รับฟังเสียงของลูกค้า” เป็นกระบวนการที่ธุรกิจจะสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้อย่างถ่องแท้และแม่นยำ กระบวนการ “รับฟังเสียงของ ลูกค้า” ที่มีประสิทธิภาพ มักจะเริ่มจากการจำแนกลูกค้า กลุ่มลูกค้า เพื่อให้สามารถกำหนดวิธีการและกลยุทธ์ที่จะทำให้ลูกค้าเป้าหมายที่กำหนด ใ้มีการซื้อและ ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของเราเพิ่มขึ้น ทั้งในปัจจุบัน และใช้ต่อไปในอนาคต (JobsDB, 2014) โดยกระบวนการค้นหา “เสียงของลูกค้า” เริ่มจากการรวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมที่เกี่ยวกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ข้อมูลที่สำคัญอาจได้แก่การเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าหรือบริการของเราับความต้องการหรือ พฤติกรรมการใช้ของลูกค้า จะสะท้อนให้เห็นถึงความนิยมและโอกาสในการขายสินค้าหรือบริการของเราได้ การได้ยินเสียงของ ลูกค้านอกจากจะทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าเก่า และเพิ่มความภักดีให้กับลูกค้าได้แล้ว ยังสามารถนำมาใช้ในการวางแผนพัฒนาธุรกิจ สร้างสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือบริการใหม่ ๆ ให้มีความโดดเด่น ตรงใจลูกค้าให้มากขึ้น แอ็ฟฟินีตี้ ไชลูชั่น (2565)กล่าวว่า การรับฟังเสียงของลูกค้าเป็นกระบวนการที่ธุรกิจสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง กระบวนการ รับฟังเสียงของลูกค้าที่มีประสิทธิภาพมักเริ่มจากการจำแนกลูกค้าเป็นกลุ่มต่างๆ โดยเปิดช่องทางการรับฟังที่หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ ทางจดหมาย ทางเว็บไซต์ ทาง Social Medi และทางพนักงาน เป็นต้น การจัดการระบบรับฟังเสียงที่ดีควรมีระบบการบันทึกข้อมูล และระบบการประมวลผลที่รวดเร็ว เพื่อให้้องค์กรสามารถกำหนดวิธีการและกลยุทธ์การตลาดได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ซึ่งจะทำได้ข้อมูลความคิดเห็นแบบปัจจุบัน เพื่อใช้เป็นข้อมูลเพื่อการพัฒนาสินค้าและบริการต่อไป

สรุปได้ว่านิยามเชิงปฏิบัติการตัวบ่งชี้/สาระหลักเพื่อการวัด “เสียงของลูกค้า” หมายถึง การรับฟังความคิดเห็นของนักเรียนและผู้ปกครองซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ

สถานศึกษาเพื่อสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความปรารถนา ตลอดจนข้อร้องเรียน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาแก้ไขและปรับปรุงประสิทธิภาพของสถานศึกษา

นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบลูกค้า ด้านความผูกพันของลูกค้า

แนวความคิดเรื่องความภักดีของลูกค้าเกิดขึ้นตั้งแต่ในช่วงก่อน ค.ศ.1970 ความภักดีโดยพิจารณาในมุมมองเชิงพฤติกรรม (Behavioral Loyalty) โดยวัดจากความต่อเนื่องของการซื้อเท่านั้น ต่อมาในช่วงหลัง ค.ศ.1970 ได้มีการขยายมุมมองเรื่องความภักดีครอบคลุมไปถึงทัศนคติ (Attitudinal Loyalty) และในปี ค.ศ.1994 ได้นำทั้งมุมมองเชิงพฤติกรรมและเชิงทัศนคติมาพิจารณาร่วมกันเป็นการความภักดีในเชิงรวม (Composite Loyalty) ซึ่งสามารถสรุปความหมายหรือคำนิยามเกี่ยวกับความภักดีในแต่ละช่วงเวลาได้ดังนี้

โคปแลนด์ (Copeland, 1923) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความภักดีของลูกค้า โดยมีมุมมองว่าเป็นพฤติกรรมที่สะท้อนความเจازงของผู้บริโภค (Consumer Insistence) ต่อยี่ห้อสินค้าสินค้า ในขณะที่ เกตส์ (Guest, 1979) พบว่าความจงรักภักดีในตราสินค้าสามารถวัดได้จากความถี่ในการซื้อสินค้าโดยรวม โดย จาโคบี (Jacoby, 1973) พบว่าความจงรักภักดีในตราสินค้าเกิดจากการตอบสนองอย่างต่อเนื่อง การตัดสินใจซื้อซ้ำ เช่นเดียวกับ ดิ๊ก (Dick, 1994) กล่าวว่าความภักดีเป็นความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างทัศนคติที่เกี่ยวข้องของแต่ละบุคคล (Individual's Relative Attitude) และการซื้อสินค้าและบริการซ้ำ (Repeated Patronage) นอกจากนั้นแล้ว เกมเบิล (Gamble, 1999) เปรียบเทียบความภักดีของลูกค้าเหมือนกับสัญญาใจซึ่งเป็นเกิดจากความเชื่อของบุคคลที่ผสมผสานกับการรับรู้อื่นๆ ส่วน โอลิเวอร์ (Oliver, 1999) กล่าวว่าความภักดีเป็นข้อผูกพันที่ลึกซึ้งในสินค้าหรือบริการที่พึงพอใจซึ่งแสดงออกในลักษณะของการซื้อสินค้าเดิม ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับแนวคิดของ ภาณุ ลิ้มมานนท์ (2548) ที่กล่าวว่าความภักดีเป็นพันธกิจที่ส่งผลให้กลับมาซื้อสินค้าและบริการต่อเนื่องในสินค้าโดยไม่สนใจต่ออิทธิพลทางสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมทางการตลาดอื่นๆ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้ที่จะมาเป็นลูกค้าโดยการวิเคราะห์ความต้องการ ความชอบและพฤติกรรมของลูกค้า เพื่อทำการตอบสนองความต้องการด้านบริการและผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ พัชราภรณ์ งามวังตรนันท์ (2554) ที่กล่าวถึงการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในเชิงของการบริหารจัดการความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับองค์กรเพื่อสร้างความพึงพอใจ ความจงรักภักดีและการรักษาลูกค้าให้อยู่กับองค์กรตลอดไปโดยการสร้างความสัมพันธ์เชิงลึกในระยะยาวโดยใช้กลยุทธ์รูปแบบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับ

ลูกค้าแต่ละประเภทตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่ง กุณฑล ธีรธรรม (2547) ได้กล่าวเสริมในด้านของกิจกรรมทางการตลาดเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าโดยนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในด้านการขาย การตลาด และการบริการ เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละรายเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับลูกค้าและธุรกิจเพื่อการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพฤติกรรมผู้บริโภคแล้วนำมาวิเคราะห์และประมวลผลเพื่อนำมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับองค์กรและก่อให้เกิดความจงรักภักดีกับองค์กรเพื่อให้ลูกค้าอยู่กับองค์กรอย่างยั่งยืน อันเป็นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้ที่มีโอกาสจะมาเป็นลูกค้าด้วยการสร้างความเข้าใจในการตอบสนองด้านผลิตภัณฑ์และการบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อสร้างส่วนแบ่งทางการตลาดให้เพิ่มมากขึ้นตามความต้องการของลูกค้า อัมภาสิงห์คำพูด (2554) โดยใช้กิจกรรมและกระบวนการต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอันจะส่งผลต่อความพึงพอใจในสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่องและยังส่งผลให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีในตราสินค้าและยังเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อองค์กร สรภัส ดิยภรณ์พิพัฒน์ (2556)

สรุปได้ว่านิยามเชิงปฏิบัติการตัวบ่งชี้/สาระหลักเพื่อการวัด “ความผูกพันของลูกค้า” หมายถึง ความประทับใจ ความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้ปกครองซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการจัดบริการวิชาการและสิ่งแวดล้อมของสถานศึกษา และพร้อมที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของสถานศึกษา ดังแสดงในตาราง

ตาราง 5 นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบลูกค้า

องค์ประกอบ	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ตัวบ่งชี้/สาระหลัก
ลูกค้า	นักเรียนเรียนและผู้ปกครองซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการจากสถานศึกษาเอกชนในกรุงเทพมหานคร	1. เสียงของลูกค้า 2. ความผูกพันของลูกค้า

นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบ “การวัดวิเคราะห์ และจัดการความรู้” ความหมายของการวัดผล(Measurement)

กิลฟอร์ด (Guilford, 1965) กล่าวว่า การวัดผลเป็นขบวนการเพื่อกำหนดรายละเอียดจากข้อมูล (data) ให้เป็นตัวเลข (number) โดยอยู่ภายใต้เงื่อนไขที่มีเหตุผลยอมรับได้ในส่วนของ ไทเลอร์ (Tyler, 1969) กล่าวถึงการวัดผลในด้านของการกำหนดจำนวนตัวเลขให้เข้า

กับสิ่งที่จะวัดภายใต้กฎเกณฑ์ ส่วน ทอนไดค์และแฮเคน (Thorndike, 1977) อธิบายว่าการวัดผล ประกอบด้วย 1) การให้ความหมายของสิ่งที่จะวัดให้ชัดเจน 2) ปฏิบัติการวัด 3) การสร้างกฎเกณฑ์ในการกำหนดตัวเลขแทนปริมาณของสิ่งที่ต้องการวัด ในขณะที่ โลด์แมนและเมอเรนดา (Lindeman and Merenda, 1980) กล่าวว่า การวัดผลเป็นกระบวนการในการกำหนดตัวเลขให้สอดคล้องกับกลุ่มของบุคคลหรือสิ่งของภายใต้กฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่ง กรอนลันด์ (Gronlund, 1990) ได้อธิบายเสริมอีกว่าการวัดผลเป็นการประเมินผลที่เขียนเป็นสมการยอมได้ว่าการประเมินผลเท่ากับการวัดผลรวมกับการตัดสินใจ นอกจากนี้ เกย์ (Gay, 1990) กล่าวเสริมว่าการวัดผลเป็นกระบวนการของการให้ปริมาณของสิ่งที่ต้องการวัดซึ่งอาจเป็นคนหรือสิ่งของก็ได้ เช่น คุณลักษณะทางจิตวิทยา บุคลิกภาพ หรือสิ่งของที่ต้องการปริมาณ

ในส่วนของ สุนันท์ ศลโกสุม (2561) กล่าวว่า การวัดผล เป็นการเร้าคุณลักษณะที่ต้องการวัดเพื่อให้ผู้ถูกเร้าได้เกิดพฤติกรรมตอบสนองตามคุณลักษณะนั้นๆ ที่สามารถสังเกตและวัดเป็นตัวเลขหรือสัญลักษณ์แทนคุณภาพ หรือปริมาณของพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น โดย เสนอ ภริมาจิตรพงษ์ (2542) กล่าวว่าเสริมว่า นอกเหนือจากการกำหนดตัวเลขเพื่อใช้แทนปริมาณของลักษณะของบุคคลหรือสิ่งของที่ต้องการวัดแล้วจะต้องวัดด้วยเครื่องมือวัดที่สอดคล้องกันและมีมาตรฐานวัดที่เหมาะสมและเครื่องมือวัดนั้นต้องเชื่อถือได้ด้วย โดย สมบูรณ์ ดันยะ (2545) กล่าวถึงการวัดผลเป็นกระบวนการในหาปริมาณ อันดับ หรือรายละเอียดของคุณลักษณะหรือพฤติกรรมความสามารถของบุคคลโดยใช้เครื่องมือโดยใช้จำนวนและสัญลักษณ์แทนคุณลักษณะที่ต้องการวัด ซึ่งสอดคล้องกับ ทิวต์ธ มณีโชติ (2549) พิชิต ฤทธิ์จัญญ (2552) ที่กล่าวว่าการวัดผลเป็นกระบวนการกำหนดตัวเลขหรือสัญลักษณ์แทนปริมาณหรือคุณภาพของคุณลักษณะหรือคุณสมบัติของสิ่งที่ต้องการวัดโดยสิ่งที่ต้องการวัดนั้น เป็นผลมาจากการกระทำหรือกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างรวมกัน เช่น การวัดผล การเรียนรู้ สิ่งที่ต้องการวัดคือ ผลที่เกิดจากการเรียนรู้ของผู้เรียน นอกจากนี้ ศิริชัย กาญจนวาสิ (2550) กล่าวว่า การวัดเป็นกระบวนการกำหนดตัวเลข (Assignment of Numerals) ให้แก่สิ่งต่าง ๆ ตามกฎเกณฑ์ โดยมี 1) จุดมุ่งหมายของการวัดที่ชัดเจน 2) เครื่องมือที่ใช้วัด เช่น แบบสอบ แบบสอบถาม แบบตรวจ รายการแบบสัมภาษณ์ แบบประเมินค่า การสังเกตโดยตรง เป็นต้น 3) การแปลผลและนำผลไปใช้

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การวัด ผลหมายถึง กระบวนการ ขั้นตอนของการกำหนดตัวเลข หรือสัญลักษณ์เพื่อใช้แทนคุณลักษณะของพฤติกรรมหรือคุณภาพของสิ่งที่ต้องการวัด โดยใช้เครื่องมือวัดที่สอดคล้องและเชื่อถือ

การวิเคราะห์

กาลโล (Carlo, 1967) ให้นิยามของการวิเคราะห์ไว้ ดังนี้

1. ความเด่นชัด (Explicit) ตั้งคำถามว่าต้องการศึกษาอะไร
2. ความชัดเจน (Clear) ใช้ภาษาที่ง่าย และระบุขอบเขตไว้ชัดเจน
3. เป็นความคิดริเริ่ม (Original) เน้นปัญหาใหม่ ไม่วิเคราะห์วิจัยในเรื่องที่มีคำตอบแล้ว
4. ทดสอบได้ (Testable) สามารถตอบได้ด้วยหลักฐานเชิงประจักษ์
5. มีความสำคัญทางทฤษฎี (Theoretically Significant) เสริมสร้าง พัฒนา

องค์ความรู้

6. สำคัญต่อสังคม (Socially Relevant) ช่วยแก้ไขหรือให้คำตอบในปัญหาของสังคมหนึ่งๆ ได้

เฟรด (Fred, 1973) กล่าวถึงแนวการวิเคราะห์ไว้ว่าเป็นการวิจัยเชิงวิทยาศาสตร์ เพื่อสอบสวนหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปรากฏการณ์ต่างๆ โดยมีการควบคุม (Control) และยึดหลักฐานเชิงประจักษ์ และต้องมีการตรวจสอบทุกขั้นตอนอย่างเข้มงวด ดังนี้ ปัญหา ระบุปัญหา ตั้งสมมติฐาน อนุมานและอุปมานโดยใช้เหตุผลเชิงตรรกะ (Deductive and Inductive Logical Reasoning) สังเกตการณ์-ทดสอบ ทดลอง

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2547): ให้ความหมายการวิเคราะห์ หมายถึง การจำแนก แยกแยะองค์ประกอบของสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกเป็นส่วนๆ เพื่อค้นหาว่ามาจากอะไรเชื่อมโยงสัมพันธ์กันอย่างไร เพื่อค้นหาสาเหตุแท้จริงของสิ่งที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ การวิเคราะห์ยังหมายถึง ผลงานที่แสดงการแยกแยะองค์ประกอบของเรื่องอย่างมีระบบ มีการศึกษาในแต่ละองค์ประกอบและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและสถาบันอุดมศึกษา (เอกสาร 5 ประกาศแนบท้าย ก.พ.อ. เรื่อง มาตรฐานการกำหนดระดับตำแหน่ง และการแต่งตั้งข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น พ.ศ.2523 ลงวันที่ 22 ธ.ค.53)

ชูศักดิ์ จันทรพศรี (2555) กล่าวว่า การวิเคราะห์ เป็นการแยกแยะทางความคิดหรือทาง วัตถุของสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพื่อให้เห็นองค์ประกอบ และศึกษาแต่ละองค์ประกอบ เพื่อให้เห็นความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ ที่ทำให้เกิดสิ่งนั้นหรือเรื่องนั้น การวิเคราะห์คือการพยายามหาคำตอบว่าเรื่องนั้นให้ความรู้อะไร การวิเคราะห์เป็นการแยกแยะทาง

ความคิดเพื่อให้เห็นองค์ประกอบ และเพื่อศึกษาแต่ละองค์ประกอบ เพื่อให้เห็นความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ ที่ทำให้เกิดสิ่งนั้นหรือเรื่องนั้น

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การวิเคราะห์ หมายถึง การพิจารณาแยกแยะองค์ประกอบของวัตถุสิ่งของ เรื่องราว หรือเหตุการณ์ต่างๆ อย่างรอบครอบ เพื่อให้รู้และเข้าใจในเนื้อหา เหตุและผล ของสถานการณ์เพื่อทราบความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ อย่างชัดเจน เพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจ การแก้ไขปัญหา หรือแก้ไขสถานการณ์ต่างๆ

ความหมายของความรู้

อัญญาณี คล้ายสุบรรณ (2550) กล่าวว่า ความรู้ เกิดจากการสะสมสิ่งที่เกิดจากการศึกษา ค้นคว้า เรียนรู้หรือเกิดจากประสบการณ์จากการปฏิบัติและทักษะ ทั้งนี้ความรู้เกิดจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือการลงมือปฏิบัติตามองศวิชาของแต่ละสาขา ซึ่ง จีรภา บุญโยธา (2554) กล่าวเสริมว่า ความรู้ เป็น ข้อมูลและสารสนเทศที่ประมวลผลแล้วจะถูกจัดเก็บไว้ในแฟ้มเอกสารเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานซึ่งจัดเป็นบรรทัดฐานขององค์กรนั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับ ทิวานา Tiwana (2002) ที่กล่าวว่าความรู้สามารถเปลี่ยนแปลงได้จากการที่แต่ละบุคคลนำเอาประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า ความรู้ เป็น ข้อมูล สารสนเทศที่เกิดขึ้นจากการสะสมประสบการณ์และการเรียนรู้ของมนุษย์โดยทางตรงและทางอ้อม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างสรรค์ และการแบ่งปันองค์ความรู้ การประยุกต์ใช้ความรู้ของบุคคลในการประกอบอาชีพ และดำรงชีวิต การศึกษา ค้นคว้า การปฏิบัติ ค่านิยม และความเชื่อ

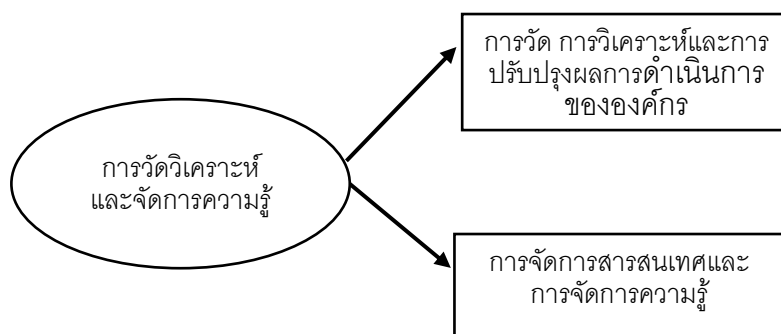
ธีระ รุญเจริญ (2550) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือที่ใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาคนเพื่อการพัฒนาองค์กร เป็นเครื่องมือที่ใช้เพื่อเพิ่มคุณค่าขององค์กร เพราะการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาผลงานขององค์กรและสังคม เช่นเดียวกับ แนวคิดของ รัศมี ทองเกิด (2550) ที่กล่าวถึงความหมายของการจัดการความรู้ว่าเป็นกระบวนการที่เน้นการแลกเปลี่ยนความรู้ของคนในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง จากการทำคนในองค์กรมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและนำความรู้ที่ได้มาสังเคราะห์ และการจำแนกหรือจัดระบบใหม่เพื่อสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่นำมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงองค์กรตลอดจนนำความรู้ไปเผยแพร่แก่สาธารณชนต่อไป ทั้งนี้การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการ สร้างและรวบรวมเพื่อนำไปจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบเพื่อความสะดวกในการค้นหา เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนา ความรู้ และเกิดทักษะความชำนาญเพื่อพัฒนาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายขององค์กรได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ เจษฎา นกน้อย (2552) ที่กล่าวว่า การจัดการความรู้ที่เหมาะสมที่นำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานช่วยทำให้เกิดการ

ถ่ายทอดความรู้ไปทั่วทั้งองค์กรซึ่งเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร ในมุมมองของ จิราภรณ์ พงษ์ศรีทัศน์ (2553) กล่าวเพิ่มเติมในเรื่องของระบบการจัดเก็บความรู้ที่ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีการถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้เพื่อช่วยให้ทุกคนในองค์กรสามารถพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้เพื่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด ทั้งนี้การจัดการความรู้ในด้านของกระบวนการสร้าง รวบรวมและจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อสะดวกต่อการค้นหา และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบ่งปันความรู้ เผยแพร่ เพื่อพัฒนาความสามารถของบุคลากรในองค์กรและสามารถนำมาใช้ในการทำงานจนเกิดทักษะความชำนาญเพื่อการพัฒนาองค์กรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้อย่างถูกต้องเป็นเหมาะสม

ความสำคัญของการจัดการความรู้

วิจารณ์ พานิช (2547) กล่าวว่า เป้าหมายของการจัดการความรู้ คือ 1) เพื่อพัฒนางานให้มีคุณภาพและผลสัมฤทธิ์ที่เพิ่มมากขึ้น เพื่อพัฒนาคน คือ 2) พัฒนาผู้ปฏิบัติงาน ในทุกระดับ 3) เพื่อพัฒนาองค์กร ในส่วนของ พิชัย เจริญมจิตรต์ (2549) กล่าวถึงการจัดการความรู้ในส่วนของการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรคือ 1) เพื่ออำนวยความสะดวกในการตัดสินใจ 2) เพื่อสร้างและสนับสนุนทางปัญญาขององค์กร 3) เพื่อกระตุ้นให้เกิดการสร้างสรรคนวัตกรรม 4) เพื่อตัดกระบวนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นออก 5) เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้กับบุคลากรและสามารถนำความรู้ไปใช้ได้ตลอดเวลา 6) เพื่อปรับปรุงระบบการบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการลูกค้า 7) เพื่อนำไปสู่ความสามารถในการผลิตที่ดีกว่า อาจกล่าวได้ว่า การจัดการความรู้เป็นการจัดการความรู้ที่เกิดจากการเรียนรู้การปฏิบัติ ทักษะประสบการณ์ที่มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ สะดวกต่อการค้นหาและนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงองค์กร และเผยแพร่ต่อสาธารณชน

สรุปได้ว่านิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบ “การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้” หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับการวิเคราะห์มาตรฐานการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนตามองค์ประกอบการจัดการศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน ซึ่งมีตัวบ่งชี้/สาระหลักเพื่อการวัดตามเกณฑ์ประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) 2 ด้าน คือ การวัดการวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร และ การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ ดังภาพ



ภาพประกอบ 12 องค์ประกอบการวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้

นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบการวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้ ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

การบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นผลที่เกิดขึ้นจากกระบวนการติดต่อสื่อสารสองทาง (2 - way communication) ภายใต้ความเชื่อในลักษณะความเท่าเทียมกันของหุ้นส่วน (Partnership) โดยแสดงให้เห็นถึงข้อตกลง ร่วมกันระหว่างงานและความคาดหวัง อันจะนำไปสู่วิธีการที่จะทำให้บุคลากรบรรลุเป้าหมายการทำงาน และมีวิธีการทำงานที่ถูกต้อง เหมาะสม และเสริมสร้างความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่ายในการปรับปรุง และพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น และยังช่วยในด้านของการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานเพื่อค้นหาวิธีการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานเพื่อ การปฏิบัติงานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และตอบสนองต่อความคาดหวังและความผูกพันของลูกค้า หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อีกทั้งยังช่วยในด้านของใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและพร้อมปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในวิถีสถานใหม่ ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมมา ดังนี้

ความหมายของบริหารผลการปฏิบัติงาน

นักวิชาการทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายของระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

ฮัลล์ (Brian J. Hal, 2006 อ้างถึงใน สุวีพร พิงพุทศคุณ, 2550) กล่าวว่า การบริหารผลการปฏิบัติงานหมายถึง วิธีการที่ใช้ในการวัดและพัฒนาประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรในองค์กรซึ่งเป็นทักษะที่ผู้บริหารและผู้จัดการจำเป็นต้องใช้ในการทำงาน ส่วน ฉันทนา จันทร์บรรจง (2549) ให้ความหมายของการบริหารการปฏิบัติงานในด้านของกระบวนการสื่อสารสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาภายในด้านของความเท่าเทียมโดยใช้กรอบและความตกลงในเรื่องงานความคาดหวังและวิธีการบรรลุเป้าหมายในการทำงานในองค์กรโดย

การสร้างความสำเร็จร่วมกัน วางแผนการทำงานร่วมกัน กำหนดตัวชี้วัดงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

จินตนา ยูนิพันธ์ (2550) กล่าวถึง การบริหารผลการปฏิบัติงานว่า หมายถึง การบริหารแบบบูรณาการที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้และเป็นกระบวนการในการสร้างองค์ประกอบโดยรอบสถานศึกษาและวิธีการในการทำงานที่สนับสนุนให้ ผู้ปฏิบัติงาน (ระดับบุคคล) สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ การสร้างผลผลิตและผลที่เกิดจากการดำเนินการที่สูงขึ้น และสามารถสร้างความชัดเจนในผลการปฏิบัติงาน โดย ให้มีความกลมกลืนเป็นไปในแนวทางเดียวกับเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับองค์กร นอกจากนี้การบริหารผลการ ปฏิบัติงานยังให้ความสำคัญกับกระบวนการที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่มีความต่อเนื่องและสอดคล้องกัน มิได้มุ่งเน้นแต่เพียงการวัดและตรวจสอบผลการดำเนินการหรือการวัดผลงานในท้ายที่สุดเท่านั้น ซึ่ง กระบวนการบริหารผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การวางแผนการปฏิบัติงาน การพัฒนาผลการ ปฏิบัติงาน การติดตามผลการปฏิบัติงาน และการประเมินผลการดำเนินการ ในส่วนของ ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล (2551) กล่าวว่า การบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นการบริหารจัดการเชื่อมโยงกระบวนการวางแผนการดำเนินงาน การประเมินผล การปรับปรุงแก้ไขและการทบทวนผลการปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่องค์กรมุ่งมั่นต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ อภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2553) กล่าวว่า การบริหารผลงานเป็นกระบวนการบริหารพฤติกรรมและผลลัพธ์ของงาน การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเป้าประสงค์และวัตถุประสงค์ของและความคาดหวังของสถานศึกษา

สรุปได้ว่า การผลของการปฏิบัติการ หมายถึง การจัดระบบการบริหารเพื่อให้ ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงหน้าที่และขอบข่ายหน้าที่ที่แต่ละคนต้องปฏิบัติเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายขององค์กร เพื่อนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

การปรับปรุงระบบงาน

สนั่น เกชาขาลี (2554) กล่าวถึง การปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยศึกษาระบบงานในกลุ่มนั้น เพื่อวิเคราะห์ ข้อมูลหรือปัญหาเพื่อนำไปสู่การแก้ไข การปรับปรุงงานให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กร โดยการปรับขั้นตอน วิธีการทำงานให้เหมาะสมขึ้น การปรับปรุงระบบงานสามารถดำเนินการโดยการศึกษากระบวนการเพื่อค้นหาสาเหตุที่ก่อให้เกิดความล่าช้า โดยการวิเคราะห์ระบบงานจะต้องวิเคราะห์ในแต่ละหน้าที่

ขององค์กรเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้เหมาะสมต่อไป โดยการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในองค์กรที่ให้บริการลูกค้าจำเป็นต้องปรับปรุง และนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในองค์กร การปรับปรุงระบบงานนี้จะเป็นการพัฒนาบุคลากรทั้งทางตรงและทางอ้อม อาจกล่าวได้ว่า การปรับปรุงงานเป็นวิธีการที่มีระเบียบแบบแผน ในการแก้ปัญหาและ การลดต้นทุนโดยอาศัยกระบวนการที่มีระบบโดยคำนึงถึงบุคคล เทคนิคการปรับปรุงมี ดังนี้

1. เทคนิคการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวกับ คน วิธีการทำ ระบบงาน และมาตรฐานการทำงาน แบ่งเป็น การปรับปรุงระบบงาน และ การปรับปรุงวิธีการทำงาน

2. การปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้ดีขึ้นและมีความปลอดภัย มีสภาพแวดล้อม การทำงานที่ดี เทคนิคการปรับปรุงงานมาใช้ในหน่วยงานมีขั้นตอนการดำเนินการ เป็น 4 ขั้นตอน คือ

2.1 การอบรมสัมมนา ช่วยทำให้บุคลากรเข้าใจถึงหลักการ วิธีการ และเทคนิคการทำงานเป็นกลุ่ม

2.2 การศึกษารายละเอียดโดยเลือกงานที่จะปรับปรุงรวบรวมข้อมูล และบันทึกรายละเอียด

2.3. การทำงานเป็นกลุ่มจะทำให้เกิดการรับผิดชอบร่วมกัน

2.4. การอธิบายวิธีการทำงานใหม่ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ และติดตามผล เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงเทคนิคการปรับปรุงงานอย่างเรียบง่าย (work simplification) ใน การที่จะนำเทคนิคการปรับปรุงงานอย่างง่ายมาใช้ในการ ปฏิบัติจำเป็นต้องมีหลัก หรือเงื่อนไขที่ จะต้องทำความเข้าใจเพื่อเป็นแนวทางในการนำมาใช้ โดย

2.4.1 สร้างความเชื่อในการปรับปรุงงานก่อนใช้เทคนิคการปรับปรุงงาน

2.4.2. ยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น

3. การสร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เป็นจุดสำคัญที่ทำให้เกิดการปรับปรุงงานที่เป็นแรงผลักดันที่ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในการทำงาน โดย

3.1 จดจำในสิ่งที่ดีและนำมาปรับปรุงความคิดริเริ่ม

3.2 หาเหตุผลในการวิเคราะห์เพื่อแก้ไขแต่ละปัญหาจะทำให้เห็นแนวทางในการแก้ปัญหา และการปรับปรุงงาน

3.3 แสวงหาแนวทางเลือกอื่นที่ดีกว่าทำให้เกิดแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน

4. เทคนิคการปรับปรุงงานคือ

4.1 การขจัดงานบางส่วนที่ไม่มีประโยชน์ออก

4.2 รวมขั้นตอนงานที่ซ้ำซ้อนเป็นงานเดียวกัน เช่น การรวมงานที่ทำใกล้เคียงกันมาให้คนเดียวทำ

4.3 การสลับ (rearrange) ขั้นตอนใหม่ ในการทำงาน

4.4 การปรับปรุง (Improve) ขั้นตอนงานให้ดีขึ้น

สรุปนิยามเชิงปฏิบัติการตัวบ่งชี้/สาระหลักเพื่อการวัด “การวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร” หมายถึง การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของสถานศึกษาเอกชน เพื่อประเมินและนำผลการประเมินที่ได้มาเป็นข้อมูลของการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของสถานศึกษาเอกชน

นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบการวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้ ด้านการจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้

สำนักทดสอบทางการศึกษา (2554) ให้ความหมายว่า สารสนเทศ เป็นข้อมูลที่มีการคิดวิเคราะห์เพื่อการรวบรวมผลหรือการวิเคราะห์ด้วยวิธีการต่าง ๆ อยู่ในรูปแบบที่มีความหมายที่นำไปใช้ ประกอบการตัดสินใจหรือนำไปใช้ในเรื่องต่าง ๆ ได้ตามวัตถุประสงค์ เช่น การจัดเรียงลำดับคะแนนของนักเรียน ร้อยละ ของนักเรียนที่ผ่านการประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามหลักสูตรสถานศึกษา เป็นต้น ทั้งนี้สารสนเทศของและข้อมูลของสถานศึกษาที่ได้มาจากการนำข้อมูลการปฏิบัติงานมาคิดวิเคราะห์และประมวลผลให้อยู่ในรูปแบบข้อมูลตัวเลข หรือกราฟตามหน้าที่ความรับผิดชอบ / ของครู บุคลากรในสถานศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาจัดทำประมวลผลหรือวิเคราะห์ แยกเป็นหมวดหมู่ การเรียงลำดับ การแจกแจง การวิเคราะห์ เพื่อนำมาใช้เป็นสารสนเทศโดยนำเสนอในของกราฟ ตาราง หรือแผนภาพ ส่วนระบบสารสนเทศ หมายถึง ขั้นตอนและวิธีการเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อมาทำวิเคราะห์และการประมวลผลให้อยู่ในรูปสารสนเทศที่เป็นประโยชน์สูงสุด และการจัดเก็บรักษาที่ปลอดภัยและเป็นระบบเพื่อสะดวกต่อการนำไปใช้ สารสนเทศที่ถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบจะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อการกำหนดกลยุทธ์เพื่อการบริหารองค์กร และเป็นข้อมูลที่ใช้เพื่อการประกอบการตัดสินใจให้กับผู้บริหารและผู้บริหารทุกระดับเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ พลพฐปิยวรรณ และสุภาพร เริงเอี่ยม (2550) ที่กล่าวว่าสารสนเทศ คือ ข้อมูลที่มีสาระสำคัญและมี

สามารถนำข้อมูลนั้นไปใช้ในการตัดสินใจของผู้ใช้ข้อมูลนั้นได้ เป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ความคิดเห็นหรือประสบการณ์ที่อยู่ในรูปแบบของตัวอักษร ตัวเลข รูปภาพ หรือสัญลักษณ์ที่ได้รับการประเมินผลหรือการจัดการข้อมูล (Data Manipulation) และแสดงออกมาในรูปแบบของสื่อ เช่น หนังสือ วารสาร เป็นต้น ที่เป็นผลลัพธ์ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ ได้ถูกต้องตรงกับและตรงกับความต้องการ ทันต่อความต้องการของผู้ใช้ เป็นความรู้ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ฌ็องซูริดา บัณฑกาทากาญจน์ (2559) กล่าวว่า สารสนเทศ (Information) เป็นข้อมูล ต่าง ๆ ที่ผ่านการวิเคราะห์และประมวลผลด้วยวิธีการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบสามารถนำไปใช้ในการ ประกอบการตัดสินใจในการวางแผนงานและสนับสนุนการบริหารงานของผู้บริหารได้ ส่วนระบบสารสนเทศ (Information System) หมายถึง ข้อมูลที่ได้มาจากกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการมาประมวลผลเพื่อการวิเคราะห์ที่เป็นระบบเพื่อนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ การวางแผน การประสานงาน และการควบคุมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ ฌ็องซูริกันท์ แยม์ไฮว (2559) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ เป็นกระบวนการจัดเก็บรวบรวมสารสนเทศอย่างมีระเบียบ เป็นระบบและนำมาประมวลผลที่สะดวก ง่ายต่อการนำมาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและตัดสินใจของผู้บริหาร

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การจัดการสารสนเทศ เป็นการจัดระบบข้อมูลที่ได้ประมวลหรือวิเคราะห์จนสามารถนำข้อมูลอย่างเป็นระบบโดยอาศัยบุคคลและเทคโนโลยีในการดำเนินการ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เหมาะสมกับภารกิจในแต่ละด้านที่ผู้บริหารสามารถนำมาใช้เพื่อประกอบการวางแผนและตัดสินใจของผู้บริหาร

การจัดการความรู้

การจัดการความรู้ก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร โดยรวม ทั้งนี้เมื่อศึกษาแนวคิดหรือนิยามของคำว่า ความรู้ จะพบว่า มีผู้รู้หลายท่านที่ได้ให้นิยามไว้ หลากหลาย ดังนี้

ทิวานา (Tiwana, 2002) กล่าวถึงความหมายของการจัดการความรู้เป็นการจัดการความรู้เพื่อเสริมสร้างคุณค่าให้กับธุรกิจขององค์กรเพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยใช้การสื่อสารและการนำมาประยุกต์ใช้เพื่อปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อนำไปสู่ความก้าวหน้าของธุรกิจซึ่งสอดคล้องกับ เบทเทล (Bertels T., 2002) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นสิ่งที่ช่วยให้องค์กรเกิดความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องภายใต้โครงสร้างและรากฐานขององค์กรเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศ (Information Technology) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการกระจายความรู้ในการทำงานเป็นทีมและสามารถถูกประยุกต์ใช้ได้โดยบุคคล ในส่วนของ โรสเชส

(Rossett, 2002) ได้กล่าวเสริมเรื่องการจัดการความรู้ว่าเป็นการให้บริการความรู้ต้องให้ให้ถูกต้องกับบุคคล สถานที่และเวลา

สุวรรณ เจริญเสาวภาคย์ และคณะ (2548) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ที่สำคัญคือเพื่อการเรียนรู้และนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการแก้ปัญหาและปรับปรุงการทำงานของบุคลากรในองค์กร ซึ่ง ภราดร จินดาวงศ์ (2548) ได้กล่าวเพิ่มเติมเรื่องการจัดการความรู้ว่าเป็นการยกระดับความรู้ขององค์กร นอกจากนี้ ชาริยา จันทรอินทร์ (2550) กล่าวว่าความรู้เป็นข้อมูลและสารสนเทศที่ผ่านการประมวลผลเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ซึ่งอาจเก็บสะสมอยู่ในรูปแบบของแฟ้มเอกสาร หรืออาจเก็บเป็นข้อมูลในคอมพิวเตอร์ รวมทั้งสั่งสมอยู่ในระบบของการปฏิบัติงาน และอยู่ในบรรทัดฐานขององค์กร ส่วน อัญญาณี คล้ายสุวรรณ (2550) กล่าวถึงการศึกษาศึกษาเพื่อให้เกิดความรู้โดยการอ่าน ฟัง เขียน เรียน การค้นคว้า ทดลอง หรือประสบการณ์จากการที่ได้ลงมือปฏิบัติที่ตกผลึกกลายเป็นทักษะและความสามารถที่บุคคลนั้นๆ สามารถนำมาใช้เพื่อการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันได้ โดยอาจหมายถึงความรู้ที่ได้รับจากการเห็นหรือได้ยินแล้วนำไปสู่การคิดและลงปฏิบัติในแต่ละแขนงของความรู้ ซึ่งสามารถจัดองค์ประกอบของความรู้ได้รูปของประสบการณ์ ความจริงที่ได้จากการลงมือปฏิบัติ ทั้งนี้ ประเวศ วัชระสี (2550) ยังได้กล่าวถึงการจัดการความรู้ในแง่ของการจัดการค้นพบความรู้ ความชำนาญที่แฝงอยู่ในแต่ละบุคคลเพื่อนำออกมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เกิดประโยชน์ เป็นความรู้ใหม่หรือเกิดเป็นนวัตกรรมที่เกิดขึ้นจากการผสมผสานองค์ความรู้ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ไพโรจน์ ชลารักษ์ (2549) ที่มองว่าการจัดการความรู้เป็นกระบวนการ ที่มีองค์ประกอบที่เกิดจากการนำกิจกรรมหลายกิจกรรมต่างๆ มาผสมผสานเข้าด้วยกันด้วย เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่เพิ่มขึ้น ส่วน เจษฎา นกน้อย (2552) กล่าวว่า กระบวนการจัดการจัดเก็บรวบรวมความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อการคิดค้นหาสิ่งใหม่ๆ ที่ยังไม่เคยเกิดขึ้นจัดเป็นการสร้างนวัตกรรมทางความรู้ในอีกรูปแบบหนึ่งที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายโอนความรู้ เพื่อให้เกิดการแพร่กระจายและไหลเวียนความรู้ทั่วทั้งองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติการขององค์กร นอกจากนี้ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยศิลปากร (2550) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง การจัดเก็บเพื่อการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและนำมาเรียงลำดับความสำคัญ และหมวดหมู่โดยการจัดระเบียบและนำมาวิเคราะห์ประเมินผลเพื่อใช้เป็นข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อนำไปใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ในองค์กร โดยพัฒนาจากระบบ ข้อมูลไปสู่สารสนเทศเพื่อให้เกิดความรู้และปัญญาในที่สุด การจัดการความรู้

จากนิยามความหมายของความรู้ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ความรู้ คือ ข้อมูลสารสนเทศที่เกิดจากการสังสมประสบการณ์ของมนุษย์ เกิดจากการเรียนรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งเป็นกิจกรรมที่บุคคลปฏิบัติเพื่อให้ได้มาซึ่งแหล่งที่มาของความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างสรรค์ และการแบ่งปันองค์ความรู้ การประยุกต์ใช้ความรู้ของบุคคลในการประกอบอาชีพและดำรงชีวิต อาทิ เช่น การศึกษา ค้นคว้า การปฏิบัติ การทำงาน ค่านิยม ความเชื่อ การศึกษาตามอัธยาศัย ซึ่งความรู้ สามารถถ่ายทอดได้หลายรูปแบบ เช่น การบอกเล่า เอกสาร ตำรา คู่มือ บทความ วารสาร รายงานวิจัย สิทธิบัตร ผลิตภัณฑ์

สรุปนิยามเชิงปฏิบัติการตัวบ่งชี้องค์ประกอบการวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้ ด้านการจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ หมายถึง การนำข้อมูลการเรียนรู้ของนักเรียนมาทำการวิเคราะห์ประมวลผลเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาและปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนของครู ตลอดจนเป็นข้อมูลที่ผู้บริหารสามารถนำมาใช้ในการวางแผนและตัดสินใจในการบริหารโรงเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังแสดงในตาราง

ตาราง 6 นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบการวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้

องค์ประกอบ	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ตัวบ่งชี้/สาระหลัก
การวัด วิเคราะห์ และจัดการ ความรู้	นักเรียนเรียนและผู้ปกครองซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการจากสถานศึกษาเอกชนในกรุงเทพมหานคร	1. การวัด การวิเคราะห์และ การปรับปรุงผลการ ดำเนินการขององค์กร 2. การจัดการสารสนเทศและ การจัดการความรู้

นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบ “การพัฒนาบุคลากร”

บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาเป็นทรัพยากรที่เป็นกำลังสำคัญทำงานในการขับเคลื่อนสถานศึกษาให้เกิดความก้าวหน้าได้ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาหาความหมายของการมุ่งเน้นบุคลากรในแง่มุมมองของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อันมีรายละเอียดดังนี้

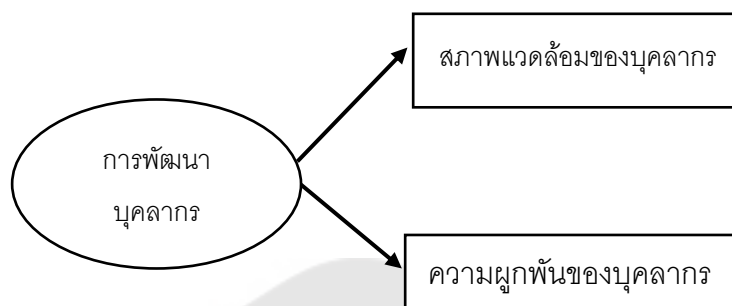
วูลเนอร์ (Woolner, 1992) กล่าวถึงการพัฒนาบุคลากรเพื่อพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ใน 3 ส่วนคือ 1) บุคคล (Individual) ระดับกลุ่มหรือทีม ผู้ปฏิบัติงาน (Work Groups of Team) และระดับโดยรวม (The System) ซึ่งสอดคล้องกับ กิลลีย์ (Gilley, 1992) ที่กล่าวไว้ว่า การพัฒนาบุคลากรคือการนำระบบมาใช้ในการ

เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ และปรับปรุงพฤติกรรมของพนักงานโดยมุ่งเน้นการพัฒนาใน 3 ส่วน คือ 1) การพัฒนาบุคคล (Individual Development) 2) การพัฒนาสายอาชีพ (Career Development) 3) การพัฒนาองค์การ (Organization Development) ในส่วนของ เพช (Pace, 1991) กล่าวว่าถึง การพัฒนาบุคลากรแบบบูรณาการโดยผสมผสานการพัฒนาตนเอง (Individual Development) การพัฒนาอาชีพ (Career Development) และ การพัฒนาองค์การ (Organization Development) โดยมุ่งเน้นการพัฒนาระบบ (ชีวิต-องค์การ-สังคม) ให้ดีขึ้น โดยใช้แนวคิดการพัฒนาบุคลากรไว้ 7 ประการ (Sean Basic Assumptions) ดังนี้ 1) ตระหนักในคุณค่าความเป็นมนุษย์ (North of the individual) 2) บุคลากรในฐานะทรัพยากร (Employees as a Resources) 3) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีคุณภาพดี (Quality Work Environment) 4) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Employees Satisfaction) 5) ความต้องการในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning Need) 6) การเตรียมโอกาสสำหรับการเปลี่ยนแปลง (Change Opportunities Preparation) 7) การจัดกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่กว้างไกล (Broad Scope of HRD Concern) ส่วน แนดเลอร์ (Nadler, 1980) กล่าวถึงความหมายของการพัฒนาบุคลากรในส่วนของ การจัดให้บุคลากรเรียนรู้เพื่อที่นำความรู้มาปรับปรุงความสามารถในการทำงานให้ดีขึ้น ในรูปแบบของกิจกรรมการฝึกอบรม การศึกษาต่อ และการพัฒนาตนเอง

วารภรณ์ แต่งผล (2554) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมของบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ อันจะส่งผลให้งานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับ สมคิด บางโม (2553) ที่กล่าวเสริมว่าการเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญและประสบการณ์เพื่อพัฒนาทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานให้มีกำลังใจ รักงาน และปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ดนัย เทียนพุด (2543) ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีความเชี่ยวชาญ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าและเติบโตต่อไปในอนาคต ซึ่ง ติดาร์ตัน สุขประภรณ์ (2550) กล่าวถึง การพัฒนาบุคลากรในส่วนของ การได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะในวิชาชีพ โดยส่งบุคลากรสายสนับสนุนไปศึกษาต่อ ไปอบรมสัมมนา หรือดูงาน และการเข้ารับการฝึกอบรมที่สถาบันจัดขึ้นเอง เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนที่จะมีส่วนในการนำองค์การไปสู่วิสัยทัศน์ที่วางไว้

สรุปได้ว่านิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบ “การพัฒนาบุคลากร” หมายถึง การมุ่งพัฒนาครูและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาเอกชนเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีความสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการสู่การเป็นเลิศของสถานศึกษา โดยมีตัวบ่งชี้/

สาระหลักเพื่อการวัดตามเกณฑ์ประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) 2 ด้าน คือ 1) สภาพแวดล้อมของบุคลากร และ 2) ความผูกพันของบุคลากร ดังภาพ



ภาพประกอบ 13 องค์ประกอบการพัฒนาบุคลากร

นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบการพัฒนาบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากร”

บรรยากาศในการทำงานเป็นสิ่งที่เกื้อหนุนให้การปฏิบัติงานของสถานศึกษาบรรลุจุดมุ่งหมายและเกื้อหนุนการคงอยู่ของบุคลากรที่จะทำงาน ผู้วิจัยได้ศึกษาความหมายของลักษณะและสภาพแวดล้อม ดังนี้

ศิริอนันต์ จูฑะเตมีย์ (2539) กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานในแง่ของสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบๆ ตัวในองค์การ ส่วน ยยาวลักษณ์ กุลพานิช (2533) ได้กล่าวเสริมว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานยังหมายถึงสิ่งเอื้ออำนวยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น วัสดุ อุปกรณ์ แสง เสียง อุณหภูมิ สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม ตลอดจนความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สวัสดิการ ค่าตอบแทน นอกจากนี้ ธัญยากร อัญมณีเจริญ (2555) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 1) ความเกี่ยวข้องในการทำงาน (Involvement) 2) การได้รับการสนับสนุน (Support) 3) การได้รับการกระตุ้นให้ได้แสดงออก (Spontaneity) 4) ความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy) ทั้งนี้ วิสัย พฤษะวัน (2529) กล่าวว่า องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน แบ่งออกเป็น สภาพแวดล้อมที่เป็นชีวภาพ (biological factors) ที่ปฏิบัติงานร่วมกัน เช่น หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (physical factors) ได้แก่ ภูมิอากาศ แสงสว่าง สีและเสียง นอกจากนี้ที่กล่าวมา โจนส์ (Jones, 1981 อ้างถึงใน ชูติมา มาลัย, 2538) กล่าวว่า นอกจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (physical environment) แล้วสภาพแวดล้อมในการทำงานหมายถึงสภาพแวดล้อมทางสังคม (Social environment) ที่

มีอิทธิพลต่อบุคคลนั้นซึ่งอาจจะมีกิจกรรมร่วมกันหรือไม่ก็ได้ สภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรม (cultural environment) ซึ่งเป็นส่วนที่มีความสำคัญที่สุดเพราะรวมถึงกฎหมาย เครื่องมือ ที่อยู่ อาศัย ประเพณี ความเชื่อ และกฎระเบียบ และสภาพแวดล้อมย่อย (segmented environment) ได้แก่ สภาพชนบท และสภาพสังคม ในส่วนของ คนองยุทธ กาญจนกุล และคณะ (2542) ได้กล่าวเสริมเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงานในส่วนของวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย รวมถึงกฎข้อบังคับ และนโยบายต่าง ๆ ในการบริหารงานของ องค์การ สายการบริหารงาน สิทธิหน้าที่ของความรับผิดชอบที่ก่อให้เกิดความร่วมมือและการแบ่งหน้าที่งานกันทำตามความเชี่ยวชาญเฉพาะ กระบวนการในการจัดการในการทำงานในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ การวางแผนการดำเนินการ มีการคัดสรร พนักงาน การติดต่อสื่อสาร ความขัดแย้ง การแก้ปัญหา การให้รางวัล การประสานงานและการควบคุมงาน และบรรยากาศและพฤติกรรมต่องานที่ทำขององค์การ การรับรู้และสิ่งแวดลอมใน องค์การทำให้พนักงานมีการแสดงออกที่เกิดการปฏิสัมพันธ์กัน ในส่วนของ ซาวิชิ และ คูลลีย์ (Savichi and Cooley อ้างถึงใน สกุลนารี กาแก้ว, 2546) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยต่อ การทำงานในด้านของ 1) ความมีอิสระต่องานที่ทำที่ช่วยให้พัฒนางานที่ทำได้ดี 2) การมีความ มุ่งมั่นต่อการทำงานทำและมีการวางแผนที่ดี 3) มีการชี้แจงหรือประกาศให้พนักงานได้ทราบถึง ความคาดหวังของผู้บริหาร รวมถึงการสื่อสารเกี่ยวกับข้อ ระเบียบและข้อบังคับในงานที่ทำภายใน บริษัทอย่างชัดเจน 4) การนำนวัตกรรมมาใช้ในงานที่ทำ โดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการ ทำงาน 5) ความพึงพอใจต่อการทำงาน ทั้งนี้ กิลเมอร์ (Gilmer อ้างถึงใน รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง, 2547) ได้กล่าวว่าสภาพแวดล้อมการทำงานยังมีองค์ประกอบที่สำคัญในด้านของ 1) ความมั่นคง ปลอดภัย (Security) 2) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) มีโอกาส ได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น เลื่อนขึ้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม และให้รางวัลรวมถึงการ ยอมรับและยกย่องชื่นชมเมื่อพนักงานทำงานดี และมีการฝึกอบรมให้เรียนและรับรู้งานมากขึ้น 3) องค์การและการจัดการ (Company and management) คือ การจัดระบบโครงสร้างขององค์การ การกำหนดแผนนโยบายการปฏิบัติตามแนวทางและการทำงานตามแผนที่องค์การกำหนด 4) ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ เงินเดือนซึ่งเป็นค่าตอบแทนต่าง ๆ 5) ลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic aspects of the jobs) เป็นงานที่ทำให้รู้สึกว่ามีคุณค่า มีเกียรติและได้รับการยอมรับนับถือ เป็น งานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ 6) การนิเทศงาน (Supervision) ตรวจสอบรายละเอียดของ ผลงานแนะนำงานอย่างใกล้ชิด 7) ลักษณะของงานทางสังคม (Social aspects of the jobs) ได้รับการยกย่องและยอมรับและที่จะเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มในทำงาน 8) การติดต่อการสื่อสาร (Communication) ได้รับการสนับสนุนนโยบายและขั้นตอนของงานที่สัมพันธ์กับแผนงานที่องค์การ 9)

สภาพการทำงาน (Working conditions) มีความปลอดภัยในงานที่ทำสถานที่ทำงานสะอาด มีระเบียบ มีอุปกรณ์ในการทำงานที่จัดไว้เหมาะสม 10) สวัสดิการและผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ (Benefits) เช่น วันหยุดพักผ่อนประจำปี การลางาน ค่ารักษาพยาบาล การจัดประกันภัย เป็นต้น

สรุปนิยามเชิงปฏิบัติการตัวบ่งชี้/สาระหลักเพื่อการวัด “สภาพแวดล้อมของบุคลากร” หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสภาพแวดล้อมทางสังคมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรสถานศึกษาเอกชนให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบการพัฒนาบุคลากร ด้านความผูกพันของ

บุคลากร

การที่บุคลากรในองค์กรจะเกิดความผูกพันต่อองค์กรด้วยความเต็มใจและพร้อมที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ นั้น องค์กรจำเป็นต้องตระหนักถึงความต้องการของแต่ละบุคคลว่าแต่ละคนมีความต้องการที่ต้องการได้รับการตอบสนองที่แตกต่างกันดังแนวคิดและทฤษฎี ดังนี้

ริเวนบาร์ค (Rivenbark L, 2010) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นลักษณะของบุคลากรที่มีความ เชื่อมโยงเข้ากับองค์กร และงานที่บุคลากรในองค์กรต้องกระทำทุกวัน และบุคลากรมีความตั้งใจที่จะ อยู่กับองค์กรต่อไป

สเทียร์ (Steers, 1977) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความตั้งใจของพนักงานที่จะใช้ความ พยายามอย่างยิ่งยวดในการกระทำการใด ๆ เพื่อประโยชน์ต่อองค์กร การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์กรตลอดไป และระดับความเข้มข้นของความรู้สึกที่เป็นเจ้าของหรือความจงรัก รักดีต่อองค์กร รวมถึงการยอมรับเป้าหมายที่สำคัญและคุณค่าขององค์กร ทั้งยังรวมถึงการมีทัศนคติ ที่ดีต่อองค์กรอีกด้วย

อัลเลน (Allen, 1996) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในจิตใจของพนักงานกับองค์กร โดยพนักงานมีความรักความผูกพันและไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กร โดยมีองค์ประกอบดังนี้

1. ความผูกพันทางด้านความรู้สึก (Affective commitment) ได้แก่ ความรู้สึกสามัคคีในกลุ่มพนักงานที่พยายามรักษาสมาชิกภาพไว้ด้วยกันและเพราะมีความรู้สึกเป็นเจ้าของต่อองค์กร ซึ่งเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา มีรู้สึกที่ดีที่ได้อยู่ร่วมกับองค์กร มีความรู้สึกผูกพันกับ และต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

2. ความผูกพันอย่างต่อเนื่อง (Continuance commitment) พนักงานจะตระหนักดีว่าตนเอง หากตัดสินใจลาออกจากองค์กรนี้ไปแล้วจะสูญเสียผลประโยชน์หลายๆ ด้านที่ได้รับ ซึ่งเป็นความรู้สึกที่จำเป็นจะต้องในองค์กรต่อไป

3. ความผูกพันแบบบรรทัดฐาน (Normative commitment) เป็นความผูกพันต่อองค์กรในด้านของความรู้สึกว่าเป็นหนี้บุญคุณหรือมีภาระหน้าที่ต่อองค์กร พนักงานจึงมีความรู้สึกว่าเป็นการถูกต้องและเป็นการสมควรที่จะต้องอยู่กับองค์กรต่อไป

สโตว์ (Staw, 1997 อ้างถึงใน อรุณรัตน์ วิเศษสิงห์, 2552) กล่าวไว้ว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อ องค์กรการมี 2 ลักษณะคือ

1. ความผูกพันต่อองค์กรในด้านทัศนคติ (Attitudinal commitment) มีทัศนคติที่ดีต่อ องค์กรและมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม (Behavioral commitment) มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย มีส่วนร่วมกับองค์กรและเห็นด้วยกับเป้าหมายขององค์กร

กัทแมน (Gubman, 2003 อ้างถึงใน มุทิตา คงกระพันธ์, 2554) กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรในด้านของ

1. คุณค่าและความรับผิดชอบ (Values and Responsibilities) เป็นพื้นฐานที่ทำให้เกิดความ ผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่จะทำให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ได้แก่ ความยุติธรรม การเคารพในเกียรติกัน ความเชื่อถือไว้วางใจ และรวมถึงการออกแบบงานที่ระบุความรับผิดชอบที่มีความชัดเจน เป็นต้น

2. โครงการ (Programs) ค่าตอบแทน สวัสดิการ มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในองค์กร หากองค์กรจัดหาให้ตรงกับความต้องการของพนักงานอย่างแท้จริงก็จะทำให้พนักงานต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

3. ความสัมพันธ์ (Relationships) สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน เป็นการจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกของมนุษย์ ได้แก่ การแสดงความ ขอบคุณ การแสดงความยินดี เป็นต้น

บุชานัน (Buchanan, 1974) กล่าวถึงองค์ประกอบของความผูกพันไว้ 3 องค์ประกอบคือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวขององค์กร (Identification) ซึ่งเป็นความภาคภูมิใจที่ได้รับการยอมรับว่าวัตถุประสงค์ขององค์กรมีทิศทางเดียวกับตนเอง

2. ความเกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) เป็นความตั้งใจ ทุ่มเทในการทำงาน เพื่อความก้าวหน้าและผลประโยชน์ขององค์กร

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) ยึดมั่นและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

พรวิรัตน์ แสดงหาญ (2553) แบ่งประเภทของความผูกพันออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. Attitudinal Commitment คือ การยินดีเสียสละและทุ่มเทกำลังร่างกายและกำลัง แรงใจให้กับองค์กรโดยทำทุกอย่างเพื่อองค์กรและมีความภูมิใจที่ได้ทำงานกับองค์กรแห่งนี้

2. Programmatic Commitment คือ ความผูกพันด้านในด้านของเหตุผลและความจำเป็นบางอย่างในการคงอยู่กับองค์กร เช่น บำเหน็จบำนาญ เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ หรือการมีประวัติการทำงานที่ดี เป็นต้น

3. Loyalty based Commitment คือ ความรู้สึกที่ต้องแทนองค์กรโดยการทำงานอย่างเต็มความสามารถให้กับองค์กร เช่น การได้รับทุนการศึกษา การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี หรือการได้รับความช่วยเหลือบางอย่างจากหน่วยงาน

ประยูทธ อิศดุล (2552) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลเข้าไปเป็นสมาชิกและมีส่วนร่วมในองค์การเพื่อการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์การ โดยการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถที่ตนมีอยู่ พร้อมทั้งจะทำงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ และคิดเสมอว่าความสำเร็จขององค์การเป็นความสำเร็จของตนเอง ทิพย์วรรณ มงคลกล้าดี (2554) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกของคนในองค์กรที่มีความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และมีความรู้สึกว่ารักและห่วงหาพันเป็นความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยมีความผูกพันต่อองค์การในด้านจิตใจ การคงอยู่ และบรรทัดฐาน

สรุปได้ว่านิยามเชิงปฏิบัติการตัวบ่งชี้/สาระหลักเพื่อการวัด “ความผูกพันของบุคลากร” หมายถึง ความรู้สึกของครูและบุคลากรในสถานศึกษาที่มีความผูกพันต่อสถานศึกษา มีความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของสถานศึกษาและพร้อมที่จะปฏิบัติงานเพื่อความก้าวหน้าของสถานศึกษา ดังแสดงในตาราง

ตาราง 7 นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบการพัฒนาบุคลากร

องค์ประกอบ	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ตัวบ่งชี้/สาระหลัก
การพัฒนาบุคลากร	การมุ่งพัฒนาครูและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาเอกชนเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีความสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการสู่การเป็นเลิศของสถานศึกษา	1. สภาพแวดล้อมของบุคลากร 2. ความผูกพันของบุคลากร

นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบ “การปฏิบัติงาน”

จากการศึกษาเอกสารพบว่า มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้ กิติพันธ์ รุจิรกุล (2529) กล่าวถึง การปฏิบัติงานในองค์การหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มีการแบ่งระดับของการปฏิบัติงานและการแบ่งส่วนงานที่จำเป็นจะต้องปฏิบัติออกเป็นหน่วยงานย่อยโดยจัดให้มีหัวหน้าหน่วยเป็นผู้รับผิดชอบงานตามลักษณะหน้าที่ของตน ทั้งนี้ การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่มีความแตกต่างกันก็เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การหรือหน่วยงานนั้น ทั้งนี้ นพพงษ์ บุญจิตราตุลย์ (2529) กล่าวว่า เสริมในเรื่องของการปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ ดังนี้ ศาสตร์ คือ การศึกษาหาความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะ เทคนิควิธีทำงานต่างๆ ศิลป์ คือ การที่จะนำเอาความรู้จากหลักการและทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับ สถานการณ์ และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงานในองค์การ

ความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในระดับสูง จึงอาจกล่าวได้ว่าการปฏิบัติงานนำมาซึ่งศักยภาพในการปฏิบัติงาน สิทธิชัย สุวรรณประทีป (2550) ซึ่งสอดคล้องกับ จันรรจ บุญศิริ (2543) ที่กล่าวว่า บุคคลที่มีศักยภาพย่อมปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ ถ้าบุคคลได้ปฏิบัติงานในที่ที่มีลักษณะสภาพแวดล้อมและการบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการได้ก็จะส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าศักยภาพนั้นมีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพด้วย ในทางตรงกันข้ามหากศักยภาพการปฏิบัติงานต่ำประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานก็ต่ำลงด้วยเช่นกัน

ภูมิวิทย์ เวชกามา (2543) กล่าวถึงแนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ หรือ Maslow's need hierarchy ความต้องการนี้แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานขั้น แรกของมนุษย์ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิต
2. ความต้องการความมั่นคง (Security needs) มีอยู่ 2 แบบ คือความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ
3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social needs) เมื่อความต้องการด้านร่างกาย และความต้องการความมั่นคงได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการทางสังคมจะเป็น สิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล
4. ความต้องการชื่อเสียง (Esteem needs) เป็นความต้องการที่ประกอบด้วย ความมั่นใจ ในความรู้ความสามารถของตนเอง ต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญหรือนับถือ
5. ความต้องการที่จะมีความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดคือต้องการความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความหวัง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541) กล่าวถึง ปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคลากรมีความพยายามที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจึงควรมอบหมายงานที่ท้าทายให้ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบพร้อมทั้งให้การสนับสนุนเพื่อความเจริญก้าวหน้า ส่วนปัจจัยบำรุงรักษาถือว่าเป็นปัจจัยจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้ง 6 ประการ ได้แก่ 1) ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ และรับรู้ถึงความสำเร็จของตนเองอันก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองและมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานต่อไป 2) การยอมรับนับถือ (Recognition) จากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่นในสังคม 3) ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) 4) โอกาสเติบโตในอนาคต (Possibility of growth) ได้รับความไว้วางใจในการทำงาน การศึกษาอบรม การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง 5) ลักษณะงาน (Work if sell) งานที่มีความแปลกใหม่ งานที่ตรง ตามความรู้ความสามารถ และ ความมีอิสระในการทำงาน 6) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ทั้งนี้ปัจจัยบำรุงรักษาซึ่งหมายรวมถึง 1) นโยบายและการบริหาร (Company policy, Administration) นโยบาย เกี่ยวกับการบริหารงาน การมอบหมายงาน การบังคับบัญชา การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย และ แนวทางการดำเนินงาน การพิจารณาความดีความชอบและความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา 2) การนิเทศงาน (Technical Supervision) การแนะนำงาน การช่วยเหลือและแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมระหว่างประจำการ การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations) ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่าง

ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่น 4) เงินเดือน (Salary) 5) ความมั่นคงปลอดภัยในงาน (Job security) 6) ชีวิตส่วนตัว (Personal life) 7) สภาพการทำงาน (Working condition) สภาพแวดล้อมและบรรยากาศ ความสะอาด สบาย ความสะอาดของสถานที่ทำงาน อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน 8) ประโยชน์ตอบแทนพิเศษ (Fringe benefits) ค่าวิชาชีพ ค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน ค่าล่วงเวลา วันหยุดชดเชย สิทธิการลาและสวัสดิการอื่น ๆ 9) สถานภาพในการงาน (Status)

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน โดย กรอफी (Grofi, 1963 อ้างถึงใน ภูมิวิทย์ เวชกามา, 2543) ได้ศึกษาเกี่ยวกับมิติต่าง ๆ ของบรรยากาศองค์กร คือ มิติทางด้านขวัญและกำลังใจ มิติทางการบังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด มิติทางการสนับสนุนหรือช่วยเหลือ มิติทางด้านความห่างเหินของความรู้สึกทางด้านจิตใจ ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาในลักษณะของความเป็นทางการ และไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ทั้งนี้ ลิเคอร์ท (Likert, 1932) กล่าวถึง มิติบรรยากาศองค์กร ในด้านของ 1) กระบวนการภาวะผู้นำ 2) ลักษณะของปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจ 3) ลักษณะของกระบวนการติดต่อสื่อสาร 4) ลักษณะของกระบวนการเสวนาต่อกัน 5) ลักษณะการวางเป้าหมายหรือการออกคำสั่ง 6) ลักษณะของกระบวนการตัดสินใจ 7) ลักษณะของกระบวนการควบคุม 8) การฝึกอบรม ส่วนแนวคิดของ สทริงเจอร์ (Stringer, 1999 อ้างถึงใน ภูมิวิทย์ เวชกามา, 2543) ให้ความคิดเห็นในเรื่องมิติขององค์กรในส่วนของ 1) โครงสร้าง 2) ความท้าทาย และความรับผิดชอบ 3) ความอบอุ่นและการสนับสนุนในองค์กร 4) การให้รางวัลและการลงโทษ 5) ความขัดแย้ง 6) มาตรฐานผลการปฏิบัติงานและความหมาย 7) ความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง

โดยตัวชี้วัดลักษณะโครงสร้างองค์การ คือพิจารณาโครงสร้างขององค์การจาก การกระจายอำนาจ การแบ่งงานตามความชำนาญพิเศษ ความเป็นทางการ ขนาดองค์กร ขนาดของหน่วยงาน และเทคโนโลยีขององค์กรซึ่งพิจารณาได้จากการปฏิบัติงาน วัตถุประสงค์ ความรู้ ส่วนในด้านของลักษณะสภาพแวดล้อมจะพิจารณาจาก 1) สิ่งแวดล้อมภายนอกซึ่งมีตัวบ่งชี้คือความสลับซับซ้อนขององค์กร ความมั่นคงของงาน หน่วยงาน ความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อม 2) สิ่งแวดล้อมภายในตัวบ่งชี้คือแนวโน้มของความสำเร็จ ความเอาใจใส่ต่อพนักงาน ของผู้บริหาร แนวทางให้รางวัลและการลงโทษ ความมั่นคงของหน่วยงาน ความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน ความเปิดเผยหรือความปกปิดของระบบสื่อสารภายในที่ทำงาน

จากแนวคิดทฤษฎีในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานที่ได้เสนอมานี้ สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานไว้ 3 ลักษณะ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน การได้รับการฝึกอบรม
2. ปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ โครงสร้างและการบริหารขององค์กร รายได้ ค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์สนับสนุน สภาพแวดล้อมขององค์กร ระเบียบปฏิบัติงานขององค์กร สภาพกายภาพของพื้นที่ปฏิบัติงาน
3. ปัจจัยทางสังคม วัฒนธรรมและจิตวิทยา ประกอบด้วย ความภูมิใจในหน่วยงาน ความมั่นคง ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน สภาพการยอมรับจากหน่วยงานและผู้บังคับบัญชา ความต้องการความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ภาษา ความเชื่อ วัฒนธรรม ความศรัทธา ความผูกพันในกลุ่มของคน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

การที่องค์กรจะสามารถบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพได้นั้น ขึ้นอยู่กับบุคลากรในองค์กรซึ่งถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า และมีความสำคัญที่สุดตามหลักของการบริหาร ดังนั้นการสร้างเสริมให้บุคลากรมีความต้องการในการ ปฏิบัติงานและพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์กร ผู้บริหารจำเป็นต้องคำนึงถึง ความต้องการหรือสิ่งจูงใจของผู้ปฏิบัติงานเพื่อทำให้บุคลากรเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน ทুমเหตุความรู้ ความสามารถ ความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ในงานอย่างแท้จริง ไปสู่ความรักความผูกพัน และ ความซื่อสัตย์ในองค์กร ทั้งนี้ วัชรวิ ฐวธรรม และคณะ (2526) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ประกอบด้วย 1) ความสนใจในงานที่กระทำ 2) ทักษะและความสามารถที่จำเป็นสำหรับงาน 3) ความผูกพันกับงานที่ทำ 4) ความพึงพอใจจากงานที่ทำ 5) มีความเข้าใจว่าตนต้องทำอะไรและอย่างไร 6) มีเวลาพอที่จะทำงานนั้นให้เสร็จ 7) ลำดับความสำคัญและวางแผนการทำงาน 8) จัดเวลาในการทำงานอย่างเหมาะสม 9) เข้าใจกระบวนการในการทำงาน โดย นฤมล กิตตะยานนท์ (2527) ได้นำเสนอเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลในด้านของ

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้
 - 1.1 Thermographic characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์

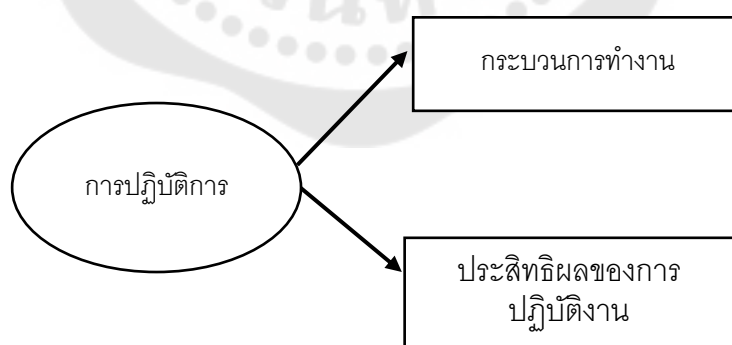
1.2 Competence characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความสามารถ ความ ถนัดและความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ได้มาจากการศึกษาอบรมและสั่งสม ประสบการณ์

1.3 Psychological characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ทัศนคติ ค่านิยม การรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (Work alert) แรงจูงใจในการทำงานสูง จะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกาย และกำลังใจให้แก่การทำงาน มากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กร หรือหน่วยงาน (Organization support) ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อ กำลังใจ ผู้ปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่านิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบ “การปฏิบัติงาน” หมายถึง การปฏิบัติตามภารกิจที่ถูกกำหนดด้วยการการใช้ความรู้ ความสามารถ เทคนิค รวมทั้งประสบการณ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการทำชิ้นงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามแผนงาน/โครงการของสถานศึกษาเอกชน โดยมีตัวบ่งชี้/สาระหลักเพื่อการวัดตามเกณฑ์ประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) 2 ด้าน คือ 1) กระบวนการทำงาน และ 2) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ดังภาพ



ภาพประกอบ 14 องค์ประกอบการปฏิบัติการ

นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการทำงาน”

แฮมเมอร์ (Hammer, 1993) ได้ให้ความหมายของ “การจัดการกระบวนการ” หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันในการแปลงปัจจัยนำเข้าต่างๆ มาสร้างให้เป็นผลผลิตที่มี

คุณค่าต่อลูกค้า รัมเลอร์ (Rummler, 1995) ได้ให้ความหมายของ “การจัดการกระบวนการ” ในรูปของขั้นตอนต่างๆ ที่ได้รับการออกแบบขึ้นมาเพื่อการผลิตสินค้าหรือบริการซึ่งส่วนใหญ่มักจะเป็นกระบวนการข้ามสายงานที่ส่งผ่านระหว่างส่วนงานภายในองค์กร โดยกระบวนการที่ทำให้เกิดสินค้าหรือบริการที่ส่งมอบให้กับลูกค้าภายนอกเรียกว่า “กระบวนการหลัก” นอกจากนี้ยังมี “กระบวนการสนับสนุน” ซึ่งเป็นกระบวนการทำงานอื่นๆ ที่ไม่ปรากฏชัดเจนแก่ลูกค้าภายนอกแต่มีความสำคัญกับการจัดการ สำนักงานข้าราชการพลเรือน (2553) ให้ความหมายของ “การจัดการกระบวนการ” ในด้านของการระดมทรัพยากรในการดำเนินงาน ได้แก่ บุคลากร วัสดุ แรงงาน และเครื่องจักร เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดเพื่อตอบสนองความต้องการของวัตถุประสงค์หลักขององค์กร แต่ทั้งนี้พื้นฐานทั่วไปขององค์กรถูกออกแบบมาตามสายงาน (Function Design) จึงทำให้การทำงานและการส่งการเป็นไปในลักษณะแนวดิ่ง ในขณะที่กระบวนการให้บริการต่างๆ เพื่อตอบสนองผู้รับบริการเป็นไปในแนวราบ การจัดการกระบวนการจะช่วยให้แนวคิดในการบริหารกระบวนการอย่างเป็นระบบเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการหลัก เพื่อช่วยทำให้วัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่านิยามเชิงปฏิบัติการตัวบ่งชี้/สาระหลักเพื่อการวัด “กระบวนการทำงาน” หมายถึง กิจกรรม ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกันภายใต้การจัดการทรัพยากรเพื่อการจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชนที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบการปฏิบัติการ ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

กิบสัน (Gibson, 1982) ได้ให้นิยามของคำว่า “ประสิทธิผล” ว่าเป็นความมุ่งหมายที่จะได้รับผลจากกระทำบางสิ่งบางอย่างทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ในขณะที่ ซามูโต (Zamuto, 1982) ได้กล่าวเสริมว่า ประสิทธิผลขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรมีการดำเนินงานโดยการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งตรงกับความหมายตามทฤษฎีองค์กรในด้านของ 1) ความหมายที่ใช้ในแนวทางเป้าหมาย (Goal - based approach) ดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ 2) ความหมายที่ใช้แนวทางระบบ (System - based approach) โดยพิจารณาจากการนำทรัพยากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กร 3) ความหมายที่ใช้แนวทางกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง (Multiple – constituencies approach) โดยพิจารณาจากความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความพึงพอใจของกลุ่มที่เกี่ยวข้องจนเกิดผลสำเร็จ ทั้งนี้ ซีชอร์ (Seashore, 1967) ได้กล่าวถึง

ความสามารถในการใช้ทรัพยากรทั้งภายในและภายนอกองค์กร มาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด เพื่อสนับสนุนกิจการและในการปฏิบัติงานขององค์การจัดว่าเป็นประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับ ฮอย และมิสเกล (Hoy, 1991) กล่าวถึงประสิทธิผลขององค์การในด้านของการใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่เป็นศูนย์รวมของการจัดการศึกษาที่จะส่งผลให้ครูและนักเรียนมีความพึงพอใจซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานของโรงเรียนมีประสิทธิผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโรงเรียน

เปรมสุริย์ เชื่อมทอง (2536) กล่าวว่า ประสิทธิผล คือ ความสำเร็จของผลงานในกลุ่มที่เกิดขึ้นตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าประสิทธิผลของโรงเรียน คือ ความสำเร็จของโรงเรียนที่สามารถทำหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ ทั้งนี้เกิดจาก ประสิทธิภาพของผู้บริหารโรงเรียนที่สามารถใช้ความรู้ความสามารถ และการใช้ภาวะผู้นำในการชักจูงและโน้มน้าวผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร (2536) ให้ความหมายว่าประสิทธิผลเป็นความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมาย และ วัตถุประสงค์ขององค์การ โดยประสิทธิผลเป็นการทำงานที่ได้ผลและสามารถวัดผลงานที่เทียบกับเป้าหมาย 1) โดยตรวจสอบวัตถุประสงค์การจัดตั้งองค์การ 2) ประเมินผลการดำเนินงานกับแผนงานที่กำหนด 3) ประเมินผลสำเร็จกับวัตถุประสงค์โดยการเปรียบเทียบผลงานที่ดำเนินการได้ตามแผนงานกับวัตถุประสงค์ขององค์การที่โดย 3) ประสิทธิผลของบุคคล ธงชัย สันติวงษ์ (2537) นอกจากนี้ วิทยา ด้านธำรงกุล (2546) กล่าวถึง ประสิทธิผล ในด้านของการปฏิบัติการ (Performance) ในเชิงปริมาณและคุณภาพสูงสุด เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ขององค์การโดยตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายและ วัตถุประสงค์ขององค์การโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้บรรลุผลตามที่องค์การกำหนดไว้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพเพื่อให้เกิดขึ้นตามความคาดหวังและความมุ่งหมายของลูกค้าซึ่งเป็นผู้รับบริการจากองค์การ

ในส่วนของผลการปฏิบัติงานมีนักวิชาการทั้งชาวต่างประเทศและชาวไทยได้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

โยเดอร์ (Yoder, 1982) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึงผลของพฤติกรรมที่ประเมินผลที่ได้ในเชิงปริมาณ ในขณะที่ ไวท์ (White 1991 อ้างถึงใน กัลยาณี สนธิสุวรรณ, 2542) ให้คำนิยามผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระดับของผลการผลิตที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ส่วน โบวี (Bovee, 1993) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานเป็นระดับ

ความสำเร็จของแต่ละองค์การที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายด้วยความมี ประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพปฏิบัติงานที่นำไปสู่การใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ จำเป็นจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคคลเสียก่อน ส่วน จำเนียร จวงตระกูล (2540) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานเป็นผลงานที่พนักงานปฏิบัติในช่วง ระยะเวลาหนึ่งทั้งในแง่คุณภาพ ปริมาณ และแบบอย่างของการปฏิบัติที่แสดงออกมา ซึ่ง สอดคล้องกับ กัลยาณี สนิทสุวรรณ (2542) ที่กล่าวว่าการปฏิบัติงานหมายถึงระดับผลงานที่ได้รับ มอบหมายที่บรรลุตามวัตถุประสงค์และมาตรฐานของการปฏิบัติงานที่กำหนดที่สามารถประเมินค่า ของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ภายในระยะเวลาที่กำหนด อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิธ มัชฌ กกร (2542) ในส่วนของ พิจิตรา ใช้เอกปัญญา (2551) ให้ความหมายไว้ว่าผลการปฏิบัติงานเป็น ผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำงานซึ่งแสดงถึงศักยภาพและประสิทธิภาพของบุคคลในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ ทั้งนี้โดย เฮิร์ชเบอร์ก (Herberg, 1959) ได้กล่าวกล่าวว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานคือ 1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) 2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) 3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself) 4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้ อย่างเต็มที่ 5) ความก้าวหน้า (Promotion) ได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาส ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม และมีปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factor) ซึ่ง ประกอบด้วย 1) เงินเดือน (Salary) 2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) 3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relations with superior, subordinate, peers) 4) สถานะทางอาชีพ (Status) 5) นโยบายและการ บริหารงาน (Company policy and administration) การจัดการ และการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร 6) สภาพการทำงาน (Working conditions) คือ สภาพทาง กายภาพของงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ 7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) 8) ความมั่นคงในงาน (Security) 9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision technical)

สรุปได้ว่านิยามเชิงปฏิบัติการตัวบ่งชี้/สาระหลักเพื่อการวัด “ประสิทธิภาพของการ ปฏิบัติการ” หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามตาม วัตถุประสงค์และมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานศึกษาเอกชนโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้ เกิดประโยชน์สูงสุดและสามารถวัดระดับความสำเร็จได้ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ

ตาราง 8 นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบการปฏิบัติการ

องค์ประกอบ	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ตัวบ่งชี้/สาระหลัก
การปฏิบัติการ	การปฏิบัติตามภารกิจที่ถูกกำหนดด้วยการ การใช้ความรู้ ความสามารถ เทคนิค รวมทั้งประสบการณ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่มา ประยุกต์ใช้ในการทำชิ้นงานที่ได้รับ มอบหมายให้สำเร็จตามแผนงาน/โครงการ ของสถานศึกษาเอกชน	1. กระบวนการทำงาน 2. ประสิทธิภาพของการ ปฏิบัติการ

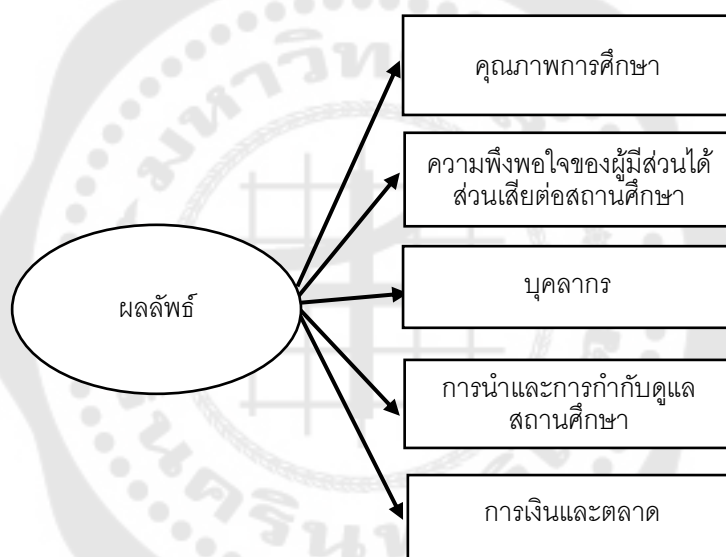
นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบ “ผลลัพธ์”

วรวิทย์ จันทรสุวรรณ (2564) กล่าวว่า ผลผลิต (output) คือ ผลที่เกิดขึ้นทันที ผลที่เกิดขึ้นโดยตรงจากการดำเนินโครงการกิจกรรมเสร็จสิ้น เช่น คุณภาพของนักเรียน สมรรถนะของผู้เรียน หรือผู้เรียนที่จบการศึกษา ผู้เรียนผ่านการฝึกอบรม ได้บทความวิจัยตีพิมพ์ ได้ทฤษฎีใหม่ ได้นิทานสองภาษา ได้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรม ฯลฯ ผลลัพธ์ (outcome) คือ ผลที่เกิดขึ้นต่อยอดจากผลผลิต หรือผลระยะยาวซึ่งเกิดเป็นผลจุดหมายปลายทาง หรือผลต่อเนื่องจากผลกระทบ ผลกระทบ (impact) คือ ผลที่เกิดขึ้นต่อเนื่องมาจากผลผลิต ประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากผลผลิตและผลลัพธ์ทำให้สังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างไร ดังนั้น Output และ Outcome มีความแตกต่างกันโดย Output คือสิ่งที่ทำออกมาเป็นผลิตภัณฑ์ (Product) ซึ่งวัดได้เมื่อสิ้นสุดการกระทำ / จบกิจกรรมนั้นๆ แต่ Outcome คือผลประโยชน์ที่ได้จาก Product ซึ่งต้องทอดระยะเวลาไว้ช่วงหนึ่งประมาณ 6 เดือน หรือ เมื่อสิ้นสุดปีการศึกษา การวัดผลลัพธ์ (Outcome) เป็นการวัดผลที่ได้รับจากผลของการดำเนินงานซึ่งแสดงถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมาย / ผู้เรียนทั้งในเรื่องความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมหรือการปฏิบัติ โดยนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือเป้าหมายที่วางไว้ตามวัตถุประสงค์ของแผนงานและโครงการ กล่าวคือเป็นการวัดประสิทธิผล (Effectiveness) โดยวัดความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์กับวัตถุประสงค์ของงาน

จักรกฤษณ์ จันทะคุณ (2553) กล่าวว่า ผลผลิต (output) หมายถึงผลที่เกิดขึ้นทันที ผลโดยตรงจากการดำเนินโครงการกิจกรรมเสร็จสิ้น เช่น คุณภาพของนักเรียน สมรรถภาพของบัณฑิตหรือผู้ผ่านการฝึกอบรม ผลกระทบ (impact) หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นต่อเนื่องมาจากผลผลิต

ผลลัพธ์ (outcome) หมายถึง ผลระยะยาวซึ่งเกิดเป็นผลจุดหมายปลายทาง หรือผลต่อเนื่องจากผลกระทบ

สรุปได้ว่านิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบ “ผลลัพธ์” หมายถึง ผลที่เกิดจากการบริหารและการดำเนินการของสถานศึกษาเอกชนที่ครอบคลุมการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความก้าวหน้า เพื่อการประเมิน ปรับปรุงคุณภาพสู่ความเป็นเลิศในการดำเนินงานของสถานศึกษา โดยมีตัวบ่งชี้/สาระหลักเพื่อการวัดตามเกณฑ์ประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) 5 ด้าน คือ 1) คุณภาพการศึกษา 2) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษา 3) บุคลากร 4) การนำและการกำกับดูแลสถานศึกษา และ 5) การเงินและตลาด ดังภาพ



ภาพประกอบ 15 องค์ประกอบผลลัพธ์

นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบผลลัพธ์ ด้านคุณภาพการศึกษา

เกษมา วรวรรณ ณ อยุธยา (2539) กล่าวว่าคุณภาพการศึกษา หมายถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการศึกษาเพื่อการพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ซึ่ง สมเกียรติ ชอบผล (2536) อธิบายถึงคุณภาพการศึกษาไว้ 3 ประการ คือ 1) คุณภาพเชิงปทัสสถานสังคม เป็นการประมวลความรับผิดชอบของสังคมในส่วนของคุณภาพที่สังคมต้องการ 2) คุณภาพเชิงวัตถุประสงค์ โดยใช้คุณลักษณะของผู้เรียนตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตรเป็นเกณฑ์ในการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน และ 3) คุณภาพในเชิงกระบวนการ เป็นการพิจารณาคุณภาพโดยยึดระบบการดำเนินงานด้านกระบวนการต่างๆ มีการกำหนดมาตรฐาน คุณภาพเพื่อเป็น

แนวทางในการปฏิบัติ ทั้งนี้ ชินภัทร ภูมิรัตน (2538) ได้กล่าวเสริมเรื่องคุณภาพที่ส่งผลต่อการศึกษาในส่วนของ การพิจารณาเป็นเชิงระบบโดยพิจารณาที่ 1) ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ปรัชญา และวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ความพร้อมในด้านบุคลากร อาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อุปกรณ์การเรียนการสอน และงบประมาณ 2) กระบวนการ ได้แก่ การบริหาร การจัดการเรียนการสอน และการวัดประเมินผล และ 3) ผลผลิต จะครอบคลุมทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ เชนง ยิน ชอง (Cheng Yin Cheong, 1996) ที่กล่าวถึงคุณภาพการศึกษาที่เป็นคุณลักษณะของปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตของระบบการศึกษาที่เน้นที่การให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก โดยคำนึงถึงความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ รวมถึงการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ส่วน สมศักดิ์ สิ้นธุระเวชญ์ (2539) กล่าวว่า คุณภาพการศึกษา หมายถึง การที่ผู้เรียนเกิด คุณลักษณะต่างๆ ครอบคลุมตามความคาดหวังของหลักสูตร ซึ่งสอดคล้องกับ อุทุมพร จามรมาน (2540) ได้ให้นิยามคุณภาพการศึกษาในแง่ของการอุดมศึกษาว่า หมายถึง ภาพรวมของผลผลิตและบริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ ในด้านของ ปรัชญา ประวัติ รุ่งเรือง (2544)กล่าวถึง “คุณภาพการศึกษา” มีความหมายครอบคลุมใน 3 มิติ คือ 1) เป้าหมาย/จุดมุ่งหมายของพันธกิจ 2) กระบวนการที่ใช้เพื่อให้ได้ผลตามเป้าหมาย และ 3) ผลการดำเนินงานที่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2543) กล่าวถึง คุณภาพการศึกษาเป็นการจัดการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ความคิด วิเคราะห์ ตัดสินใจในการดำรงชีวิต ให้สอดคล้องกับตนเองและสังคม ตลอดจนมีคุณธรรม จริยธรรม และวัฒนธรรมอันดีงาม และพัฒนาสิ่งแวดล้อม และมีสุขภาพกาย และสุขภาพจิตดี มีความเคารพ ยึด มั่นในสถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์และระบอบประชาธิปไตย โดย คุณภาพของผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงและมี คุณภาพดี โดยกระทรวงศึกษาธิการ (2549) กล่าวถึง คุณภาพการศึกษา ในความหมายด้านคุณภาพของผู้จบ การศึกษาที่จำเป็นต้องมีทักษะ ความรู้ และคุณสมบัติต่างๆ ครอบคลุมตามที่หลักสูตรกำหนด และ สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา (2546) กล่าวถึงคุณภาพการศึกษาในผลของภาพรวมที่เกิดขึ้นกับผู้เรียนในด้านความรู้ ความสามารถ และคุณธรรมตามระดับที่ผู้เรียนพึงเป็น

สรุปได้ว่านิยามเชิงปฏิบัติการตัวบ่งชี้/สาระหลักเพื่อการวัด “คุณภาพการศึกษา” หมายถึง คุณภาพที่เกิดขึ้นกับผู้เรียนที่ส่งผลให้ผู้เรียนมีทักษะความรู้ ความสามารถและคุณธรรม และคุณสมบัติครบถ้วนตามวัตถุประสงค์และเนื้อหาหลักสูตรของสถานศึกษาเอกชน

นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบผลลัพธ์ ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษา”

มิลเล็ต (Millet, 1954) ได้อธิบายถึงการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ประกอบด้วย 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันในการให้บริการ 2) การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา 3) การให้บริการทันต่อความต้องการ 4) การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก 5) การพัฒนาบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ มีการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เดวิส (Davis, 1967) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ ว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความ กระวนกระวายเหนื่อภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อความสามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไป มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ วอลแมน (Wollman, 1973) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึก มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ต้องการ หรือแรงจูงใจ กู๊ด (Good, 1998) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจและทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ นอกจากนี้ วอลเลสเตอร์ (Wallerstein, 1971) กล่าวว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่สามารถคาดคะเนได้จากการสังเกตพฤติกรรมของคนเหล่านั้นที่แสดงออกเมื่อได้รับการตอบสนองตามสิ่งที่มุ่งหวัง

กาญจนา ภาสุรพันธ์ (2531) กล่าวถึงความพึงพอใจในด้านของความความรู้สึก นี้ก็คิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับตามความคาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวัง สุเทพ เมฆ (2532) กล่าวว่า ความพึงพอใจในบรรยากาศในการเรียนการสอน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในการจัดองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน ซึ่งมีความสำคัญ ในการช่วยให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้อย่างมีชีวิตชีวา มีความเจริญงอกงาม มีความกระตือรือร้น เพื่อจะเรียนให้เกิดประโยชน์แก่ตนเอง พิชิตพันธุ์พิทยาแพทย์ (2542) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานหมายถึงความรู้สึกหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานที่เขาเห็นว่างานนั้นได้ตอบสนองความต้องการของเขาทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งสอดคล้องกับ สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชดี โพธิ์ทอง (2542) กล่าวว่าทัศนคติที่ดีจะเกิดขึ้นว่าเมื่อได้รับการตอบสนองที่ถูกต้องตรงกับความปรารถนา อันเป็นผลรวมของความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกมาเป็นระดับความชอบหรือไม่ชอบต่อเหตุการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานสำเร็จและได้ผลตอบแทนตามที่คาดหวังไว้จึงก่อให้เกิดเป็นความภาคภูมิใจ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกส่วนบุคคลที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังหรือเหนือกว่าที่บุคคลตั้งความหวังที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้วแสดง

ทัศนคติ พฤติกรรมที่มีความพอใจและแสดงพฤติกรรมในด้านบวกหลังจากได้รับการบริการตามความปรารถนาของบุคคลนั้นๆ

สารานุกรม (2565) ให้ความหมายของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง 'สนใจ' หรือ 'บุคคลที่สนใจ' และหมายถึงทุกเหล่านี้นบุคคลหรือองค์กรได้รับผลกระทบจากกิจกรรมและการตัดสินใจของบริษัท ในทุกองค์กรนอกเหนือจากเจ้าของแล้วผู้มีบทบาทสำคัญและกลุ่มทางสังคมต่าง ๆ มีส่วนร่วมซึ่งประกอบด้วยบุคคลหรือองค์กรที่ไม่ทางใดก็ทางหนึ่งมีความสนใจในการทำงานของ บริษัทเพราะเกี่ยวข้องไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ซึ่งหมายรวมถึงจำนวนพนักงาน ลูกค้า ชักพลาเยอร์ ผู้ถือหุ้น นักลงทุน หน่วยงานสาธารณะ องค์กรพัฒนาเอกชน สหภาพแรงงาน องค์กรพลเรือนชุมชน และสังคมโดยทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) ผู้มีส่วนได้เสียหลัก (Primary Stakeholders) ได้แก่ ผู้ใกล้ชิดองค์กรโดยตรง และได้รับประโยชน์หรือผลกระทบทางตรงจากการประกอบกิจการ เช่น พนักงาน ผู้บริหาร ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า ผู้ส่งมอบ ครอบคลุมพนักงาน นักลงทุน เจ้าหนี้ ชุมชนรอบถิ่นตั้งองค์กร เป็นต้น 2) ผู้มีส่วนได้เสียรอง (Secondary Stakeholders) เป็นผู้เกี่ยวข้องกับองค์กรโดยอ้อมหรือสังคมไกลออกไป โดยเป็นผู้ได้รับประโยชน์หรือผลกระทบทางอ้อมจากการประกอบกิจการ เช่น รัฐบาล หน่วยงานของรัฐ สมาคมการค้า กลุ่มวิชาชีพ NGO ผู้ที่จะมาเป็นลูกค้าหรือพนักงานในอนาคต ชุมชนนอกถิ่น ที่ตั้งองค์กร เป็นต้น

ISO (2015) ให้ความหมายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ บุคคล และกลุ่มอื่น ๆ ที่เพิ่มมูลค่าให้กับองค์กร หรือสนใจหรือรับผลกระทบจากกิจกรรมขององค์กร การสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียจะสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน ความต้องการและความคาดหวังของแต่ละผู้มีส่วนได้เสียมีความสนใจที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจขัดแย้งกับผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ หรือสามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว การรู้ความจำเป็นและความคาดหวังและการทำให้สอดคล้องจึงสามารถทำได้หลากหลายรูปแบบวิธี เช่น การร่วมมือ ต่อรอง เจรจา การจ้าง หรือการยกเลิก หรือ การทำให้มีกิจกรรม

จินต์ หวังตระกูลดี (2546) ให้ความหมายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กรที่ได้รับผลกระทบ และ/หรือส่งผลกระทบต่อองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจเป็นบุคคลภายในหรือภายนอกองค์กร และมีความสัมพันธ์โดยตรงหรือโดยอ้อมกับองค์กรก็ได้ โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักสำหรับองค์กรทั่วไปมักหมายถึงนักลงทุน พนักงาน และลูกค้า อย่างไรก็ตามแนวคิดในปัจจุบันมักให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ด้วย เช่น ชุมชน รัฐบาล และคู่ค้า

สรุปได้ว่านิยามเชิงปฏิบัติการตัวบ่งชี้/สาระหลักเพื่อการวัด “ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษา” หมายถึง ความรู้สึก ทัศนคติของนักเรียนและผู้ปกครองที่มีต่อสถานศึกษาเอกชนในด้านบวกอันเนื่องมาจากการได้รับบริการหรือการตอบสนองที่ดีจากสถานศึกษา

นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบผลลัพธ์ ด้านบุคลากร

ผู้วิจัยนำเสนอปัจจัยของผลลัพธ์ด้านบุคลากรในด้านของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

มอส (Morse, 1955) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือ การลดปัจจัยที่สร้างความเครียดต่อผู้ปฏิบัติงานเพราะความเครียดส่งผลต่อการขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แอปเปิ้ลไวท์ (Applewhite, 1965) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจที่เกิดจากการปฏิบัติงานหมายถึงความชื่นชมยินดีที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานส่วนตัวและงานกลุ่มกับเพื่อนร่วมงานที่มีทัศนคติที่ดีต่องานและมีความพึงพอใจกับรายได้จากองค์กร มิลตัน (Milton, 1981) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึงผลรวมของทัศนคติต่าง ๆ ที่แสดงออกเมื่อได้รับค่าจ้างตอบแทนที่ดี มีความมั่นคงในการทำงานและมีโอกาสก้าวหน้าจากการปฏิบัติงานรวมถึงได้รับการยอมรับนับถือ ความยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคม จากองค์กรที่ปฏิบัติงานและเพื่อนร่วมงาน สตาอัล และเซย์เลส (Strauss and Sayless, 1960 อ้างถึงใน เจนจิรา รอนไพริน, 2558) กล่าวว่า การที่บุคคลได้รับผลตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจก่อให้เกิดความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองตามความปรารถนาที่ก่อให้เกิดความตั้งใจการปฏิบัติงานจนประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

อัจจิมา หอมระรื่น (2552) และ มนชัย อรพิมพ์ (2550) ให้ความหมายความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของผู้ปฏิบัติงานโดยเกิดจากสภาพแวดล้อมการทำงาน กระบวนการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงานและค่าตอบแทน สุรเชษฐ์ ฝการัตน์สกุล (อ้างถึงใน เจนจิราพร รอนไพริน, 2558) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านของความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับตามความปรารถนาบุคคลทั้งทางด้าน ร่างกาย จิตใจและสังคมส่งผลดีต่อความรู้สึกให้มีความยินดีและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายและความคาดหวังของหน่วยงาน สุพิชญา อูร์เคนทร์เนตร (2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานแสดงถึงประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงาน สามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสภาพแวดล้อม สถานการณ์หรือกาลเวลา ความพึงพอใจมีผลทำให้เกิดทัศนคติในการทำงาน โดย

หากบุคลากรขาดความพึงพอใจจะทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ในองค์กร เช่น การขาดงาน การเปลี่ยนงาน การปฏิบัติงานได้ไม่เกิดประสิทธิภาพ เป็นต้น แต่หาก บุคลากรได้รับความพึงพอใจจากการตอบสนองต่าง ๆ ก็จะทำให้เกิดผลในทางบวกที่จะและเป็นผลให้ เกิดการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

สรุปได้ว่านิยามเชิงปฏิบัติการตัวบ่งชี้/สาระหลักเพื่อการวัด “ผลลัพธ์ด้านบุคลากร” หมายถึง การมุ่งเน้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานศึกษาเอกชนให้มีความรู้ความสามารถและมีความพึงพอใจในการทำงานเพื่อการการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบผลลัพธ์ ด้านการนำและการกำกับดูแลสถานศึกษา”

ผลลัพธ์สำคัญขององค์กรในเรื่องการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูงและการกำกับดูแลองค์กร เพื่อแสดงให้เห็นถึงสถานภาพทางการเงินที่ดี การเป็นองค์กรที่มีจริยธรรม ซึ่งทำให้บรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยมีข้อสังเกต ดังนี้

1. ความสำคัญของมาตรฐานจริยธรรม (Importance of High Ethical standards) องค์กรที่พนักงานมองว่าประพฤติตนอย่างมีจริยธรรมสามารถรับรู้ถึงผลประโยชน์ในเชิงบวกและผลลัพธ์ทางธุรกิจที่ดีขึ้น การรับรู้ถึงพฤติกรรมทางจริยธรรมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ความพึงพอใจในงาน ความมุ่งมั่นขององค์กร ความไว้วางใจ และพฤติกรรมที่เป็นพลเมืองขององค์กร พฤติกรรมที่เป็นพลเมืองขององค์กร ได้แก่ การเห็นแก่ประโยชน์ผู้อื่น ความมีเมตตาธรรม คุณธรรมของพลเมือง ความมีน้ำใจนักกีฬา และมารยาท

2. ผลลัพธ์ที่รายงาน (Results to Report) ผลลัพธ์ขององค์กรควรรวมถึงความสำเร็จที่โดดเด่นในการปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านสิ่งแวดล้อม กฎหมาย และกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ รายงานนี้เป็นเพียงองค์ประกอบหนึ่งของความรับผิดชอบต่อในวงกว้างและความพยายามในการสื่อสาร ซึ่งรวมถึงคำบรรยาย

3. การถูกต่อต้านหรือลงโทษ (Sanctions or Adverse Actions). หากองค์กรเคยถูกต่อต้านหรือลงโทษภายใต้สถานการณ์บางอย่าง สถาบันสมาชิกอาจมีความเสี่ยงที่จะไม่ปฏิบัติตามหรือไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา จากนั้นสถาบันจะต้องได้รับการประเมินเพิ่มเติมเพื่อแสดงให้เห็นว่าได้จัดการกับข้อกังวลที่ระบุและเป็นไปตามข้อกำหนด

4. ตัววัดการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Measures of Strategy Implementation) เนื่องจากองค์กรจำนวนมากมักมีปัญหาในการกำหนดตัววัดที่เหมาะสมในการดำเนินการตามกลยุทธ์คือกระบวนการที่ใช้เพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการ

ดำเนินการและดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ที่มีความจำเป็นในการดำเนินการอย่างเหมาะสมจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุด

สรุปได้ว่านิยามเชิงปฏิบัติการตัวบ่งชี้/สาระหลักเพื่อการวัด “ผลลัพธ์ด้านการนำและการกำกับดูแลสถานศึกษา” หมายถึง ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของสถานศึกษาเอกชนในด้านการสื่อสารการสร้างความรู้ความผูกพันกับบุคลากรเพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยม และการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อด้านการเงินภายในและภายนอก และความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง

นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบผลลัพธ์ ด้านการเงินและตลาด

การประเมินผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาดเกิดขึ้นเพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดความมั่นคงของการเงินและความคล่องตัวขององค์กร ทั้งนี้การประสบความสำเร็จจะสามารถประเมินได้จากที่ความมั่นคงทางการเงินและสภาพคล่องขององค์กรโดยมีข้อสังเกต ดังนี้

1. บทบาทของผู้บริหารระดับสูง (Senior Leaders' Role) วัดประเมินได้จากการจัดทำรายงานของผู้บริหารระดับสูงในองค์กรที่ต้องมีก็ทำรายงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อประเมินผลการดำเนินการและความมั่นคงของเงินที่หมุนเวียนอยู่ในองค์กร

2. ตัววัดที่เหมาะสมสำหรับการรายงาน (Appropriate Measures to Report) รายงานการจัดทำงบประมาณ (หรือเพียงแค่ “รายงานงบประมาณ”) ช่วยให้องค์กรต่างๆ เปรียบเทียบการใช้จ่ายจริงกับงบประมาณที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ยังมีส่วนช่วยให้องค์กรสามารถวางแผนงบประมาณการใช้จ่ายและรายรับในช่วงเวลาที่กำหนด จากนั้นเมื่อสิ้นสุดช่วงเวลานั้น รายงานการจัดทำงบประมาณของคุณจะแสดงให้เห็นว่าคุณเห็นว่าการจัดการกับงบประมาณค่าใช้จ่ายทางการเงินอย่างไร

สรุปได้ว่านิยามเชิงปฏิบัติการตัวบ่งชี้/สาระหลักเพื่อการวัด “ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด” หมายถึง ตัวชี้วัดผลด้านตลาดการเติบโต ความมั่นคง ประสิทธิภาพการดำเนินการด้านการเงินและความมีเสถียรภาพด้านการเงินของสถานศึกษาเอกชน ดังตาราง

ตาราง 9 นิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบผลลัพธ์

องค์ประกอบ	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ตัวบ่งชี้/สาระหลัก
ผลลัพธ์	ผลที่เกิดจากการบริหารและการดำเนินการของสถานศึกษาเอกชน	1. ด้านคุณภาพการศึกษา 2. ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษา 3. ด้านบุคลากร 4. ด้านการนำและการกำกับดูแลสถานศึกษา 5. ด้านการเงินและตลาดและตลาด

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้สังเคราะห์และสรุปผลการศึกษาของนิยามเชิงปฏิบัติการและตัวบ่งชี้องค์ประกอบความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน ทั้ง 7 ด้าน สามารถสรุปได้ดังแสดงในตาราง

ตาราง 10 สรุปนิยามเชิงปฏิบัติการองค์ประกอบความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน 7 ด้าน

องค์ประกอบ	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศ
1. การนำองค์กร	กระบวนการบริหารจัดการที่ผู้บริหารขององค์กรใช้ในการชี้้นำกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยมหลักที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และสื่อสารและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และค่านิยมองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากร	1. การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง 2. การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม
2. การบริหารเชิงกลยุทธ์	การกำหนดกลยุทธ์เพื่อพัฒนาสถานศึกษาโดยใช้ความสัมพันธ์และแนวโน้มความเป็นไปของสภาพแวดล้อมภายใน ภายนอกของสถานศึกษารวมถึงสภาพแวดล้อมทั่วไปเพื่อกำหนดกิจกรรมต่อเนื่องเพื่อใช้เป็นแนวทางสำคัญของการดำเนินการเชิงกลยุทธ์ของสถานศึกษาเพื่อช่วยให้รู้ทิศทางในการการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติโดยการกำหนดเป็นโครงการ แผนปฏิบัติการและการประเมินควบคุมกลยุทธ์เพื่อประโยชน์ในการแก้ไขและปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของสถานศึกษา	1. การจัดทำกลยุทธ์ 2. การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ตาราง 10 (ต่อ)

องค์ประกอบ	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศ
3. ลูกค้ำ	นักเรียนเรียนและผู้ปกครองซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการจากสถานศึกษาเอกชนในกรุงเทพมหานคร	1. เสียงของลูกค้ำ 2. ความผูกพันของลูกค้ำ
4. การวัด วิเคราะห์และ จัดการความรู้	การดำเนินงานเกี่ยวกับการวิเคราะห์ที่มาตราฐานการจัดกิจกรรม การเรียนการสอนตามองค์ประกอบการจัดการศึกษาสู่ความเป็น เลิศในวิถีสถานใหม่ of สถานศึกษาเอกชน	1. การวัด การ วิเคราะห์และการ ปรับปรุงผลการ ดำเนินการขององค์กร 2. การจัดการ สารสนเทศและการ จัดการความรู้
5. การพัฒนา บุคลากร	การมุ่งพัฒนาครูและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาเอกชน เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีความ สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการสู่การเป็นเลิศของสถานศึกษา	1. สภาพแวดล้อมของ บุคลากร 2. ความผูกพันของ บุคลากร
6. การปฏิบัติการ	การปฏิบัติตามภารกิจที่ถูกกำหนดด้วยการการใช้ความรู้ ความสามารถ เทคนิค รวมทั้งประสบการณ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่มา ประยุกต์ใช้ในการทำชิ้นงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตาม แผนงาน/โครงการของสถานศึกษาเอกชน	1. กระบวนการทำงาน 2. ประสิทธิภาพของการ ปฏิบัติงาน
7. ผลลัพธ์	ผลที่เกิดจากการบริหารและการดำเนินการของสถานศึกษา เอกชนที่ครอบคลุมการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความก้าวหน้า เพื่อการประเมิน ปรับปรุงคุณภาพสู่ความเป็นเลิศในการ ดำเนินงานของสถานศึกษา	1. คุณภาพการศึกษา 2. ความพึงพอใจของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ สถานศึกษา 3. บุคลากร 4. การนำและการ กำกับดูแล สถานศึกษา 5. การเงินและตลาด

การศึกษาของนิยามเชิงปฏิบัติการและตัวบ่งชี้องค์ประกอบความเป็นเลิศการบริหาร
สถานศึกษาเอกชน ทั้ง 17 ตัวบ่งชี้ สามารถสรุปได้ดังแสดงในตาราง

ตาราง 11 สรุปนิยามเชิงปฏิบัติการตัวบ่งชี้องค์ประกอบความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษา
 เอกชน 17 ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	คำถาม
1.การนำองค์กร	1.การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	บทบาทและหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา เอกชนในการนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายของสถานศึกษามาสู่การปฏิบัติของบุคลากร เพื่อความเป็นเลิศในการบริหารศึกษา	1.ผู้บริหารกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายของโรงเรียนสู่ความเป็นเลิศที่ชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2.ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรมีส่วนร่วมกำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ค่านิยมและแนวทางการปฏิบัติในสถานศึกษา 3.ผู้บริหารสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจและสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับครูและบุคลากรโดยใช้การติดต่อสื่อสารกันแบบสองทาง (Two-way communication) 4.ผู้บริหารสื่อสารโน้มน้าวใจเพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการพัฒนาสถานศึกษา 5.ผู้บริหารศึกษาวิเคราะห์สถานภาพของสถานศึกษาในปัจจุบันได้อย่างชัดเจน 6.ผู้บริหารส่งเสริมและกระตุ้นให้ครูและบุคลากรปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง
2.การกำกับดูแลและรับผิดชอบต่อสังคม	การติดตาม ควบคุม และมาตรการที่ผู้บริหารสถานศึกษา เอกชนใช้ในการกำกับ การตัดสินใจของ บุคลากรให้เป็นไปตาม วัตถุประสงค์โดยรวมของสถานศึกษา รวมถึงการกำหนดกลยุทธ์ นโยบาย และ พิจารณาอนุมัติ	การติดตาม ควบคุม และมาตรการที่ผู้บริหารสถานศึกษา เอกชนใช้ในการกำกับ การตัดสินใจของ บุคลากรให้เป็นไปตาม วัตถุประสงค์โดยรวมของสถานศึกษา รวมถึงการกำหนดกลยุทธ์ นโยบาย และ พิจารณาอนุมัติ	1.ผู้บริหารสร้างศรัทธา เป็นแบบอย่างที่ดีให้กับครูและบุคลากรโดยปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ 2.ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในทุกด้าน 3.ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและพัฒนาโรงเรียนจนบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจตามเป้าหมายที่วางไว้ 4.ผู้บริหารมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริหารโรงเรียน

ตาราง 11 (ต่อ)

องค์ประกอบ หลัก	องค์ประกอบ ย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	คำถาม
		แผนงานและ งบประมาณ และการ ติดตาม ประเมิน และ ดูแลการรายงานผล การดำเนินงาน กำกับ ดูแลสถานศึกษาให้มี ความเป็นเลิศในการ ปฏิบัติงาน	5. ผู้บริหารมีการกำหนดคุณลักษณะความเป็น เลิศของผู้เรียนทั้งในด้านของคุณธรรม จริยธรรม ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน นวัตกรรมจากการเรียนรู้ ของผู้เรียน 6. ผู้บริหารมีการกำหนดคุณลักษณะความเป็น เลิศของครูและบุคลากรในสถานศึกษาทั้งในด้าน คุณธรรม จริยธรรม การปฏิบัติหน้าที่ และการ สร้างสรรค์นวัตกรรม 7. ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาร่วมกับ ผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน ในการรณรงค์ในการใช้ ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อ ส่วนรวม 8. ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษา ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของ สถานศึกษาให้แก่ผู้ปกครอง/ชุมชนอย่างถูกต้อง
2. การบริหาร เชิงกลยุทธ์	1. การ วางแผนกล ยุทธ์	การบริหารจัดการ เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์และ แผนการทำงานของ สถานศึกษาที่ผู้บริหาร ระดับสูงกำหนดโดย การวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมภายใน และสภาพแวดล้อม ภายนอกเพื่อกำหนด ภารกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจ ทิศ ทางการบริหาร สถานศึกษาและมีการ	1. ผู้บริหารนำความต้องการ ความคาดหวังของ นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้ที่เกี่ยวข้องมากำหนด แผนกลยุทธ์ของโรงเรียน 2. ผู้บริหารกำหนดกลยุทธ์ในทุกระดับเพื่อ สถานศึกษาสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ และพันธกิจที่ กำหนดไว้ 3. ผู้บริหารมีการวิเคราะห์สภาพการณ์ภายนอก โรงเรียนเพื่อใช้จัดทำแผนและการดำเนินงานตาม แผนกลยุทธ์ 4. ผู้บริหารนำโอกาสหรือทั้งในปัจจุบันและใน อนาคตที่เอื้อต่อการดำเนินงานของโรงเรียนมา พิจารณาเพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการทำงาน 5. ผู้บริหารจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับ เป้าหมายหลักของสถานศึกษา 6. ผู้บริหารใช้กระบวนการที่เป็นระบบในการ

ตาราง 11 (ต่อ)

องค์ประกอบ หลัก	องค์ประกอบ ย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	คำถาม
		ถ่ายทอดวัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์ไปสู่การ ปฏิบัติ การจัดสรร ทรัพยากรที่เพียงพอ ปรับเปลี่ยนแผนเมื่อ สถานการณ์ เปลี่ยนแปลง รวมถึง การประเมินผล ความสำเร็จเพื่อรักษา เสถียรภาพของ สถานศึกษา	วางแผนเชิงกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว 7. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรใน สถานศึกษามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์
2. การนำกล ยุทธ์ไป ปฏิบัติ	การเปลี่ยนกลยุทธ์ที่ เป็นความคิดไปสู่การ ลงมือปฏิบัติการที่มี ระเบียบแบบแผนโดยมี การสื่อสารและ ถ่ายทอดแผนปฏิบัติ การให้ครูและบุคลากร รับรู้และเข้าใจ กำหนด กรอบระยะเวลาในการ ปฏิบัติและการ ประเมินผลการปฏิบัติ เพื่อนำไปสู่การ ปรับปรุงให้เหมาะสม กับสถานการณ์และ ความเปลี่ยนแปลงที่ เกิดขึ้นเพื่อความเป็น เลิศในการทำงานของ สถานศึกษา	1. ผู้บริหารสื่อสารและถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่ การปฏิบัติให้ครู บุคลากรในสถานศึกษาและ ผู้เกี่ยวข้องทราบอย่างชัดเจนทั้งโรงเรียน 2. ผู้บริหารกำหนดกรอบระยะเวลาของโครงการ กิจกรรมที่สามารถปฏิบัติได้ จริงสอดคล้องกับ บริบทของโรงเรียน และสามารถบรรลุเป้าหมาย ของตัวชี้วัดที่ตั้งไว้ 3. ผู้บริหารวิเคราะห์โครงการทั้งด้านผลผลิต ผลลัพธ์ งบประมาณผู้รับผิดชอบและระยะเวลา ของแต่ละ แผนงาน/โครงการ 4. ผู้บริหารจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้การทำงานบรรลุตามแผนกลยุทธ์และ แผนปฏิบัติการ 5. ผู้บริหารมีการพบปะเยี่ยมเยียนนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชนอย่างสม่ำเสมอเพื่อรับฟังข้อ ร้องเรียนและข้อคิดเห็นต่างๆ 6. ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษารับฟัง ข้อคิดเห็นจากผู้ประเมินภายนอกในการ ตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของ	

ตาราง 11 (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	คำถาม
			สถานศึกษา 7. ผู้บริหารมีการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ขององค์กรว่ามีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ที่ดำเนินการและนำมาปรับปรุงแก้ไข 8. ผู้บริหารมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี
3. ลูกค้ำ	1. เสียงของลูกค้ำ	การรับฟังความคิดเห็นของผู้เรียนและผู้ปกครองซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถานศึกษาเพื่อสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความปรารถนา ตลอดจนข้อร้องเรียน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาแก้ไขและปรับปรุงประสิทธิภาพของสถานศึกษา	1. ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาให้ความสำคัญต่อปัญหาของผู้เรียน 2. สถานศึกษารวบรวมข้อมูลรายละเอียดและจัดทำฐานข้อมูลของผู้เรียน ผู้ปกครองทั้งในปัจจุบันและในอนาคตอย่างถูกต้องและทันสมัย 3. สถานศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้เรียน ผู้ปกครองอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความผูกพันในระยะยาว 4. ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาให้ความสำคัญกับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่างๆ จากทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา 5. ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาจัดลำดับความสำคัญของงานที่ให้บริการกับผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน 6. สถานศึกษาแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้กับผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน ได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ
	2. ความผูกพันของลูกค้ำ	ความประทับใจ ความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้ปกครองซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการจัดบริการวิชาการและสิ่งแวดล้อมของสถานศึกษา และ	1. สถานศึกษามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมของชุมชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมของสถานศึกษา 2. สถานศึกษามีการจัดกิจกรรม/โครงการที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน และศิษย์เก่าอย่างต่อเนื่อง 3. สถานศึกษาจัดบริการให้คำปรึกษาด้านวิชาการ

ตาราง 11 (ต่อ)

องค์ประกอบ หลัก	องค์ประกอบ ย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	คำถาม
		พร้อมที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของสถานศึกษา	หรือวิชาชีพแก่ผู้เรียน 4.สถานศึกษาจัดทำหลักสูตร กระบวนการเรียนการสอนและการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ที่ทันสมัย 5.สถานศึกษาจัดสภาพแวดล้อม บรรยากาศ บริการแหล่งเรียนรู้ และสร้างนวัตกรรมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ของนักเรียน 6.สถานศึกษาจัดให้มีนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการเรียนรู้เพื่อตอบสนองความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา 7.สถานศึกษามีครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีความรู้ความสามารถตรงตามกลุ่มสาระและวิชาที่สอน 8.สถานศึกษาปรับปรุงคุณภาพทางวิชาการ อาคารสถานที่ และบุคลากรในสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง
4.การวัด วิเคราะห์ และการ จัดการ ความรู้	1.การวัด วิเคราะห์ และการ ปรับปรุงผล การ ดำเนินการ	การดำเนินงานเกี่ยวกับ การวิเคราะห์ มาตรฐานการจัด กิจกรรมการเรียนการสอนตามองค์ประกอบ ความเป็นเลิศในการ	1.สถานศึกษากำหนดมาตรฐาน เกณฑ์การบริหารจัดการและการดำเนินการของสถานศึกษาเพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ 2.สถานศึกษามีตัวชี้วัดในการวิเคราะห์การปฏิบัติงานจากผลการประเมินแต่ละตัวชี้วัดเพื่อ

ตาราง 11 (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	คำถาม
	ขององค์กร	จัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน	<p>นำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการบริหารให้บรรลุตามเป้าหมาย วิสัยทัศน์และพันธกิจของสถานศึกษา</p> <p>3.สถานศึกษามีระบบติดตามเพื่อประเมินผลผู้เรียนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทางด้านคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ</p> <p>4.สถานศึกษามีการพัฒนาระบบสารสนเทศและให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยติดตามการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการของสถานศึกษา</p> <p>5.สถานศึกษามีการเลือกใช้ข้อมูลสารสนเทศจากความพึงพอใจของผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชนจากสื่อสังคมออนไลน์เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานของสถานศึกษา</p> <p>6.สถานศึกษามีเกณฑ์ประเมินความสามารถในเชิงแข่งขัน ความมั่นคงทางการเงิน และความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ</p> <p>7.สถานศึกษาประเมินผลการดำเนินงานโดยลำดับความสำคัญเรื่องที่ต้องปรับปรุงในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรในสถานศึกษา</p>
2.การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้	<p>การนำข้อมูลการเรียนรู้ของนักเรียนมาทำการวิเคราะห์ประมวลผลเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาและปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนของครู ตลอดจนเป็นข้อมูลที่</p>	<p>1.ครูและบุคลากรในสถานศึกษามีส่วนร่วมในการวางแผนเกี่ยวกับการเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูล และการเผยแพร่สารสนเทศ</p> <p>2.สารสนเทศในสถานศึกษามีความเที่ยงตรงทันสมัยและครอบคลุมรายละเอียดเพื่อการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพให้กับผู้เรียน</p> <p>3.ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในสถานศึกษาสามารถนำข้อมูลและสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงานโดยสอดคล้องกับทิศทางและ</p>	

ตาราง 11 (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	คำถาม
		ผู้บริหารสามารถนำมาใช้ในการวางแผนและตัดสินใจในการบริหารโรงเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	เป้าหมายของสถานศึกษาในปัจจุบัน 4.ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาสามารถนำข้อมูลและสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายของสถานศึกษาในอนาคต 5.สถานศึกษามีการพัฒนากระบวนการสารสนเทศนวัตกรรมและให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการจัดการเรียนการสอน
5.การพัฒนาบุคลากร	1.สภาพแวดล้อมของบุคลากร	การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสภาพแวดล้อมทางสังคมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรสถานศึกษา เอกชนให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในวิถีฐานใหม่	1.สถานศึกษาจัดการอบรมเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพครูในการจัดการ เรียนรู้ เช่น วิธีการจัดการเรียน การสอน การออกแบบข้อสอบ การ วัดผล ประเมินผล เป็นต้น 2.สถานศึกษามีการประเมินความสามารถและพัฒนาศักยภาพของครูและบุคลากรให้พร้อมต่อการปฏิบัติหน้าที่ 3.ผู้บริหารสถานศึกษามุ่งเน้นพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง 4.ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริม สนับสนุนให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาเข้ารับการฝึกอบรมหรือประชุมสัมมนาทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง 5.ผู้บริหารสถานศึกษานับสนุนครูและบุคลากรทางการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองจากการอ่านตำรา วารสารและการค้นคว้าวิจัย 6.ผู้บริหารสถานศึกษาจัดให้มีการประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างครูและบุคลากรในกลุ่มสาระ

ตาราง 11 (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	คำถาม
	2. ความผูกพันของบุคลากร	ความรู้สึกรักของครูและบุคลากรในสถานศึกษาที่มีความผูกพันต่อสถานศึกษา มีความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของสถานศึกษาและพร้อมที่จะปฏิบัติงานเพื่อความก้าวหน้าของสถานศึกษา	1. ผู้บริหารมอบหมายงานสำคัญให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาปฏิบัติด้วยความไว้วางใจ 2. ผู้บริหารดูแลเอาใจใส่เกี่ยวกับสวัสดิการของครูและบุคลากรทางการศึกษา 3. ผู้บริหารให้รางวัลแก่ครูและบุคลากรภายในสถานศึกษาที่มีความคิดสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษา 4. ผู้บริหารประกาศยกย่องครูดีเด่นของโรงเรียนให้สาธารณชนทราบ 5. ผู้บริหารจัดแสดงผลงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ประสบความสำเร็จให้เพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกคนทราบ
6. การปฏิบัติการ	1. กระบวนการทำงาน	กิจกรรม ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกันภายใต้การจัดสรรทรัพยากรเพื่อการจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชนที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. ผู้บริหารกำหนดสมรรถนะหลักของกระบวนการและระบบการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน 2. ผู้บริหารออกแบบระบบและกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมภาระกิจทุกด้าน 3. ผู้บริหารจัดระบบการควบคุมและตรวจสอบการทำงานทุกขั้นตอนโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล 4. ผู้บริหารควบคุมปรับปรุงกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อกำหนด
	2. ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	ผลลัพธ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามตามวัตถุประสงค์และมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานศึกษาเอกชนโดย	

ตาราง 11 (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	คำถาม
		ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดและสามารถวัดระดับความสำเร็จได้ในเชิงปริมาณและคุณภาพ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้บริหารกำหนดจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน 2. ผู้บริหารกำหนดวิธีการประเมินผลให้สอดคล้องกับลักษณะของงาน 3. ผู้บริหารกำหนดหน่วยงานหรือบุคลากรที่มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายให้เป็นผู้รับผิดชอบในการประเมินอย่างเปิดเผย 4. ผู้บริหารกำหนดหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน 5. ผู้บริหารสร้างความเข้าใจและการยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการประเมินผล 6. ผู้บริหารจัดระบบการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือต่อ ภาวะฉุกเฉิน การป้องกัน การแก้ไขและการฟื้นฟูอย่าง ต่อเนื่อง
7. ผลลัพธ์	1. ผลลัพธ์ด้านคุณภาพการเรียนรู้ของนักเรียน	ผลลัพธ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามตามวัตถุประสงค์และมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานศึกษาเอกชนโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดและสามารถวัดระดับความสำเร็จได้ในเชิงปริมาณและคุณภาพ	<ol style="list-style-type: none"> 1. นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนแต่ละกลุ่มสาระเป็นไปตามเกณฑ์ 2. นักเรียนมีผลการประเมินสมรรถนะที่สำคัญตามหลักสูตรเป็นไปตามเกณฑ์ 3. นักเรียนมีความประพฤติดี มีวินัยสอดคล้องกับเกณฑ์/มาตรฐานสากล 4. นักเรียนสามารถเข้าศึกษาต่อในสถานศึกษาที่เป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ 5. นักเรียนมีนิสัยรักการอ่านและแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากห้องสมุด แหล่งเรียนรู้และสื่อต่างๆ รอบตัว
	2. ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของ	ความรู้สึกรัก ทศนคติของนักเรียนและผู้ปกครองที่มีต่อสถานศึกษา	<ol style="list-style-type: none"> 1. นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษา 2. ผู้ปกครองและชุมชนมีความพึงพอใจต่อการ

ตาราง 11 (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	คำถาม
	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษา	เอกชนในด้านบวกอันเนื่องมาจากการได้รับบริการหรือการตอบสนองที่ดีจากสถานศึกษา	จัดการเรียนการสอนของสถานศึกษา 3. ผู้ปกครอง ชุมชนมีความพึงพอใจต่อความประพฤติดีมีวินัยของนักเรียน 4. ผู้ปกครองและชุมชนได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการเรียนของนักเรียน
3. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	การมุ่งเน้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานศึกษาเอกชนให้มีความรู้ความสามารถและมีความพึงพอใจในการทำงานเพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของการปฏิบัติงานในวิธีฐานใหม่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด	1. ครูและบุคลากรในสถานศึกษารับทราบในแผนปฏิบัติการและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องตามกรอบระยะเวลาของโครงการ 2. ครูและบุคลากรในสถานศึกษาสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดที่ตั้งไว้ 3. ครูและบุคลากรในสถานศึกษานำข้อคิดเห็นจากการประเมินทั้งภายในและภายนอกมาปรับปรุง พัฒนาการทำงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ	รับผิดชอบ
4. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลสถานศึกษา	ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของสถานศึกษาเอกชนในด้านการสื่อสารการสร้าง ความผูกพันกับบุคลากรเพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมและการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อด้านการเงินภายในและภายนอกและความรับผิดชอบต่อ	1. ผู้บริหารมีการรายงานผลข้อมูลในปัจจุบันโดยเปรียบเทียบเป้าหมายกับผลผลิต 2. ผู้บริหารมีการรายงานผลการประเมินการดำเนินการทุกด้านของสถานศึกษา 3. ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงผลลัพธ์ด้านงบประมาณการเงิน 4. ผู้บริหารวิเคราะห์สารสนเทศโดยนำผลการวิเคราะห์มาจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงผลการดำเนินการ	

ตาราง 11 (ต่อ)

องค์ประกอบ หลัก	องค์ประกอบ ย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	คำถาม
		ต่อสังคมในวงกว้าง	
	5. ผลลัพธ์ ด้านการเงิน และตลาด	ตัวชี้วัดผลด้านตลาด การเติบโต ความมั่นคง ประสิทธิภาพการ ดำเนินการด้าน	1. สถานศึกษามีการจัดทำงบประมาณที่ สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถานศึกษา 2. สถานศึกษามีการสำรองเงินสตออย่างเพียงพอ ต่อรายจ่ายที่เกิดขึ้น 3. สถานศึกษาจัดเก็บค่าเล่าเรียนจากผู้ปกครองได้ ครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนดและมีสภาพ คล่องทางการเงิน

3. สถานศึกษาเอกชน

การจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชน มีลักษณะที่แตกต่างไปจากการจัดการศึกษาของภาครัฐหลายประการ ในด้านของการลงทุน ลักษณะการจัดตั้ง การดำรงตำแหน่งของผู้บริหาร ระดับชั้นที่เปิดสอน เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, 2550) ทั้งนี้ สภาพการจัดการศึกษาเอกชนในสภาพปัจจุบัน มีทั้งระดับที่ต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนการจัดการศึกษาเอกชนต่ำกว่าระดับปริญญาตรีจะอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ซึ่งมีรูปแบบและประเภทการศึกษาที่หลากหลาย (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ., 2540) ประกอบไปด้วย การจัดการศึกษาปฐมวัย และการศึกษา ขั้นพื้นฐาน ดังนี้ 1) สถานพัฒนาเด็กปฐมวัย ได้แก่ ศูนย์เด็กเล็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ศูนย์พัฒนา เด็กก่อนเกณฑ์ของสถาบันศาสนา ศูนย์บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มของเด็กพิการ และเด็ก ซึ่งมีความต้องการพิเศษ หรือสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยที่เรียกชื่ออย่างอื่น 2) โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียน ของรัฐ โรงเรียนเอกชน และโรงเรียนที่สังกัดสถาบันพุทธศาสนาหรือศาสนาอื่น และ 3) ศูนย์การเรียน ได้แก่ สถานที่เรียนที่หน่วยงานจัดการศึกษานอกโรงเรียน บุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์การชุมชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การเอกชน องค์การวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ โรงพยาบาล สถาบันทางการแพทย์ สถานสงเคราะห์ และสถาบันสังคมอื่นเป็นผู้จัด

รูปแบบการศึกษาในระบบโรงเรียน

การจัดการศึกษาแบ่งเป็น 3 ประเภท

1. ประเภทสามัญศึกษา เป็นการจัดการเรียนการสอนวิชาสามัญในระดับ การศึกษาต่าง ๆ ตามหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการ
2. ประเภทอาชีวศึกษา เป็นการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ในหลักสูตรต่าง ๆ ทั้งที่เป็นหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการและตามหลักสูตรที่ได้รับอนุมัติ จากกระทรวงศึกษาธิการ
3. รูปแบบการศึกษานอกระบบโรงเรียน เป็นการจัดการเรียนการสอนวิชาสามัญ ตามหลักสูตรมัธยมศึกษาตอนปลายนอกโรงเรียน
 - 3.1 ประเภทการศึกษานอกโรงเรียนเป็นการจัดการเรียนการสอนวิชาสามัญ ตามหลักสูตรมัธยมศึกษาตอนปลายนอกโรงเรียน
 - 3.2 ประเภทเฉพาะกาล เป็นการจัดการเรียนการสอนโดยมีกำหนดเวลา การศึกษา เป็นครั้งคราว
 - 3.3 ประเภทสอนศาสนา เป็นการจัดการเรียนการสอนเกี่ยวกับศาสนาต่าง ๆ ได้แก่ โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม โรงเรียนสอนศาสนาซิก และโรงเรียนสอนศาสนาคริสต์
4. ประเภทส่งคำสอน เป็นการจัดการเรียนการสอน โดยวิธีส่งคำสอนให้แก่ผู้เรียน
5. ประเภททวติวิชา เป็นการจัดการเรียนการสอนเพื่อเสริมความรู้ให้แก่ผู้เรียนในวิชา บางวิชา
6. ประเภทศิลปศึกษา เป็นการจัดการเรียนการสอนในทางศิลปะต่าง ๆ
7. ประเภทอาชีวศึกษา เป็นการจัดการเรียนการสอนเกี่ยวกับวิชาชีพและการอาชีพ ในสาขาวิชาต่าง ๆ ในระยะสั้น ๆ

รูปแบบการศึกษาพิเศษและการศึกษาสงเคราะห์

การจัดการศึกษาแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. ประเภทการศึกษาพิเศษ เป็นการจัดการศึกษาให้แก่บุคคลที่มีลักษณะพิเศษ หรือ ผิดปกติทางร่างกาย สติปัญญาหรือจิตใจ เช่น โรงเรียนสอนคนตาบอด โรงเรียนสอนคนหูหนวก
2. ประเภทการศึกษาสงเคราะห์ เป็นการจัดการศึกษาให้แก่ผู้ยากไร้หรือผู้ เสี่ยงเปรียบทางการศึกษา

จะเห็นได้ว่าพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา เอกชน มีการบริหารจัดการ โดยมีอำนาจหน้าที่บริหารงานราชการทั่วไป การดำเนินการตาม

กฎหมาย ตลอดจนเสนอความเห็นกำหนดนโยบายและแผนพัฒนาการจัดการศึกษาเอกชน และรูปแบบของ การจัดการศึกษาของเอกชนก็มีความหลากหลาย ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งสถานศึกษานั้น ๆ

จากการจัดการศึกษาตามรูปแบบและประเภทต่างดังกล่าวข้างต้นนั้นจะมีโรงเรียนหนึ่งที่รัฐมีนโยบายและมาตรการในการดำเนินการเป็นกรณีพิเศษ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

1. โรงเรียนนโยบายพิเศษ เป็นโรงเรียนที่จัดการเรียนการสอนตามนโยบายที่รัฐกำหนด ว่าเป็นกรณีพิเศษ เพื่อความมั่นคงของประเทศเป็นสำคัญ ประกอบด้วย

1.1 โรงเรียนนานาชาติ ซึ่งจัดการเรียนการสอนโดยใช้หลักสูตรของประเทศต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของชาวต่างประเทศที่เข้ามาประกอบอาชีพเป็นการชั่วคราวในประเทศไทย

1.2 โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ซึ่งจัดการศึกษาวิชาศาสนาวิชาสามัญและ วิชาชีพให้แก่ผู้ที่นับถือศาสนาอิสลาม

1.3 โรงเรียนเอกชนเพื่อสอนภาษาจีน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ โรงเรียน ประเภทสามัญศึกษาซึ่งจัดการเรียนการสอนวิชาสามัญศึกษาตามหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการ และได้รับอนุญาตให้สอนวิชาภาษาจีนเป็นวิชานอกหลักสูตร อีกประเภทหนึ่ง ได้แก่ โรงเรียน ประเภทอาชีพศึกษานอกระบบโรงเรียน ซึ่งจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาจีนโดยใช้หลักสูตรและ แบบเรียนตามที่ได้รับอนุมัติจากกระทรวงศึกษาธิการ

2. โรงเรียนเอกชนการกุศล เป็นโรงเรียนที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการกุศล อย่างแท้จริง โดยการจัดการศึกษาสำหรับเด็กยากจน เด็กกำพร้า เด็กด้อยโอกาสและเด็กพิการ ทั้งทางร่างกายและสติปัญญา

2.1 โรงเรียนเอกชนที่สำนักพระราชวังเป็นผู้รับใบอนุญาต และโรงเรียนสงเคราะห์ เด็กยากจนตามพระราชประสงค์

2.2 โรงเรียนในบรมราชูปถัมภ์ และ/ หรือพระราชูปถัมภ์ที่จัดการศึกษาเพื่อการกุศล

2.3 โรงเรียนการกุศลของวัดในพระพุทธศาสนา

2.4 โรงเรียนการศึกษาพิเศษและการศึกษาสงเคราะห์

4. วิถีฐานใหม่ (New Normal)

นิว นอร์มอล (New Normal) ถูกนำมาใช้ครั้งแรกโดยบิลล์ กรอส (Bill Gross) ผู้ก่อตั้งบริษัทบริหารสินทรัพย์ชาวอเมริกัน โดยตอนนั้นเขาใช้อธิบายถึงสภาวะเศรษฐกิจโลก หลังจากเกิด

วิกฤติเศรษฐกิจแฮมเบอร์เกอร์ ในสหรัฐฯ ช่วงระหว่างปี 2007-2009 วิกฤติเศรษฐกิจจะมีรูปแบบค่อนข้างตายตัวและเป็นวงจรเดิม คือเมื่อเศรษฐกิจเติบโตไปได้ช่วงระยะหนึ่ง จะมีปัจจัยที่ทำให้เกิดเป็นวิกฤติทางเศรษฐกิจ และหลังจากเกิดวิกฤติเศรษฐกิจ ไม่นานเศรษฐกิจก็จะเริ่มฟื้นตัว แล้วก็กลับมาเติบโตได้ดีอีกครั้ง สิ่งเหล่านี้คือสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นปกติ จนเรียกได้ว่าเป็น 'เรื่องปกติ' (Normal)

สืบเนื่องจากการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่เกิดขึ้นตั้งแต่ พ.ศ. 2562 โดยมีสาเหตุมาจากไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ในนครอู่ฮั่น เมืองหลวงของมณฑลหูเป่ย์ ประเทศจีน องค์การอนามัยโลกได้ประกาศให้การระบาดนี้เป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ ในวันที่ 30 มกราคม 2563 และประกาศให้เป็นโรคระบาดทั่ว ในวันที่ 11 มีนาคม 2563 ส่งผลให้การดำเนินชีวิตของคนในสังคมเปลี่ยนแปลงไป รวมถึงพฤติกรรมและวิถีการทำงานที่มีความยืดหยุ่นมากขึ้นโดยเปลี่ยนจากวิถีการทำงานที่สำนักงานมาเป็นการทำงานที่บ้าน (Work from Home) เพราะความผิดปกติแบบใหม่ที่ไม่เหมือนเดิม (New Normal)

คณะกรรมการราชบัณฑิตยสภาได้บัญญัติศัพท์ใหม่ "New Normal" ให้เขียนทับศัพท์ภาษาอังกฤษว่า นิวนอร์มัล หมายถึง ความปกติใหม่, ฐานวิถีชีวิตใหม่, ฐานฐานใหม่ (New Normal) เป็นสถานการณ์ภายหลังจากการเปลี่ยนแปลงที่รุนแรงบางอย่างเกิดขึ้นโดยเข้ามาแทนที่สถานะที่ประพฤติเป็นนิสัยปกติหลังจากเหตุการณ์บางอย่างเกิดขึ้น ฐานฐานใหม่เป็นความเปลี่ยนแปลงของชีวิตประจำวัน หลังการระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ส่งผลกระทบต่อทุกคนในสังคม ทุกด้าน โดยเฉพาะในส่วนของสถานศึกษาที่ต้องเปลี่ยนแปลงการจัดการศึกษาในระดับชั้นต่าง ๆ ตั้งแต่ระดับปฐมวัย ประถมศึกษา มัธยมศึกษา และระดับอุดมศึกษา เพื่อความปลอดภัยของทุกคนในสถานศึกษาตามมาตรการทางสาธารณสุข ราชบัณฑิตยสภา โดยคณะกรรมการบัญญัติศัพท์นิเทศศาสตร์ราชบัณฑิตยสภา ได้ อธิบายคำนี้เอาไว้ว่า ฐานฐานใหม่ หมายถึง รูปแบบการ ดำเนินชีวิตแบบใหม่ซึ่งแตกต่างจากเดิม ไม่เหมือนกับแนวทางปฏิบัติที่คนในสังคมคุ้นเคยอย่าง เป็นปกติและเคยคาดหมายล่วงหน้าได้ เป็นเพราะมีสิ่งมากระทบ จนต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ ภายใต้หลักของมาตรฐานใหม่ (ปราโมทย์ ยอดแก้ว, 2564) ซึ่งสอดคล้องกับ พัชราภรณ์ ดวงชื่น (2563) ที่กล่าวว่า ฐานฐานใหม่ (New Normal) เป็นรูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากอดีต อันเนื่องมาจากมีบางสิ่งมากระทบจนแบบแผนและแนวทางปฏิบัติที่คนในสังคมคุ้นเคยอย่าง เป็นปกติและคุ้นเคยเกิด การเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่ที่ไม่คุ้นเคย รูปแบบวิถีฐานใหม่นี้ก่อให้เกิดวิถีปฏิบัติ วิถีการเรียนรู้ วิถีการสื่อสาร และวิถีการใช้ชีวิตแบบใหม่เกิดขึ้น หลังจากเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างใหญ่หลวงและรุนแรงอย่างใดอย่างหนึ่ง

ทำให้มนุษย์ต้องปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์ปัจจุบันมากกว่าจะอ้างรักษาวิถีดั้งเดิมหรือหวงหาถึงอดีต คำว่า “วิถีฐานใหม่” กำเนิดขึ้นในช่วงหลังวิกฤติเศรษฐกิจถดถอยทั่วโลกในช่วงต้นคริสต์ศตวรรษที่ 21 (ค.ศ. 2007 - 2008) เนื่องจากเปลี่ยนแปลงในระบบเศรษฐกิจครั้งใหญ่ที่ส่งผลให้การจัดการบางอย่างที่เคยถูกมองว่าผิดปกติได้กลับกลายมาเป็นสิ่งที่พบเห็นกันเป็นปกติได้ ส่วน “วิถีฐานใหม่” (New Normal) ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ช่วงปลาย พ.ศ. 2562 ถึงปัจจุบัน พ.ศ. 2564 เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและรุนแรง จนแพร่กระจายไปในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกส่งผลให้เกิดการติดเชื้อและเสียชีวิตเป็นจำนวนมาก มนุษย์จึงจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อป้องกันตนเองเพื่อให้ปลอดภัยจากโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้วยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมดำรงชีวิตที่ผิดไปจากวิถีเดิม ๆ มาเป็นการดำรงชีวิตแบบใหม่เพื่อให้ปลอดภัยจากการติดเชื้อ ควบคู่ไปกับความพยายามรักษาและฟื้นฟูศักยภาพ ทางสังคม เศรษฐกิจ และการศึกษา การปรับแนวคิด วิสัยทัศน์ วิธีการจัดการ ตลอดจนพฤติกรรมที่เคยทำจนเป็นกิจวัตรที่คุ้นเคยกันเป็นปกติมาแต่เดิมได้เปลี่ยนแปลงไป เช่น การสวมใส่หน้ากากอนามัยเมื่อต้องอยู่ในที่ชุมชน การล้างมือด้วยแอลกอฮอล์ การคัดกรองและตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าไปในอาคาร เป็นต้น ปัจจุบันสิ่งใหม่เหล่านี้ได้กลายเป็นความปกติใหม่ที่เกิดความคุ้นชินและกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตปกติของผู้คนในสังคม (สุภาภรณ์ พรหมบุตร, 2564)

มาลี บุญศิริพันธ์ (2563) คณะกรรมการบัญญัติศัพท์นิเทศศาสตร์ราชบัณฑิตยสภา กล่าวว่า ราชบัณฑิตยสภาได้บัญญัติศัพท์ "New Normal" หมายถึง ความปกติใหม่ , ฐานวิถีชีวิตใหม่ หมายถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากอดีตอันเนื่องมาจากมีบางสิ่งมากระทบจนแบบแผนและแนวทางปฏิบัติที่คนในสังคมคุ้นเคยอย่างเป็นปกติและเคยคาดหมายล่วงหน้าได้ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่ที่ไมคุ้นเคย รูปแบบวิถีชีวิตใหม่นี้ประกอบด้วยวิถีคิด วิธีเรียนรู้ วิธีสื่อสาร วิธีปฏิบัติและการจัดการ การใช้ชีวิตแบบใหม่เกิดขึ้นหลังจากเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างใหญ่หลวงและรุนแรงอย่างใดอย่างหนึ่ง ทำให้มนุษย์ต้องปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์ปัจจุบันมากกว่าจะอ้างรักษาวิถีดั้งเดิมหรือหวงหาถึงอดีตสืบเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรคโควิด-19 หรือโคโรนาไวรัส ช่วงปลาย พ.ศ. 2562 ถึง พ.ศ. 2563 ซึ่งเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและรุนแรงจนแพร่กระจายไปในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ผู้คนเจ็บป่วยและล้มตายจำนวนมาก จนกลายเป็นความสูญเสียอย่างใหญ่หลวงอีกครั้งหนึ่งของมนุษยชาติ มนุษย์จำเป็นต้องป้องกันตนเองเพื่อให้มีชีวิตรอดด้วยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมดำรงชีวิตที่ผิดไปจากวิถีเดิมๆ โดยสร้างเสริมปรับหาวิถีการดำรงชีวิตแบบใหม่เพื่อให้ปลอดภัยจากการติดเชื้อควบคู่ไปกับความพยายามรักษาและฟื้นฟูศักยภาพทางเศรษฐกิจและธุรกิจ นำไปสู่การ

สรรคส์สร้างสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ เทคโนโลยีใหม่ ๆ มีการปรับแนวคิด วิสัยทัศน์ วิธีการจัดการ ตลอดจนพฤติกรรมที่เคยทำมาเป็นกิจวัตร เกิดการบ่เบนออกจากความคุ้นเคยอันเป็นปกติมา แต่เดิมในหลายมิติ ทั้งในด้านอาหาร การแต่งกาย การรักษาสุขภาพ การศึกษาเล่าเรียน การสื่อสาร การทำธุรกิจ ฯลฯ ซึ่งสิ่งใหม่เหล่านี้ได้กลายเป็นความปกติใหม่ ๆ จนในที่สุด เมื่อเวลาผ่านไปจนทำให้เกิดความคุ้นชินก็จะกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตปกติของสังคม กาญจนา บุญภาค (2563) กล่าวว่า การจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ (New Normal) นั้น เป็นการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านของผู้สอนและผู้เรียน ดังนี้คือ สถานที่เปลี่ยนจากการสอนที่โรงเรียนเป็นการเรียนการสอนออนไลน์ (Online) โดยให้นักเรียนเรียนที่บ้านไม่ต้องมาที่โรงเรียน ถึงแม้ว่าการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนลดลงแต่ก็ยังคงโต้ตอบ ปฏิสัมพันธ์กันได้เหมือนปกติ เปลี่ยนสถานที่จากโรงเรียนเป็นที่บ้าน ในรถ หรือสถานที่ต่าง ๆ โดยถ่ายทอดผ่านโทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ ทั้งนี้ผู้สอนต้องออกแบบ การจัดการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน ผู้สอนต้องจัดให้มีกิจกรรมสนทนา การต่าง ๆ โดยการใช้สื่อ เช่น คลิปวิดีโอ ใช้การบรรยาย ผสมผสานกับการถามตอบ เสวนา แลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียน หรือผู้สอนกับผู้เรียน โดยผู้สอนต้อง พิจารณาดูภาวะของผู้เรียนว่าควรจะใช้วิธีการใดจึงจะเหมาะสมกับแต่ละช่วงวัย เทียน ทองแก้ว (2563) กล่าวว่า ชีวิตวิถีใหม่ ที่สืบเนื่องมาจากผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 19 (Covid-19) ที่ส่งผลให้เกิดชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ประกอบด้วย 1) ด้านการดำรงชีวิต ประจำวันที่ต้องมีการเว้นระยะห่าง 1-2 เมตร สวมใส่หน้ากากอนามัย ล้างมือบ่อยๆ ด้วยเจลหรือ แอลกอฮอล์ หลีกเลี่ยงสถานที่แออัด 2) ด้านการเรียนการสอน มีการนำเทคโนโลยีมาใช้สอนแบบ ผสมผสาน (Blended Learning) ที่ผู้บริหารและครูต้องปรับวิธีการบริหารและการสอนรวมถึงการ จัดสภาพแวดล้อมแบบใหม่ 3) ด้านการบริหารภาวะวิกฤต โดยการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามา ใช้ สุวิมล มธุสร (2564) กล่าวว่า ความปกติใหม่ (New Normal) เป็นรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ แตกต่างจากอดีตอันเนื่องมาจากมีบางสิ่งมากระทบจนแบบแผนและแนวทางปฏิบัติในสังคมที่คุ้นเคย ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่ที่ไม่คุ้นเคยเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ ระบาดของ “โควิด – 19” ช่วงปลาย พ.ศ. 2562 ถึง พ.ศ. 2563 นั้น อธิบายได้ว่าเป็น สถานการณ์ที่ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและรุนแรงจนแพร่กระจายไปในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ผู้คนเจ็บป่วยและล้ม ตายจำนวนมาก มนุษย์จึงจำเป็นต้องป้องกันตนเอง เพื่อให้มีชีวิตรอดด้วยการปรับเปลี่ยน พฤติกรรมการดำรงชีวิตที่ผิดไปจากวิถีเดิม ๆ โดยมีการปรับหาวิธีการดำรงชีวิตแบบใหม่เพื่อให้ ปลอดภัยจากการติดเชื้อและความพยายามที่จะฟื้นฟูศักยภาพทางเศรษฐกิจและธุรกิจ ซึ่งใน ปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในหลายมิติทั้งในด้านอาหาร การแต่งกาย การรักษา

สุขอนามัย การศึกษาเล่าเรียน การสื่อสารการทำธุรกิจ ฯลฯ ซึ่งสิ่งใหม่เหล่านี้ได้กลายเป็นความปกติใหม่ จนในที่สุดเมื่อเวลาผ่านไปก็ทำให้เกิดความคุ้นชินก็จะกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตปกติของคนในสังคม ประกอบด้วย 1) การเรียนผ่านระบบออนไลน์ 100% ซึ่งเป็นรูปแบบที่เหมาะสมกับโรงเรียนที่มีความพร้อมในการจัดระบบการเรียนการสอนและหลักสูตรสำหรับการเรียนผ่านระบบออนไลน์ รวมทั้งผู้เรียนมีความพร้อมในการเรียนผ่านระบบออนไลน์ และผู้ปกครองต่างมีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือสนับสนุน รวมทั้งมีเครื่องมือสนับสนุนการเรียน เช่น คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต สมาร์ทโฟน และอินเทอร์เน็ต 2) การเรียนในห้องเรียนสำหรับโรงเรียนที่มีนักเรียนจำนวนไม่มาก และพื้นที่มากพอโดยใช้ตามนโยบายการเว้นระยะห่าง (Social Distancing) นักเรียนทุกคนต้องใส่หน้ากากอนามัย และหมั่นทำความสะอาดมือด้วยแอลกอฮอล์ โรงเรียนต้องมีการฆ่าเชื้อโรคทุกจุดในโรงเรียนที่เป็นจุดเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ซ้ำ 3) การเรียนแบบผสมผสานออนไลน์และออฟไลน์ที่เหมาะสมสำหรับโรงเรียนขนาดใหญ่ที่มีจำนวนนักเรียนมาก และไม่มีประสิทธิภาพจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์มาก่อน โดยการแบ่งกลุ่มนักเรียนเพื่อ สลับวันให้นักเรียนมาเรียนที่โรงเรียน กลุ่มละ 2 วัน ต่อสัปดาห์ ในขณะที่ 3 วันที่เหลือให้นักเรียนเข้าเรียนผ่านระบบออนไลน์จากที่บ้าน 4) การเรียนที่บ้าน (Home School) ซึ่งมีแนวโน้มของการจัดการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบนี้จะมีเพิ่มขึ้นในประเทศไทยโดยผู้ปกครองเป็นผู้จัดการเรียนการสอนในรูปแบบที่เหมาะสมกับผู้เรียน ซึ่งอาจจะเป็นการเรียนคอร์ส ออนไลน์ควบคู่กับการจัดครูเฉพาะวิชาเข้ามาสอนที่บ้านโดยประยุกต์การเรียนรู้อิงลูกกับหลักสูตรของกระทรวงการศึกษา

สรุปได้ว่า “วิถีฐานใหม่” หมายถึง รูปแบบการดำเนินชีวิตใหม่ที่แตกต่างจากอดีตที่เคยเป็นเนื่องจากการแพร่ระบาดของของโรคติดเชื้อโคโรนาไวรัส 2019 ที่ส่งผลให้รูปแบบและแนวทางการดำเนินชีวิตที่คนในสังคมคุ้นเคยเป็นปกติต้องเปลี่ยนแปลงไปจนกลายเป็นความปกติใหม่ของการดำเนินชีวิตในสังคม

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ธนิศ คุณเมธิกุล (2552) ศึกษาเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชน ผลการวิจัยพบว่า 1. ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชน จำนวนทั้งหมด 44 ตัว มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 8 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร 7 ตัวบ่งชี้ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ 6 ตัวบ่งชี้ การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ 5 ตัวบ่งชี้ การจัดการสารสนเทศ 3 ตัวบ่งชี้ การบริหารงาน

วิชาการ 9 ตัวบ่งชี้ การจัดเครือข่ายการเรียนรู้ภายนอก 4 ตัวบ่งชี้ และการจัดการทางการเงิน 4 ตัวบ่งชี้ 2. ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชนทุกตัวมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่า Chi-square = 601.47. $p = 0.91$, $df = 649$, $GFI = 0.92$, $AGFI = 0.88$, $Standardized\ RMR = 0.039$, $RMSEA = 0.0$) ตัวบ่งชี้ทั้ง 44 ตัวมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ตั้งแต่ 0.34 - 0.83 โดยตัวบ่งชี้การถือคุณพึงพาอาศัยซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิกมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด ส่วนค่าน้ำหนักองค์ประกอบหลักคุณภาพการบริหารการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชนทั้ง 8 ด้านมีขนาดตั้งแต่ 0.67 - 1.00 โดยเรียงจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านการจัดการสารสนเทศ ด้านการจัดการทางการเงิน และด้านการจัดการเครือข่ายการเรียนรู้ภายนอก ซึ่งมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 1.00, 0.95, 0.94, 0.93, 0.93, 0.92, 0.86, 0.67 ตามลำดับ

ยุภาวรรณ โมริฐฎีเยียร (2559) การพัฒนารูปแบบการบริหารโรงเรียนสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการบริหารโรงเรียนสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร มี 4 องค์ประกอบดังนี้ 1) การเตรียมความพร้อมของรูปแบบการบริหาร โรงเรียนสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร 2) การดำเนินงานของรูปแบบการบริหาร โรงเรียนสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร 3) การตรวจสอบความสำเร็จของรูปแบบการบริหารโรงเรียนสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร และ 4) การส่งเสริมสนับสนุนของรูปแบบการบริหารโรงเรียนสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร สาระในรูปแบบครอบคลุมแนวคิดการบริหารโรงเรียนสู่ความเป็นเลิศ 6 ด้าน คือ การนำองค์การ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและตลาด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นครูผู้สอน และบุคลากร และปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ผลผลิตที่เกิดกับครู พบว่า 1) ครูมีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับรูปแบบการบริหารโรงเรียนสู่ความเป็นเลิศหลังการใช้รูปแบบในทุกด้านมากที่สุด 2) ผล การปฏิบัติงานในหน้าที่หลังการใช้รูปแบบการบริหารโรงเรียนสู่ความเป็นเลิศสูงขึ้น 3) ความพึงพอใจ ของครูต่อรูปแบบการบริหารโรงเรียนสู่ความเป็นเลิศอยู่ในระดับมากที่สุด 4) นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนส่วนใหญ่ในแต่ละกลุ่มสาระการเรียนรู้สูงขึ้น

สมกิต บุญยะโพธิ์ (2555) ศึกษา รูปแบบการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี พบว่า องค์ประกอบการบริหาร

สถานศึกษาชั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เป็นเลิศ ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ คือ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา 2) กระบวนการจัดการเรียนรู้ของครู 3) การวางแผนกลยุทธ์ 4) การบริหารทรัพยากรบุคคล 5) กระบวนการบริหารจัดการ และ 6) ความคาดหวังต่อความสำเร็จของผู้เรียน และพบว่ารูปแบบการบริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เป็นเลิศเป็นพหุองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กันโดยองค์ประกอบด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษามีอิทธิพลทางตรงต่อองค์ประกอบด้านความคาดหวังต่อความสำเร็จของผู้เรียนและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อองค์ประกอบด้านการวางแผนกลยุทธ์และองค์ประกอบด้านกระบวนการบริหารจัดการ โดยผลการยืนยันรูปแบบการบริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เป็นเลิศมีความถูกต้อง ครบคลุม เหมาะสม เป็นไปได้และเป็นประโยชน์

เกษศิริ กมล (2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์การบริหารโรงเรียนเอกชนที่มีความเป็นเลิศในประเทศไทยตามเกณฑ์มาตรฐานรางวัลคุณภาพแห่งชาติมีคอคอลด์มบอลดริจ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์การบริหารโรงเรียนเอกชนที่มีความเป็นเลิศในประเทศไทยตามเกณฑ์มาตรฐานรางวัลคุณภาพแห่งชาติมีคอคอลด์มบอลดริจ 2) ประเมินผลลัพธ์ที่ได้จากการบริหารโรงเรียนเอกชนที่มีความเป็นเลิศตามเกณฑ์มาตรฐานรางวัลคุณภาพแห่งชาติมีคอคอลด์มบอลดริจ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 7 ด้าน แบ่งออกเป็น องค์ประกอบด้านกระบวนการ 6 ด้าน ได้แก่ (1) การนำองค์การ (2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (3) การมุ่งเน้นนักเรียนและผู้ปกครอง (4) การวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (5) การมุ่งเน้นบุคลากรครู (6) การมุ่งเน้นการดำเนินการ และ องค์ประกอบด้านผลลัพธ์ 1 ด้าน คือ (7) ผลลัพธ์ ผลการวิจัย พบว่า 1) การบริหารโรงเรียนเอกชนที่มีความเป็นเลิศในประเทศไทยตามเกณฑ์มาตรฐานรางวัลคุณภาพแห่งชาติมีคอคอลด์มบอลดริจ ด้านกระบวนการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การนำองค์การ รองลงมาคือ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 2) ผลที่ได้จากการประเมินด้านผลลัพธ์จากการดำเนินการที่เป็นเลิศในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการปกครอง รองลงมาคือผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของนักเรียน และกระบวนการทำงาน องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นนักเรียนและผู้ปกครอง

ตะวัน สือกระแสร (2556) ศึกษายุทธศาสตร์การบริหารจัดการโรงเรียนเอกชนสู่ความเป็นเลิศ พบว่า สภาพการบริหารจัดการโรงเรียนเอกชนสู่ความเป็นเลิศโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การบริหารงบประมาณ การบริหารวิชาการ การบริหาร

ทั่วไป และการบริหารบุคคลเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ตามลำดับ โดยมีสภาพดังนี้ 1) ด้านการบริหารจัดการวิชาการพบว่าการศึกษาที่ครูควรเน้นการใช้ศัพท์เทคนิคในการสอน ให้ความสำคัญกับทุกกิจกรรม ส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม ควรใช้แหล่งเรียนรู้ภายนอก ควรวัดและประเมินผลตามสภาพจริง ควรจัดห้องเรียนพิเศษโดยเน้นความสามารถด้านภาษาไทย สอนภาษาเพื่อนบ้านในแถบเอเชีย และประชาคมอาเซียนโดยเจ้าของภาษา 2) ด้านการบริหารจัดการงบประมาณพบว่ามีการใช้งบประมาณให้คุ้มค่า ลดความเสี่ยง และจัดหาแหล่งเงินภายนอก 3) ด้านการบริหารจัดการบุคลากรพบว่าผู้บริหารจำเป็นต้องมีความเป็นผู้นำ เป็นผู้บริหารมืออาชีพเพื่อการสร้างขวัญ กำลังใจและแรงจูงใจแก่ครู ควรจัดให้มีระบบการนิเทศที่มีประสิทธิภาพ ให้ครูสอนให้เหมาะสมกับวิชาและชั้นเรียน ลดจำนวนผู้บริหารระดับสูง รับคนให้ตรงกับงาน มีการสอนงานรวมถึงการฝึกอบรมการใช้ภาษาอังกฤษให้ครูใหม่ ส่งเสริมจรรยาบรรณครู 4) ด้านการบริหารทั่วไป พบว่ามีควรลดสายงานบังคับบัญชา เน้นความเป็นเลิศโดยการดำเนินการก่อนคู่แข่ง ใส่ใจการให้บริการ บริหารแบบมีส่วนร่วม จัดสิ่งแวดล้อมให้ร่มรื่น สวยงาม น่าอยู่ น่าเรียน ใช้เทคโนโลยีในการบริหาร และการเรียนการสอน และประหยัด โดยใช้ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการโรงเรียนเอกชนสู่ความเป็นเลิศ คือ “INTERACTIVE Strategy” ประกอบด้วยยุทธศาสตร์ย่อยดังนี้ 1) การใช้นวัตกรรม (Innovation : I) 2) การสร้างเครือข่าย (Network : N) 3) การใช้เทคนิคเชิงบริหาร (Administrative Techniques : T) 4) การให้ความสำคัญ กับภาษาอังกฤษ (English Language : E) และสิ่งแวดล้อม (Environment : E) 5) การให้ความสำคัญ กับการสร้างความสัมพันธ์ (Relationship : R) การปรับโครงสร้างใหม่และการปฏิรูป (Re-Organize and Reform : R) และการทำวิจัยเชิงทดลองที่ได้ผลรวดเร็ว (Research : R) 6) การให้ความสำคัญกับ วิชาการและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนทุกด้าน (A : Academic and Achievement) การวัดและประเมินผลตามสภาพจริง (Authentic Evaluation : A) 7) การให้ความสำคัญกับการลงทุน (Cost : C) และหลักสูตร (Curriculum : C) 8) การให้ความสำคัญกับภาษาไทย (Thai Language : T) 9) การให้ความสำคัญกับการจูงใจบุคลากร (Incentive : I) 10) การให้ความสำคัญกับการสร้างค่านิยมร่วม (Value : V) และ 11) การจัดการเรียนการสอนที่เน้นคุณธรรม จริยธรรม (Ethics : E)

ราตรี ศรีไพรวรรณ (2556) ศึกษาเรื่อง การพัฒนากลยุทธ์การบริหารสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนมาตรฐานสากลระดับประถมศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์และเพื่อพัฒนากลยุทธ์การบริหารกลุ่มการบริหารสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนมาตรฐานสากลระดับประถมศึกษา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้อำนวยการโรงเรียน รองผู้อำนวยการโรงเรียน ครู และกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียนในโครงการโรงเรียนมาตรฐานสากล

จำนวน 440 คน จาก 119 โรงเรียน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามความคิดเห็น มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าดัชนีความต้องการจำเป็น ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพปัจจุบันของการบริหารสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนมาตรฐานสากลระดับประถมศึกษาภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่อยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 คือ ด้านการนำองค์การ ส่วนสภาพอันพึงประสงค์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน (2) กลยุทธ์การบริหารสู่ความเป็นเลิศของ โรงเรียนมาตรฐานสากลระดับประถมศึกษา ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์หลัก ได้แก่ กลยุทธ์ ปลูกใจผู้ปฏิบัติงาน กลยุทธ์ ปรับปรุงการบริหารผลการดำเนินงาน และกลยุทธ์ ปรับปรุงระบบและกระบวนการ

กมลทิพย์ ใจดี (2557) ศึกษา รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชน การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบและสร้างรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชน จากการวิเคราะห์เอกสารและแนวคิดทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้อง 2) เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบโดยการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ และ 3) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างรูปแบบที่สร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการวิจัยพบว่า 1.) องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนมี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านภาวะผู้นำ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ด้านการบริหารกระบวนการ และด้านผลการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศ 2.) การตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าองค์ประกอบและรูปแบบ มีความเหมาะสม และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ได้แก่ 1) ตัวแปรด้านคุณธรรมจริยธรรม 2) ตัวแปร ด้านการประเมินผล และ 3) ตัวแปรด้านการสรรหาคัดเลือก 3.)รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ ประกอบที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยตัวแปรต่าง ๆ ในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศของ โรงเรียนเอกชนได้ร้อยละ 91 และมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชน

โด่งสยาม โสมาภา (2559) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยและแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการสถานศึกษาเอกชนเพื่อรับรางวัลพระราชทาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยและแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการสถานศึกษาเอกชนเพื่อรับรางวัล พระราชทานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลประกอบด้วยสองด้าน คือ ด้านที่หนึ่ง ด้านการบริหารโรงเรียน

เอกชนสู่ความเป็นเลิศมีเจ็ดปัจจัยได้แก่ 1) การมีผู้นำมีความเป็นมืออาชีพ 2) สถานศึกษามีการจัดบรรยากาศในการเรียนรู้ที่เหมาะสม 3) การมุ่งเน้นในการจัดการเรียนการสอน 4) การมีเป้าหมายการสอนที่ชัดเจน 5) การมีการติดตามความก้าวหน้า 6) การมุ่งความสัมพันธ์ระหว่างบ้านและโรงเรียน 7) การเน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลาง และแนวปฏิบัติ และ ด้านที่สอง ด้านการบริหารโรงเรียนเอกชนเพื่ออับรางวัลพระราชทานมีห้าปัจจัยได้แก่ 1) คุณภาพนักเรียน 2) การบริหารหลักสูตรและงานวิชาการ 3) การบริหารการจัดการ 4) บุคลากรและการบริหารงานบุคลากร 5) ความดีเด่นของสถานศึกษา และแนวปฏิบัติ

นัฐสุยา พิพัฒน์นราธร (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) องค์ประกอบของรูปแบบการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร และ 2) เป็นแนวทางในการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยมีการดำเนินการวิจัย 4 ขั้นตอน คือ 1) วิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ 2) วิเคราะห์ด้วยเทคนิคเดลฟาย จากผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ จำนวน 21 คน 3) วิเคราะห์องค์ประกอบด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) และ 4) วิเคราะห์ระดับการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร จากผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 196 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าพิสัยควอไทล์ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เทคนิคเดลฟาย และการวิเคราะห์องค์ประกอบ ผลการวิจัย พบว่า 1. องค์ประกอบของการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีทั้งหมด 4 องค์ประกอบ ประกอบด้วย ด้านการบริหารจัดการบุคลากร ด้านการบริหารจัดการทั่วไป ด้านการบริหารจัดการวิชาการ และด้านการบริหารจัดการงบประมาณ 2. ระดับการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดย ภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

ปรีชา ดาวเรือง (2561) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การจัดการศึกษาสู่ความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตรา ส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ครอบคลุมการจัดการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ 7 ด้าน ประกอบด้วย 1) การนำองค์กร 2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ 3) การมุ่งเน้นนักเรียนและผู้ปกครอง 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นบุคลากรครู 6) การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ และ 7) ผลลัพธ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการจัดการศึกษาสู่ความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด โดยหมวดที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือหมวดผลลัพธ์ และหมวดการนำองค์กร รองลงมาคือหมวดการวางแผนเชิงกลยุทธ์

และหมวดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือหมวดการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ และหมวด การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ 2) กลยุทธ์การจัดการศึกษาสู่ความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชนใน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ประกอบด้วย 4 กลยุทธ์หลัก ได้แก่ 1) กลยุทธ์การวางแผน 2) กลยุทธ์การจัดการองค์การ 3) กลยุทธ์การนำ และ 4) กลยุทธ์การกำกับติดตาม และ 19 กลยุทธ์ ย่อย 3) กลยุทธ์การจัดการศึกษาสู่ความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชนในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด

วริทธิ์ นิล่องแคล่ว (2561) การพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิผลของ โรงเรียนมัธยมศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ในเขตภาค ตะวันออก พบว่า ประสิทธิภาพของโรงเรียนมัธยมศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการศึกษา เอกชนในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง พบว่า โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดย รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีความ สอดคล้องกับข้อมูล เชิงประจักษ์พบตัวแปรในด้านของปัจจัยผู้นำทางวิชาการ ปัจจัยการประกัน คุณภาพภายใน ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และปัจจัยบรรยากาศโรงเรียน และพบว่า รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิผลของโรงเรียน มัธยมศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ประกอบด้วย ปัจจัยภาวะผู้นำทางวิชาการ ปัจจัยบรรยากาศโรงเรียน ปัจจัยการบริหารจัดการ คุณภาพ ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และปัจจัยการประกันคุณภาพภายใน

สันวิธ แก้วมี (2561) การบริหารสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พบว่า 1) สภาพปัจจุบันและปัญหาของ การบริหารสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนสอนศาสนา อิสลาม มีดังนี้ (1.1) สภาพปัจจุบันของ การบริหารสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม พบว่า ผู้บริหารมีภาวะผู้นำและ บริหารโดยยึดหลักธรรมาภิบาล มีการวางแผนเชิงกลยุทธ์ มีการจัดการเรียน การสอนในวิชา สามีญควบคุศานา มีมาตรฐานและเกณฑ์การวัดในด้าน การเรียนการสอน และการประเมินผล และมุ่งเน้นการจัดการความรู้โดยปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ มีการ คัดเลือกบุคลากรตามความรู้ความสามารถตรงตามสายงาน และมีการออกแบบระบบ การปฏิบัติงานให้กับครูและบุคลากร (1.2) สภาพปัญหาของการบริหารสู่ความเป็นเลิศโรงเรียนเอกชน สอนศาสนาอิสลาม พบว่าการบริหารโรงเรียนมีลักษณะเครือญาติ ขาดความเด็ดขาดในการ ตัดสินใจ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ยังขาดการกำกับ ติดตาม ประเมินผล ครูผู้สอนขาดความรู้ความ

เข้าใจใน การวัดและการประเมินผล ไม่สามารถนำข้อมูลสารสนเทศต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอน ในบางกลุ่มสาระการเรียนรู้ยังขาดแคลนครูผู้สอนที่มีความรู้ ความชำนาญ เฉพาะด้าน และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาสามัญยังไม่บรรลุผลตามเป้าหมายของโรงเรียน 2) องค์ประกอบการบริหารสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษา ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ ดังนี้ (1) การนำองค์กร (2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (3) การมุ่งเน้นลูกค้า (4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (5) การมุ่งเน้นบุคลากร (6) การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ และ (7) ผลลัพธ์ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า Chi-square = 52.47, ค่า p-value = 0.06, ค่า GFI = 0.99, AGFI = 0.96 และค่า RMSEA = 0.02 3) การบริหารสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ในทศวรรษหน้า พบว่า ภาพรวมมี 7 ด้าน 51 แนวโน้ม โดย แยกเป็นรายด้าน ดังนี้ 1) การนำองค์กร มี 13 แนวโน้ม 2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ มี 8 แนวโน้ม 3) การมุ่งเน้นลูกค้า มี 5 แนวโน้ม 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้มี 8 แนวโน้ม 5) การมุ่งเน้นบุคลากร มี 7 แนวโน้ม 6) การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ มี 4 แนวโน้ม และ 7) ด้านผลลัพธ์ มี 6 แนวโน้ม

อร่าม วัฒนนะ (2561) รูปแบบการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ผลการวิจัยพบว่า 1) การวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 7 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (2) คุณภาพครู (3) การวางแผนกลยุทธ์ (4) เครือข่ายความร่วมมือ (5) คุณภาพนักเรียน (6) การบริหารจัดการ (7) การพัฒนาบุคลากร 2) รูปแบบการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ส่วนนำ ส่วนที่ 2 ส่วนเนื้อหาประกอบด้วย องค์ประกอบของรูปแบบการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ และกระบวนการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศส่วนที่ 3เงื่อนไขความสำเร็จ 3. การประเมินรูปแบบการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด

พรนภา พูนสวัสดิ์ (2563) ศึกษาองค์ประกอบการบริหารสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบการบริหารสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การนำองค์กร พบว่า ผู้บริหารกำหนดทิศทางการนโยบาย วิสัยทัศน์ ค่านิยม โรงเรียน มุ่งเน้นด้านวิชาการในการพัฒนาคุณภาพ

ผู้เรียนให้ทันสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง ยืดหยุ่นตามบริบทของสังคมไทยโดยเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร 2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ พบว่า ผู้บริหารมีกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์โดยใช้หลักการวิเคราะห์ SWOT ที่กำหนดทิศทางของโรงเรียนตามกลุ่ม เป้าหมายที่ได้รับผลประโยชน์วางแผนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม 3) การมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า ผู้บริหารมีการจัดหลักสูตรการเรียนที่มีความโดดเด่นและหลากหลาย ตอบสนองความสนใจของผู้เรียน ประเมินความพึงพอใจและ ความผูกพันของผู้เรียน ผู้ปกครองและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ พบว่า ผู้บริหารจัดทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีอย่างมีคุณภาพเพียงพอต่อการใช้งานมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเครือข่ายโรงเรียนเอกชนและหน่วยงานภายนอกเพื่อร่วมส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียน 5) การมุ่งเน้นบุคลากร พบว่า ผู้บริหารส่งเสริมพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม สร้างความมั่นคงในอาชีพมีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเป็นรูปธรรม 6) การมุ่งเน้นการปฏิบัติ พบว่า โรงเรียนมีระบบและกลไกในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ กำกับ ติดตามประเมินผลการดำเนินงานปรับปรุงแก้ไขเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ และ 7) ผลลัพธ์ พบว่า ผู้บริหารมีระบบการบริหารจัดการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้นักเรียนมีคุณภาพมาตรฐานมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีความพึงพอใจ ส่งผลต่อความมั่นคงและชื่อเสียงของโรงเรียน

รังสรรค์ พรหมมา (2563) ศึกษาแนวทางการบริหารสำหรับการจัดการศึกษาในวิถีการ เรียนรู้ใหม่ (New Normal) ในโรงเรียนขนาดเล็ก พบว่าสภาพปัญหาการบริหารจัดการศึกษาในวิถี การเรียนรู้ใหม่ (New normal) ในโรงเรียนขนาดเล็กในด้านการรับฟังเสียงสะท้อนจากครู ผู้ปกครอง นักเรียนและชุมชนในวิถีการเรียนรู้ใหม่เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในส่วนของแนว ทางการบริหารจัดการศึกษาในวิถีการเรียนรู้ใหม่ (New normal) ประกอบด้วย ด้านการบริหาร หลักสูตรในวิถีการเรียนรู้ใหม่ ด้านการพัฒนาครูในวิถีการเรียนรู้ใหม่ ด้านการจัดการเรียนการสอน ในวิถีการเรียนรู้ใหม่ ด้านการประเมินผลในวิถีการเรียนรู้ใหม่ ด้านการรับฟังเสียงสะท้อนจากครู ผู้ปกครอง นักเรียนและชุมชนในวิถีการเรียนรู้ใหม่ และด้านการบริหารจัดการทรัพยากรการจัดการ ศึกษาในวิถีการเรียนรู้ใหม่

พัชรภรณ์ ดวงชื่น (2563) ศึกษาการบริหารจัดการศึกษารับความปกติใหม่หลัง วิกฤตโควิด-19 เพื่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการศึกษาเนื่องจากความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จนไม่สามารถจัดการศึกษาในรูปแบบเดิมได้ ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องบริหารจัดการ การศึกษาให้มีความสอดคล้องกับความปกติใหม่โดยผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องปรับเปลี่ยน

แนวทางโดยใช้แนวทางในการบริหาร เปลี่ยนรูปแบบการสอนเป็นการสอนแบบออนไลน์ เตรียมความพร้อมในการเรียนการสอนออนไลน์ด้วยการเตรียมอุปกรณ์และเทคโนโลยี จัดอบรมครูและบุคลากรรวมทั้งมีการออกแบบหลักสูตรโดยคำนึงถึงความแตกต่างของนักเรียนโดยผู้บริหารสถานศึกษา ครู บุคลากรทางศึกษาในสถานศึกษาร่วมกันปรึกษาหารือเพื่อวางแผนเพื่อกำหนดนโยบายในการจัดการเรียนรู้

ธันวี เฉลิมพงษ์ (2563) กลยุทธ์การบริหารจัดการเรียนการสอนในวิถีฐานใหม่ (NEW NORMAL) จากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษาในจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า จากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อ พบว่า วิสัยทัศน์: มุ่งสู่ความเป็นเลิศในการจัดการเรียนการสอนในวิถีฐานใหม่ (New Normal) ประกอบด้วย ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะการเรียนรู้ในวิถีฐานใหม่ พัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ พัฒนาระบบการบริหารจัดการเรียนการสอนในวิถีฐานใหม่ คุมีศักยภาพในการจัดการเรียนการสอนในวิถีฐานใหม่ คุมีจัดการเรียนการสอนในวิถีฐานใหม่ โรงเรียนมีทรัพยากรที่สนับสนุนการจัดการเรียนรู้อย่างเพียงพอ โรงเรียนมีงบประมาณที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอนในวิถีฐานใหม่ โรงเรียนมีการบริหารจัดการเรียนการสอนในวิถีฐานใหม่ อย่างมีประสิทธิภาพ, ปรับปรุงหลักสูตรให้มีความกระชับมากยิ่งขึ้นเพิ่มความยืดหยุ่นของโครงสร้างเวลาเรียนและความหลากหลายของรูปแบบการเรียนรู้ ออกแบบแผนสำหรับหน่วยการเรียนรู้และสอนอย่างเหมาะสม และยกระดับการประเมินเพื่อการพัฒนา

อัจฉรา นิยมมาภา (2564) ศึกษา รูปแบบการบริหารสถานศึกษาวิถีใหม่สู่คุณภาพ การศึกษาที่พึงประสงค์ในบริบทที่เปลี่ยนแปลง พบว่า การบริหารสถานศึกษาวิถีใหม่ ประกอบด้วย นโยบายเชิงรุกโครงสร้างองค์กรแบบยืดหยุ่น ระบบปฏิบัติงานแนวใหม่ พัฒนาหลักสูตรแบบพลิกผัน จัดการเรียนรู้อิงบริบท และประเมินผลแบบสหวิธี ส่วนคุณภาพการศึกษาที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย ความสามารถในการปรับตัวการบรรลุเป้าหมายในสถานการณ์พลิกผัน คุณภาพของผู้เรียนในบริบทที่เปลี่ยนแปลงความพึงพอใจของหุ้นส่วน ในส่วนของรูปแบบที่พัฒนาเรียกว่า PSPCLE Model ประกอบด้วย มโนทัศน์การบริหารสถานศึกษาวิถีใหม่ แนวทางการบริหารสถานศึกษาวิถีใหม่ และเงื่อนไขความสำเร็จการบริหารสถานศึกษาวิถีใหม่ ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยคือผู้บริหารสถานศึกษาควรพลิกโฉมการบริหารสถานศึกษาวิถีใหม่โดยจัดทำนโยบายเชิงรุกปรับโครงสร้างองค์กรแบบยืดหยุ่นเพื่อพัฒนาระบบปฏิบัติงานแนวใหม่พัฒนา การหลักสูตรแบบพลิกผัน การจัดการเรียนรู้อิงบริบทและประเมินผลแบบสหวิธี

ณัฐพัชร์ บุญเกตุ (2565) ศึกษาการบริหารจัดการเรียนรู้ในยุคฐานวิถีชีวิตใหม่ของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัยเขต 2 พบว่า สภาพและปัญหาการบริหารจัดการเรียนรู้ในยุคฐานวิถีชีวิตใหม่ของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา ประกอบด้วย การบริหารจัดการหลักสูตร การประเมินผลแบบฐานวิถีชีวิตใหม่ การจัดการเรียนการสอน การบริหารจัดการทรัพยากร การพัฒนาครู การรับฟังเสียงสะท้อนจากนักเรียน ครู ผู้ปกครอง ในส่วนของการบริหารหลักสูตรควรมีการออกแบบการเรียนรู้ที่คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลของนักเรียนและบริบทของโรงเรียน เปลี่ยนระบบการประเมินผลการเรียนไปเป็นการประเมินผลเพื่อการเรียนรู้ พัฒนาการเรียนการสอนเป็นการเรียนการสอนแบบมีส่วนร่วม ในส่วนของสถานศึกษาควรจัดให้มีอุปกรณ์การเรียนและมีการอบรมพัฒนาทักษะการใช้ อุปกรณ์และเทคโนโลยีให้กับครู และการเปิดโอกาสให้ครูและผู้ปกครองเสนอแนะความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหา

งานวิจัยต่างประเทศ

สตีเฟน (Stephen, 1993) "The Applicability of the MBNQA Criteria to Assessing the Quality of Student Affairs in Colleges and Universities." การศึกษาเพื่อตรวจสอบว่าผู้นำด้านกิจการนักเรียนรับรู้ถึงเกณฑ์ใดของ Malcolm Baldrige National Quality Award ที่ใช้ในการวัดคุณภาพของนักเรียน ผลการสำรวจการประยุกต์ใช้เกณฑ์ของ Malcolm Baldrige National Quality Award แสดงให้เห็นถึงเกณฑ์เพิ่มเติมและจุดที่ควรได้รับการพัฒนา จุดแข็งของเกณฑ์ Malcolm Baldrige National Quality Award เป็นเกณฑ์ที่ได้รับการยอมรับในการประเมินคุณภาพกิจการนักเรียนของสถาบันอุดมศึกษา โดยมีเกณฑ์เพิ่มเติมมี 2 เกณฑ์ คือ การประเมินผลลัพธ์ด้านงานวิชาการ และด้านการพัฒนาของนักเรียน และประสิทธิภาพการจัดการด้านการเงิน โดยผู้นำด้านกิจการนักเรียนเสนอแนะให้มีการเพิ่มทั้ง 2 เกณฑ์ไว้ในหมวดหลักของ Malcolm Baldrige National Quality Award เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าและภาวะผู้นำ นับว่าเป็นส่วนสำคัญมากที่สุดสำหรับด้านคุณภาพที่สำคัญที่สุดคือความพึงพอใจของลูกค้าและภาวะผู้นำ เกณฑ์ด้านผลลัพธ์เป็นเกณฑ์ที่สำคัญน้อยที่สุด ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้เกณฑ์ทั้ง 7 หมวด นั้นขึ้นอยู่กับขนาดของสถานศึกษา ทั้งนี้สถานศึกษาขนาดใหญ่ที่สุดนั้นให้ความสำคัญด้านสารสนเทศ การใช้ทรัพยากรบุคคล การประกันคุณภาพ และผลลัพธ์ตามเกณฑ์ของ Malcolm Baldrige National Quality Award อย่างมาก ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป คือการตรวจสอบการนำเกณฑ์ของ Malcolm Baldrige National Quality Award ไปใช้ศึกษาทั้ง

กลุ่มประชากรที่แตกต่างเพื่อศึกษาผลกระทบต่างๆ ที่เกิดขึ้นว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร หลังจากทำการเปรียบเทียบข้อเด่น ข้อด้อยของรูปแบบทั้งสองผู้วิจัยจึงได้เสนอรูปแบบการจัดการ ด้านการศึกษา โดยอาศัยองค์ประกอบของเดิมมากที่สุด และเสนอจัดค่าคะแนนให้มีความสำคัญ เท่ากันทั้งด้านปัจจัย กระบวนการ และผลลัพธ์ และให้รูปแบบใหม่เป็นรูปแบบที่เข้าใจได้ง่ายและ สามารถปฏิบัติได้

คาโฮม็อก (Mok, 2003) ศึกษาเรื่อง “Decentralization and marketization of education in Singapore: A case study of the school excellence model” เพื่อตรวจสอบและ ศึกษาปรัชญาและรูปแบบความเป็นเลิศของสถานศึกษาในประเทศสิงคโปร์ เพราะรัฐบาลของประเทศสิงคโปร์พยายามที่จะเพิ่มศักยภาพของพลเมืองของตนให้สูงสุดในการพัฒนาความ ทันสมัยทางเศรษฐกิจต่อไป เพื่อให้พลเมืองของตนมีความคิดสร้างสรรค์และสร้างสรรค์มากขึ้น รัฐบาลสิงคโปร์ยอมรับอย่างเปิดเผยถึงความสำคัญของการเปิดโอกาสให้โรงเรียนมีอิสระในการ กำหนดหลักสูตรการพัฒนาของตนเองมากขึ้น ด้วยการแนะนำนโยบายการกระจายอำนาจ รัฐบาล สิงคโปร์หวังว่าโรงเรียนจะมีอิสระและความยืดหยุ่นมากขึ้นในการพัฒนาจุดแข็งของพวกเขา และ ด้วยเหตุนี้แต่ละโรงเรียนสามารถพัฒนาด้วยคุณลักษณะเฉพาะของตนเองได้ วิธีหนึ่งในการ ส่งเสริมการศึกษาที่มีคุณภาพคือการแนะนำ “รูปแบบความเป็นเลิศของโรงเรียน” (SEM) เพื่อดึงดูด โรงเรียนในแบบฝึกหัดการพัฒนาตนเองและการประเมินตนเอง เอกสารนี้กำหนดบริบทของ นโยบายนี้เพื่อตรวจสอบและศึกษา (SEM) อันประกอบด้วย กลุ่มสนับสนุน และกลุ่มผลลัพธ์ ดังนี้

- 1) กลุ่มสนับสนุนให้ความสนใจเกี่ยวกับผลลัพธ์จะเกิดขึ้นได้อย่างไร
- 2) กลุ่มผลลัพธ์สนใจว่าผู้นำ ของสถานศึกษากำหนดคุณค่าและการมุ่งเน้นการเรียนรู้ของนักเรียน พบว่า สถานศึกษาโดยการ ตรวจสอบทิศทางการที่ชัดเจน โดยมุ่งเน้นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง การพัฒนาแผนปฏิบัติ การเพื่อจะ สนับสนุนการปฏิบัติงาน การนำแผนไปสู่การปฏิบัติและการติดตามผลการดำเนินงานเป็น ระยะ ๆ

สถานศึกษาโดยการตรวจสอบทิศทางการที่ชัดเจน โดยมุ่งเน้นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง การพัฒนา แผนปฏิบัติ การเพื่อจะสนับสนุนการปฏิบัติงาน การนำแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติร่วมกับการ ติดตามผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ เป็นช่วงๆ โดยสถานศึกษาที่มีความเป็นเลิศจะต้องมีการ อบรมเพื่อพัฒนาและกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพโดยพยายามใช้ทรัพยากร ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษาเพื่อที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของสถานศึกษา ในขณะที่อีกกลุ่ม จะเน้นที่การตรวจสอบว่าการออกแบบของสถานศึกษา การปฏิบัติการจัดการ การปรับปรุง กระบวนการหลักในภาพรวมของการจัดการศึกษา และการทำงานส่งผลต่อ ความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่ ผู้เรียนรวมถึงผลลัพธ์ทางด้านบุคลากรที่ให้ความสำคัญในด้านการอบรมพัฒนาขวัญและ

กำลังใจเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของหุ้นส่วนและความต้องการของสังคม

โรงเรียนฟูลสตอลล์ (Fulstonschools, 2022) กล่าวถึงรูปแบบสำหรับความเป็นเลิศของสถานศึกษานั้นประกอบด้วย 6 องค์ประกอบหลัก คือ 1) ภาวะผู้นำ อันรวมถึง ความท้าทายของผู้ผู้นำ การสื่อสาร การกำหนดทิศทางและการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน รวมถึงการกำหนดตัวชี้วัดผลเกิดผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การประชาสัมพันธ์ การพัฒนานวัตกรรมและการเรียนรู้ 2) การมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้เสียโดยมุ่งเน้นที่การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3) การวางแผนกลยุทธ์จากการประเมินความต้องการและความคาดหวังของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยการใช้ทรัพยากรทั้งภายในและภายนอกเพื่อตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง การวัดผลปฏิบัติงานเป้าหมายและกลยุทธ์เพื่อการปฏิบัติงานที่มีความสอดคล้องกัน 4) การวางแผนปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนการศึกษา การยกเลิกโปรแกรมการปฏิบัติงานที่ไม่มีคุณภาพ การสถานศึกษาต้นแบบมาเปรียบเทียบเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินงานของสถานศึกษา 5) การให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมและรับผิดชอบในระบบการปรับปรุงสถานศึกษาตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนการให้รางวัลและพัฒนาบุคลากร เปิดช่องทางของการสื่อสารที่ชัดเจนเพื่อให้เกิดความเข้าใจและความร่วมมือ การสะท้อนผลด้านความรู้ภายในสถานศึกษา และ 6) ผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่าเป้าหมายของของสถานศึกษาที่เป็นต้นแบบในการปฏิบัติงานเพื่อที่จะเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับองค์กรอื่นได้

เค ฟูน ฮิว (Khe Foon Hew, 2020) ศึกษาการเปลี่ยนผ่านสู่ "ความปกติใหม่" ของการเรียนรู้ในช่วงเวลาที่คาดเดาไม่ได้: แนวทางการสอนและประสิทธิภาพการเรียนรู้ในห้องเรียนแบบออนไลน์เต็มรูปแบบเพราะการระบาดของไวรัสโควิด-19 ทำให้มหาวิทยาลัยหลายแห่งต้องเปลี่ยนไปส่งบทเรียนออนไลน์ ส่งผลให้ผู้สอนจำนวนมากประสบปัญหาการพัฒนาบทเรียนออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพในช่วงเวลาสั้น ๆ การศึกษานี้กล่าวถึงการปรับเปลี่ยนชั้นเรียนปกติเป็นการเรียนออนไลน์โดยการสอนโดยใช้ระบบประชุมทางวิดีโอบนระบบคลาวด์ เช่นเดียวกับในหลักสูตรที่เรียนแบบ โดยนักศึกษาควรศึกษาศึกษาบทเรียนของชั้นเรียนในระบบออนไลน์ให้เสร็จสิ้นก่อนที่จะเข้าเรียนในห้องเรียนกายภาพ การศึกษานี้ตรวจสอบผลกระทบของห้องเรียนออนไลน์แบบเต็มรูปแบบต่อประสิทธิภาพการเรียนรู้ของนักเรียนในสองขั้นตอน ขั้นที่หนึ่งอธิบายวิธีการใช้เฟรมเวิร์กเพื่อออกแบบชั้นเรียน ในขั้นที่สองอธิบายวิธีการเปลี่ยนชั้นเรียนปกติให้เป็นชั้นเรียนออนไลน์อย่างสมบูรณ์ โดยใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณร่วมกับการวิเคราะห์เชิงคุณภาพในการให้

ข้อมูลการสะท้อนกลับของนักเรียนและบุคลากรเพื่อระบุแนวทางปฏิบัติที่ดีสำหรับห้องเรียนออนไลน์ คือ ปิดเสียงไมโครโฟนเมื่อไม่ได้พูด แจ้งเตือนผู้เรียนก่อนที่ชั้นเรียนออนไลน์จะเริ่มเปลี่ยนไปใช้วิธีการจัดห้องเรียนแบบออนไลน์ ผู้สอนควรใช้จอภาพคู่เพื่อให้ความรู้สึกรู้สึกของชั้นเรียนแบบตัวต่อตัว—หนึ่งจอภาพเพื่อดูผู้เข้าร่วมทั้งหมดใน“มุมมองแกลเลอรี” และอื่นๆ เพื่อดูเอกสารประกอบการนำเสนอ เปิดใช้งานและประเมินการเรียนรู้ก่อนชั้นเรียนของนักเรียนด้วยการทบทวนสั้นๆ ใช้แอปบนโทรศัพท์มือถือเพื่อให้การตอบสนองออนไลน์เร็วขึ้น และใช้สื่อการนำเสนอที่หลากหลายรวมถึงกิจกรรมที่หลากหลายเพื่อดึงดูดความสนใจของนักเรียน

ซาราห์ เคท (Sarah-Kate Millar, 2021) ศึกษาผลกระทบนักเรียนในความปกติใหม่ พบว่านักเรียนใช้กลยุทธ์การเรียนรู้ที่ประสานการมีส่วนร่วมในชั้นเรียนออนไลน์ การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วสู่การเรียนรู้ออนไลน์อันเป็นผลมาจากโควิด-19 ได้เน้นย้ำถึงความเสี่ยงของการเลิกเรียนของนักเรียนและผลกระทบที่ตามมาต่อผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนที่ต่ำกว่า กลยุทธ์ที่เกิดขึ้นที่ซึ่งนักเรียนมีส่วนร่วมมากขึ้นกับหลักสูตรเมื่อพวกเขาออนไลน์ ผลลัพธ์เหล่านี้เน้นย้ำถึงความจำเป็นในการมหาวิทยาลัยจะดำเนินการประสานงานข้ามคณะให้มากขึ้นโดยอ้างอิงถึงการออกแบบหลักสูตร การอัปเดตข้อมูลไปยังระบบ LMS และระยะเวลาของการประเมิน ปรับปรุงการประสานงานจะให้สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นที่เพิ่มการมีส่วนร่วมของนักเรียนและจึงบรรลุผลสำเร็จ

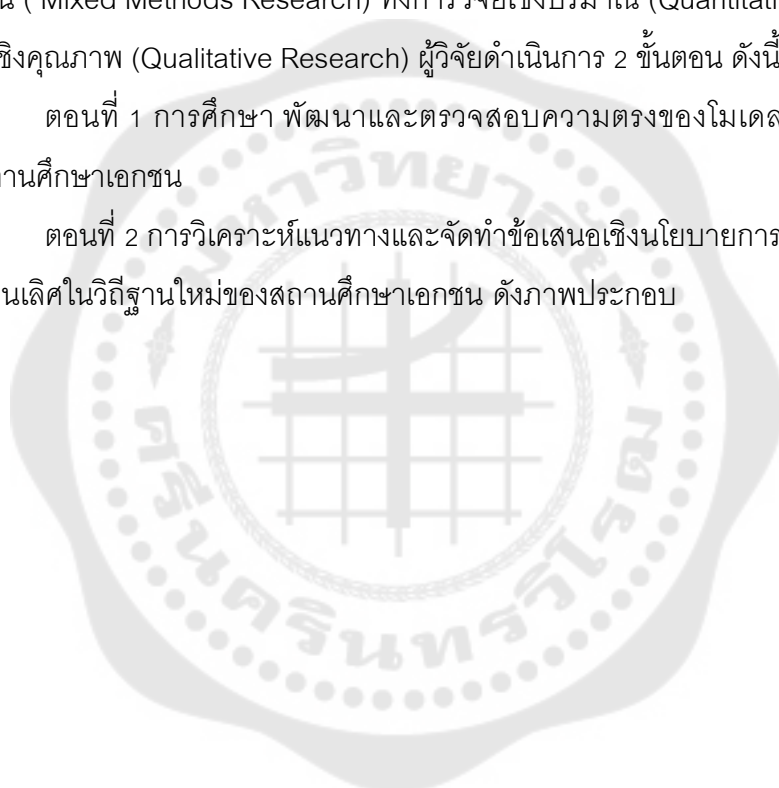
จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความเป็นเลิศในการบริหารการศึกษา และการจัดการศึกษาในวิถีใหม่ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่า การบริหารสถานศึกษาในวิถีฐานใหม่เป็นแนวทางที่จะช่วยพัฒนาให้สถานศึกษาในประเทศไทยมีรูปแบบการจัดการศึกษาทั้งการศึกษาในรูปแบบปกติที่สถานศึกษา (Onsite) ที่สังคมคุ้นเคย และรูปแบบการจัดการศึกษาแบบใหม่โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วย เช่น การสอนผ่านแพลตฟอร์มต่างๆ หรือที่เรียกกันว่าด้วยการจัดการศึกษาแบบออนไลน์ (Online) ซึ่งเป็นการจัดการเรียนการสอนที่บ้าน โดยทั้งผู้สอนและผู้เรียนมีการสนทนากันผ่านแอปพลิเคชัน หรือการจัดการศึกษาแบบผสมผสานทั้งแบบออนไลน์ (Onsite) และแบบออนไลน์(Online) ที่มีคุณภาพ เพื่อใช้เป็นต้นแบบในการปฏิบัติงานในวิถีฐานใหม่ที่แตกต่างไปจากความปกติที่คุ้นเคยนั้น ประกอบด้วย การนำองค์กร การบริหารเชิงกลยุทธ์ ลูกค้ำ การวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้ การพัฒนาบุคลากร การปฏิบัติการ และผลลัพธ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีฐานใหม่ของสถานศึกษา เอกชน

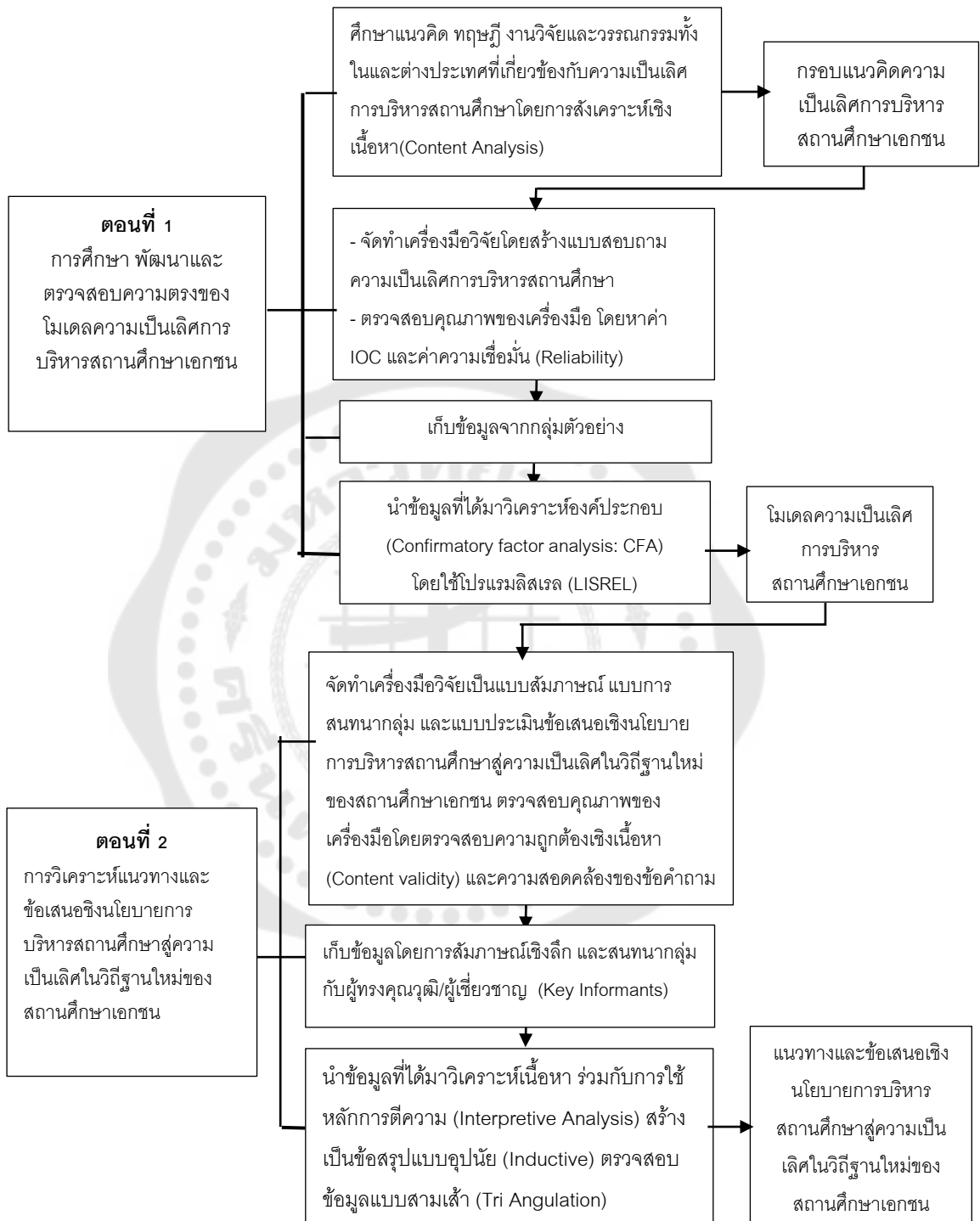
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถูานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา พัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน และเพื่อวิเคราะห์แนวทางและจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถูานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยและวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยดำเนินการ 2 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การศึกษา พัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์แนวทางและจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถูานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน ดังภาพประกอบ





ภาพประกอบ 16 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ตอนที่ 1 การศึกษา พัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน

การศึกษา พัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ประเภทสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จำนวน 697 แห่ง ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหารสถานศึกษา ผู้รับใบอนุญาต อาจารย์ผู้จัดการสถานศึกษาเอกชน จำนวน 2,091 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ประเภทสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ของแฮร์และคณะ (Hair, 2010) คือ อัตราส่วนระหว่างกลุ่มตัวอย่างต่อจำนวนพารามิเตอร์หรือตัวแปรเพื่อให้มีความเหมาะสมในการวัดควรเป็น 10-20 หน่วยต่อหนึ่งตัวแปร การวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 24 ตัวแปร ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 15 เท่า ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 360 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi stage Sampling) แบ่งตามขนาดสถานศึกษา ได้แก่ สถานศึกษาขนาดเล็ก สถานศึกษาขนาดกลาง สถานศึกษาขนาดใหญ่ และสถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ แล้วจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับสลากเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดี

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำกรอบแนวคิดความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชนที่ได้จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี มาสร้างเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศในการบริหารสถานศึกษาเอกชน เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) และแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยแบบสอบถามแบ่งออก 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ ขนาดโรงเรียน มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ

ส่วนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นที่มีต่อความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน 7 ด้าน ได้แก่ การนำองค์การ การบริหารเชิงกลยุทธ์ ลูกค้ำ การวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การพัฒนาบุคลากรบุคลากร การปฏิบัติการ และผลลัพธ์ รวมจำนวนทั้งสิ้น 120 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด โดยแต่ละระดับมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้ 4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้ 2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

2. การตรวจหาคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน (รายชื่อดังภาคผนวก ก) ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เป็นรายข้อ โดยค่าดัชนี IOC มี 3 ระดับ ได้แก่ คะแนน 1 วัดได้ตรงกับเนื้อหา คะแนนเท่ากับ 0 ไม่แน่ใจ คะแนน -1 ไม่ตรงกับเนื้อหา

3. การพิจารณาความเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความสอดคล้องของประเด็นคำถามและความชัดเจนของภาษา โดยใช้เกณฑ์ในการคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543) ตามสูตรดังนี้

$$\text{เมื่อ IOC} = \frac{\sum R}{n} \text{ แทน.....ค่าดัชนีความเที่ยงตรง}$$

$$\text{แทน ผลรวมของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ}$$

$$\text{n แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}$$

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ว่าถ้าค่า IOC ของข้อนั้นๆ มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ .50 ก็แสดงว่าข้อนั้นมีความเที่ยงตรงที่ยอมรับได้ แต่ถ้า ค่า IOC มีค่าน้อยกว่า .50 ก็แสดงว่าข้อนั้นมีความเที่ยงตรงที่ยังยอมรับไม่ได้ ซึ่งผลจากการประเมินแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้พบว่า ทุกข้อของแบบสอบถามได้ค่า IOC 0.50-1.00 จำนวน 95 ข้อ ถูกตัดออกจำนวน 25 ข้อ

4. นำแบบสอบถามทั้ง 95 ข้อ ที่ผ่านขั้นตอนการวิเคราะห์ค่าดัชนี IOC ไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าการจำแนก (Discrimination) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ทั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ว่า ถ้าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นตั้งแต่ .70 ขึ้นไป แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ ซึ่งผลการวิเคราะห์

ปรากฏว่า แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.987

5. จัดทำแบบสอบถามความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชนฉบับสมบูรณ์และนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชนที่สร้างขึ้นและผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือแล้วไปดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒถึงสถานศึกษาเอกชน ประเภทสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน พร้อมหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒไปติดต่อประสานงานกับผู้ประสานงานของสถานศึกษาเอกชน ประเภทสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารสถานศึกษา

3. ส่งแบบสอบถาม จำนวน 360 คน ได้รับการตอบกลับคืน จำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 100

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในตำแหน่ง ขนาดโรงเรียน วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ทั้งนี้มีเกณฑ์ในการแปลผลคะแนนโดยการนำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ในการแปลจากสูตร (สมโภชน์ อเนกสุข, 2552) ดังนี้

$$\text{สูตรการหาอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{ต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}}$$

ผู้วิจัยกำหนดชั้นที่ต้องการเป็น 5 ชั้น จะได้ค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

2. เกณฑ์ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) การแปรผลค่าคะแนนมีดังนี้

การแปรผลค่าผลคะแนนความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน โดยการแปรผลตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย (เพ็ญแข ศิริวรรณและคณะ, 2551) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 แปลว่า เห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 แปลว่า เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 แปลว่า เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 แปลว่า เห็นด้วยอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 แปลว่า เห็นด้วยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อ

4.3.1 วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษากับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยวิเคราะห์ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อพิจารณาความสัมพันธ์เบื้องต้นของแต่ละตัวแปร โดยพิจารณาตามเกณฑ์ของ เพียร์สัน (Pearson, 1978 อ้างถึงใน ชูศรีวงศรัตน์, 2553) ดังนี้

ค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.71 – 1.00 หมายถึง สัมพันธ์กันสูง

ค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.31 – 0.70 หมายถึง สัมพันธ์กันปานกลาง

ค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.01 – 0.30 หมายถึง สัมพันธ์กันต่ำ

ค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.00 หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์กัน

4.3.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของเมทริกซ์สหสัมพันธ์ซึ่งจะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ว่าองค์ประกอบมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แตกต่างจากศูนย์หรือไม่ ถ้าตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กันแสดงว่าไม่มีองค์ประกอบร่วมและไม่ควรนำเมทริกซ์นั้นไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) สำหรับค่าสถิติที่ใช้พิจารณาได้แก่ ค่าสถิติ Bartlett Test of Sphericity ซึ่งเป็นค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานว่า เมทริกซ์สหสัมพันธ์นั้นเป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ (Identity matrix) หรือไม่ และค่าดัชนี Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) ซึ่งจะทำให้ทราบว่าตัวแปรนั้นมีความสัมพันธ์เหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบหรือไม่ ทั้งนี้ คิมและมูเลอร์ (Kim and Mueller, 1978 อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) เสนอว่า ถ้าหากค่า KMO มีค่ามากกว่า 0.60 ขึ้นไปแสดงว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL Model)

4.3.3 การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เป็นการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้โปรแกรมลิสเรล (LISREL) สำหรับค่าทางสถิติที่ใช้ในการพิจารณาความกลมกลืนของโมเดลในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 4 ตัว (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) ได้แก่

4.3.3.1 ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square Statistics) เป็นค่าสถิติทดสอบสมมติฐาน ทางสถิติว่าฟังก์ชันความกลมกลืนมีค่าเป็น 0 การคำนวณค่าไค-สแควร์คำนวณจากผลคูณขององศาอิสระ (Degree of Freedom: df) กับค่าของฟังก์ชันความกลมกลืน ถ้าค่าสถิติไค-สแควร์มีค่าสูงมากแสดงว่า ฟังก์ชันความกลมกลืนมีค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิตินั้นคือ โมเดลลิสเรลไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ถ้าค่าไค-สแควร์มีค่าต่ำมาก ยิ่งมีค่าใกล้ศูนย์มากเท่าไร แสดงว่าโมเดลลิสเรลสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สาริสและสตรอนฮอร์สต์ (Saris & Stronkhorst, 1984 อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) เสนอว่า ค่าไค-สแควร์ควรมีค่าเท่ากับองศาอิสระสำหรับโมเดลที่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4.3.3.2 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) เป็นการนำค่า ไค-สแควร์มาพิจารณา ถ้าค่าไค-สแควร์มีค่าสูงเมื่อเทียบกับองศาอิสระ นักวิจัยควรปรับโมเดลใหม่แล้ววิเคราะห์ข้อมูลอีกครั้งหนึ่ง ค่าไค-สแควร์ที่ได้ใหม่นี้ถ้ามีค่าลดลงมากกว่าค่าแรก แสดงว่าโมเดลใหม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีขึ้น ดัชนี GFI เป็นอัตราส่วนของผลต่างระหว่างฟังก์ชันความกลมกลืนจากโมเดลก่อนปรับและหลังปรับโมเดล กับฟังก์ชันความกลมกลืนก่อนปรับโมเดล จะมีค่าอยู่ ระหว่าง 0 ถึง 1 และเป็นค่าที่ไม่ขึ้นกับขนาดของกลุ่มตัวอย่าง แต่ลักษณะการแจจแจขึ้นอยู่กัขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยดัชนี GFI ที่เข้าใกล้ 1.00 แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4.3.3.3 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) เมื่อนำดัชนี GFI มาปรับแก้โดยคำนึงถึงขนาดขององศาความอิสระซึ่งรวมทั้งจำนวนตัวแปรและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จะได้ค่าดัชนี AGFI ซึ่งค่าดัชนี AGFI มีคุณสมบัติเช่นเดียวกับดัชนี GFI

4.3.3.4 ค่ารากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) เป็นค่าสถิติที่พัฒนามาจากความเชื่อที่ว่าข้อตกลงเบื้องต้นของค่าไค-สแควร์ของโมเดลการวิจัยมีความตรงนั้นไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงจึงปรับปรุงสูตรการคำนวณโดยการประมาณค่าความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการที่โมเดลไม่เป็นจริงในกลุ่มประชากรเข้ามาพิจารณาด้วย นอกจากนี้ยังมีการคิดค่าฟังก์ชันความแตกต่างจาก

ประชากรต่อหน่วยของค่าอิสระอีกด้วย โดยมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ค่าเข้าใกล้ 0 เท่าไรยิ่งดี โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาความเหมาะสมของค่าสถิติแต่ละตัว ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 12 การพิจารณาความเหมาะสมของค่าดัชนีความกลมกลืนในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมลิสเรล

ดัชนีความกลมกลืน	เกณฑ์ดี
1.ค่า Chi-square	ค่า p-value สูงกว่า 0.05
2. ค่า GFI	ค่าระหว่าง 0-1 โดยค่า 1 เหมาะสมที่สุด
3. ค่า AGFI	> 0.90
4.ค่า RMSEA	ค่าระหว่าง 0.05-0.08 โดยใกล้ 0 ดีที่สุด

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์แนวทางและจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน

การวิเคราะห์แนวทางและจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสถานศึกษาในวิถีสถานใหม่ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสถานศึกษาในวิถีสถานใหม่ โดยใช้วิธีการเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้มั่นใจว่าจะได้ข้อมูลที่แท้จริง ประกอบด้วยผู้ให้ข้อมูล 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มนักวิชาการ 2) กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาเอกชน 3) กลุ่มผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (รายชื่ออยู่ในภาคผนวก ข) ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหาร จำนวน 2 คน ซึ่งเป็นกลุ่มนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิที่มีผลงานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารที่ได้รับการยอมรับเกี่ยวกับความรู้ความสามารถเรื่องการบริหาร ระดับการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาโท และมีประสบการณ์การสอนด้านการบริหารการศึกษาไม่น้อยกว่า 10 ปี

กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาเอกชน จำนวน 4 คน ซึ่งเป็นกลุ่มผู้บริหารระดับสูงในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่น้อยกว่า 10 ปี

กลุ่มที่ 3 กลุ่มผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จำนวน 1 คน ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานบริหารสถานศึกษาเอกชน ระดับการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาโท ด้านการบริหารสถานศึกษา และมีประสบการณ์การบริหารสถานศึกษาเอกชน ไม่น้อยกว่า 10 ปี

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยในขั้นตอนนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือหลักที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview form) เพื่อให้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญเพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถาบันใหม่ของสถานศึกษาเอกชน โดยส่งแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างให้กับผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญล่วงหน้าเพื่อเตรียมการก่อนสัมภาษณ์ โดยใช้ชุดคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถาบันใหม่ของสถานศึกษาเอกชนที่มีความเหมาะสมและเป็นไปได้ในทางปฏิบัติมากที่สุด เนื่องจากการวิจัยในขั้นตอนนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือหลักที่ผู้วิจัยเลือกใช้เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview form) โดยใช้ประกอบรวมกับการพูดคุย สังกัด ในการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview) ซึ่งเป็นการสนทนาซักถามอย่างมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลเรื่องที่ต้องการ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะอธิบายสิ่งที่พบหรือสังเกตได้ แต่อาจยังไม่เข้าใจชัดเจน การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเป็นการสัมภาษณ์ที่มีการวางแผนการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้าอย่างมีขั้นตอนว่าจะต้องซักถามในประเด็นใดบ้าง มีคำถามที่กำหนดตายตัวเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมตามประเด็นที่ต้องการ ในระหว่างการสัมภาษณ์อาจมีการปรับเปลี่ยนคำถามเพิ่มเพื่อให้เกิดความชัดเจนในคำตอบที่ได้จากผู้ให้ข้อมูล เพื่อควบคุมทิศทาง โครงสร้างของเนื้อหาให้ตรงกับเรื่องที่ต้องการทราบในปัญหาของการวิจัย และเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ทั้งนี้การสัมภาษณ์แบบเชิงลึกเป็นวิธีการที่ต้องการทราบรายละเอียดในเรื่องที่ผู้ศึกษาต้องการและมีคุณภาพตรงกับวัตถุประสงค์ในการศึกษา รวมทั้งต้องครอบคลุมหลักการเพื่อนำไปใช้สร้างแนวทางการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถาบันใหม่ของสถานศึกษาเอกชน โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยสร้างแนวคำถามแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเรื่อง “การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน” โดยนำโมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชนมากำหนดกรอบคำถามเพื่อการสัมภาษณ์ โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview form) ตามเกณฑ์ความเป็นเลิศ 7 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย (1) การนำองค์รววิถีสถานใหม่ (2) การบริหารเชิงกลยุทธ์วิถีสถานใหม่ (3) ลูกค้ำวิถีสถานใหม่ (4) การวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้วิถีสถานใหม่ (5) การพัฒนาบุคลากรวิถีสถานใหม่ (6) การปฏิบัติการวิถีสถานใหม่ และ (7) ผลลัพธ์วิถีสถานใหม่ โดยยึดตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์แบบเปิดกว้าง ไม่จำกัดคำตอบ มีความยืดหยุ่นเพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์มีอิสระในการอธิบายได้โดยไม่ถูกจำกัดขอบเขตในการสัมภาษณ์

2. นำแบบสัมภาษณ์การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชนที่สร้างขึ้น ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้เกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาวิถีสถานใหม่และนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความชัดเจนของเนื้อหาและความเหมาะสม และปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

3. ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยนำร่างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่สร้างขึ้น ไปตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยการทดลองสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหาร แล้วนำมาปรับปรุง

4. นำข้อมูลที่ได้จากการทดลองมาปรับปรุงแก้ไข เสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแบบสัมภาษณ์อีกครั้งและเพื่อให้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกฉบับสมบูรณ์

5. นำแบบสัมภาษณ์ไปเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร โดยทบทวนเอกสาร งานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษา และการจัดการศึกษาในวิถีสถานใหม่

2. การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก มีขั้นตอนดังนี้

2.1 ผู้วิจัยสอบถามและค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับประวัติผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญจากอาจารย์ นักวิชาการ ผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จากการคัดเลือกร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท

2.2 ผู้วิจัยติดต่อประสานกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ได้รับคัดเลือก เพื่อการขออนุญาตสัมภาษณ์

2.3 ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพื่อขอความร่วมมือในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ไปยังหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญ เพื่อแจ้งความประสงค์ในการขอสัมภาษณ์ในหัวข้อที่กำหนดพร้อมแนบบทสัมภาษณ์ไปให้กับผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญแต่ละท่านล่วงหน้า

2.4 ผู้วิจัยส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒและแบบสัมภาษณ์ไปยังหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อบันทึกวัน เวลา และสถานที่

2.5 ดำเนินการสัมภาษณ์ตามที่นัดหมาย

2.6 ถอดเทปและวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อสรุปผลการศึกษา

3. เก็บข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม (Focus group) หลังจากที่ได้ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ผู้วิจัยทำการสนทนากลุ่มเพื่อเก็บข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติม หลังจากได้ศึกษาผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ผู้วิจัยทำการประเมินความคิดเห็นและทำความเข้าใจต่อการตีความประเด็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยนำผลการศึกษาไปสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) เพื่อการประเมินความเห็นและทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในการตีความผลที่ได้จากการศึกษา และจัดทำแบบสนทนากลุ่มและแบบประเมินข้อเสนอเชิงนโยบาย โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาให้ผู้เข้าร่วมกลุ่มสนทนาร่วมกันพิจารณา โดยเลือกกลุ่มผู้มีประสบการณ์ในประเด็นที่การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน (ศิริพร จีรวัดมนกุล, 2555) โดยดำเนินการดังนี้

3.1 ติดต่อประสานกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อเรียนเชิญเข้าร่วมสนทนากลุ่ม และนัดหมายวัน เวลา และสถานที่สำหรับการสนทนากลุ่ม

3.2 ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพื่อขอความร่วมมือในการสนทนากลุ่มไปยังหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญเพื่อแจ้งความประสงค์ในการจัดการสนทนากลุ่ม

3.3 ผู้วิจัยส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แบบสนทนากลุ่มและแบบประเมินข้อเสนอเชิงนโยบายถึงผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อบันทึกวัน เวลา และสถานที่

3.4 ดำเนินการสนทนากลุ่มตามที่นัดหมาย

3.5 ถอดเทปบันทึกการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์เนื้อหาแล้วสรุปผลการวิจัย

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งเป็นการค้นหาความรู้ที่เป็นความจริงจากผู้ที่รู้จริงในประเด็นที่ศึกษา ข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content) ที่เรียบเรียงเป็นร้อยแก้ว โดยเขียนในรูปแบบของเรียงความ เรื่องเล่าที่ได้จากการถอดบทสนทนา และเนื้อความจากเอกสาร ร่วมกับการใช้หลักการตีความ (Interpretive Analysis) ร่วมกับการนำความรู้จากทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนงานวิจัยที่ผ่านมา มาร่วมพิจารณาด้วยโดยเขียนผสมผสานเข้าด้วยกันในลักษณะของการอ้างอิงและระบุเชิงอรรถ เช่น ใช้คำว่า คล้ายกับ สอดคล้องกับ ขัดแย้งกับ ผู้เกี่ยวข้อง หรือจากการศึกษาที่ผ่านมา เป็นต้น (โยธิน แสงวดี, 2551) เพื่อสรุปสาระสำคัญของการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ โดยเชื่อมโยงประเด็นต่างๆ ในเชิงเหตุผล หลังจากนั้นนำมาสร้างเป็นข้อสรุปแบบอุปนัย (Inductive) ตามกรอบแนวคิด

การดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร (Documentary analysis) โดยทบทวนวรรณกรรม ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารวิชาการ หนังสือ บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสื่อสิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ร่วมกับการศึกษารายงานและบทความ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสถานศึกษาในวิถีสถานใหม่ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการวิเคราะห์ผลการวิจัย

2. นำข้อมูลสาระสำคัญที่สรุปได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตแบบมีส่วนร่วม การสนทนากลุ่มและผลการทำแบบประเมินข้อเสนอเชิงนโยบายที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อสรุปผลข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัย

3. นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์เอกสารและข้อค้นพบจากการวิจัยมาสรุปเป็นแนวทางและข้อเสนอเชิงนโยบายการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษา เอกชน แล้วนำเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมโดยใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Tri Angulation) (Denzin, 1978) คือ การพิสูจน์ความถูกต้องความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูล โดยแบ่งการตรวจสอบข้อมูล ออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้ 1) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data source triangulation) 2) การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัยหรือผู้เก็บข้อมูล (Investigator Triangulation) 3) การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory triangulation) และ 4) การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodology Triangulation) (สุภาวค์ จันทวานิช, 2552) ประกอบด้วย

3.1 การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulate) เป็นวิธีการตรวจสอบโดยพิจารณาเปรียบเทียบระยะเวลา บุคคล และสถานที่ โดยนำข้อมูลที่มีความแตกต่างกัน ใน

รูปแบบของเอกสาร ผลการสังเกต ผลการสัมภาษณ์ตามที่บันทึก จากการเปรียบเทียบข้อมูลต่าง ๆ ถ้าด้านเวลา บุคคล และสถานที่ เหมือนหรือต่างกันจะเป็นอย่างไร โดยตรวจสอบ สรุปรวม เปรียบเทียบดูความสอดคล้อง เพื่อลดการอคติ (Bias)

3.2 การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัยหรือผู้เก็บข้อมูล (Investigation Triangulate) เป็นวิธีการตรวจสอบโดยการเปลี่ยนตัวผู้สังเกต สัมภาษณ์ ว่าบุคคลที่ให้ข้อมูล เปลี่ยนไปข้อมูลจะเหมือนเดิมหรือไม่ ต่างกันหรือไม่

3.3 การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulate) เป็นวิธีการรวบรวมข้อมูลที่หลากหลายในการรวบรวมข้อมูลชุดเดียวกัน ในกรณีที่ไม่แน่ใจในคุณภาพของข้อมูลควรใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลที่แตกต่างกัน เช่น การเริ่มต้นเก็บข้อมูลจากการสังเกตควบคู่ไปกับการสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม พร้อมทั้งศึกษาเอกสารประกอบ เพื่อสรุปรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกันโดยใช้การพิจารณากิริยาท่าทาง พฤติกรรม ของผู้ให้ข้อมูล การแปลความหมาย การตีความ ร่วมกับการถอดเทปการบันทึกเสียง การตรวจสอบความน่าเชื่อถือด้วยการนำข้อมูลที่รวบรวมได้ส่งกลับไปให้กับผู้ให้ข้อมูลทบทวนซ้ำอีกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูล ที่มีความครอบคลุมเพียงพอในการพรรณนาวิเคราะห์ และอธิบายลงข้อสรุปผลการศึกษา

3.4 การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulate) เป็นวิธีการตรวจสอบตรวจสอบโดยพิจารณาจากการนำแนวคิด ทฤษฎีที่ต่างไปจากเดิมมาใช้ จะทำให้การแปลความตีความของข้อมูลต่างกันเพียงใด ซึ่งเป็นวิธีการตรวจสอบข้อมูลที่ยากกว่าการตรวจสอบแบบอื่น ๆ

4. นำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาทำการสรุปผลข้อมูลและเขียนเรียบเรียงผลการวิจัย

บทที่ 4

ผลการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษากิจการการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถาบันใหม่ของสถานศึกษาเอกชน ซึ่งมีวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ประการ คือ 1) ศึกษา พัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน และ 2) เพื่อวิเคราะห์แนวทางและจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถาบันใหม่ของสถานศึกษาเอกชน ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed methods research) ดังนี้

ตอนที่ 1 การศึกษา พัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน

ขั้นตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ขั้นตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานขององค์ประกอบความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน

ขั้นตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน

ขั้นตอนที่ 4 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์แนวทางและจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถาบันใหม่ของสถานศึกษาเอกชน

ขั้นตอนที่ 1 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

ขั้นตอนที่ 2 ผลการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ผลการวิจัยตอนที่ 1 การศึกษา พัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน

เพื่อให้การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความสะดวกและมีความเข้าใจเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลมากขึ้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์และความหมายที่ใช้แทนค่าสถิติต่างๆ ในการนำเสนอ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

E	หมายถึง	ความเป็นเลิศในการบริหารสถานศึกษาเอกชน
L	หมายถึง	การนำองค์กร
LEAD	หมายถึง	การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

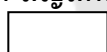
CON	หมายถึง	การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม
S.....	หมายถึง	การบริหารเชิงกลยุทธ์
PLAN	หมายถึง	การวางแผนกลยุทธ์
PRAC	หมายถึง.....	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ
C	หมายถึง	ลูกค้า
REFE.....	หมายถึง.....	เสียงของลูกค้า
RELA.....	หมายถึง.....	ความผูกพันของลูกค้า
M.....	หมายถึง	การวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้
MEA	หมายถึง	การวัดวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร
INFO	หมายถึง	การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้
ST	หมายถึง	การพัฒนาบุคลากร
ENV	หมายถึง	สภาพแวดล้อมของบุคลากร
SRELA	หมายถึง	ความผูกพันของบุคลากร
P	หมายถึง	การปฏิบัติการ
PRACT	หมายถึง	กระบวนการทำงาน
EFFEC	หมายถึง	ประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน
R	หมายถึง	ผลลัพธ์
QUA	หมายถึง	คุณภาพการศึกษา
SAT	หมายถึง	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษา
STAF	หมายถึง	บุคลากร
RLEAD	หมายถึง	การนำและการกำกับสถานศึกษา
MON	หมายถึง	การเงินและตลาด

2. สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้แทนค่าสถิติ

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
p-value	หมายถึง	ความน่าจะเป็นหรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ
SE	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard error)
t	หมายถึง	สถิติทดสอบที

R-Square	หมายถึง	สัมประสิทธิ์การพยากรณ์
Chi-Square	หมายถึง	ค่าสถิติไคสแควร์ที่ใช้ทดสอบสมมติฐานทางสถิติว่าตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
GFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of fit Index)
AGFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Adjusted of fit Index)
NFI	หมายถึง	ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (Normed Fit Index)
CFI	หมายถึง	ดัชนีวัดความกลมกลืนเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index)
RMSEA	หมายถึง	ดัชนีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (Root Mean Square Error of Approximation)
RMR	หมายถึง	ดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษเหลือ (Root of Mean Square Residual)
TE	หมายถึง	ผลรวมอิทธิพล (Total Effect)
IE	หมายถึง	อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect)
DE	หมายถึง	อิทธิพลทางตรง (Direct Effect)
**	หมายถึง	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$)

3. สัญลักษณ์ในโมเดล



หมายถึง ตัวแปรสังเกตได้



หมายถึง ตัวแปรแฝง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

จากการศึกษาข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษา เอกชน ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดโรงเรียน ปრაกฏ ดังตาราง

ตาราง 13 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดโรงเรียน

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	90	25.0
หญิง	270	75.0
รวม	360	.100
อายุ		
31-40 ปี	33	9.2
41-50 ปี	102	28.3
51 ปี ขึ้นไป	225	62.5
รวม	360	100
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	75	20.8
ปริญญาโท	234	65
ปริญญาเอก	51	14.2
รวม	360	100
ตำแหน่ง		
ผู้อำนวยการ	218	60.6
รองผู้อำนวยการ	85	23.6
ผู้รับใบอนุญาต	29	8.0
ผู้จัดการโรงเรียน	28	7.8
รวม	360	100

ตาราง 13 (ต่อ)

ประสบการณ์ในตำแหน่ง		
น้อยกว่า 5 ปี	67	18.6
5-10 ปี	64	17.8
มากกว่า 10 ปี	229	63.6
รวม	360	100
ขนาดโรงเรียน		
เล็ก	131	36.4
กลาง	126	35.0
ใหญ่	78	21.7
ใหญ่พิเศษ	25	6.9
รวม	360	100.0

จากตาราง 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 และเป็นเพศชาย 90 คน เท่ากับร้อยละ 25.0 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 65 รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 20.8 และ 14.2 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมาคือ ตำแหน่งรองผู้อำนวยการ ผู้รับใบอนุญาต และผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 23.6, 8.0 และ 7.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในตำแหน่งบริหารมากกว่า 10 ปี จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 มีประสบการณ์น้อยกว่า 5 ปี และตั้งแต่ 5-10 ปี ตามลำดับ โดยบริหารงานอยู่ในสถานศึกษาขนาดเล็กมากที่สุด จำนวน 131 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 36.4 ขณะที่สถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษมีสัดส่วนน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 6.9 เมื่อเทียบกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้บริหารการศึกษาที่มีต่อองค์ประกอบความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน ดังนี้

ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานขององค์ประกอบความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน ทั้ง 7 ด้าน 17 ตัวบ่งชี้ ดังตาราง

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อองค์ประกอบความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชนทั้ง 7 ด้าน 17 ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบความเป็นเลิศในการบริหาร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.การนำองค์กร	4.32	0.47	มากที่สุด
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	4.33	0.51	มากที่สุด
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม	4.31	0.49	มากที่สุด
2.การบริหารเชิงกลยุทธ์	4.29	0.46	มากที่สุด
2.1 การวางแผนกลยุทธ์	4.28	0.51	มากที่สุด
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	4.29	0.49	มากที่สุด
3.ลูกค้า	4.30	0.42	มากที่สุด
3.1 เสียงของลูกค้า	4.38	0.46	มากที่สุด
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	4.23	0.49	มากที่สุด
4.การวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้	3.84	0.52	มาก
4.1 การวัดวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร	3.88	1.09	มาก
4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้	3.88	1.09	มาก
5.การพัฒนาบุคลากร	3.95	0.45	มาก
5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร	3.98	0.56	มาก
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	3.91	0.57	มาก
6.การปฏิบัติการ	3.94	0.55	มาก
6.3 กระบวนการทำงาน	3.91	0.61	มาก
6.4 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	3.97	0.69	มาก
7.ผลลัพธ์	4.17	0.45	มาก
7.1 คุณภาพการเรียนรู้ของนักเรียน	4.28	0.50	มากที่สุด
7.2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษา	4.26	0.56	มากที่สุด
7.3 บุคลากร	4.21	0.59	มากที่สุด
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำและการกำกับสถานศึกษา	4.08	0.57	มาก
7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด	4.03	0.63	มาก

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่นำมาศึกษา ประกอบด้วย การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรแฝง จำนวน 7 ด้าน และตัวแปรสังเกตได้ 17 ตัวบ่งชี้ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) มีรายละเอียด ดังนี้

ตัวแปรแฝงการนำองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.47) ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร ได้แก่ การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง และการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งตัวแปรทั้งสองตัวมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และ 4.31 ตามลำดับ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 และ 0.49 ตามลำดับ

ตัวแปรแฝงการบริหารเชิงกลยุทธ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$) มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.49) ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร ได้แก่ การวางแผนกลยุทธ์ และการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ซึ่งตัวแปรทั้งสองตัวมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และ 4.28 ตามลำดับ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46 และ 0.51 ตามลำดับ

ตัวแปรแฝงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.42) ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร ได้แก่ เสียงของลูกค้า และความผูกพันของลูกค้า ซึ่งตัวแปรทั้งสองตัวมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และ 4.23 ตามลำดับ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46 และ 0.49 ตามลำดับ

ตัวแปรแฝงการวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.52) ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร ได้แก่ การวัดวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร และการจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ ซึ่งตัวแปรทั้งสองตัวมีค่าอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และ 3.88 ตามลำดับ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 และ 1.09 ตามลำดับ

ตัวแปรแฝงการพัฒนาบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.45) ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร ได้แก่ สภาพแวดล้อมของบุคลากร และความผูกพันของบุคลากร ซึ่งตัวแปรทั้งสองตัวมีค่าอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และ 3.91 ตามลำดับ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 และ 0.57 ตามลำดับ

ตัวแปรแฝงการปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.55) ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร ได้แก่ กระบวนการทำงาน และประสิทธิผลของการปฏิบัติการ ซึ่งตัวแปรทั้งสองตัวมีค่าอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และ 3.97 ตามลำดับ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 และ 0.69 ตามลำดับ

ตัวแปรแฝงผลลัพธ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.45) ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร ได้แก่ คุณภาพการเรียนรู้ของนักเรียน ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษา บุคลากร ผลลัพธ์ด้านการนำและการกำกับ สถานศึกษา และผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด ซึ่งตัวแปรทั้งห้าตัวมีค่าอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28, 4.26, 4.21, 4.08 และ 4.03 ตามลำดับ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50, 0.56, 0.59, 0.57 และ 0.63 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษา

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อองค์ประกอบการนำองค์กรโดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ ปรากฏดังตาราง

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อองค์ประกอบด้านการนำองค์กร

	การนำองค์กร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง				
1	ผู้บริหารกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายของโรงเรียน สู่ความเป็นเลิศที่ชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	4.34	0.74	มากที่สุด
2	ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรมีส่วนร่วมกำหนด ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ค่านิยมและแนว ทางการปฏิบัติในสถานศึกษา	4.38	0.89	มากที่สุด
3	ผู้บริหารสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจและสร้าง สัมพันธภาพที่ดีกับครูและบุคลากรโดยใช้การ ติดต่อสื่อสารกันแบบสองทาง (Two-way communication)	4.30	0.94	มากที่สุด
4	ผู้บริหารสื่อสารโน้มน้าวใจเพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ ในการพัฒนาสถานศึกษา	4.35	0.93	มากที่สุด
5	ผู้บริหารวิเคราะห์สถานภาพของสถานศึกษาในปัจจุบัน ได้อย่างชัดเจน	4.27	0.89	มากที่สุด

ตาราง 15 (ต่อ)

	การนำองค์กร	Mean	S.D.	แปลผล
6	ผู้บริหารส่งเสริมและกระตุ้นให้ครู และบุคลากร ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานให้สอดคล้องกับการ เปลี่ยนแปลง	4.35	0.90	มากที่สุด
	รวม	4.33	0.51	มากที่สุด
การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม				
1	ผู้บริหารสร้างศรัทธา เป็นแบบอย่างที่ดีให้กับครูและ บุคลากรโดยปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและปฏิบัติ ตามจรรยาบรรณวิชาชีพ	4.44	0.83	มากที่สุด
2	ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความ เป็นเลิศในทุกด้าน	4.41	0.59	มากที่สุด
3	ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจและพัฒนาโรงเรียนจนบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตามเป้าหมายที่วางไว้	4.29	0.94	มากที่สุด
4	ผู้บริหารมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และใช้ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการ บริหารโรงเรียน	4.41	0.85	มากที่สุด
5	ผู้บริหารมีการกำหนดคุณลักษณะความเป็นเลิศของ ผู้เรียนทั้งในด้านของคุณธรรม จริยธรรม ผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียน นวัตกรรมจากการเรียนรู้ของผู้เรียน	4.27	0.89	มากที่สุด
6	ผู้บริหารมีการกำหนดคุณลักษณะความเป็นเลิศของครู และบุคลากรในสถานศึกษาทั้งในด้านคุณธรรม จริยธรรม การปฏิบัติหน้าที่ และการสร้างสรรค์นวัตกรรม	4.20	0.89	มากที่สุด
7	ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาร่วมกับผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน ในการรณรงค์ในการใช้ทรัพยากรอย่าง คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม	4.28	0.88	มากที่สุด
8	ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของสถานศึกษาให้แก่ ผู้ปกครอง/ชุมชนอย่างถูกต้อง	4.24	0.896	มากที่สุด
	รวม	4.31	0.49	มากที่สุด
	ด้านการนำองค์กร (รวม)	4.32	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับองค์ประกอบความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน ด้านการนำองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ

เมื่อพิจารณาตัวบ่งชี้ด้านการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.33$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรมีส่วนร่วมกำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ค่านิยมและแนวทางการปฏิบัติในสถานศึกษา ($\bar{X}= 4.38$) รองลงมา คือ ผู้บริหารสื่อสารโน้มน้าวใจเพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการพัฒนาสถานศึกษา ($\bar{X}= 4.35$) ผู้บริหารส่งเสริมและกระตุ้นให้ครู และบุคลากรปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X}= 4.35$)

ตัวบ่งชี้ด้านการกำกับดูแลองค์กรดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.32$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้บริหารสร้างศรัทธา เป็นแบบอย่างที่ดีให้กับครูและบุคลากรโดยปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ ($\bar{X}= 4.44$) รองลงมาคือ ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในทุกด้าน ($\bar{X}= 4.41$) และผู้บริหารมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริหารโรงเรียน ($\bar{X}= 4.41$)

ตาราง 16.ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อองค์ประกอบด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์

	ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การจัดทำกลยุทธ์				
1	ผู้บริหารนำความต้องการ ความคาดหวังของนักเรียน ผู้ปกครอง และผู้ที่เกี่ยวข้องมากำหนดแผนกลยุทธ์ของโรงเรียน	4.16	0.89	มาก
2	ผู้บริหารกำหนดกลยุทธ์ในทุกระดับเพื่อสถานศึกษา สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ และพันธกิจที่กำหนดไว้	4.23	0.86	มากที่สุด
3	ผู้บริหารมีการวิเคราะห์สภาพการณ์ภายนอกโรงเรียน เพื่อใช้จัดทำแผนและการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์	4.27	0.89	มากที่สุด
4	ผู้บริหารนำโอกาสหรือทั้งในปัจจุบันและในอนาคตที่เอื้อต่อการดำเนินงานของโรงเรียนมาพิจารณาเพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการทำงาน	4.36	0.87	มากที่สุด

ตาราง 16 (ต่อ)

	ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์	Mean	S.D.	แปลผล
5	ผู้บริหารจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายหลักของสถานศึกษา	4.41	0.86	มากที่สุด
6	ผู้บริหารใช้กระบวนการที่เป็นระบบในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว	4.26	0.87	มากที่สุด
7	ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรในสถานศึกษามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์	4.30	0.90	มากที่สุด
	(รวม)	4.28	0.51	มากที่สุด
ด้านการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ				
1	ผู้บริหารสื่อสารและถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติให้ครู บุคลากรในสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องทราบอย่างชัดเจนทั้งโรงเรียน	4.33	0.78	มากที่สุด
2	ผู้บริหารกำหนดกรอบระยะเวลาของโครงการ กิจกรรมที่สามารถปฏิบัติได้ จริงสอดคล้องกับบริบทของโรงเรียน และสามารถบรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดที่ตั้งไว้	4.34	0.88	มากที่สุด
3	ผู้บริหารวิเคราะห์โครงการทั้งด้านผลผลิต ผลลัพธ์งบประมาณผู้รับผิดชอบและระยะเวลาของแต่ละแผนงาน/โครงการ	4.27	0.87	มากที่สุด
4	ผู้บริหารจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้การทำงานบรรลุตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ	4.33	0.90	มากที่สุด
5	ผู้บริหารมีการพบปะเยี่ยมเยียนนักเรียนผู้ปกครอง ชุมชน อย่างสม่ำเสมอเพื่อรับฟังข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นต่างๆ	4.01	0.77	มาก
6	ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษารับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ประเมินภายนอกในการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา	4.46	0.85	มากที่สุด
7	ผู้บริหารมีการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ขององค์กรว่ามีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ที่ดำเนินการและนำมาปรับปรุงแก้ไข	4.29	0.87	มากที่สุด

ตาราง 16 (ต่อ)

	(รวม)	4.28	0.51	มากที่สุด
8	ผู้บริหารมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี	4.33	0.85	มากที่สุด
	(รวม)	4.29	0.49	มากที่สุด
	ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (รวม)	4.29	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับองค์ประกอบด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.29$) เมื่อพิจารณาตัวบ่งชี้ด้านการจัดทำกลยุทธ์พบว่า เห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.28$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายหลักของสถานศึกษา ($\bar{X}= 4.41$) รองลงมาคือ ผู้บริหารนำโอกาสหรือทั้งในปัจจุบันและในอนาคตที่เอื้อต่อการดำเนินงานของโรงเรียนมาพิจารณาเพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการทำงาน ($\bar{X}= 4.36$) ส่วนตัวบ่งชี้ด้านการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ เห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.29$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษารับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ประเมินภายนอกในการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ($\bar{X}= 4.46$) รองลงมาคือ ผู้บริหารกำหนดกรอบระยะเวลาของโครงการ กิจกรรมที่สามารถปฏิบัติได้จริง สอดคล้องกับบริบทของโรงเรียน และสามารถบรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดที่ตั้งไว้ ($\bar{X}= 4.34$)

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อองค์ประกอบด้านลูกค้า

	ด้านลูกค้า	\bar{X}	S.D.	แปลผล
เสียงของผู้เรียนและผู้ปกครอง				
1	ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาให้ความสนใจต่อปัญหาของผู้เรียน	4.52	0.74	มากที่สุด
2	สถานศึกษารวบรวมข้อมูลรายละเอียดและจัดทำฐานข้อมูลของผู้เรียน ผู้ปกครองทั้งในปัจจุบันและในอนาคตอย่างถูกต้องและทันสมัย	4.26	0.80	มากที่สุด

ตาราง 17 (ต่อ)

	ด้านลูกค้า	Mean	S.D.	แปลผล
3	สถานศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้เรียน ผู้ปกครองอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการ และสร้างความผูกพันในระยะยาว	4.11	0.88	มาก
4	ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาให้ความสำคัญกับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่างๆ จากทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา	4.37	0.89	มากที่สุด
5	ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาจัดลำดับความสำคัญของงานที่ให้บริการกับผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน	4.53	0.60	มากที่สุด
6	สถานศึกษาแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้กับผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน ได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ	4.53	0.62	มากที่สุด
	(รวม)	4.38	0.46	มากที่สุด
ความผูกพันของผู้เรียนและผู้ปกครอง				
1	สถานศึกษามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมของชุมชน และชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมของสถานศึกษา	4.00	0.95	มาก
2	สถานศึกษามีการจัดกิจกรรม/โครงการที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน และศิษย์เก่าอย่างต่อเนื่อง	3.96	0.88	มาก
3	สถานศึกษาจัดบริการให้คำปรึกษาด้านวิชาการหรือวิชาชีพแก่ผู้เรียน	4.09	0.79	มาก
4	สถานศึกษาจัดทำหลักสูตร กระบวนการเรียนการสอนและการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ที่ทันสมัย	4.42	0.77	มากที่สุด
5	สถานศึกษาจัดสภาพแวดล้อม บรรยากาศ บริการแหล่งเรียนรู้ และสร้างนวัตกรรมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ของนักเรียน	4.47	0.74	มากที่สุด
6	สถานศึกษาจัดให้มีนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการเรียนรู้เพื่อตอบสนองความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา	4.24	0.81	มากที่สุด

ตาราง 17 (ต่อ)

	ด้านลูกค้า	Mean	S.D.	แปลผล
7	สถานศึกษามีครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีความรู้ความสามารถตรงตามกลุ่มสาระและวิชาที่สอน	4.40	0.75	มากที่สุด
8	สถานศึกษาปรับปรุงคุณภาพทางวิชาการ อาคาร สถานที่ และบุคลากรในสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง	4.43	0.72	มากที่สุด
	(รวม)	4.23	0.49	มากที่สุด
	ด้านลูกค้า (รวม)	4.30	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับองค์ประกอบด้านลูกค้า โดยรวมพบว่าเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณาตัวบ่งชี้ด้านเสียงของผู้เรียนและผู้ปกครองพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารครูและบุคลากรในสถานศึกษาให้ความสนใจต่อปัญหาของผู้เรียน และสถานศึกษาแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้กับผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน ได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.53$) ส่วนตัวบ่งชี้ด้านความผูกพันของผู้เรียนและผู้ปกครอง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานศึกษาจัดสภาพแวดล้อม บรรยากาศ บริการแหล่งเรียนรู้ และสร้างนวัตกรรมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ของนักเรียน ($\bar{X} = 4.47$)

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อองค์ประกอบด้านการวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้

	ด้านการวัด วิเคราะห์และจัดการความรู้	\bar{X}	S.D.	แปลผล
	การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินงานของสถานศึกษา			
1	สถานศึกษากำหนดมาตรฐาน เกณฑ์การบริหารจัดการและการดำเนินการของสถานศึกษาเพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ	4.00	0.99	มาก

ตาราง 18 (ต่อ)

ด้านการวัด วิเคราะห์และจัดการความรู้	Mean	S.D.	แปลผล
2 สถานศึกษามีตัวชี้วัดในการวิเคราะห์การปฏิบัติงานจากผลการประเมินแต่ละตัวชี้วัดเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการบริหารให้บรรลุตามเป้าหมาย วิสัยทัศน์และพันธกิจของสถานศึกษา	3.83	1.13	มาก
3 สถานศึกษามีระบบติดตามเพื่อประเมินผลผู้เรียนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	3.76	1.17	มาก
4 สถานศึกษามีการพัฒนากระบวนการและให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยติดตามการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการของสถานศึกษา	3.76	1.07	มาก
5 สถานศึกษามีการเลือกใช้ข้อมูลสารสนเทศจากความพึงพอใจของผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชนจากสื่อสังคมออนไลน์เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานของสถานศึกษา	3.77	1.11	มาก
6 สถานศึกษามีเกณฑ์ประเมินความสามารถในเชิงแข่งขัน และความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ	3.73	1.078	มาก
7 สถานศึกษาประเมินผลการดำเนินงานโดยลำดับความสำคัญเรื่องที่ต้องปรับปรุงในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรในสถานศึกษา	3.81	1.11	มาก
(รวม)	3.80	0.55	มาก
การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้			
1 ครูและบุคลากรในสถานศึกษามีส่วนร่วมในการวางแผนเกี่ยวกับการเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูลและการเผยแพร่สารสนเทศ	3.92	1.064	มาก
2 สารสนเทศในสถานศึกษามีความเที่ยงตรง ทันสมัย และครอบคลุมรายละเอียดเพื่อการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพให้กับผู้เรียน	3.86	1.025	มาก

ตาราง 18 (ต่อ)

ด้านการวัด วิเคราะห์และจัดการความรู้	Mean	S.D.	แปลผล
3 ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในสถานศึกษาสามารถนำข้อมูลและสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงานโดยสอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายของสถานศึกษาในปัจจุบัน	3.86	1.15	มาก
4 ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาสามารถนำข้อมูลและสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายของสถานศึกษา	3.81	1.09	มาก
5 สถานศึกษามีการพัฒนาระบบสารสนเทศ นวัตกรรมและให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการจัดการเรียนการสอน	3.94	0.99	มาก
(รวม)	3.88	0.62	มาก
ด้านการวัด วิเคราะห์และจัดการความรู้(รวม)	3.84	0.52	มาก

จากตารางที่ 18 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับองค์ประกอบด้านการวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณาตัวบ่งชี้ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินงานของสถานศึกษา พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานศึกษากำหนดมาตรฐาน เกณฑ์การบริหารจัดการและการดำเนินการของสถานศึกษาเพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ($\bar{X} = 4.00$) ส่วนตัวบ่งชี้ด้านการจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานศึกษามีการพัฒนาระบบสารสนเทศ นวัตกรรมและให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการจัดการเรียนการสอน ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมาคือ ครูและบุคลากรในสถานศึกษามีส่วนร่วมในการวางแผนเกี่ยวกับการเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูล และการเผยแพร่สารสนเทศ ($\bar{X} = 3.92$)

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อองค์ประกอบด้านการพัฒนาบุคลากร

ด้านการพัฒนาบุคลากร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
สภาพแวดล้อมของบุคลากร			
1 สถานศึกษาจัดการอบรมเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพครูในการจัดการ เรียนรู้ เช่น วิธีการจัดการเรียนการสอน การออกแบบข้อสอบ การ วัดผลประเมินผล เป็นต้น	3.98	1.08	มาก
2 สถานศึกษามีการประเมินความสามารถและ พัฒนาศักยภาพของครูและบุคลากรให้พร้อมต่อการปฏิบัติหน้าที่	3.95	1.07	มาก
3 ผู้บริหารสถานศึกษามุ่งเน้นพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง	3.85	1.13	มาก
4 ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริม สนับสนุนให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาเข้ารับการฝึกอบรมหรือประชุมสัมมนาทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง	4.02	1.12	มาก
5 ผู้บริหารสถานศึกษาสนับสนุนครูและบุคลากรทางการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองจากการอ่านตำรา วารสารและการค้นคว้าวิจัย	3.85	1.19	มาก
6 ผู้บริหารสถานศึกษาจัดให้มีการประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างครูและบุคลากรในกลุ่มสาระ	4.21	1.00	มาก
(รวม)	3.98	0.56	มาก
ความผูกพันของบุคลากร			
1 ผู้บริหารมอบหมายงานสำคัญให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาปฏิบัติด้วยความไว้วางใจ	3.86	1.22	มาก
2 ผู้บริหารดูแลเอาใจใส่เกี่ยวกับสวัสดิการของครูและบุคลากรทางการศึกษา	4.02	1.16	มาก
3 ผู้บริหารให้รางวัลแก่ครูและบุคลากรภายในสถานศึกษาที่มีความคิดสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษา	4.06	1.06	มาก

ตาราง 19 (ต่อ)

ด้านการพัฒนาบุคลากร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4 ผู้บริหารประกาศยกย่องครูดีเด่นของโรงเรียนให้ สถานชนทราบ	3.75	1.13	มาก
5 ผู้บริหารจัดแสดงผลงานของครูและบุคลากร ทางการศึกษาที่ประสบความสำเร็จให้เพื่อนครู และบุคลากรทางการศึกษาทุกคนทราบ	3.91	1.05	มาก
(รวม)	3.91	0.57	มาก
ด้านการพัฒนาบุคลากร (รวม)	3.95	0.45	มาก

จากตารางที่ 19 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีเห็นด้วยกับองค์ประกอบด้านการพัฒนาบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณาตัวบ่งชี้ด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากร พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ตัวบ่งชี้ด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ผู้บริหารสถานศึกษาจัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างครูและบุคลากรในกลุ่มสาระ ($\bar{X} = 4.21$) รองลงมาคือ ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริม สนับสนุนให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาเข้ารับการฝึกอบรมหรือประชุมสัมมนาทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.02$) ส่วนด้านความผูกพันของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) โดยประเด็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารให้รางวัลแก่ครูและบุคลากรภายในสถานศึกษาที่มีความคิดสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษา ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมาคือ ผู้บริหารดูแลเอาใจใส่เกี่ยวกับสวัสดิการของครูและบุคลากรทางการศึกษา ($\bar{X} = 4.02$)

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อองค์ประกอบความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติการ

ด้านการปฏิบัติการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
กระบวนการทำงาน			
1 ผู้บริหารกำหนดสมรรถนะหลักของกระบวนการและ ระบบการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน	3.82	0.98	มาก
2 ผู้บริหารออกแบบระบบและกระบวนการทำงานที่ ครอบคลุมภาระกิจทุกด้าน	3.92	1.03	มาก

ตาราง 20 (ต่อ)

ด้านการปฏิบัติการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3 ผู้บริหารจัดระบบการควบคุมและตรวจสอบการทำงานทุกขั้นตอนโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล	3.93	1.10	มาก
4 ผู้บริหารควบคุมปรับปรุงกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนให้การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อกำหนด	3.97	1.04	มาก
(รวม)	3.91	0.61	มาก
ประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน			
1 ผู้บริหารกำหนดจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	3.97	1.03	มาก
2 ผู้บริหารกำหนดวิธีการประเมินผลให้สอดคล้องกับลักษณะของงาน	3.96	1.07	มาก
3 ผู้บริหารกำหนดหน่วยงานหรือบุคลากรที่มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายให้เป็นผู้รับผิดชอบในการประเมินอย่างเปิดเผย	3.96	1.07	มาก
4 ผู้บริหารกำหนดหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	4.03	1.12	มาก
5 ผู้บริหารสร้างความเข้าใจและการยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการประเมินผล	3.90	1.13	มาก
6 ผู้บริหารจัดระบบการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือต่อ ภาวะฉุกเฉิน การป้องกัน การแก้ไขและการฟื้นฟูอย่าง ต่อเนื่อง	3.99	1.12	มาก
(รวม)	3.97	0.69	มาก
ด้านการปฏิบัติการ (รวม)	3.94	0.55	มาก

จากตารางที่ 20 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับองค์ประกอบด้านการปฏิบัติการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.94$) เมื่อพิจารณาตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.91$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ผู้บริหารควบคุมปรับปรุงกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนให้การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อกำหนด ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมาคือ ผู้บริหารจัดระบบการควบคุมและตรวจสอบการทำงานทุกขั้นตอนโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล

(\bar{X} = 3.93) ส่วนตัวบ่งชี้ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.97) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารกำหนดหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน (\bar{X} = 4.03) รองลงมาคือ ผู้บริหารจัดระบบการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือต่อภาวะฉุกเฉิน การป้องกัน การแก้ไขและการฟื้นฟูอย่าง ต่อเนื่อง (\bar{X} = 3.99)

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อองค์ประกอบด้านผลลัพธ์

ด้านผลลัพธ์	\bar{X}	S.D.	แปลผล
คุณภาพการเรียนรู้ของนักเรียน			
1 นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนแต่ละกลุ่มสาระ เป็นไปตามเกณฑ์	4.35	0.71	มากที่สุด
2 นักเรียนมีผลการประเมินสมรรถนะที่สำคัญตาม หลักสูตรเป็นไปตามเกณฑ์	4.33	0.89	มากที่สุด
3 นักเรียนมีความประพฤติดี มีวินัยสอดคล้องกับเกณฑ์/ มาตรฐานสากล	4.22	0.98	มากที่สุด
4 นักเรียนสามารถเข้าศึกษาต่อในสถานศึกษาที่เป็นที่ ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ	4.45	0.80	มากที่สุด
5 นักเรียนมีนิสัยรักการอ่านและแสวงหาความรู้ด้วย ตนเองจากห้องสมุด แหล่งเรียนรู้และสื่อต่างๆ รอบตัว	4.10	0.88	มาก
(รวม)	4.28	0.50	มากที่สุด
ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ สถานศึกษา			
1 นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน ของสถานศึกษา	4.32	0.84	มากที่สุด
2 ผู้ปกครองและชุมชนมีความพึงพอใจต่อการจัดการ เรียนการสอนของสถานศึกษา	4.19	0.93	มาก
3 ผู้ปกครอง/ชุมชนมีความพึงพอใจต่อความประพฤติดีมี วินัยของนักเรียน	4.23	0.95	มากที่สุด

ตาราง 21 (ต่อ)

	ด้านผลลัพธ์	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4	ผู้ปกครองและชุมชนได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการเรียนของนักเรียน	4.31	0.86	มากที่สุด
	(รวม)	4.26	0.56	มากที่สุด
ด้านบุคลากร				
1	ครูและบุคลากรในสถานศึกษารับทราบในแผนปฏิบัติการและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องตามกรอบระยะเวลาของโครงการ	4.21	0.96	มากที่สุด
2	ครูและบุคลากรในสถานศึกษาสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดที่ตั้งไว้	4.10	0.94	มาก
3	ครูและบุคลากรในสถานศึกษานำข้อคิดเห็นจากการประเมินทั้งภายในและภายนอกมาปรับปรุง พัฒนาการทำงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ	4.31	0.84	มากที่สุด
	(รวม)	4.21	0.59	มากที่สุด
ผลลัพธ์ด้านการนำและการกำกับสถานศึกษา				
1	ผู้บริหารมีการรายงานผลข้อมูลในปัจจุบันโดยเปรียบเทียบเป้าหมายกับผลผลิต	4.07	0.93	มาก
2	ผู้บริหารมีการรายงานผลการประเมินการดำเนินการทุกด้านของสถานศึกษา	4.16	0.91	มาก
3	ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงผลลัพธ์ด้านงบประมาณการเงิน	4.04	0.93	มาก
4	ผู้บริหารวิเคราะห์สารสนเทศโดยนำผลการวิเคราะห์มาจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงผลการดำเนินการ	4.06	0.92	มาก
	(รวม)	4.08	0.57	มาก
ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด				
1	สถานศึกษามีการจัดทำงบประมาณที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถานศึกษา	4.16	0.89	มาก
2	สถานศึกษามีการสำรองเงินสต็อกอย่างเพียงพอต่อรายจ่ายที่เกิดขึ้น	4.26	0.84	มากที่สุด

ตาราง 21 (ต่อ)

ด้านผลลัพธ์	Mean	S.D.	แปลผล
3 สถานศึกษาจัดเก็บค่าเล่าเรียนจากผู้ปกครองได้ครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนดและมีสภาพคล่องทางการเงิน	3.68	1.10	มาก
(รวม)	4.03	0.63	มาก
ด้านผลลัพธ์ (รวม)	4.17	0.45	มาก

จากตารางที่ 21 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับองค์ประกอบด้านผลลัพธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อพิจารณาตัวบ่งชี้ด้านคุณภาพการเรียนรู้ของนักเรียน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ นักเรียนสามารถเข้าศึกษาต่อในสถานศึกษาที่เป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ ($\bar{X} = 4.45$) รองลงมาคือ นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนแต่ละกลุ่มสาระเป็นไปตามเกณฑ์ ($\bar{X} = 4.35$) ส่วนตัวบ่งชี้ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษา ($\bar{X} = 4.32$) รองลงมาคือ ผู้ปกครองและชุมชนได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้ของนักเรียน ($\bar{X} = 4.31$) ตัวบ่งชี้ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ครูและบุคลากรในสถานศึกษานำข้อคิดเห็นจากการประเมินทั้งภายในและภายนอกมาปรับปรุง พัฒนาการทำงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมาคือ ครูและบุคลากรในสถานศึกษารับทราบในแผนปฏิบัติการและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องตามกรอบระยะเวลาของโครงการ ($\bar{X} = 4.21$) ตัวบ่งชี้ด้านการนำและการกำกับสถานศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ผู้บริหารมีการรายงานผลการประเมินการดำเนินการทุกด้านของสถานศึกษา ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมาคือ ผู้บริหารมีการรายงานผลข้อมูลในปัจจุบันโดยเปรียบเทียบเป้าหมายกับผลผลิต ($\bar{X} = 4.07$) ตัวบ่งชี้ด้านการเงินและตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ สถานศึกษามีการสำรองเงินสต็อกอย่างเพียงพอต่อรายจ่ายที่เกิดขึ้น ($\bar{X} = 4.26$) รองลงมาคือ สถานศึกษามีการจัดทำงบประมาณที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถานศึกษา ($\bar{X} = 4.16$)

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน ทั้ง 7 ด้าน ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติในการตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ คือ 1) การใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson) เพื่อดูความสัมพันธ์ของตัวแปรแต่ละคู่ โดยพิจารณาจากเมทริกซ์สหสัมพันธ์ 2) การใช้ค่าสถิติของ Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ซึ่งใช้วัดความเหมาะสมของข้อมูลในการวิเคราะห์ปัจจัย และ 3) ค่าสถิติของ Bartlett's test of sphericity เป็นการทดสอบค่าไค-สแควร์ (Chi-square) โดยแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตาราง

ตาราง 22 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์องค์ประกอบความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน

องค์ประกอบความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน	L	S	C	M	ST	P	R
L	1.00						
S	0.643**	1.00					
C	0.599**	0.734**	1.00				
M	0.404**	0.438**	0.497**	1.00			
ST	0.361**	0.431**	0.457**	0.631**	1.00		
P	0.383**	0.447**	0.514**	0.390**	0.646**	1.00	
R	0.679**	0.551**	0.668**	0.415**	0.419**	0.507**	1.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน พบว่า องค์ประกอบความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชนทั้ง 7 ด้าน ทุกด้านมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยด้านที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดคือ การบริหารเชิงกลยุทธ์ (S) กับ ลูกค้า (C) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายเท่ากับ 0.734 รองลงมาคือ การนำองค์กร (L) กับ ผลลัพธ์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายเท่ากับ 0.679 และลูกค้า (C) กับ ผลลัพธ์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายเท่ากับ 0.668 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กันต่ำสุด พบว่า การนำองค์กร (L) กับ การพัฒนาบุคลากร (ST) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายเท่ากับ 0.361 รองลงมาคือ การนำองค์กร (L) กับ การปฏิบัติ (P) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายเท่ากับ 0.383 และการวัด

วิเคราะห์และการจัดการความรู้ (M) กับ การปฏิบัติการ (P) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย เท่ากับ 3.90 ตามลำดับ

3.2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน 17 ตัวบ่งชี้



ตาราง 23 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน

ตัวแปร สังเกต	LEAD	CON	PLAN	PRAC	REFE	RELA	MEA	INFO	ENV	SRELA	PRACT	EFFECT	QUA	SAT	STAF	RLEAD	MON
LEAD	1.000																
CON	0.715**	1.000															
PLAN	0.631**	0.604**	1.000														
PRAC	0.490**	0.467**	0.702**	1.000													
REFE	0.433**	0.454**	0.659**	0.696**	1.000												
RELA	0.533**	0.531**	0.544**	0.489**	0.549**	1.000											
MEA	0.365**	0.334**	0.372**	0.433**	0.426**	0.458**	1.000										
INFO	0.261**	0.366**	0.288**	0.343**	0.288**	0.381**	0.556**	1.000									
ENV	0.228**	0.210**	0.318**	0.314**	0.372**	0.266**	0.616**	0.571**	1.000								
SRELA	0.315**	0.321**	0.317**	0.330**	0.333**	0.324**	0.307**	0.305**	0.294**	1.000							
PRACT	0.394**	0.323**	0.361**	0.389**	0.430**	0.472**	0.325**	0.298**	0.339**	0.557**	1.000						
EFFECT	0.293**	0.274**	0.341**	0.404**	0.389**	0.350**	0.330**	0.298**	0.337**	0.645**	0.641**	1.000					
QUA	0.445**	0.355**	0.346**	0.382**	0.492**	0.464**	0.337**	0.189**	0.218**	0.303**	0.334**	0.290**	1.000				
SAT	0.434**	0.425**	0.388**	0.392**	0.480**	0.449**	0.315**	0.223**	0.164**	0.369**	0.316**	0.351**	0.651**	1.000			
STAF	0.444**	0.401**	0.380**	0.419**	0.459**	0.442**	0.308**	0.233**	0.146**	0.344**	0.368**	0.348**	0.543**	0.636**	1.000		
RLEAD	0.473**	0.504**	0.469**	0.498**	0.503**	0.538**	0.351**	0.306**	0.192**	0.347**	0.376**	0.397**	0.481**	0.615**	0.591**	1.000	
MON	0.372**	0.316**	0.288**	0.390**	0.351**	0.408**	0.292**	0.297**	0.171**	0.353**	0.404**	0.360**	0.300**	0.379**	0.359**	0.507**	1.000

Bartlett Test of Sphericity = 1305.92
 Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy = 0.827
 หมายเหตุ: ** p-value < 0.01

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน 17 ตัว พบว่า ค่าสถิติ Bartlett Test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 1305.92 ($p < .01$) แสดงว่า เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวบ่งชี้ทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างจากเมทริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีแฮอ์-ไมเยอร์-ออลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) มีค่าเท่ากับ 0.827 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.6 ขึ้นไปและเข้าใกล้ 1 แสดงว่า ตัวบ่งชี้ของข้อมูลชุดนี้มีความสัมพันธ์ภายในต่อกันเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบด้วยโมเดลลิสเรลต่อไป

ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษา

ผลการตรวจสอบความสอดคล้ององค์ประกอบความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน ทั้ง 17 ตัวบ่งชี้ จำแนกเป็นรายด้านกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ประกอบด้วย 1) การนำองค์กร โดยผู้นำระดับสูง (LEAD) 2) การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม (CON) 3) การวางแผนกลยุทธ์ (PLAN) 4) การนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (PRAC) 5) เสียงของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (REFE) 6) ความผูกพันของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (RELA) 7) การวัดวิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินงานสถานศึกษา (MEA) 8) การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (INFO) 9) สภาพแวดล้อมของบุคลากร (ENV) 10) ความผูกพันของบุคลากร (SRELA) 11) กระบวนการทำงาน (PRACT) 12) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (EFFEC) 13) คุณภาพการเรียนรู้ของนักเรียน (QUA) 14) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษา (SAT) 15) ด้านบุคลากร (STAF) 16) ผลลัพธ์ด้านการนำและการกำกับสถานศึกษา (RLEAD) 17) ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด (MON) ปรากฏดังนี้

1. ตัวบ่งชี้ด้านการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง มีผลการวิเคราะห์ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูงทั้ง 6 ตัวและการตรวจสอบความสอดคล้องของตัวบ่งชี้ด้านการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูงกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ปรากฏดังตาราง

ตาราง 24 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศด้านการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

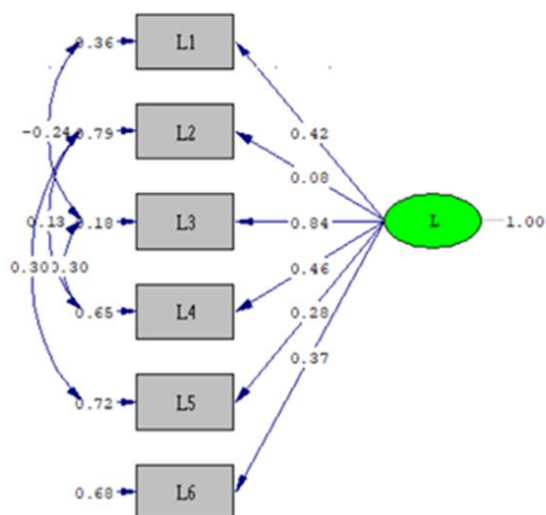
การนำองค์กรโดยผู้นำ ระดับสูง	L1	L2	L3	L4	L5	L6
L1	1.00					
L2	0.065	1.00				
L3	0.163**	0.075	1.00			
L4	0.281**	0.223**	0.096	1.00		
L5	0.197**	0.409**	0.273**	0.155**	1.00	
L6	0.232**	0.144**	0.363**	0.232**	0.129*	1.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง ซึ่งประกอบด้วย 6 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ผู้บริหารกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายของโรงเรียนสู่ความเป็นเลิศที่ชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ (L1) ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรมีส่วนร่วมกำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ค่านิยมและแนวทางการปฏิบัติในสถานศึกษา (L2) ผู้บริหารสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจและสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับครูและบุคลากรโดยใช้การติดต่อสื่อสารกันแบบสองทาง (Two-way communication) (L3) ผู้บริหารสื่อสารโน้มน้าวใจเพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการพัฒนาสถานศึกษา (L4) ผู้บริหารวิเคราะห์สถานการณ์ของสถานศึกษาในปัจจุบันได้อย่างชัดเจน (L5) ผู้บริหารส่งเสริมและกระตุ้นให้ครู และบุคลากรปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง (L6) มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

ทั้งนี้เมื่อนำตัวบ่งชี้ด้านการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูงทั้ง 6 ตัว มายืนยันว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ ผลปรากฏดังนี้



Chi-Square=6.12, df=5, P-value=0.29426, RMSEA=0.025

ภาพประกอบ 17 โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

จากภาพประกอบ 17 พบว่า โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูงทั้ง 6 ตัว มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้พิจารณาได้จากค่า ไค-สแควร์ (Chi-Square) ไม่มีนัยสำคัญ ($p\text{-value} > .05$) ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไป ค่าดัชนีรากที่สองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งยืนยันให้เห็นว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 6 เป็นตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบด้านภาวะผู้นำ โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มากที่สุดคือ ผู้บริหารสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจและสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับครูและบุคลากร โดยใช้การติดต่อสื่อสารกันแบบสองทาง (Two-way communication) (L3) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.84 รองลงมาคือ ผู้บริหารสื่อสารโน้มน้าวใจเพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการพัฒนาสถานศึกษา (L4) ผู้บริหารกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายของโรงเรียนสู่ความเป็นเลิศที่ชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ (L1) ผู้บริหารส่งเสริมและกระตุ้นให้ครู และบุคลากรปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง (L6) ผู้บริหารวิเคราะห์สถานภาพของสถานศึกษาในปัจจุบันได้อย่างชัดเจน (L5) ผู้บริหารวิเคราะห์สถานภาพของสถานศึกษาในปัจจุบันได้อย่างชัดเจน (L5) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.46, 0.42,

0.37, 0.28 และ 0.08 ตามลำดับ แสดงว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 6 ตัว มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถวัดองค์ประกอบภาวะผู้นำ ด้านการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูงได้

2. ตัวบ่งชี้ด้านการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม มีผลการวิเคราะห์ ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมทั้ง 8 ตัวบ่งชี้และการตรวจสอบความสอดคล้องของตัวบ่งชี้ของสมรรถนะด้านการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลปรากฏดังตาราง

ตาราง 25 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม

การกำกับดูแลองค์กรและ ความรับผิดชอบต่อสังคม	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8
C1	1.00							
C2	0.090	1.00						
C3	0.083	0.055	1.00					
C4	0.356**	0.124*	0.022	1.00				
C5	0.211**	0.327**	0.221**	0.096	1.00			
C6	0.115*	0.211**	0.482**	0.188**	0.196**	1.00		
C7	0.171**	0.218**	0.282**	0.368**	0.242**	0.216**	1.00	
C8	0.271**	0.281**	0.217**	0.301**	0.454**	0.262**	0.250**	1.00

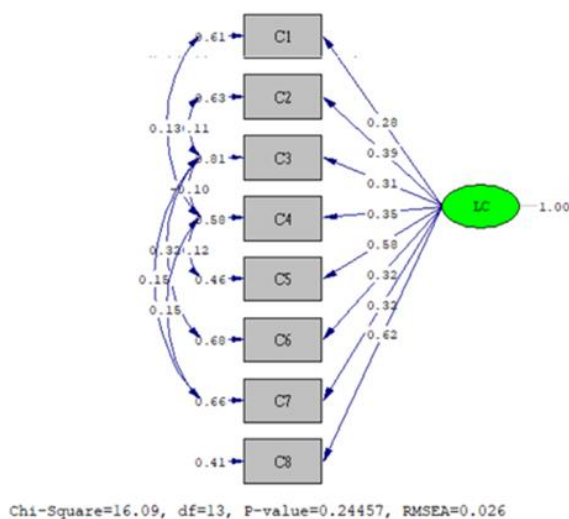
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งประกอบด้วย 8 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ผู้บริหารสร้างศรัทธา เป็นแบบอย่างที่ดีให้กับครูและบุคลากรโดยปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ (C1) ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในทุกด้าน (C2) ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและพัฒนาโรงเรียนจนบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจตามเป้าหมายที่วางไว้ (C3) ผู้บริหารมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริหารโรงเรียน (C4) ผู้บริหารมีการกำหนดคุณลักษณะความเป็นเลิศของผู้เรียนทั้งในด้านของคุณธรรม จริยธรรม ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน นวัตกรรมจากการเรียนรู้ของผู้เรียน (C5) ผู้บริหารมีการกำหนดคุณลักษณะความ

เป็นเลิศของครูและบุคลากรในสถานศึกษาทั้งในด้านคุณธรรม จริยธรรม การปฏิบัติหน้าที่ และการสร้างสรรค์นวัตกรรม (C6) ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาร่วมกับผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน ในการรณรงค์ในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม (C7) และผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของสถานศึกษาให้แก่ผู้ปกครอง/ชุมชนอย่างถูกต้อง (C8) มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

ทั้งนี้เมื่อนำตัวบ่งชี้ด้านการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้ง 8 ตัวมายืนยันว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ ผลปรากฏดังนี้



ภาพประกอบ 18 โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม

จากภาพประกอบ 18 พบว่าโครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้ง 8 ตัวบ่งชี้ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้พิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) ไม่มีนัยสำคัญ ($p\text{-value} > .05$) ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไป ค่าดัชนีรากที่สองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งยืนยันให้เห็นว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 8 เป็นตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบภาวะผู้นำ ด้านการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มากที่สุดคือ ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของสถานศึกษาให้แก่

ผู้ปกครอง/ชุมชนอย่างถูกต้อง (C8) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.62 รองลงมาคือ ผู้บริหารมีการกำหนดคุณลักษณะความเป็นเลิศของผู้เรียนทั้งในด้านของคุณธรรม จริยธรรม ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน นวัตกรรมจากการเรียนรู้ของผู้เรียน (C5) ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในการ พัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในทุกด้าน (C2) ผู้บริหารมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และใช้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริหารโรงเรียน (C4) ผู้บริหารมีการกำหนดคุณลักษณะความเป็นเลิศของครูและบุคลากรในสถานศึกษาทั้งในด้าน คุณธรรม จริยธรรม การปฏิบัติหน้าที่ และการสร้างสรรค์นวัตกรรม (C6) ผู้บริหาร ครูและบุคลากร ในสถานศึกษาร่วมกับผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน ในการรณรงค์ในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม (C7) ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจและพัฒนาโรงเรียนจนบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจตามเป้าหมายที่วางไว้ (C3) และผู้บริหาร สร้างศรัทธา เป็นแบบอย่างที่ดีให้กับครูและบุคลากรโดยปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและ ปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ (C1) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.58, 0.39, 0.35, 0.32, 0.32, 0.31 และ 0.28 ตามลำดับ แสดงว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 8 ตัว มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิง ประจักษ์ สามารถวัดองค์ประกอบภาวะผู้นำ ด้านการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อ สังคมได้

3. ตัวบ่งชี้ด้านการวางแผนกลยุทธ์ มีผลการวิเคราะห์ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ของ ตัวบ่งชี้ในสมรรถนะด้านการวางแผนกลยุทธ์ทั้ง 7 ตัวบ่งชี้และการตรวจสอบความสอดคล้องของ ตัวบ่งชี้ของสมรรถนะด้านการวางแผนกลยุทธ์กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลปรากฏดังตาราง

ตาราง 26 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านการวางแผนกลยุทธ์

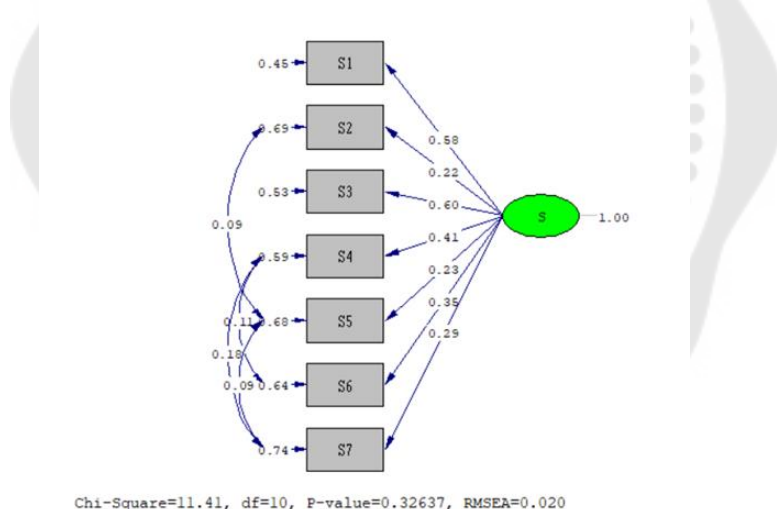
การวางแผนกลยุทธ์	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7
S1	1.00						
S2	0.126*	1.00					
S3	0.422**	0.155**	1.00				
S4	0.300**	0.146**	0.317**	1.00			
S5	0.209**	0.195**	0.163**	0.073	1.00		
S6	0.263**	0.210**	0.239**	0.329**	0.093	1.00	
S7	0.231**	0.126*	0.188**	0.372**	0.195**	0.114*	1.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 26 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ซึ่งประกอบด้วย 7 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ผู้บริหารนำความต้องการ ความคาดหวังของนักเรียน ผู้ปกครอง และผู้ที่เกี่ยวข้องมากำหนดแผนกลยุทธ์ของโรงเรียน (S1) ผู้บริหารกำหนดกลยุทธ์ในทุกระดับเพื่อ สถานศึกษาสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ และพันธกิจที่กำหนดไว้ (S2) ผู้บริหารมีการวิเคราะห์ สภาพการณ์ภายนอกโรงเรียนเพื่อใช้จัดทำแผนและการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ (S3) ผู้บริหาร นำโอกาสหรือทั้งในปัจจุบันและในอนาคตที่เอื้อต่อการดำเนินงานของโรงเรียนมาพิจารณาเพื่อ กำหนดกลยุทธ์ในการทำงาน (S4) ผู้บริหารจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายหลักของ สถานศึกษา (S5) ผู้บริหารใช้กระบวนการที่เป็นระบบในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและ ระยะยาว (S6) และผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรในสถานศึกษามีส่วนร่วมในการจัดทำ แผนกลยุทธ์ (S7) มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

ทั้งนี้เมื่อนำตัวบ่งชี้ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ทั้ง 7 ตัว มายืนยันว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มี ความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ ผลปรากฏดังนี้



ภาพประกอบ 19 โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านการวางแผนกลยุทธ์

จากภาพประกอบ 19 พบว่า โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ทั้ง 7 ตัวบ่งชี้ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้พิจารณาได้จากค่า ไค-สแควร์ (Chi-Square) ไม่มี นัยสำคัญ ($p\text{-value} > .05$) ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไป ค่าดัชนีรากที่สองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการ ประมาณค่า (RMSEA) มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งยืนยันให้เห็นว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 7 เป็นตัวบ่งชี้ของ

องค์ประกอบการบริหารเชิงกลยุทธ์ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มากที่สุดคือ ผู้บริหารมีการวิเคราะห์สภาพการณ์ภายนอกโรงเรียนเพื่อใช้จัดทำแผนและการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ (S3) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.60 รองลงมาคือ ผู้บริหารนำความต้องการ ความคาดหวังของนักเรียน ผู้ปกครอง และผู้ที่เกี่ยวข้องมากำหนดแผนกลยุทธ์ของโรงเรียน (S1) ผู้บริหารนำโอกาสหรือทั้งในปัจจุบันและในอนาคตที่เอื้อต่อการดำเนินงานของโรงเรียนมาพิจารณาเพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการทำงาน (S4) ผู้บริหารใช้กระบวนการที่เป็นระบบในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (S6) ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรในสถานศึกษามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ (S7) ผู้บริหารจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายหลักของสถานศึกษา (S5) และผู้บริหารกำหนดกลยุทธ์ในทุกระดับเพื่อสถานศึกษาสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ และพันธกิจที่กำหนดไว้ (S2) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.58, 0.41, 0.35, 0.29, 0.23 และ 0.22 ตามลำดับ แสดงว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 7 ตัว มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถวัดองค์ประกอบการบริหารเชิงกลยุทธ์ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ได้

4. ตัวบ่งชี้ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ มีผลการวิเคราะห์ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติทั้ง 8 ตัวบ่งชี้และการตรวจสอบความสอดคล้องของตัวบ่งชี้ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลปรากฏดังตาราง

ตาราง 27 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

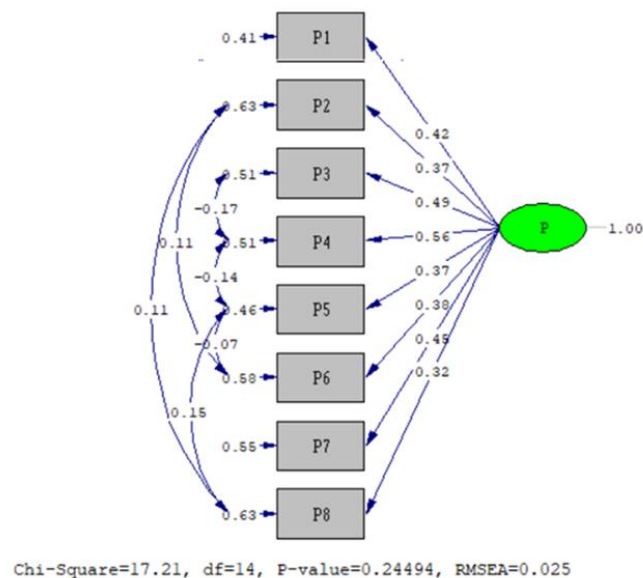
การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
P1	1.00							
P2	0.174**	1.00						
P3	0.313**	0.222**	1.00					
P4	0.324**	0.293**	0.128*	1.00				
P5	0.263**	0.234**	0.259**	0.088	1.00			
P6	0.247**	0.333**	0.280**	0.259**	0.113*	1.00		
P7	0.333**	0.191**	0.260**	0.348**	0.242**	0.168**	1.00	
P8	0.234**	0.322**	0.261**	0.164**	0.426**	0.190**	0.147**	1.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ซึ่งประกอบด้วย 8 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ผู้บริหารสื่อสารและถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ ให้ครู บุคลากรในสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องทราบอย่างชัดเจนทั้งโรงเรียน (P1) ผู้บริหารกำหนดกรอบระยะเวลาของโครงการ กิจกรรมที่สามารถปฏิบัติได้ จริงสอดคล้องกับบริบทของโรงเรียน และสามารถบรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดที่ตั้งไว้ (P2) ผู้บริหารวิเคราะห์โครงการทั้งด้านผลผลิต ผลลัพธ์ งบประมาณผู้รับผิดชอบและระยะเวลาของแต่ละ แผนงาน/โครงการ (P3) ผู้บริหารจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้การทำงานบรรลุตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ (P4) ผู้บริหารมีการพบปะเยี่ยมเยียนนักเรียนผู้ปกครอง ชุมชนอย่างสม่ำเสมอเพื่อรับฟังข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นต่างๆ (P5) ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษารับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ประเมินภายนอกในการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา (P6) ผู้บริหารมีการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ขององค์กรว่ามีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ที่ดำเนินการและนำมาปรับปรุงแก้ไข (P7) และผู้บริหารมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี (P8) มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

ทั้งนี้เมื่อนำตัวบ่งชี้ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติทั้ง 8 ตัว มายืนยันว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ ผลปรากฏดังนี้



ภาพประกอบ 20 โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

จากภาพประกอบ 20 พบว่า โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ทั้ง 8 ตัวบ่งชี้ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้พิจารณาได้จากค่า ไค-สแควร์ (Chi-Square) ไม่นัยสำคัญ ($p\text{-value} > .05$) ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไป ค่าดัชนีรากที่สองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งยืนยันให้เห็นว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 8 เป็นตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบการบริหารเชิงกลยุทธ์ ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มากที่สุดคือ ผู้บริหารจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้การทำงานบรรลุตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ (P4) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.56 รองลงมาคือ ผู้บริหารวิเคราะห์โครงการทั้งด้านผลผลิต ผลลัพธ์ งบประมาณ ผู้รับผิดชอบและระยะเวลาของแต่ละ แผนงาน/โครงการ (P3) ผู้บริหารมีการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ขององค์กรว่ามีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ที่ดำเนินการและนำมาปรับปรุงแก้ไข (P7) ผู้บริหารสื่อสารและถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติให้ครู บุคลากรในสถานศึกษา และผู้เกี่ยวข้องทราบอย่างชัดเจนทั้งโรงเรียน (P1) ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษารับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ประเมินภายนอกในการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา (P6) ผู้บริหารกำหนดกรอบระยะเวลาของโครงการ กิจกรรมที่สามารถปฏิบัติได้ จริง สอดคล้องกับบริบทของโรงเรียน และสามารถบรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดที่ตั้งไว้ (P2) ผู้บริหารมีการพบปะเยี่ยมเยียนนักเรียนผู้ปกครอง ชุมชนอย่างสม่ำเสมอเพื่อรับฟังข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นต่างๆ (P5) และผู้บริหารมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี (P8) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.49, 0.45, 0.42, 0.38, 0.37, 0.37 และ 0.32 ตามลำดับ แสดงว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 8 ตัว มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถวัดองค์ประกอบการบริหารเชิงกลยุทธ์ ด้านนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติได้

5. ตัวบ่งชี้ด้านเสียงของลูกค้า มีผลการวิเคราะห์ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านเสียงของลูกค้า ทั้ง 6 ตัวและการตรวจสอบความสอดคล้องของตัวบ่งชี้ด้านเสียงของลูกค้า กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลปรากฏดังตาราง

ตาราง 28 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านเสียงของลูกค้า

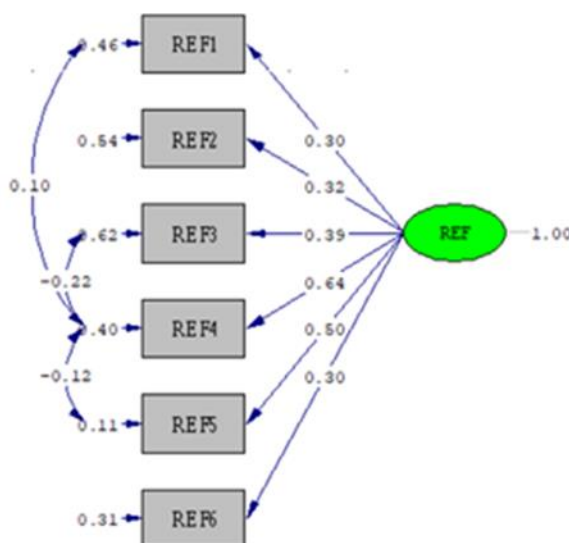
เสียงของลูกค้า	REF1	REF2	REF3	REF4	REF5	REF6
REF1	1.00					
REF2	0.090	1.00				
REF3	0.168**	0.183**	1.00			
REF4	0.432**	0.298**	0.032	1.00		
REF5	0.344**	0.296**	0.373**	0.374**	1.00	
REF6	0.203**	0.242**	0.207**	0.326**	0.404*	1.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านเสียงของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 6 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาให้ความสนใจต่อปัญหาของผู้เรียน (REF1) สถานศึกษารวบรวมข้อมูลรายละเอียดและจัดทำฐานข้อมูลของผู้เรียน ผู้ปกครองทั้งในปัจจุบันและในอนาคตอย่างถูกต้องและทันสมัย (REF 2) สถานศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้เรียน ผู้ปกครองอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความผูกพันในระยะยาว (REF 3) ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาให้ความสำคัญกับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่างๆ จากทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา (REF 4) ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาจัดลำดับความสำคัญของงานที่ให้บริการกับผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน (REF 5) และสถานศึกษาแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้กับผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน ได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ (REF6) มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

ทั้งนี้เมื่อนำตัวบ่งชี้ด้านเสียงของลูกค้า ทั้ง 6 ตัว มายืนยันว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ ผลปรากฏดังนี้



Chi-Square=6.22, df=6, P-value=0.39910, RMSEA=0.010

ภาพประกอบ 21 โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านเสียงของลูกค้า

จากภาพประกอบ 21 พบว่า โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านเสียงของลูกค้า ทั้ง 6 ตัวบ่งชี้ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้พิจารณาได้จากค่า ไค-สแควร์ (Chi-Square) ไม่มีนัยสำคัญ ($p\text{-value} > .05$) ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไป ค่าดัชนีรากที่สองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งยืนยันให้เห็นว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 6 เป็นตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบลูกค้า ด้านเสียงของลูกค้า โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มากที่สุดคือ ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาให้ความสำคัญกับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่างๆ จากทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา (REF4) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.64 รองลงมาคือ ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาจัดลำดับความสำคัญของงานที่ให้บริการกับผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน (REF5) สถานศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้เรียน ผู้ปกครองอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความผูกพันในระยะยาว (REF3) สถานศึกษารวบรวมข้อมูลรายละเอียดและจัดทำฐานข้อมูลของผู้เรียน ผู้ปกครองทั้งในปัจจุบันและในอนาคตอย่างถูกต้องและทันสมัย (REF2) ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาให้ความสนใจต่อปัญหาของผู้เรียน (REF1) และสถานศึกษาแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้กับผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน ได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ (REF6) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.50, 0.39, 0.32, 0.30 และ 0.30 ตามลำดับ แสดงว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 6 ตัว มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถวัดองค์ประกอบลูกค้ำ ด้านเสียงของลูกค้ำได้

6. ตัวบ่งชี้ด้านความผูกพันของลูกค้ำ มีผลการวิเคราะห์ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านเสียงของลูกค้ำ ทั้ง 8 ตัวบ่งชี้และการตรวจสอบความสอดคล้องของตัวบ่งชี้ด้านความผูกพันของลูกค้ำกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลปรากฏดังตาราง

ตาราง 29 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านความผูกพันของลูกค้ำ

ความผูกพันของลูกค้ำ	REL1	REL2	REL3	REL4	REL5	REL6	REL7	REL8
REL1	1.00							
REL2	0.314**	1.00						
REL3	0.210**	0.173**	1.00					
REL4	0.236**	0.129*	0.212**	1.00				
REL5	0.167**	0.284**	0.331**	0.302**	1.00			
REL6	0.175**	0.341**	0.437**	0.254**	0.340**	1.00		
REL7	0.144**	0.216**	0.215**	0.351**	0.259**	0.212**	1.00	
REL8	0.122*	0.252**	0.360**	0.376**	0.403**	0.260**	0.147**	1.00

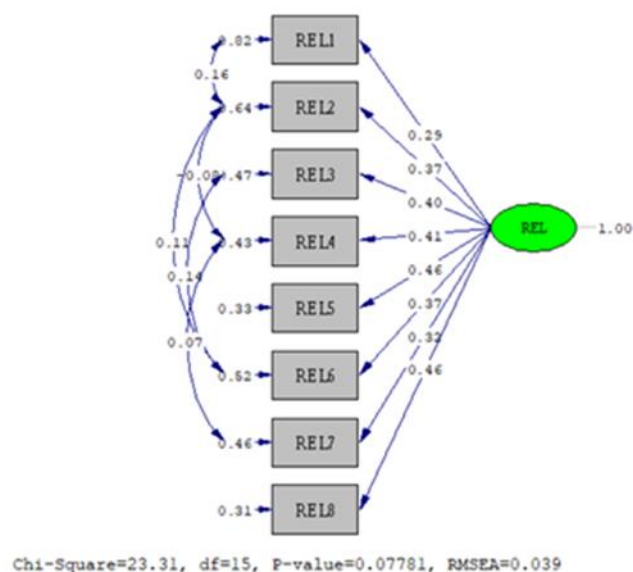
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 29 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านความผูกพันของลูกค้ำ ซึ่งประกอบด้วย 8 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ผู้บริหาร สถานศึกษามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมของชุมชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมของสถานศึกษา (REL1) สถานศึกษามีการจัดกิจกรรม/โครงการที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน และศิษย์เก่าอย่างต่อเนื่อง (REL2) สถานศึกษาจัดบริการให้คำปรึกษาด้านวิชาการหรือวิชาชีพแก่ผู้เรียน (REL3) ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในสถานศึกษาให้ความสำคัญกับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่างๆ จากทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา (REL4) สถานศึกษาจัดสภาพแวดล้อม บรรยากาศ บริการแหล่งเรียนรู้ และสร้างนวัตกรรมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ของนักเรียน (REL5) สถานศึกษาจัดให้มีนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการเรียนรู้เพื่อตอบสนองความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา (REL6) สถานศึกษามีครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มี

ความรู้ความสามารถตรงตามกลุ่มวาระและวิชาที่สอน (REL7) และสถานศึกษาปรับปรุงคุณภาพทางวิชาการ อาคารสถานที่ และบุคลากรในสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง (REL8) มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

ทั้งนี้เมื่อนำตัวบ่งชี้ด้านความผูกพันของลูกค้ำ ทั้ง 8 ตัว มายืนยันว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ ผลปรากฏดังนี้



ภาพประกอบ 22 โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านความผูกพันของลูกค้ำ

จากภาพประกอบ 22 พบว่า โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านความผูกพันของลูกค้ำ ทั้ง 8 ตัวบ่งชี้ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้พิจารณาได้จากค่า ไค-สแควร์ (Chi-Square) ไม่มีนัยสำคัญ ($p\text{-value} > .05$) ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไป ค่าดัชนีรากที่สองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งยืนยันให้เห็นว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 8 เป็นตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบลูกค้ำ ด้านความผูกพันของลูกค้ำ โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มากที่สุดคือ สถานศึกษาจัดสภาพแวดล้อม บรรยากาศ บริการแหล่งเรียนรู้ และสร้างนวัตกรรมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ของนักเรียน (REL5) และสถานศึกษาปรับปรุงคุณภาพทางวิชาการ อาคารสถานที่ และบุคลากรในสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง (REL8) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.46 รองลงมาคือ ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาให้ความสำคัญกับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่างๆ จากทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา (REL4) สถานศึกษาจัดบริการให้คำปรึกษาด้านวิชาการหรือวิชาชีพแก่ผู้เรียน (REL3) สถานศึกษามีการ

จัดกิจกรรม/โครงการที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน และศิษย์เก่าอย่างต่อเนื่อง (REL2) สถานศึกษาจัดให้มีนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการเรียนรู้เพื่อตอบสนองความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา (REL6) สถานศึกษามีครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีความรู้ความสามารถตรงตามกลุ่มสาระและวิชาที่สอน (REL7) และผู้บริหาร สถานศึกษามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมของชุมชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมของสถานศึกษา (REL1) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.41, 0.40, 0.37, 0.37, 0.32 และ 0.29 ตามลำดับ แสดงว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 8 ตัว มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถวัดองค์ประกอบลูกค้ำ ด้านความผูกพันของลูกค้ำได้

7. ตัวบ่งชี้ด้านการวัดวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร มีผลการวิเคราะห์ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านการวัด วิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร ทั้ง 7 ตัวบ่งชี้และการตรวจสอบความสอดคล้องของตัวบ่งชี้ด้านการวัด วิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลปรากฏดังตาราง

ตาราง 30 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านการวัดวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

การวัด วิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	MEA1	MEA2	MEA3	MEA4	MEA5	MEA6	MEA7
MEA1	1.00						
MEA2	0.137**	1.00					
MEA3	0.346**	0.098	1.00				
MEA4	0.146**	0.377**	0.046	1.00			
MEA5	0.325**	0.074	0.326**	0.056	1.00		
MEA6	0.079	0.239**	0.140**	0.296**	0.011	1.00	
MEA7	0.210**	0.104*	0.319**	0.015	0.326**	0.220**	1.00

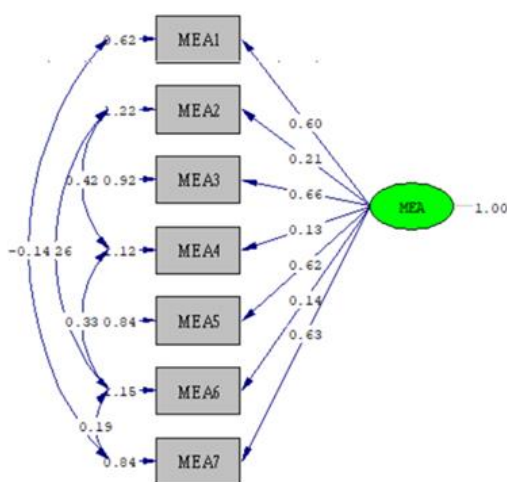
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 30 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านการวัดวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย 7 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ สถานศึกษากำหนดมาตรฐาน เกณฑ์การบริหารจัดการและการดำเนินการของสถานศึกษาเพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์

เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ (MEA1) สถานศึกษามีตัวชี้วัดในการวิเคราะห์การปฏิบัติงานจากผลการประเมินแต่ละตัวชี้วัดเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการบริหารให้บรรลุตามเป้าหมาย วิสัยทัศน์และพันธกิจของสถานศึกษา (MEA2) สถานศึกษามีระบบติดตามเพื่อประเมินผลผู้เรียนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ (MEA3) สถานศึกษามีการพัฒนาาระบบสารสนเทศและให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยติดตามการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการของสถานศึกษา (MEA4) สถานศึกษามีการเลือกใช้ข้อมูลสารสนเทศจากความพึงพอใจของผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชนจากสื่อสังคมออนไลน์เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานของสถานศึกษา (MEA5) สถานศึกษามีเกณฑ์ประเมินความสามารถในเชิงแข่งขัน ความมั่นคงทางการเงิน และความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ (MEA6) และสถานศึกษาประเมินผลการดำเนินงานโดยลำดับความสำคัญเรื่องที่ต้องปรับปรุงในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรในสถานศึกษา (MEA7) มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

ทั้งนี้เมื่อนำตัวบ่งชี้ด้านการวัดวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร ทั้ง 7 ตัว มายืนยันว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ ผลปรากฏดังนี้



Chi-Square=10.66, df=9, P-value=0.29953, RMSEA=0.023

ภาพประกอบ 23 โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านการวัดวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

จากภาพประกอบ 23 พบว่า โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านการวัดวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร ทั้ง 7 ตัวบ่งชี้ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้พิจารณาได้จากค่า ไค-สแควร์ (Chi-Square) ไม่มีนัยสำคัญ ($p\text{-value} > .05$) ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไป ค่าดัชนีรากที่สองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งยืนยันให้เห็นว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 7 เป็นตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบการวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ด้านการวัดวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มากที่สุดคือ สถานศึกษามีระบบติดตามเพื่อประเมินผลผู้เรียนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทางด้านคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ (MEA3) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.66 รองลงมาคือ สถานศึกษาประเมินผลการดำเนินงานโดยลำดับความสำคัญเรื่องที่ต้องปรับปรุงในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรในสถานศึกษา (MEA7) สถานศึกษามีการเลือกใช้ข้อมูลสารสนเทศจากความพึงพอใจของผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชนจากสื่อสังคมออนไลน์เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานของสถานศึกษา (MEA5) สถานศึกษากำหนดมาตรฐาน เกณฑ์การบริหารจัดการและการดำเนินการของสถานศึกษาเพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ (MEA1) สถานศึกษามีตัวชี้วัดในการวิเคราะห์การปฏิบัติงานจากผลการประเมินแต่ละตัวชี้วัดเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการบริหารให้บรรลุตามเป้าหมาย วิสัยทัศน์และพันธกิจของสถานศึกษา (MEA2) สถานศึกษามีเกณฑ์ประเมินความสามารถในเชิงแข่งขัน ความมั่นคงทางการเงิน และความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ (MEA6) และสถานศึกษามีการพัฒนาาระบบสารสนเทศและให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยติดตามการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการของสถานศึกษา (MEA4) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.63, 0.62, 0.60, 0.21, 0.14 และ 0.13 ตามลำดับ แสดงว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 7 ตัว มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถวัดองค์ประกอบการวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ด้านการวัดวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กรได้

8. ตัวบ่งชี้ด้านการจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ มีผลการวิเคราะห์ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านการจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ ทั้ง 5 ตัวบ่งชี้ และการตรวจสอบความสอดคล้องของตัวบ่งชี้ด้านการจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลปรากฏดังตาราง

ตาราง 31 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านการจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้

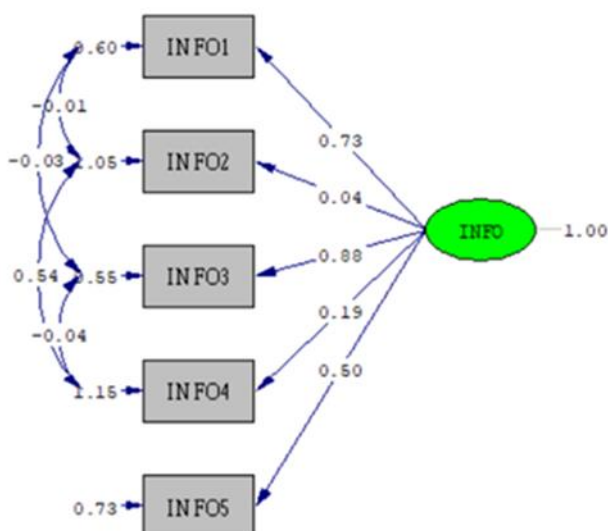
การจัดการสารสนเทศและ การจัดการความรู้	INFO1	INFO2	INFO3	INFO4	INFO5
INFO1	1.00				
INFO2	0.023	1.00			
INFO3	0.498**	0.016	1.00		
INFO4	0.124*	0.495**	0.089	1.00	
INFO5	0.344**	0.060	0.388**	0.098	1.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 31 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านการจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ ซึ่งประกอบด้วย 5 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ครูและบุคลากรในสถานศึกษามีส่วนร่วมในการวางแผนเกี่ยวกับการเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูลและการเผยแพร่สารสนเทศ (INFO1) สารสนเทศในสถานศึกษามีความเที่ยงตรง ทันสมัยและครอบคลุมรายละเอียดเพื่อการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพให้กับผู้เรียน (INFO2) ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในสถานศึกษาสามารถนำข้อมูลและสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงานโดยสอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายของสถานศึกษาในปัจจุบัน (INFO3) ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในสถานศึกษาสามารถนำข้อมูลและสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงานโดยสอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายของสถานศึกษาในอนาคต (INFO4) และสถานศึกษามีการพัฒนากระบวนการสารสนเทศ นวัตกรรมและให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการจัดการเรียนการสอน (INFO5) มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

ทั้งนี้เมื่อนำตัวบ่งชี้ด้านการจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ ทั้ง 5 ตัว มายืนยันว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ ผลปรากฏดังนี้



Chi-Square=1.02, df=1, P-value=0.31293, RMSEA=0.007

ภาพประกอบ 24 โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านการจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้

จากภาพประกอบ 24 พบว่า โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านการจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ทั้ง 5 ตัวบ่งชี้ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้พิจารณาได้จากค่า ไค-สแควร์ (Chi-Square) ไม่มีนัยสำคัญ ($p\text{-value} > .05$) ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไป ค่าดัชนีรากที่สองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งยืนยันให้เห็นว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 5 เป็นตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบการวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ด้านการจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มากที่สุดคือ ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในสถานศึกษาสามารถนำข้อมูลและสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงาน โดยสอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายของสถานศึกษาในปัจจุบัน (INFO3) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.88 รองลงมาคือ ครูและบุคลากรในสถานศึกษามีส่วนร่วมในการวางแผนเกี่ยวกับการเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูลและการเผยแพร่สารสนเทศ (INFO1) สถานศึกษามีการพัฒนาาระบบสารสนเทศ นวัตกรรมและให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการจัดการเรียนการสอน (INFO5) ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในสถานศึกษาสามารถนำข้อมูลและสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงานโดยสอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายของสถานศึกษาในอนาคต (INFO4) และสารสนเทศในสถานศึกษามีความเที่ยงตรง ทันสมัยและครอบคลุมรายละเอียดเพื่อการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพให้กับผู้เรียน (INFO2) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.73, 0.50, 0.19

และ 0.04 ตามลำดับ แสดงว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 5 ตัว มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถวัดองค์ประกอบการวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ด้านการจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ได้

9. ตัวบ่งชี้ด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากร มีผลการวิเคราะห์ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากร ทั้ง 6 ตัวบ่งชี้และการตรวจสอบความสอดคล้องของตัวบ่งชี้ด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากร กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลปรากฏดังตาราง

ตาราง 32 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากร

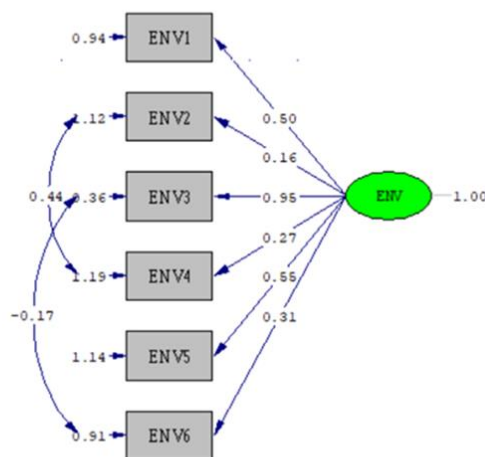
สภาพแวดล้อมของบุคลากร	ENV1	ENV2	ENV3	ENV4	ENV5	ENV6
ENV1	1.00					
ENV2	0.042	1.00				
ENV3	0.375**	0.108*	1.00			
ENV4	0.103	0.404**	0.233**	1.00		
ENV5	0.228**	0.083	0.390**	0.074	1.00	
ENV6	0.175**	0.106*	0.107*	0.001	0.128*	1.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 32 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากร ซึ่งประกอบด้วย 6 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ สถานศึกษาจัดการอบรมเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพครูในการจัดการ เรียนรู้ เช่น วิธีการจัดการเรียนการสอน การออกแบบข้อสอบ การ วัดผลประเมินผล เป็นต้น (ENV1) สถานศึกษามีการประเมินความสามารถและพัฒนาศักยภาพของครูและบุคลากรให้พร้อมต่อการปฏิบัติหน้าที่ (ENV2) ผู้บริหารสถานศึกษามุ่งเน้นพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง(ENV3) ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริม สนับสนุนให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาเข้ารับการฝึกอบรมหรือประชุมสัมมนาทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง (ENV4) ผู้บริหารสถานศึกษาสนับสนุนครูและบุคลากรทางการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองจากการอ่านตำรา วารสารและการค้นคว้าวิจัย (ENV5) และผู้บริหารสถานศึกษาจัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างครูและบุคลากรในกลุ่มสาระ (ENV6) มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

ทั้งนี้เมื่อนำตัวบ่งชี้ด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากร ทั้ง 6 ตัว มายืนยันว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ ผลปรากฏดังนี้



Chi-Square=9.08, df=7, P-value=0.24729, RMSEA=0.029

ภาพประกอบ 25 โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากร

จากภาพประกอบ 25 พบว่า โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากร ทั้ง 5 ตัวบ่งชี้ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้พิจารณาได้จากค่า ไค-สแควร์ (Chi-Square) ไม่มีนัยสำคัญ ($p\text{-value} > .05$) ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไป ค่าดัชนีรากที่สองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งยืนยันให้เห็นว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 6 เป็นตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบการพัฒนาบุคลากรด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากร โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่านำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มากที่สุดคือ ผู้บริหารสถานศึกษามุ่งเน้นพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (ENV3) โดยมีค่านำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.95 รองลงมาคือ ผู้บริหารสถานศึกษาสนับสนุนครูและบุคลากรทางการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองจากการอ่านตำรา วารสารและการค้นคว้าวิจัย (ENV5) สถานศึกษาจัดการอบรมเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพครูในการจัดการ เรียนรู้ เช่น วิธีการจัดการเรียนการสอน การออกแบบข้อสอบ การวัดผลประเมินผล เป็นต้น (ENV1) ผู้บริหารสถานศึกษาจัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างครูและบุคลากรในกลุ่มสาระ (ENV6) ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมสนับสนุนให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาเข้ารับการฝึกอบรมหรือประชุมสัมมนาทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง (ENV4) และสถานศึกษามีการประเมินความสามารถและพัฒนาศักยภาพของครูและ

บุคคลากรให้พร้อมต่อการปฏิบัติหน้าที่ (ENV2) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.55, 0.50, 0.31, 0.27 และ 0.16 ตามลำดับ แสดงว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 6 ตัว มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถวัดองค์ประกอบการพัฒนาบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากรได้

10. ตัวบ่งชี้ด้านความผูกพันของบุคลากร มีผลการวิเคราะห์ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านความผูกพันของบุคลากร ทั้ง 5 ตัวบ่งชี้และการตรวจสอบความสอดคล้องของตัวบ่งชี้ด้านความผูกพันของบุคลากรกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลปรากฏดังตาราง

ตาราง 33 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านความผูกพันของบุคลากร

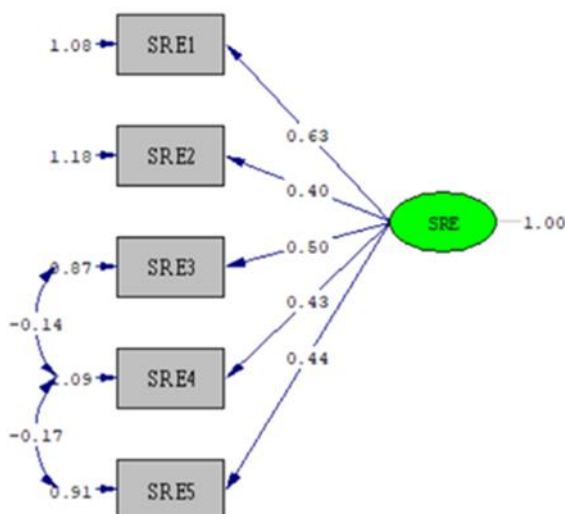
ความผูกพันของบุคลากร	SRE1	SRE2	SRE3	SRE4	SRE5
SRE1	1.00				
SRE2	0.197**	1.00			
SRE3	0.247**	0.142**	1.00		
SRE4	0.235**	0.075	0.060	1.00	
SRE5	0.169**	0.209**	0.213**	0.010	1.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 33 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านความผูกพันของบุคลากร ซึ่งประกอบด้วย 6 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ผู้บริหารมอบหมายงานสำคัญให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาปฏิบัติด้วยความไว้วางใจ(SRE1) ผู้บริหารดูแลเอาใจใส่เกี่ยวกับสวัสดิการของครูและบุคลากรทางการศึกษา (SRE2) ผู้บริหารให้รางวัลแก่ครูและบุคลากรภายในสถานศึกษาที่มีความคิดสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษา (SRE3) ผู้บริหารประกาศยกย่องครูดีเด่นของโรงเรียนให้สาธารณชนทราบ (SRE4) และผู้บริหารจัดแสดงผลงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ประสบความสำเร็จให้เพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกคนทราบ (SRE5) มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

ทั้งนี้เมื่อนำตัวบ่งชี้ด้านความผูกพันของบุคลากร ทั้ง 5 ตัว มายืนยันว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ ผลปรากฏดังนี้



Chi-Square=5.67, df=3, P-value=0.12909, RMSEA=0.050

ภาพประกอบ 26 โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านความผูกพันของบุคลากร

จากภาพประกอบ 26 พบว่า โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านความผูกพันของบุคลากร ทั้ง 5 ตัวบ่งชี้ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้พิจารณาได้จากค่า ไค-สแควร์ (Chi-Square) ไม่มีนัยสำคัญ ($p\text{-value} > .05$) ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไป ค่าดัชนีรากที่สองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งยืนยันให้เห็นว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 5 เป็นตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบการพัฒนาบุคลากร ด้านความผูกพันของบุคลากร โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มากที่สุดคือ ผู้บริหารมอบหมายงานสำคัญให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาปฏิบัติด้วยความไว้วางใจ (SRE1) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.63 รองลงมาคือ ผู้บริหารให้รางวัลแก่ครูและบุคลากรภายในสถานศึกษาที่มีความคิดสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษา (SRE3) ผู้บริหารจัดแสดงผลงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ประสบความสำเร็จให้เพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกคนทราบ (SRE5) ผู้บริหารประกาศยกย่องครูดีเด่นของโรงเรียนให้สาธารณชนทราบ (SRE4) และผู้บริหารดูแลเอาใจใส่เกี่ยวกับสวัสดิการของครูและบุคลากรทางการศึกษา (SRE2) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.50, 0.44, 0.43 และ 0.40 ตามลำดับ แสดงว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 5 ตัว มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถวัดองค์ประกอบการพัฒนาบุคลากร ด้านความผูกพันของบุคลากรได้

11. ตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการทำงาน มีผลการวิเคราะห์ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการทำงาน ทั้ง 4 ตัวบ่งชี้และการตรวจสอบความสอดคล้องของตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการทำงาน กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลปรากฏดังตาราง

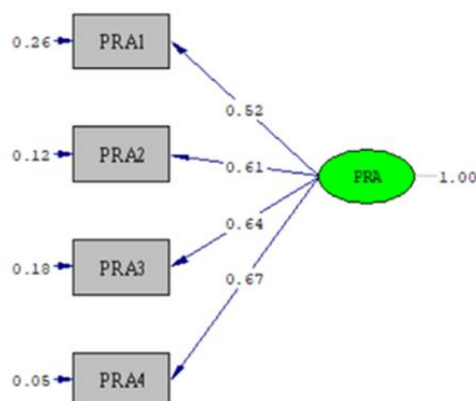
ตาราง 34 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการทำงาน

กระบวนการทำงาน	PRA1	PRA2	PRA3	PRA4
PRA1	1.00			
PRA2	0.602**	1.00		
PRA3	0.625**	0.727**	1.00	
PRA4	0.671**	0.829**	0.786**	1.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 34 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ผู้บริหารกำหนดสมรรถนะหลักของกระบวนการและระบบการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน (PRA1) ผู้บริหารออกแบบระบบและกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมภาระกิจทุกด้าน (PRA2) ผู้บริหารจัดระบบการควบคุมและตรวจสอบการทำงานทุกขั้นตอนโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล (PRA3) และผู้บริหารควบคุมปรับปรุงกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนให้การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อกำหนด (PRA4) มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ทั้งนี้เมื่อนำตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการทำงาน ทั้ง 4 ตัว มายืนยันว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ ผลปรากฏดังนี้



Chi-Square=3.77, df=2, P-value=0.15181, RMSEA=0.050

ภาพประกอบ 27 โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการทำงาน

จากภาพประกอบ 27 พบว่า โครงสร้างตัวบ่งชี้องค์ประกอบด้านกระบวนการทำงาน ทั้ง 4 ตัวบ่งชี้ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้พิจารณาได้จากค่า ไค-สแควร์ (Chi-Square) ไม่มีนัยสำคัญ ($p\text{-value} > .05$) ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไป ค่าดัชนีรากที่สองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งยืนยันให้เห็นว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 4 เป็นตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบการปฏิบัติการ ด้านกระบวนการทำงาน โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มากที่สุดคือ ผู้บริหารควบคุมปรับปรุงกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนให้การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อกำหนด (PRA4) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.67 รองลงมาคือ ผู้บริหารจัดระบบการควบคุมและตรวจสอบการทำงานทุกขั้นตอนโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล (PRA3) ผู้บริหารออกแบบระบบและกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมภาระกิจทุกด้าน (PRA2) และผู้บริหารกำหนดสมรรถนะหลักของกระบวนการและระบบการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน (PRA1) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.64, 0.61 และ 0.52 ตามลำดับ แสดงว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 4 ตัว มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถวัดองค์ประกอบการปฏิบัติการ ด้านกระบวนการทำงานได้

12. ตัวบ่งชี้ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน มีผลการวิเคราะห์ที่ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ทั้ง 6 ตัวบ่งชี้และการตรวจสอบความสอดคล้องของตัวบ่งชี้ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลปรากฏดังตาราง

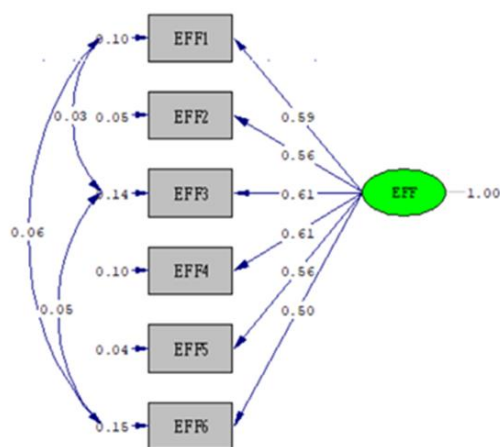
ตาราง 35 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

ประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน	EFF1	EFF2	EFF3	EFF4	EFF5	EFF6
EFF1	1.00					
EFF2	0.818**	1.00				
EFF3	0.825**	0.798**	1.00			
EFF4	0.788**	0.836**	0.755**	1.00		
EFF5	0.840**	0.882**	0.806**	0.842**	1.00	
EFF6	0.838**	0.726**	0.785**	0.691**	0.768**	1.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 35 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย 6 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ผู้บริหารกำหนดจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน (EFF1) ผู้บริหารกำหนดวิธีการประเมินผลให้สอดคล้องกับลักษณะของงาน (EFF2) ผู้บริหารกำหนดหน่วยงานหรือบุคลากรที่มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายให้เป็นผู้รับผิดชอบในการประเมินอย่างเปิดเผย (EFF3) ผู้บริหารกำหนดหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน (EFF4) ผู้บริหารสร้างความเข้าใจและการยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการประเมินผล (EFF5) และผู้บริหารจัดระบบการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือต่อ ภาวะฉุกเฉิน การป้องกัน การแก้ไขและการฟื้นฟูอย่าง ต่อเนื่อง (EFF6) มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ทั้งนี้เมื่อนำตัวบ่งชี้ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ทั้ง 6 ตัว มายืนยันว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ ผลปรากฏดังนี้



Chi-Square=7.36, df=6, P-value=0.28876, RMSEA=0.025

ภาพประกอบ 28 โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

จากภาพประกอบ 28 พบว่า โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ทั้ง 6 ตัวบ่งชี้ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้พิจารณาได้จากค่า ไค-สแควร์ (Chi-Square) ไม่มีนัยสำคัญ ($p\text{-value} > .05$) ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไป ค่าดัชนีรากที่สองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งยืนยันให้เห็นว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 6 เป็นตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบการปฏิบัติการ ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มากที่สุดคือ ผู้บริหารกำหนดหน่วยงานหรือบุคลากรที่มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายให้เป็นผู้รับผิดชอบในการประเมินอย่างเปิดเผย (EFF3) และผู้บริหารกำหนดหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน (EFF4) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.61 รองลงมาคือ ผู้บริหารกำหนดจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน (EFF1) ผู้บริหารกำหนดวิธีการประเมินผลให้สอดคล้องกับลักษณะของงาน (EFF2) ผู้บริหารสร้างความเข้าใจและการยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการประเมินผล (EFF5) และผู้บริหารจัดระบบการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือต่อ ภาวะฉุกเฉิน การป้องกัน การแก้ไขและการฟื้นฟูอย่างต่อเนื่อง (EFF6) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.59, 0.56, 0.56 และ 0.50 ตามลำดับ แสดงว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 6 ตัว มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถวัดองค์ประกอบการปฏิบัติการ ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงานได้

13. ตัวบ่งชี้ด้านคุณภาพการศึกษา มีผลการวิเคราะห์ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ทั้ง 5 ตัวบ่งชี้และการตรวจสอบความสอดคล้องของตัวบ่งชี้ด้านคุณภาพการศึกษา กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลปรากฏดังตาราง

ตาราง 36 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านคุณภาพการศึกษา

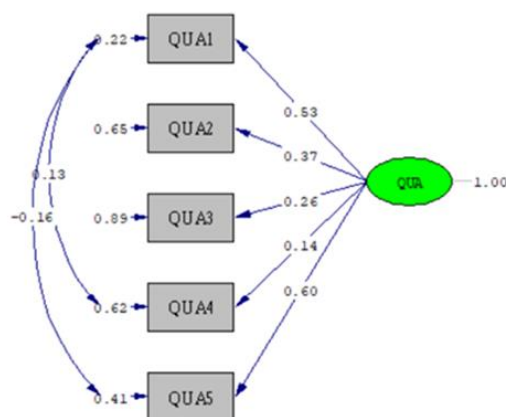
คุณภาพการศึกษา	QUA1	QUA2	QUA3	QUA4	QUA5
QUA1	1.00				
QUA2	0.278**	1.00			
QUA3	0.266**	0.109*	1.00		
QUA4	0.363**	0.073	0.054	1.00	
QUA5	0.254**	0.330**	0.101	0.119*	1.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 36 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 5 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนแต่ละกลุ่มสาระเป็นไปตามเกณฑ์ (QUA1) นักเรียนมีผลการประเมินสมรรถนะที่สำคัญตามหลักสูตรเป็นไปตามเกณฑ์ (QUA2) นักเรียนมีความประพฤติดี มีวินัยสอดคล้องกับเกณฑ์/มาตรฐานสากล (QUA3) นักเรียนสามารถเข้าศึกษาต่อในสถานศึกษาที่เป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ (QUA4) และนักเรียนมีนิสัยรักการอ่านและแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากห้องสมุด แหล่งเรียนรู้และสื่อต่างๆ รอบตัว (QUA5) มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

ทั้งนี้เมื่อนำตัวบ่งชี้ด้านคุณภาพการศึกษา ทั้ง 5 ตัว มายืนยันว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ ผลปรากฏดังนี้



Chi-Square=7.67, df=3, P-value=0.05336, RMSEA=0.066

ภาพประกอบ 29 โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านคุณภาพการศึกษา

จากภาพประกอบ 29 พบว่า โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านคุณภาพการศึกษา ทั้ง 5 ตัวบ่งชี้ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้พิจารณาได้จากค่า ไค-สแควร์ (Chi-Square) ไม่มีนัยสำคัญ ($p\text{-value} > .05$) ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไป ค่าดัชนีรากที่สองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งยืนยันให้เห็นว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 5 เป็นตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบผลลัพธ์ ด้านคุณภาพการศึกษา โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มากที่สุดคือ นักเรียนมีนิสัยรักการอ่านและแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากห้องสมุด แหล่งเรียนรู้และสื่อต่างๆ รอบตัว (QUA5) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.60 รองลงมาคือนักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนแต่ละกลุ่มสาระเป็นไปตามเกณฑ์ (QUA1) นักเรียนมีผลการประเมินสมรรถนะที่สำคัญตามหลักสูตรเป็นไปตามเกณฑ์ (QUA2) นักเรียนมีความประพฤติดี มีวินัยสอดคล้องกับเกณฑ์/มาตรฐานสากล (QUA3) และนักเรียนสามารถเข้าศึกษาต่อในสถานศึกษาที่เป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ (QUA4) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.53, 0.37, 0.26 และ 0.14 ตามลำดับ แสดงว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 5 ตัว มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถวัดองค์ประกอบผลลัพธ์ ด้านคุณภาพการศึกษาได้

14. ตัวบ่งชี้ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษา มีผลการวิเคราะห์ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ

สถานศึกษา ทั้ง 4 ตัวบ่งชี้และการตรวจสอบความสอดคล้องของตัวบ่งชี้ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษา กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลปรากฏดังตาราง

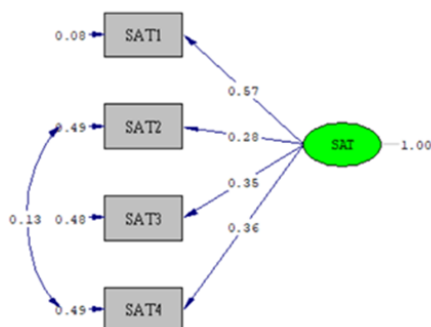
ตาราง 37 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษา

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษา	SAT1	SAT2	SAT3	SAT4
SAT1	1.00			
SAT2	0.329**	1.00		
SAT3	0.411**	0.205**	1.00	
SAT4	0.415**	0.386**	0.187**	1.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 37 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษา (SAT1) ผู้ปกครองและชุมชนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษา (SAT2) ผู้ปกครอง/ชุมชนมีความพึงพอใจต่อความประพฤติดีมีวินัยของนักเรียน (SAT3) และผู้ปกครองและชุมชนได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการเรียนของนักเรียน (SAT4) มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ทั้งนี้เมื่อนำตัวบ่งชี้ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษา ทั้ง 4 ตัว มายืนยันว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ ผลปรากฏดังนี้



Chi-Square=1.35, df=1, P-value=0.24459, RMSEA=0.031

ภาพประกอบ 30 โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษา

จากภาพประกอบ 30 พบว่า โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษาทั้ง 4 ตัวบ่งชี้ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้พิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) ไม่มีนัยสำคัญ ($p\text{-value} > .05$) ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไป ค่าดัชนีรากที่สองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งยืนยันให้เห็นว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 4 เป็นตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบผลลัพธ์ ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษา โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มากที่สุดคือ นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษา (SAT1) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.57 รองลงมาคือ ผู้ปกครองและชุมชนได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการเรียนของนักเรียน (SAT4) ผู้ปกครอง/ชุมชนมีความพึงพอใจต่อความประพฤติดีมีวินัยของนักเรียน (SAT3) และผู้ปกครองและชุมชนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษา (SAT2) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.36, 0.35 และ 0.28 ตามลำดับ แสดงว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 4 ตัว มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถวัดองค์ประกอบผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษาได้

15. ตัวบ่งชี้ด้านบุคคลากร มีผลการวิเคราะห์ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านบุคคลากร ทั้ง 3 ตัวบ่งชี้และการตรวจสอบความสอดคล้องของตัวบ่งชี้ด้านบุคคลากร กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลปรากฏดังตาราง

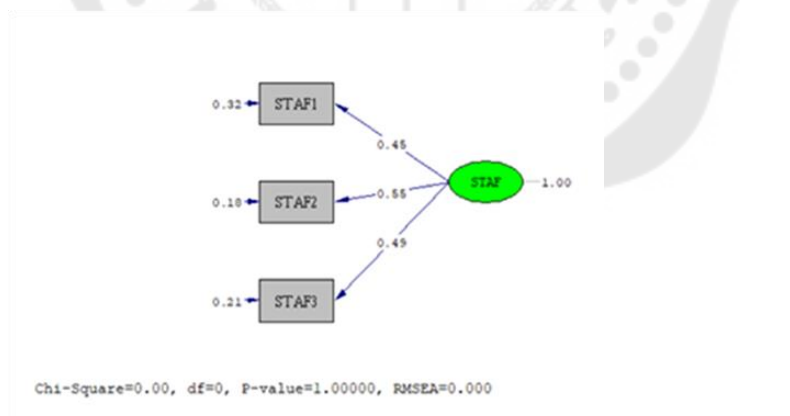
ตาราง 38 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านบุคลากร

บุคลากร	STAF1	STAF2	STAF3
STAF1	1.00		
STAF2	0.462**	1.00	
STAF3	0.448**	0.577**	1.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 38 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านบุคลากร ซึ่งประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ครูและบุคลากรในสถานศึกษารับทราบในแผนปฏิบัติการและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องตามกรอบระยะเวลาของโครงการ (STAF1) ครูและบุคลากรในสถานศึกษาสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดที่ตั้งไว้ (STAF2) และครูและบุคลากรในสถานศึกษานำข้อคิดเห็นจากการประเมินทั้งภายในและภายนอกมาปรับปรุง พัฒนาการทำงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ (STAF3) มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ทั้งนี้เมื่อนำตัวบ่งชี้ด้านบุคลากร ทั้ง 3 ตัว มายืนยันว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ ผลปรากฏดังนี้



ภาพประกอบ 31 โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านบุคลากร

จากภาพประกอบ 31 พบว่า โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านบุคลากรทั้ง 3 ตัวบ่งชี้ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้พิจารณาได้จากค่า ไค-สแควร์ (Chi-Square) ไม่มีนัยสำคัญ ($p\text{-value} > .05$) ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไป ค่าดัชนีรากที่สองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า

(RMSEA) มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งยืนยันให้เห็นว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 3 เป็นตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบผลลัพธ์ด้านบุคลากร โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มากที่สุดคือ ครูและบุคลากรในสถานศึกษาสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดที่ตั้งไว้ (STAF2) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.55 รองลงมาคือ ครูและบุคลากรในสถานศึกษานำข้อคิดเห็นจากการประเมินทั้งภายในและภายนอกมาปรับปรุง พัฒนาการทำงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ (STAF3) และครูและบุคลากรในสถานศึกษารับทราบในแผนปฏิบัติการและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องตามกรอบระยะเวลาของโครงการ (STAF1) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.49 และ 0.45 ตามลำดับ แสดงว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 3 ตัว มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถวัดองค์ประกอบผลลัพธ์ ด้านบุคลากรได้

16. ตัวบ่งชี้ด้านการนำและการกำกับสถานศึกษา มีผลการวิเคราะห์ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านการนำและการกำกับสถานศึกษา ทั้ง 4 ตัวบ่งชี้และการตรวจสอบความสอดคล้องของตัวบ่งชี้ด้านการนำและการกำกับสถานศึกษา กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลปรากฏดังตาราง

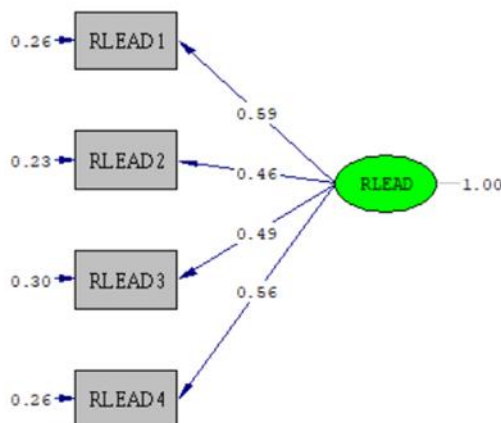
ตาราง 39 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านการนำและการกำกับสถานศึกษา

การนำและการกำกับ สถานศึกษา	RLEAD1	RLEAD2	RLEAD3	RLEAD4
RLEAD1	1.00			
RLEAD2	0.492**	1.00		
RLEAD3	0.516**	0.484**	1.00	
RLEAD4	0.574**	0.524**	0.455**	1.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 39 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านการนำและการกำกับสถานศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ผู้บริหารมีการรายงานผลข้อมูลในปัจจุบันโดยเปรียบเทียบเป้าหมายกับผลผลิต (RLEAD1) ผู้บริหารมีการรายงานผลการประเมินการดำเนินการทุกด้านของสถานศึกษา (RLEAD2) ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงผลลัพธ์ด้านงบประมาณการเงิน (RLEAD3) และผู้บริหารวิเคราะห์สารสนเทศโดยนำผลการวิเคราะห์มาจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงผลการดำเนินการ (RLEAD4) มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ทั้งนี้เมื่อนำตัวบ่งชี้ด้านการนำและการกำกับสถานศึกษา ทั้ง 4 ตัว มายืนยันว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ ผลปรากฏดังนี้



Chi-Square=5.06, df=2, P-value=0.07970, RMSEA=0.065

ภาพประกอบ 32 โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านการนำและการกำกับสถานศึกษา

จากภาพประกอบ 32 พบว่า โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านการนำและการกำกับสถานศึกษา ทั้ง 4 ตัวบ่งชี้ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้พิจารณาได้จากค่า ไค-สแควร์ (Chi-Square) ไม่มีนัยสำคัญ ($p\text{-value} > .05$) ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไป ค่าดัชนีรากที่สองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งยืนยันให้เห็นว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 4 เป็นตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบผลลัพธ์ ด้านการนำและการกำกับสถานศึกษา โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มากที่สุดคือ ผู้บริหารมีการรายงานผลข้อมูลในปัจจุบันโดยเปรียบเทียบเป้าหมายกับผลผลิต (RLEAD1) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.59 รองลงมาคือ ผู้บริหารวิเคราะห์สารสนเทศโดยนำผลการวิเคราะห์มาจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงผลการดำเนินการ (RLEAD4) ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงผลลัพธ์ด้านงบประมาณการเงิน (RLEAD3) และผู้บริหารมีการรายงานผลการประเมินการดำเนินการทุกด้านของสถานศึกษา (RLEAD2) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.56, 0.49 และ 0.46 ตามลำดับ แสดงว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 4 ตัว มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถวัดองค์ประกอบผลลัพธ์ ด้านการนำและการกำกับสถานศึกษาได้

17. ตัวบ่งชี้ด้านการเงินและตลาด มีผลการวิเคราะห์ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านการเงินและตลาดทั้ง 3 ตัวบ่งชี้และการตรวจสอบความสอดคล้องของตัวบ่งชี้ด้านการเงินและตลาด กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลปรากฏดังตาราง

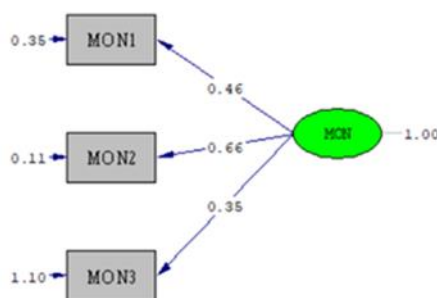
ตาราง 40 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านการเงินและตลาด

การเงินและตลาด	MON1	MON2	MON3
MON1	1.00		
MON2	0.462**	1.00	
MON3	0.448**	0.577**	1.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 40 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ด้านการเงินและตลาด ซึ่งประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ สถานศึกษามีการจัดทำงบประมาณที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถานศึกษา (MON1) สถานศึกษามีการสำรองเงินสดอย่างเพียงพอต่อรายจ่ายที่เกิดขึ้น (MON2) และสถานศึกษาจัดเก็บค่าเล่าเรียนจากผู้ปกครองได้ครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด และมีสภาพคล่องทางการเงิน (MON3) มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ทั้งนี้เมื่อนำตัวบ่งชี้ด้านการเงินและตลาด ทั้ง 3 มายืนยันว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ ผลปรากฏดังนี้



Chi-Square=0.00, df=0, P-value=1.00000, RMSEA=0.000

ภาพประกอบ 33 โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านการเงินและตลาด

จากภาพประกอบ 33 พบว่า โครงสร้างตัวบ่งชี้ด้านการเงินและตลาด ทั้ง 3 ตัวบ่งชี้ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้พิจารณาได้จากค่า ไค-สแควร์ (Chi-Square) ไม่มีนัยสำคัญ ($p\text{-value} > .05$) ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไป ค่าดัชนีรากที่สองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งยืนยันให้เห็นว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 3 เป็นตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบผลลัพธ์ ด้านการเงินและตลาด โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มากที่สุดคือ สถานศึกษาที่มีการสำรองเงินสดอย่างเพียงพอต่อรายจ่ายที่เกิดขึ้น (MON2) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.66 รองลงมาคือ สถานศึกษาที่มีการจัดหางบประมาณที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถานศึกษา (MON1) และสถานศึกษาจัดเก็บค่าเล่าเรียนจากผู้ปกครองได้ครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนดและมีสภาพคล่องทางการเงิน (MON3) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.46 และ 0.35 ตามลำดับ แสดงว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 3 ตัว มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถวัดองค์ประกอบผลลัพธ์ ด้านการเงินและตลาดได้

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis)

1. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่หนึ่ง พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading: b) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) ค่าการทดสอบนัยสำคัญ (t Value) ของค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R²) ของตัวชี้วัดของแต่ละองค์ประกอบทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย การนำองค์กร การบริหารเชิงกลยุทธ์ ลูกค้ำ การวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การพัฒนาบุคลากร การปฏิบัติการ และผลลัพธ์ ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading: b) ของตัวชี้วัดของแต่ละองค์ประกอบทั้ง 7 ด้าน มีค่าน้ำหนักตั้งแต่ 0.22-0.51 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน มีค่าตั้งแต่ 0.02-0.03 ค่าการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของค่าน้ำหนักองค์ประกอบ มีค่าตั้งแต่ 7.07-18.97 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$) และค่าความเชื่อมั่นของการวัดข้อมูลของตัวชี้วัดมีค่าสัมประสิทธิ์ตั้งแต่ 0.33 – 0.79 ดังตาราง

ตาราง 41 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (b) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) ค่าการทดสอบนัยสำคัญ (t) และค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (R²) ของความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่หนึ่ง

ตัวชี้วัด	น้ำหนักองค์ประกอบ (b)	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE)	ค่าทดสอบนัยสำคัญ (t)	สัมประสิทธิ์พยากรณ์ (R ²)
การนำองค์กร (L)				
1. การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (LEAD)	0.43	(0.02)	18.97**	0.73
2. การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม	0.42	(0.02)	18.44**	0.70
การบริหารกลยุทธ์ (S)				
3. การวางแผนกลยุทธ์ (PLAN)	0.40	(0.02)	16.08**	0.62
4. การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (PRAC)	0.43	(0.02)	18.31**	0.79
ลูกค้า ©				
5. เสียงของลูกค้า (REFE)	0.33	(0.02)	14.37**	0.51
6. ความผูกพันของลูกค้า (RELA)	0.36	(0.02)	15.02**	0.54
การวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (M)				
7. การวัดวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (MEA)	0.43	(0.03)	16.40**	0.62
8. การจัดการสารสนเทศและการจัดการ ความรู้ (INFO)	0.42	(0.03)	14.33**	0.48
การพัฒนาบุคลากร (ST)				
9. สภาพแวดล้อมของบุคลากร (ENV)	0.22	(0.03)	7.07**	0.16
10. ความผูกพันของบุคลากร (SRELA)	0.42	(0.03)	11.58**	0.54
การปฏิบัติการ (P)				
11. กระบวนการทำงาน (PRACT)	0.47	(0.03)	16.17**	0.59
12. ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (EFFEC)	0.51	(0.03)	17.78**	0.70
ผลลัพธ์ (R)				
13. คุณภาพการศึกษา (QUA)	0.32	(0.03)	12.46**	0.40
14. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษา (SAT)	0.43	(0.03)	16.37**	0.59
15. บุคลากร (STAFF)	0.45	(0.03)	15.79**	0.56
16. การนำและการกำกับสถานศึกษา (RLEAD)	0.46	(0.03)	17.63**	0.66
17. การเงินและตลาด (MON)	0.36	(0.03)	11.17**	0.33

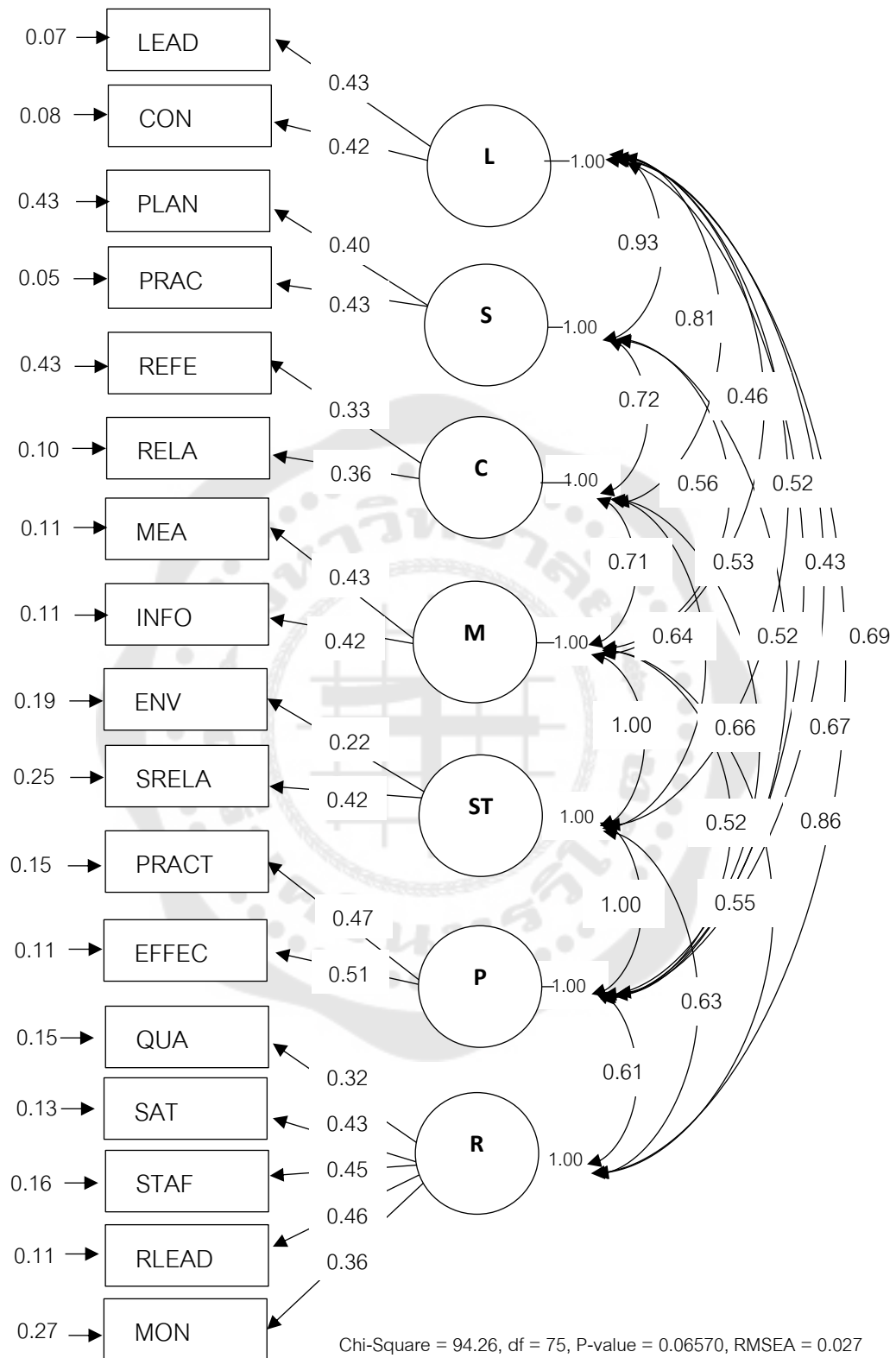
หมายเหตุ (p < 0.01)

จากตารางที่ 41 พบว่า ค่าดัชนีความเหมาะสมพอดีของโมเดลมีค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 94.26 ค่านัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.06570 และค่าสถิติไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square) มีค่าน้อยกว่า 2.00 ดังนั้น ค่าไค-สแควร์ (χ^2) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า โมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชนมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเมื่อพิจารณาค่าดัชนีความเหมาะสมพอดีอื่นๆ ได้แก่ ค่าดัชนีระดับความเหมาะสมพอดี (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.97 ค่าดัชนีระดับความเหมาะสมพอดีที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.94 ค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 ซึ่งมีค่าสูงตามเกณฑ์ แสดงว่า โมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน ทั้ง 7 ด้าน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังแสดงในตาราง

ตาราง 42 ค่าดัชนีทดสอบโมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชนอันดับที่หนึ่ง

ดัชนีบ่งชี้ความเหมาะสมพอดี	ค่าดัชนี	เกณฑ์	ผลการบ่งชี้
1.ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square Statistics: χ^2)	94.26	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ	เหมาะสมดี
2.ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p)	0.06570	$P > 0.05$	เหมาะสมดี
3. ค่าสถิติไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square: 94.26/75)	1.2568	$\chi^2/df < 2.00$	เหมาะสมดี
4. ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดี (Goodness of Fit Index: GFI)	0.97	$GFI > 0.90$	เหมาะสมดี
5.ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีที่ปรับแก้แล้ว (Goodness of Fit Index: AGFI)	0.94	$AGFI > 0.90$	เหมาะสมดี
6.ดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (Root Mean Square Residual: RMR)	0.032	$RMR < 0.05$	เหมาะสมดี
7. ดัชนีรากที่สองของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA)	0.027	$RMSEA < 0.05$	เหมาะสมดี
8. ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI)	1.00	$CFI > 0.90$	เหมาะสมดี

จากตาราง 42 พบว่า เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชนทั้ง 7 ด้าน พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบมีค่าเป็นบวก ตั้งแต่ 0.22-0.51 และมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกค่า แสดงว่า โมเดลมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ 34 โมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชนอันดับหนึ่ง

จากภาพประกอบ 34 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน ทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย การนำองค์กร (L) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (S) ลูกค้ำ (C) การวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้ (M) การพัฒนาบุคลากร (ST) การปฏิบัติการ (P) และผลลัพธ์ (R) ที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่หนึ่ง (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ร่วมกันทั้ง 7 ด้าน 17 ตัวบ่งชี้ พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีค่าเป็นบวกและมีขนาดตั้งแต่ 0.22-0.51 แสดงว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 17 ตัว เป็นตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน โมเดลการวัดความเป็นเลิศมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าสถิติที่บอกถึงความสอดคล้อง ได้แก่ ค่าไค-สแควร์ (Chi-square) เท่ากับ 94.26 ค่า df เท่ากับ 75 และมีค่า p-value เท่ากับ 0.065 ซึ่งค่า p-value > 0.05 ถือว่าองค์ประกอบความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Mueller, 1996) หรือกล่าวได้ว่าความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชนสามารถวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ที่มีอยู่ในโมเดล นอกจากนี้ ยังมีค่าสถิติอื่นๆ ได้แก่ ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.97 และค่า AGFI เท่ากับ 0.94 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1.00 รวมถึงค่า RMSEA เท่ากับ 0.027 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้แต่ละด้าน พบว่า (1) ด้านการนำองค์กร (L) สามารถวัดได้จากการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (LEAD) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.43 และการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม (CON) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.42 (2) ด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ (S) สามารถวัดได้จากการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (PRAC) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.43 และการวางแผนกลยุทธ์ (PLAN) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.40 (3) ด้านลูกค้ำ (C) สามารถวัดได้จากความผูกพันของลูกค้ำ (RELA) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.36 และเสียงของลูกค้ำ (REFE) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.33 (4) ด้านการวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้ (M) สามารถวัดได้จากการวัดวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (MEA) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.43 และการจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ (INFO) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.42 (5) ด้านการพัฒนาบุคลากร (ST) สามารถวัดได้จากความผูกพันของบุคลากร (SRELA) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.42 และสภาพแวดล้อมของบุคลากร (ENV) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.22 (6) ด้านการปฏิบัติการ (P) สามารถวัดได้จากความประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน (EFFEC) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.51 และกระบวนการทำงาน (PRACT) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.47 และ (7) ด้านผลลัพธ์ (R) สามารถวัดได้จากการนำและการกำกับสถานศึกษา (RLEAD) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.46 รองลงมาคือ บุคลากร

(STAFF) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษา (SAT) การเงินและตลาด (MON) และคุณภาพการศึกษา (QUA) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.45, 0.43, 0.36 และ 0.32 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง โดยการทดสอบค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (b) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) ค่าการทดสอบนัยสำคัญ (t) และค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (R²) ดังปรากฏในตาราง

ตาราง 43 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (b) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) ค่าการทดสอบนัยสำคัญ (t) และค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (R²) ของความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง

องค์ประกอบความเป็นเลิศในการบริหาร	น้ำหนักองค์ประกอบ (b)	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE)	ค่าทดสอบนัยสำคัญ (t)	สัมประสิทธิ์พยากรณ์ (R ²)
การนำองค์กร (L)	0.78	(0.06)	13.14**	0.60
1. การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	0.44	(0.03)	14.98**	0.74
2. การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม	0.42	(0.03)	14.98**	0.70
การบริหารกลยุทธ์ (S)	0.78	(0.06)	12.04	0.61
3. การวางแผนกลยุทธ์	0.41	(0.03)	14.00**	0.65
4. การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	0.43	(0.03)	14.00**	0.77
ลูกค้า (C)	0.97	(0.07)	14.22	0.95
5. เสียงของลูกค้า	0.34	(0.03)	13.05**	0.53
6. ความผูกพันของลูกค้า	0.37	(0.03)	13.05**	0.59
การวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้ (M)	0.67	(0.06)	10.77	0.45
7. การวัดวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	0.46	(0.05)	9.06**	0.69
8. การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้	0.41	(0.05)	9.06**	0.45
การพัฒนาบุคลากร (ST)	0.88	(0.14)	6.20	0.78
9. สภาพแวดล้อมของบุคลากร	0.22	(0.06)	5.46**	0.15
10. ความผูกพันของบุคลากร	0.31	(0.06)	5.46**	0.30
การปฏิบัติการ (P)	0.67	(0.06)	10.41	0.44
11. กระบวนการทำงาน	0.50	(0.04)	10.70**	0.68

ตาราง 43 (ต่อ)

องค์ประกอบความเป็นเลิศในการ บริหาร	น้ำหนัก องค์ประกอบ (b)	ความคลาด เคลื่อน มาตรฐาน (SE)	ค่าทดสอบ นัยสำคัญ (t)	สัมประสิทธิ์ พยากรณ์ (R ²)
12. ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	0.47	(0.04)	13.70**	0.60
ผลลัพธ์ (R)	0.89	(0.08)	10.48	0.78
13. คุณภาพการศึกษา	0.30	(0.03)	13.03**	0.36
14. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วน เสียต่อสถานศึกษา	0.41	(0.03)	13.03**	0.52
15. บุคลากร	0.42	(0.04)	11.27**	0.49
16. การนำและการกำกับสถานศึกษา	0.47	(0.04)	11.00**	0.69
17. การเงินและตลาด	0.37	(0.04)	8.90**	0.35

จากตารางที่ 43 พบว่า พบว่า โมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน ทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย การนำองค์กร การบริหารเชิงกลยุทธ์ ลูกค้ำ การวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้ การพัฒนาบุคลากร การปฏิบัติการ และผลลัพธ์ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (b) มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกค่า โดยองค์ประกอบด้านลูกค้ำ (CUS) มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด เท่ากับ 0.97 รองลงมาคือ ด้านผลลัพธ์ (R) ด้านการพัฒนาบุคลากร (ST) ด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ (S) ด้านการนำองค์กร (L) ด้านการวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้ (M) และด้านการปฏิบัติการ (P) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.89, 0.88, 0.78, 0.78, 0.67 และ 0.89 ตามลำดับ ส่วนค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) มีค่าระหว่าง 0.03-0.08 และค่าความเชื่อมั่นของข้อมูล (R²) มีค่า 0.15 – 0.96

3. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง เพื่อทดสอบค่าดัชนีความตรงของโมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน ปรากฏดังตาราง

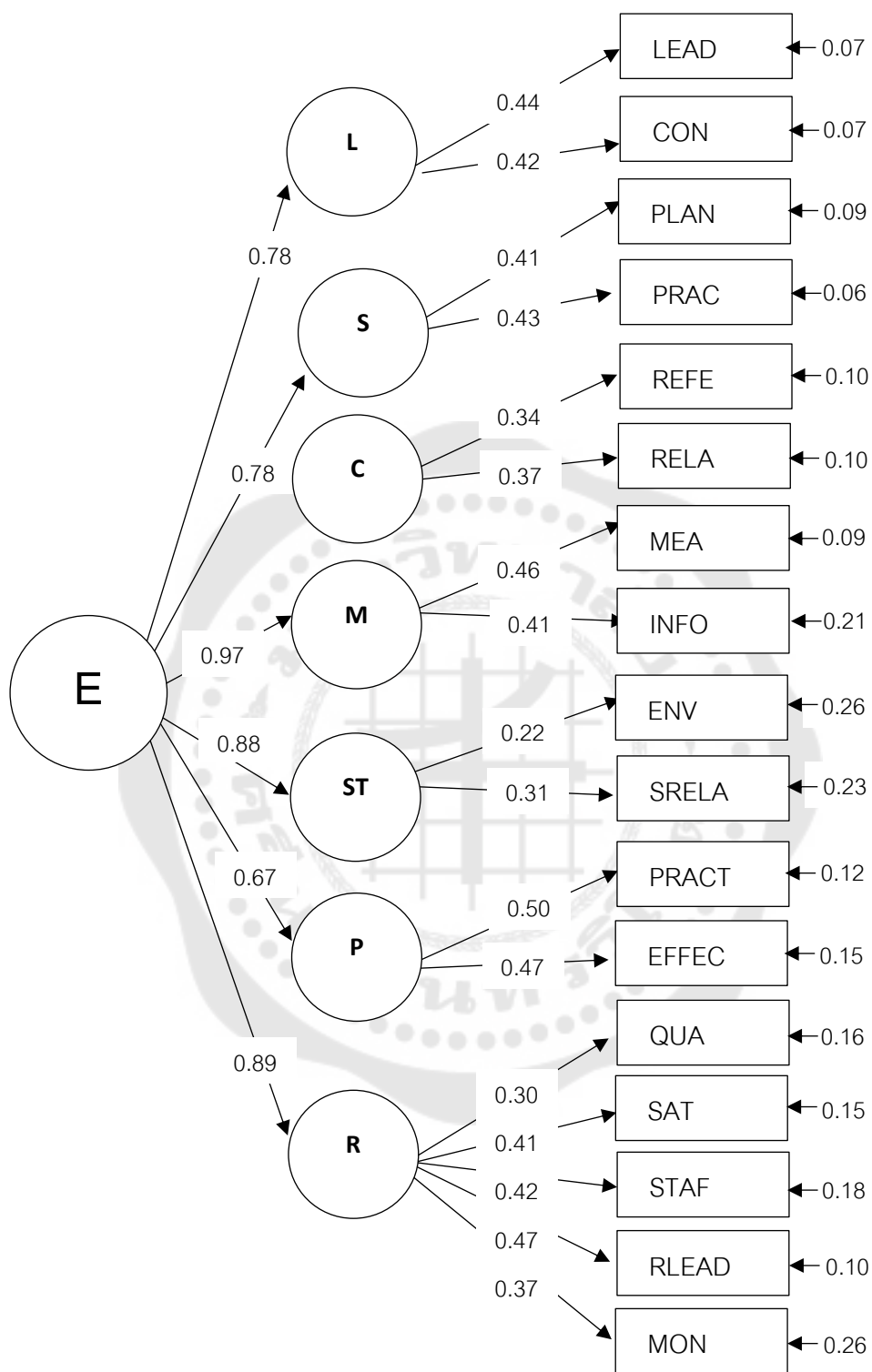
ตาราง 44 ค่าดัชนีทดสอบโมเดลความตรงของโมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง

ดัชนีบ่งชี้ความเหมาะสมพอดี	ค่าดัชนี	เกณฑ์	ผลการบ่งชี้
1.ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square Statistics: χ^2)	100.19	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ	เหมาะสมดี
2.ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p)	0.06294	$P > 0.05$	เหมาะสมดี
3. ค่าสถิติไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square: 94.26/75)	1.2528	$\chi^2/df < 2.00$	เหมาะสมดี
4. ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดี (Goodness of Fit Index: GFI)	0.97	$GFI > 0.90$	เหมาะสมดี
5.ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีที่ปรับแก้แล้ว (Goodness of Fit Index: AGFI)	0.94	$AGFI > 0.90$	เหมาะสมดี
6.ดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (Root Mean Square Residual: RMR)	0.012	$RMR < 0.05$	เหมาะสมดี
7. ดัชนีรากที่สองของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA)	0.027	$RMSEA < 0.05$	เหมาะสมดี
8. ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI)	1.00	$CFI > 0.90$	เหมาะสมดี

จากตาราง 44 พบว่า ค่าดัชนีความเหมาะสมพอดีของโมเดล (Goodness of Fit Indices) มีค่าไค-สแควร์ (Chi-square Statistics: χ^2) เท่ากับ 100.19 ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.06294 และค่าสถิติไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square) มีค่าน้อยกว่า 2.00 ดังนั้นค่าไค-สแควร์ (χ^2) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า โมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชนมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Mueller, 1996) นอกจากนี้ยังมีค่าสถิติวัดระดับความกลมกลืนอื่นๆ ที่นิยมใช้ได้แก่ ดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.92 ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.94 ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (NFI) เท่ากับ 0.99 ซึ่ง Bentler & Bonett (1980) อ้างใน Bollen, (1989) กล่าวว่า ถ้าค่าดัชนี NFI มีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 โมเดลที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มีค่า NFI เข้าใกล้ 1.00

แสดงว่าองค์ประกอบความเป็นเลิศที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ นอกจากนี้ ค่า Standardize RMR เท่ากับ 0.035 ซึ่ง $< .05$ (Hu & Bentler, 1999) และค่า RMR เท่ากับ 0.012 ซึ่ง $< .05$ (Diamantopoulos, 2000) แสดงว่า โมเดลความเป็นเลิศการบริหารของ สถานศึกษาเอกชน ประกอบด้วย 7 ด้าน 17 ตัวบ่งชี้ ดังแสดงในภาพประกอบ





Chi-Square = 100.19, df = 80, P-value = 0.06294, RMSEA = 0.027

ภาพประกอบ 35 โมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชนอันดับสอง

จากภาพประกอบ 35 พบว่า ค่าพารามิเตอร์แต่ละเส้นแตกต่างจากศูนย์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติทดสอบ (T-test) ซึ่งเป็นค่าสถิติที่ใช้ทดสอบค่านัยสำคัญทางสถิติของค่าพารามิเตอร์แต่ละเส้นมีค่ามากกว่า 2.58 ซัดแมคเกอร์ (Schumacker, 2010) แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หากพิจารณาในส่วนของค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย (1) การนำองค์กร (L) สามารถวัดได้จากการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (LEAD) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) เท่ากับ 0.44 และการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม (CON) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.42 (2) การบริหารเชิงกลยุทธ์ (S) สามารถวัดได้จากการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (PRAC) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.43 และการวางแผนกลยุทธ์ (PLAN) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.41 (3) ลูกค้า (C) สามารถวัดได้จากความผูกพันของลูกค้า (RELA) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.37 และเสียงของลูกค้า (REFE) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.34 (4) การวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้ (M) สามารถวัดได้จากการวัดวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (MEA) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.46 และการจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ (INFO) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.41 (5) การพัฒนาบุคลากร (ST) สามารถวัดได้จากความผูกพันของบุคลากร (SRELA) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.31 และสภาพแวดล้อมของบุคลากร (ENV) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.22 (6) การปฏิบัติการ (P) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร สามารถวัดได้จากกระบวนการทำงาน (PRACT) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.50 และสามารถวัดได้จากประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน (EFFEC) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.47 และ (7) ผลลัพธ์ (R) สามารถวัดได้จากการนำและการกำกับสถานศึกษา (RLEAD) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.47 รองลงมาคือ บุคลากร (STAF) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษา (SAT) การเงินและตลาด (MON) และคุณภาพการศึกษา (QUA) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.42, 0.41, 0.37 และ 0.30 ตามลำดับ

ผลการวิจัยตอนที่ 2 การวิเคราะห์แนวทางและจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถาบันใหม่ของสถานศึกษาเอกชน

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 7 คน (รายชื่อในภาคผนวก ข) ประกอบด้วย ผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จำนวน 3 ท่าน ศึกษาธิการจังหวัด จำนวน 1 ท่าน ผู้อำนวยการสำนักงาน

คณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จำนวน 1 ท่าน ผู้อำนวยการฝ่ายนิเทศก์และประเมินผล การศึกษา จำนวน 1 ท่าน ผู้อำนวยการโรงเรียนเอกชน จำนวน 1 ท่าน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 4 ท่าน และเพศหญิง จำนวน 3 ท่าน อายุอยู่ในช่วง 45-60 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท 2 ท่าน ปริญญาเอก 5 ท่าน มีประสบการณ์การทำงานไม่น้อยกว่า 10 ปี

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชนในประเด็นต่างๆ ดังนี้

ประเด็นที่ 1 การนำองค์กรวิถีสถานใหม่

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่ เสนอว่า การนำองค์กรในวิถีสถานใหม่ ผู้นำควรคำนึงถึงโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร อุปกรณ์ เครื่องมือจำเป็น เทคโนโลยี ข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ที่จะช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่มีประสิทธิภาพ มีกระบวนการทำงานที่มีมาตรฐาน ชัดเจน มีระบบระเบียบ มีขั้นตอนที่เหมาะสม มีการประเมินผล รวมถึงมีการแก้ไขจุดบกพร่องได้อย่างทันท่วงที ผู้นำต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาครูและบุคลากรให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงาน มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองและองค์กร ตลอดจนมีทัศนคติและวิสัยทัศน์ที่ดีในการทำงาน อันเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนขององค์กร และผู้นำจะต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล กำหนดนโยบายการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยทำให้องค์กรพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว มีทิศทาง และมีศักยภาพสู่ความเป็นเลิศได้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

ประเด็นที่ 2 การบริหารเชิงกลยุทธ์วิถีสถานใหม่

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ เสนอว่า ผู้บริหารจำเป็นต้องทำการวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์โดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม และวิเคราะห์ปัจจัยในด้านต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อภารกิจของสถานศึกษา ทั้งสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในเพื่อนำมาวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis) เพื่อวิเคราะห์หาจุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) โอกาส (Opportunity) และอุปสรรค (Threat) ว่ามีปัจจัยใดที่มีส่วนเอื้ออำนวยหรือขัดขวางการดำเนินงานของสถานศึกษา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มากำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ของสถานศึกษา โดยกำหนดเป็นภารกิจและตั้งเป้าหมายในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเพื่อนำกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นไปสู่การดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม ผ่านการจัดโครงสร้าง บุคลากร และการประสานงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ และมีการติดตามและตรวจสอบผลการปฏิบัติ เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและ กำหนดแนวทางในการ ปรับปรุงและพัฒนาให้กลยุทธ์ที่กำลังดำเนินอยู่ให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อสถานศึกษาจะสามารถประเมินผลจากการดำเนินกลยุทธ์ว่าประสบ

ผลสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้มาก่อนเพียงใดและเพื่อนำไปพิจารณาในการพัฒนากลยุทธ์ให้เหมาะสมกับวิถีสถานใหม่

ประเด็นที่ 3 ลูกค้ายูทิลิตี้ใหม่

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ เสนอว่า ผู้บริหารสถานศึกษาควรจะต้องให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงของลูกค้า (นักเรียนและผู้ปกครอง/ชุมชน) ในปัจจุบัน ผ่านวิธีการสื่อสารต่างๆ เช่น การประชุม การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายผู้ปกครอง กลุ่มไลน์ (Line) เฟสบุ๊ก (Facebook) อีเมลล์ แบบสอบถาม โทรศัพท์ จดหมายร้องเรียน เป็นต้น เพื่อนำคำติชม/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นมาปรับปรุงการให้การดำเนินงานของสถานศึกษาเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้มากขึ้น โดยผู้บริหารสถานศึกษานำประเด็นความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า/ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาประชุมปรึกษาหารือร่วมกับบุคลากร เพื่อรับทราบและร่วมกันเสนอความคิดเห็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนา เพื่อหาข้อสรุปที่เกิดจากการระดมความคิดเห็นของบุคลากรทุกคนในองค์กร หลังจากนั้นผู้บริหารสถานศึกษาควรจะต้องจัดให้มีการประชุมเพื่อชี้แจงและถ่ายทอดข้อสรุปที่ได้ไปสู่บุคลากรทุกคนผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ การสื่อสารผ่านช่องทางการประชุม การสื่อสารผ่านกลุ่มไลน์ เป็นต้น ทั้งนี้ผู้บริหารสถานศึกษาควรกำหนดนโยบายให้มีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำข้อมูลที่สะท้อนกลับมาใช้ในการพิจารณาปรับปรุงผลการดำเนินงานในของสถานศึกษาในวิถีสถานใหม่ต่อไป

ประเด็นที่ 4 การวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้วิถีสถานใหม่

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ เสนอว่า ผู้บริหารสถานศึกษาควรจะต้องจัดให้มีระบบการวัดและการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกันไปในทิศทางเดียวกันและทั่วถึงทั้งองค์กร เพื่อใช้ติดตามการปฏิบัติงานประจำวัน รวมทั้งจะต้องมีการสร้างความพร้อมในการใช้งานของข้อมูลสารสนเทศและคุณภาพ โดยต้องออกแบบระบบข้อมูลและสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการใช้ ข้อมูลและสารสนเทศต้องถูกต้อง เชื่อถือได้ และสามารถนำไปใช้งานได้ทันเวลารวมทั้งจะต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดที่เหมาะสมและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร ทั้งในการติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวัน และผลการดำเนินงานในภาพรวมขององค์กร โดยกำหนดตัวชี้วัดหลักและตัวชี้วัดย่อยที่สัมพันธ์กัน รวมทั้งมีการปรับปรุงและปรับเปลี่ยนระบบการวัดผลการดำเนินการให้ทันต่อทิศทางขององค์กรที่มีความเปลี่ยนแปลงและต้องตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยทั้งภายในและภายนอกขององค์กรในวิถีสถานใหม่ได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้ผู้บริหารขององค์กรใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจและวางแผนเชิงกลยุทธ์ศาสตร์ต่อไป โดยสถานศึกษาดังมีการถ่ายทอดและเก็บรักษาความรู้ในการปฏิบัติงานของ

บุคลากร ความรู้และความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครองซึ่งเป็นผู้รับบริการและเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความรู้จากองค์กรที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งองค์กรจะต้องวางระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างรวดเร็วภายในองค์กร เพื่อปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและนวัตกรรมขององค์กร

ประเด็นที่ 5 การพัฒนาบุคลากรวิถีฐานใหม่

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ เสนอว่า ผู้บริหารสถานศึกษาต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและทักษะการทำงานสูงขึ้นโดยเฉพาะ การฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ดิจิทัลผ่านแพลตฟอร์มต่างๆ เพราะการอบรมให้บุคลากรมีความรู้ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีมีส่วนในการเสริมสร้างพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและช่วยกระตุ้นให้บุคลากรมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ผู้บริหารควรจะต้องให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานโดยจัดให้มีโครงการที่ส่งเสริมและพัฒนาด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการทำงานที่ครอบคลุม ด้านสุขอนามัย ด้านความปลอดภัย และด้านสวัสดิภาพ นอกจากนี้ควรจัดให้มีการบริการและสิทธิประโยชน์ โดยพิจารณาจากความหลากหลายของบุคลากร เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรในด้านการเรียนการสอน มีการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์การสอนและเทคโนโลยีที่ทันสมัย ด้านสวัสดิการและความปลอดภัย ค่ารักษาพยาบาล ค่าประกันอุบัติเหตุ ค่าการศึกษาบุตร ค่ากิจกรรมทัศนศึกษาและศึกษาดูงาน จัดประชุม อบรมสัมมนา ส่งเสริมให้บุคลากรศึกษาต่อ การแสดงความยินดีและจัดกิจกรรมสังสรรค์เนื่องในวันสำคัญและโอกาสต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรกับสถานศึกษา

ประเด็นที่ 6 การปฏิบัติการวิถีฐานใหม่

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ เสนอว่า ผู้บริหารสถานศึกษาควรจะต้องให้ความสำคัญของการออกแบบกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในสถานศึกษา โดยการออกแบบกระบวนการทำงานของบุคลากรในสถานศึกษาให้มีความสอดคล้องกับคุณภาพของการจัดการศึกษาโดยการนำข้อมูลเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากำหนด เป้าหมายและตัวชี้วัดของกระบวนการทำงาน การสื่อสารกระบวนการทำงานสู่บุคลากร โดยนำระบบวงจรคุณภาพ (PDCA) มาใช้เป็นหลักในการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและสอดคล้องกับการปฏิบัติงานในวิถีฐานใหม่ โดยพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ เช่น การตอบสนองวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และกลยุทธ์ของสถานศึกษา การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ/ชุมชน มุ่งเน้นที่ความถนัดและความชำนาญงานของบุคลากร กฎหมาย และวัฒนธรรมของชุมชน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของสถานศึกษา ทั้งนี้การออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญต้องเน้นที่การมีส่วนร่วมของ

ผู้บริหารและบุคลากรทุกคน โดยใช้รูปแบบของการตั้งคณะกรรมการในการทำงาน มีการประชุมวางแผนงานร่วมกัน การดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้โดยเน้นการทำงานเป็นทีมและแบบข้ามสายงาน มีการประเมินผลและปรับปรุงผลการดำเนินงาน เพื่อให้ผลของการทำงานสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมายของสถานศึกษา

ประเด็นที่ 7 ผลลัพธ์วิสัยทัศน์ใหม่

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ เสนอว่า การบริหารสถานศึกษาในวิสัยทัศน์ใหม่ควรมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่สามารถตอบสนองของความต้องการของผู้รับบริการและชุมชนได้อย่าง หลากหลาย เช่น การหลักสูตรที่ส่งเสริมความเป็นเลิศต่อความถนัดและศักยภาพของผู้เรียน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้นักเรียน ผู้ปกครอง ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัดกิจกรรมระหว่างสถานศึกษากับศิษย์เก่า การแนะแนวการศึกษาต่อ การมอบทุนการศึกษา เป็นต้น และผู้บริหารควรให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียน โดยการดูแลเอาใจใส่ในสภาพแวดล้อมการทำงาน การให้รางวัลเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ และเกิดความรักผูกพัน ร่วมแรงร่วมใจและกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมุ่งมั่นและเข้มแข็ง อันจะส่งผลดีต่อการเงิน และชื่อเสียงของโรงเรียนในด้านของการให้บริการทางการศึกษาที่มีคุณภาพและเกิดประโยชน์ต่อนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ส่งผลต่อการเติบโตและความมั่นคงของสถานศึกษา

ผลการสนทนากลุ่ม

1. แนวทางการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิสัยทัศน์ใหม่ของสถานศึกษา
เอกชน

องค์ประกอบที่ 1 การนำองค์กรวิสัยทัศน์ใหม่

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

จากประเด็นคำถามว่า การนำองค์กรในวิสัยทัศน์ใหม่ ผู้บริหารระดับสูงควรใช้แนวทางในการบริหารอย่างไร ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญ มีความคิดเห็นดังนี้

“.....การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิสัยทัศน์ใหม่ ผู้บริหารต้องรับฟังเสียงของผู้ปกครอง นักเรียน และชุมชน ผ่านการติดต่อสื่อสารผ่านไลน์ เฟสบุ๊ค เพื่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว เพื่อรับทราบปัญหาและความต้องการเพื่อนำมาปรับปรุงการบริหารจัดการเรียนรู้ให้มีประสิทธิผล.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 1)

“.....ผู้บริหารต้องวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของสังคมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความพร้อมของโรงเรียน ความเปลี่ยนแปลงของสังคม นโยบายจากต้นสังกัด นำเสนอในที่ประชุมครู และคณะกรรมการที่ปรึกษาโรงเรียน เพื่อร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์และค่านิยมของโรงเรียน.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญ คนที่ 2)

“.....มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้ครู และบุคลากร ตามโครงสร้างสายงานบริหาร พร้อมทั้งมีการจัดประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความเข้าใจในขอบข่ายหน้าที่ บทบาท ความรับผิดชอบของแต่ละงานที่ได้รับมอบหมาย.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 3)

“.....แต่งตั้งคณะกรรมการวิเคราะห์ นโยบาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจ เพื่อกำหนดทิศทาง และนโยบาย จัดทำโครงสร้างการบริหารงาน มาตรฐานการศึกษา.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 4)

“.....จัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงและค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ จนโรงเรียนได้รับการยอมรับจากผู้ปกครอง และชุมชน.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 5)

“.....จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ประชุมชี้แจงแนวปฏิบัติที่มีผลบังคับใช้ กับครูและ บุคลากร เพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 6)

“.....นำวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติโดยจัดให้มีการประชุมครูเพื่อชี้แจง รายละเอียดและถ่ายทอดแก่นักเรียน จัดประชุม หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ หัวหน้างาน เพื่อชี้แจงและจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 7)

สรุปได้ว่าองค์ประกอบการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน การนำองค์กรวิถีสถานใหม่ ด้านการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง ประกอบด้วย

1. การกำหนดทิศทางของโรงเรียนในวิถีสถานใหม่
2. การประเมินสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในวิถีสถานใหม่
3. การติดต่อสื่อสารกันแบบสองทาง (Two-way communication)
4. การกำหนดค่านิยมในองค์กร และมุมมองใหม่ในการทำงานวิถีสถานใหม่เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการพัฒนาสถานศึกษา
5. การวิเคราะห์สถานการณ์ภาพของสถานศึกษา
6. การเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงาน
7. การกระจายอำนาจการตัดสินใจ
8. การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

1.2 ด้านการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม

จากประเด็นคำถามว่า การนำองค์กรในวิถีสถานใหม่ ด้านการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้บริหารสถานศึกษาควรชี้แนวทางอย่างไร ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญ มีความคิดเห็นดังนี้

“.....การกำหนดค่านิยมในองค์กร และการเสนอมุมมองใหม่ในการทำงานในวิถีสถานใหม่ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของโรงเรียน กำหนดโครงสร้างการจําดองค์กร มีสายการบังคับบัญชา และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานภายในโรงเรียนที่เหมาะสม ชัดเจน และสอดคล้องกับขนาดและการดำเนินงานของโรงเรียน.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 1)

“.....การสื่อสารข้อมูลทั้งจากระดับบนลงล่าง จากระดับล่างขึ้นบน และในระดับเดียวกันภายในโรงเรียน ตลอดจนการการสื่อสารกับนักเรียน ผู้ปกครองเพื่อให้สามารถรับข้อมูลจากผู้มีส่วน เกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้ส่วนเสียจากภายนอกเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อโรงเรียน.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 2)

“.....เสริมสร้างความเข้าใจให้ครูและบุคลากรสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยวิธีการให้ครูและบุคลากรเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง (Action Learning).....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 3)

“.....การกำหนดให้มีระบบตรวจสอบการดำเนินงานในทุกระดับ การควบคุมภายในอย่างต่อเนื่อง เช่น การติดตามประสิทธิผลของการปฏิบัติงานประจำวันของครูและบุคลากรเพื่อกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติงานในโรงเรียนเพื่อความเหมาะสมและสอดคล้องกับวิถีฐานใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 4)

“.....กำหนดนโยบาย มาตรฐาน และแนวทางการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ จัดทำเอกสารกำหนดคุณลักษณะเฉพาะตำแหน่ง (Job Description) ซึ่งระบุลักษณะงานของบุคลากรทุกตำแหน่งหน้าที่ และระดับของความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ควรปฏิบัติในแต่ละงานอย่างชัดเจน”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 5)

“.....กำหนดให้มีนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานวิถีสถานใหม่ในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล การสรรหาบุคลากร การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร การเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างชัดเจน และเป็นธรรม.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 6)

“.....กำหนดบทลงโทษทางวินัยอย่างชัดเจนและเหมาะสม ในกรณีที่บุคลากรในองค์กรได้ กระทำการที่เป็นการฝ่าฝืนนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางการปฏิบัติงาน หรือข้อกำหนด ด้านจริยธรรมที่กำหนดไว้.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 7)

สรุปได้ว่าองค์ประกอบการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน องค์ประกอบการนำองค์กรวิถีสถานใหม่ ด้านการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมในวิถีสถานใหม่ ประกอบด้วย

1. สร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการควบคุมการปฏิบัติงาน
2. การประเมิน – วิเคราะห์ความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการบริหารวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมทั้งการกำหนดแนวทางที่จำเป็นต้องใช้ในการควบคุมความเสี่ยงหรือการบริหารความเสี่ยง
3. จัดระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกัน หรือลดความเสียหาย ความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นและให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของ
4. จัดให้มีสารสนเทศและการสื่อสารให้ฝ่ายบริหารและบุคลากรอื่น ๆ ที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน
5. ติดตามประเมินผลเพื่อประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานและประเมินประสิทธิผลของการควบคุมภายในที่วางไว้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
6. กำหนดมาตรการในการบริหารจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์กร

องค์ประกอบที่ 2 การบริหารเชิงกลยุทธ์วิถีสถานใหม่

2.1 ด้านการวางแผนกลยุทธ์

จากประเด็นคำถามว่า ผู้บริหารสถานศึกษาควรใช้แนวทางการบริหารเชิงกลยุทธ์ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ในวิถีสถานใหม่อย่างไร ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญ มีความคิดเห็นดังนี้

“.....วิเคราะห์สภาพแวดล้อมในสถานศึกษาในวิถีสถานใหม่ทั้งปัจจัยที่มีผลกระทบต่อสถานศึกษาโดยใช้หลักการวิเคราะห์ SWOT เพื่อประเมินสภาพของสถานศึกษาในวิถีสถานใหม่เพื่อนำข้อมูลที่ได้มากำหนดกลยุทธ์และแผนการบริหารด้านวิชาการ ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านงบประมาณในวิถีสถานใหม่อย่างมีคุณภาพ.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 1)

“.....กำหนดกลยุทธ์การบริหารด้านวิชาการในวิถีสถานใหม่ โดยการปรับหลักสูตรให้มีความกระชับเฉพาะเนื้อหาที่จำเป็นในแต่ละช่วงวัยของผู้เรียนและสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม และทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 โดยจัดให้มีกิจกรรมการเรียนรู้ที่

หลากหลาย เพื่อยกระดับการจัดการเรียนการสอนในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษา เพิ่มความยืดหยุ่นของโครงสร้างเวลาเรียนและรูปแบบของการเรียนรู้ที่หลากหลาย และจัดทำคู่มือหลักสูตรในวิถีสถานใหม่ฉบับย่อเพื่อสื่อสารให้ผู้ปกครองเข้าใจในความเปลี่ยนแปลงของหลักสูตรในวิถีสถานใหม่.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 2)

“.....วางแผนการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาโดยระดมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสถานศึกษามาร่วมกันศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลในการกำหนดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการวิถีสถานใหม่เพื่อกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน และการจัดการศึกษาในวิถีสถานใหม่ให้มีประสิทธิภาพ.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 3)

“.....กระจายอำนาจการบริหารในวิถีสถานใหม่ให้กับการบริหารทั้ง 4 ฝ่าย (บริหารวิชาการ งานงบประมาณ บริหารบุคคล และบริหารงานทั่วไป) และเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการวิเคราะห์สภาพปัญหา ความต้องการในวิถีสถานใหม่ เพื่อนำมาใช้เป็นฐานข้อมูลในการทำแผนกลยุทธ์ในวิถีสถานใหม่เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของโรงเรียนให้มีความเป็นเลิศ.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 4)

“.....วางแผนการพัฒนาคูและบุคลากรในวิถีสถานใหม่ให้มีความชำนาญด้านการใช้สื่อและอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ครูและบุคลากรทุกฝ่ายสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ และการจัดการเรียนรู้ในวิถีสถานใหม่ เพื่อพัฒนาและสนับสนุนบุคลากรทุกฝ่ายให้มีภาวะผู้นำและได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะเพื่อพัฒนาสมรรถนะการทำงานในวิถีสถานใหม่.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 5)

“.....ปรับโครงสร้างของสถานศึกษาและการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ในการจัดทำแผนเพื่อเตรียมความพร้อมทั้งการจัดการศึกษาที่โรงเรียนและการเรียนรู้ที่บ้าน (Learn from home) โดยใช้อุปกรณ์ออนไลน์ของแต่ละคน เพื่อเข้ามาทำกิจกรรมร่วมกันในการ

เรียนรู้ในรูปแบบเสมือนจริง (Virtual classroom) โดยผ่านระบบ Zoom, Google classroom โดยที่นักเรียนไม่ต้องเดินทางมาเรียนที่สถานศึกษา ซึ่งจะช่วยทำให้การเรียนรู้ของนักเรียนที่ยังสามารถพบกับครู แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนๆ ร่วมชั้นเรียนได้....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 6)

“.... ระดมผู้มีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดการศึกษาในวิถีสถานใหม่ เพื่อกำหนดทิศทาง และวางแผนการกำหนดกลยุทธ์และแผนการปฏิบัติงาน แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานจัดทำแผนคุณภาพการศึกษาในวิถีสถานใหม่ที่มีคุณภาพของสถานศึกษา โดยกำหนดกลยุทธ์การปฏิบัติงาน สร้างความเข้าใจกับครูและบุคลากรของโรงเรียนในวิถีสถานใหม่ เพื่อปรับแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่เหมาะสมเพื่อรับมือกับความเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการจัดการศึกษาในวิถีสถานใหม่

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 7)

สรุปได้ว่าองค์ประกอบการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน การบริหารเชิงกลยุทธ์วิถีสถานใหม่ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ในวิถีสถานใหม่ ประกอบด้วย

1. วิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์โดยใช้หลักการวิเคราะห์ SWOT
2. และเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการวิเคราะห์สภาพปัญหา ความต้องการในวิถีสถานใหม่
3. วางแผนการกำหนดกลยุทธ์และแผนการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่
4. จัดทำแผนเพื่อเตรียมความพร้อมทั้งการจัดการศึกษาที่โรงเรียนและการเรียนรู้ที่บ้าน
5. วางแผนการพัฒนาครูและบุคลากรในวิถีสถานใหม่ให้มีความชำนาญด้านการใช้สื่อและอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ
6. กำหนดกลยุทธ์การบริหารด้านวิชาการในวิถีสถานใหม่ โดยการปรับหลักสูตรให้มีความกระชับเฉพาะเนื้อหาที่จำเป็นในแต่ละช่วงวัยของผู้เรียน

2.2 ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

จากประเด็นคำถามว่า ผู้บริหารสถานศึกษาควรใช้แนวทางการบริหารเชิงกลยุทธ์ ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติในวิถีสถานใหม่ อย่างไร ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นดังนี้

“.....สื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ประชุมชี้แจงแนวนโยบายของโรงเรียนในวิถีสถานใหม่ให้บุคลากรในโรงเรียนทราบ จัดให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการทำงาน มอบหมายงานนโยบายและแผนโดยกำหนดให้หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน หัวหน้ากลุ่มสาระร่วมเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 1)

“.....มีการจัดประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ในวิถีสถานใหม่ของแต่ละฝ่าย และมอบหมายงานและพัฒนาบทบาทหน้าที่ของทุกส่วนงานเพื่อปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์ในวิถีสถานใหม่ที่วางไว้ตามปฏิทิน เพื่อให้สามารถดำเนินการตามขั้นตอนตารางเวลา และความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีประสิทธิภาพ.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 2)

“.....มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบโครงการที่ตอบสนองกลยุทธ์ของโรงเรียนในวิถีสถานใหม่พร้อมทั้งกำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้น มีการตรวจสอบติดตามการดำเนินงานของกลุ่มงาน กลุ่มสาระการเรียนรู้ เพื่อจะได้ทราบว่าการดำเนินการเป็นไปตามแผนปฏิบัติการและบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์การปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของโรงเรียนหรือไม่.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 3)

“.....พัฒนาผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเพื่อความเชื่อมั่นว่าผลการปฏิบัติงานของสถานศึกษาในวิถีสถานใหม่มีความก้าวหน้าและบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ โดยการรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อให้ทุกคนได้รับทราบผลการดำเนินงานของบุคลากร แผนงาน โครงการ และภาพรวมของสถานศึกษาในวิถีสถานใหม่ ทั้งนี้เพื่อการปรับปรุงแก้ไข และรับมือกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในวิถีสถานใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 4)

“.....จัดสรรทรัพยากรในการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ให้เพียงพอ เช่น แพลตฟอร์ม สื่ออุปกรณ์การสอนออนไลน์ เป็นต้น เพื่อให้พร้อมใช้งาน สามารถรับมือได้ทั้ง การสอนแบบออนไซต์ และสอนแบบออนไลน์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติการและ ความเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ เพื่อให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จ มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ งานนโยบายและแผน งานการเงินและบัญชีและงานพัสดุ เพื่อประสานงานในการควบคุมการใช้ เงินงบประมาณตามโครงการ ประเมินความเสี่ยงด้านการเงินและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแผนปฏิบัติการ ด้วยระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในเพื่อตรวจสอบการดำเนินงาน.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 5)

“..... สำรวจอัตรากำลังของบุคลากรแต่ละกลุ่มสาระฯ เพื่อวางแผนการดำเนินการในวิถีสถานใหม่ ด้านอัตรากำลัง เพื่อถ่ายทอดความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ การทำงานในวิถีสถานใหม่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการสะท้อนผลการดำเนินการ ในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษา และนำมาประกอบการพิจารณา ทบทวน การกำหนดนโยบาย ทบทวนการจัดทำแผนงาน โครงการ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 6)

“.....จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อชี้แจงให้บุคลากรรับรู้ และเข้าใจถึง วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด ในการทำแผนกลยุทธ์สู่แผนปฏิบัติการในวิถีสถานใหม่ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนงานและแผนปฏิบัติการประจำปี และมีการจัดประชุมระหว่าง คณะกรรมการบริหารโรงเรียนเพื่อจัดสรรงบประมาณโดยพิจารณาจากงบประมาณ และเงินระดม ทรัพยากรทางการศึกษาของโรงเรียน.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 7)

สรุปได้ว่าองค์ประกอบการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถาน ใหม่ของสถานศึกษาเอกชน องค์ประกอบการบริหารเชิงกลยุทธ์วิถีสถานใหม่ ด้านการนำกลยุทธ์ไป ปฏิบัติในวิถีสถานใหม่ ประกอบด้วย

1. จัดประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ในวิถีสถานใหม่ของแต่ละฝ่าย และมอบหมายงาน
2. จัดสรรทรัพยากรในการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ให้เพียงพอ

3. มอบหมายผู้รับผิดชอบโครงการ
4. พัฒนาผลการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ของแต่ละบุคคล
5. ประเมินผลการดำเนินการในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษา
6. ทบทวนการกำหนดนโยบาย ทบทวนการจัดทำแผนงานเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่สู่ความเป็นเลิศ

องค์ประกอบที่ 3 ลูกค้ำวิถีสถานใหม่

2.1 ด้านเสียงของลูกค้ำ

จากประเด็นคำถามว่า ผู้บริหารสถานศึกษาควรใช้แนวทางในการรับฟังเสียงของลูกค้ำในวิถีสถานใหม่อย่างไร ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญ มีความคิดเห็นดังนี้

“.....สถานศึกษารับฟังเสียงของผู้ปกครอง นักเรียน และชุมชน ผ่านการติดต่อสื่อสารผ่านไลน์ เฟสบุ๊ค เพื่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว เพื่อรับทราบปัญหาและความต้องการเพื่อนำมาปรับปรุงการบริหารจัดการเรียนรู้ให้มีประสิทธิผล.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 1)

“.....ครูมีการติดต่อสื่อสารพูดคุยกับนักเรียนและผู้ปกครองผ่านการสื่อสารออนไลน์ (Online) เพื่อติดตามการเรียนรู้ของนักเรียนและสามารถให้ความช่วยเหลือตลอดจนให้คำแนะนำปรึกษาให้กับนักเรียนได้อย่างถูกต้อง ทันเวลา.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 2)

“.....สำรวจความเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อนำมาวางแผนการพัฒนาหลักสูตร โดยการรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้ปกครอง นักเรียนและชุมชน ได้เสนอแนะความคิดเห็นซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการวางแผนปรับปรุง พัฒนา เปลี่ยนแปลง การบริหารและดำเนินการของสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 3)

“.....สถานศึกษาเปิดโอกาสให้ผู้ปกครอง นักเรียน และชุมชน ได้แสดงความคิดเห็นและรับฟังข้อความคิดเห็นร่วมกันในกลุ่มเครือข่ายผู้ปกครองหรือในที่

ประชุมเพื่อหาข้อสรุปร่วมกัน เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 4)

“.....สถานศึกษาให้ความเอาใจใส่กับความปลอดภัยทางสุขภาพร่างกาย จิตใจ สังคม และอารมณ์ของครู นักเรียน และผู้ปกครองโดยการให้ความช่วยเหลือและดูแลด้านสวัสดิการของครูในวิถีสถานใหม่เพื่อลดความกดดันอันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครู อันจะส่งผลให้ครูขาดงานและไม่มีกำลังใจในการเตรียมการสอนซึ่งอาจส่งผลต่อการเรียนรู้ของนักเรียน....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 5)

“.....สถานศึกษาสร้างสภาวะแวดล้อมที่ปลอดภัยให้กับครู บุคลากร และนักเรียนเมื่อเปิดเรียนที่โรงเรียน โดยมีการจัดเตรียมสถานที่โดยคำนึงถึงมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยด้วยการรักษาระยะห่าง (Social Distance) จัดเตรียมเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิ อัลตราซาวด์ และมาตรการที่กำหนดให้ทุกคนที่เข้ามาในบริเวณโรงเรียนต้องสวมหน้ากากเมื่ออยู่ร่วมกันในชั้นเรียน ตลอดจนมีการจัดสถานที่ให้มีการถ่ายเทอากาศภายในห้องเรียน....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 6)

“.....รับฟังเสียงสะท้อนจากครูในการกำหนดนโยบายและแผนการเปิดโรงเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ และวิเคราะห์สถานการณ์โดยใช้ SWOT Analysis ในส่วนของสถานภาพของโรงเรียน ครู บุคลากร นักเรียน และผู้ปกครอง เพื่อประเมินสถานการณ์และใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดกลยุทธ์วางแผนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการจัดการศึกษาในวิถีสถานใหม่....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 7)

สรุปได้ว่าองค์ประกอบการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน องค์ประกอบลูกค้ำวิถีสถานใหม่ ด้านเสียงของลูกค้ำในวิถีสถานใหม่ประกอบด้วย

1. รับฟัง มีปฏิสัมพันธ์กับนักเรียนและผู้ปกครองในปัจจุบันเพื่อนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาในวิถีสานใหม่
2. รับฟัง มีปฏิสัมพันธ์กับนักเรียนและผู้ปกครองในอนาคตเพื่อนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวางแผนการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาในวิถีสานใหม่
3. ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน เพื่อตอบสนองความต้องการของนักเรียนและผู้ปกครองในการจัดการศึกษาในวิถีสานใหม่

3.2 ด้านความผูกพันของลูกค้า

จากประเด็นคำถามว่า ผู้บริหารสถานศึกษาควรใช้แนวทางในการสร้างความผูกพันของลูกค้าในวิถีสานใหม่อย่างไร ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญ มีความคิดเห็นดังนี้

“.....สำรวจความพึงพอใจจากนักเรียนและผู้ปกครองในการจัดการศึกษาในวิถีสานใหม่ด้านวิชาการ และบริการอื่นๆ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ บริการสายตรงผู้บริหาร ไลน์ (Line) เฟสบุ๊ค (Facebook) เว็บไซต์ (Website).....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 1)

“.....จัดประชุมผู้ปกครองกลุ่มย่อยโดยใช้การประชุมแบบออนไลน์หรือแบบออนไซต์ เพื่อสำรวจรับฟังปัญหาการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์จากผู้ปกครอง.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 2)

“.....การให้คำปรึกษา คำแนะนำ แนวทางในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของโรงเรียนและการช่วยเหลือนักเรียนในการเรียนออนไลน์.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 3)

“.....การสนับสนุน ส่งเสริม และการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการเรียนออนไลน์ที่สะดวกและรวดเร็ว.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 4)

“.....การจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนในการเรียนออนไลน์ที่ได้จากการสำรวจจัดให้มีคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อพิจารณาหาข้อเท็จจริง สาเหตุและ

แนวทางการแก้ไขเสนอต่อผู้บริหาร โดยผู้ร้องเรียนสามารถติดตามความก้าวหน้าหรือผลการจัดการได้.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 5)

“.....นำข้อมูลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้ำ มาติดตามคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการและพัฒนากิจการศึกษานวัตกรรมใหม่ให้มีความเป็นเลิศ.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 6)

“.....นำข้อมูลเสียงของลูกค้ำมาวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์เพื่อใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการจัดการศึกษานวัตกรรมใหม่ และจัดทำแผนพัฒนา และแผนปฏิบัติการเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการศึกษานวัตกรรมใหม่ให้มีความเป็นเลิศ ”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 7)

สรุปได้ว่าองค์ประกอบการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในนวัตกรรมใหม่ของสถานศึกษาเอกชน องค์ประกอบลูกค้ำนวัตกรรมใหม่ ด้านความผูกพันของลูกค้ำในนวัตกรรมใหม่ ประกอบด้วย

- 1.สำรวจความความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้ำในการจัดการศึกษานวัตกรรมใหม่
- 2.จัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขข้อร้องเรียน
- 3.นำข้อมูลเสียงของลูกค้ำมาวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์เพื่อใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการจัดการศึกษานวัตกรรมใหม่
- 4.การสนับสนุน ส่งเสริม และการแก้ไขปัญหา

องค์ประกอบที่ 4 การวัด วิเคราะห์และจัดการความรู้ในนวัตกรรมใหม่

4.1 ด้านการวัด วิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการของ

องค์กร

จากประเด็นคำถามว่า ผู้บริหารสถานศึกษาควรใช้รูปแบบ กระบวนการใดในการวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้ในนวัตกรรมใหม่อย่างไร ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญ มีความคิดเห็น ดังนี้

“..... การจัดการเรียนรู้ในวิถีสถานใหม่ควรมีการกระชับหลักสูตร เพิ่มความยืดหยุ่นในเรื่องของเวลาเรียนและรูปแบบการสอนที่จะต้องออกแบบการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้รายบุคคลให้มากขึ้น โดยต้องให้เด็กเข้ามามีส่วนร่วมในการเรียนมากขึ้น (Active Learning) โดยปรับกระบวนการที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกับการเรียนรู้ของนักเรียน....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญ คนที่ 1)

1)

“.....ปรับเปลี่ยนรูปแบบการวัดและประเมินผลการเรียนในวิถีสถานใหม่โดยเน้นการประเมินเพื่อการเรียนรู้ (Assessment for Learning: AFL) การประเมินผลขณะเรียนรู้ (Assessment As Learning: AAL) และการประเมินผลการเรียนรู้ (Assessment Of Learning: AOF) โดยครูและนักเรียนร่วมกันวางแผนว่าจะประเมินอะไร (What) เมื่อไร (When) และอย่างไร (How) เพื่อให้นักเรียนบรรลุวัตถุประสงค์ของการเรียนตามหลักสูตรการเรียนรู้ในวิถีสถานใหม่.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 2)

“.....ปรับรูปแบบการเรียนแบบผสมผสานแบบออฟไลน์และออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพโดยเลือกวิชาที่ต้องมีการปฏิบัติและเรียนรู้ร่วมกันที่โรงเรียน สลับกับการเรียนรายวิชาทั่วไปแบบออนไลน์ โดยใช้นโยบายเว้นระยะห่าง (Social Distance) และมาตรการป้องกันอื่นๆ ร่วมด้วย เช่น สวมหน้ากาก ตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าไปในสถานศึกษา ล้างมือด้วยแอลกอฮอล์ เป็นต้น.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 3)

“.....การจัดรูปแบบการเรียนรู้ในวิถีสถานใหม่ควรเน้นการพัฒนาทักษะความคิดสร้างสรรค์เพื่อเสริมสร้างพลังจินตนาการของผู้เรียนในวิถีสถานใหม่ การเรียนจึงต้องเน้นให้เกิดการอภิปราย โดยเน้นรูปแบบการสร้างประสบการณ์ (Learning Experience) เพื่อเปิดโอกาสให้นักเรียนค้นพบปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง เพื่อต่อยอดการเรียนรู้ การลงมือปฏิบัติ และการให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาพร้อมกับผู้อื่น เพื่อให้นักเรียนได้เรียนรู้ถึงการรับฟังและเคารพในความคิดและการตัดสินใจของผู้อื่นที่แตกต่างจากตนเอง.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 4)

“.....การเรียนรู้ในวิถีฐานใหม่ไม่ใช่การเรียนรู้เพื่อถ่ายทอดเนื้อหาตามหลักสูตรที่โรงเรียนกำหนดเท่านั้น แต่ให้หลักสูตรเป็นกรอบในการกำหนดความรู้ที่นักเรียนสามารถเลือกเรียนรู้ได้ตามความสนใจ ครูควรเป็นผู้ช่วยให้คำแนะนำเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่เน้นการพัฒนาทักษะความคิดสร้างสรรค์เพื่อเป็นพื้นฐานของการพัฒนาทักษะความสามารถให้เกิดขึ้นในตัวของผู้เรียน.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 5)

“.....หลักสูตรการจัดการเรียนรู้ในวิถีฐานใหม่ต้องปรับกระบวนการทัศน์ในการสอนเพื่อช่วยให้นักเรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียน ส่งเสริมให้นักเรียนเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติ และเรียนรู้จากของจริงโดยนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาทักษะ ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีในการเรียนรู้และช่วยให้นักเรียนค้นพบศักยภาพของตนเอง.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 6)

“.....การจัดการเรียนการสอนในวิถีฐานใหม่ต้องเลือกให้เหมาะสมกับผู้เรียนในแต่ละช่วงวัย มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ต่างๆ โดยอาจใช้การผสมผสานการเรียนระหว่างออนไลน์และออฟไลน์เข้าด้วยกัน และควรนำเทคโนโลยีเข้ามาเสริมโดยการหากิจกรรมให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมเพื่อทำให้นักเรียนสนุก ดึงดูดความสนใจ และต้องเปิดโอกาสให้นักเรียนได้ซักถามและสนทนาโต้ตอบกับครูผู้สอนได้.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 7)

สรุปได้ว่าองค์ประกอบการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีฐานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน องค์ประกอบการวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้วิถีฐานใหม่ ด้านการวัด วิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กรในวิถีฐานใหม่ ประกอบด้วย

1. เลือกและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องเชื่อมโยงเพื่อติดตามผลการดำเนินการในวิถีฐานใหม่ของโรงเรียน
2. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร
3. ทบทวน ปรับปรุงระบบการวัดผลในวิถีฐานใหม่ให้มีความทันสมัย

4. จัดระบบการวัดผลให้ไวต่อข้อบ่งชี้ตามการเปลี่ยนแปลงภายใน และภายนอกในวิถีสถานใหม่

5. วิเคราะห์ผลการดำเนินงานในวิถีสถานใหม่

6. ทบทวนผลการดำเนินการและวางแผนกลยุทธ์เพื่อพัฒนาให้เกิด ความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่

4.2 ด้านการจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้

จากประเด็นคำถามว่า ผู้บริหารสถานศึกษาควรใช้รูปแบบการจัดการ สารสนเทศและการจัดการความรู้ในวิถีสถานใหม่อย่างไร ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญ มีความคิดเห็น ดังนี้

“.....โรงเรียนควรพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศให้มีความพร้อมใน การใช้งานและสามารถใช้งานได้ทันที โดยการรวบรวมข้อมูลไว้ในแหล่งเดียวกัน พร้อมกำหนด ระดับการเข้าถึงและรูปแบบของข้อมูลตามความต้องการใช้ข้อมูลของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และ ลูกค้ำ ให้ใช้งานได้ง่าย ปลอดภัย ถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 1)

“.....ประเมินและปรับปรุงระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อให้ระบบ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน และก้าวทันต่อความเปลี่ยนแปลงและความต้องการ ในการจัดการศึกษาในวิถีสถานใหม่.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 2)

“.....มีการอัปเดต (Update) ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งตรวจสอบ ข้อมูลในวิถีสถานใหม่อย่างสม่ำเสมอ โดยใช้การเปรียบเทียบการคัดเลือก การจัดเก็บ และการ ปรับปรุงสารสนเทศกับสถานศึกษาอื่นๆ”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 3)

“.....สร้างกระบวนการจัดการความรู้ในวิถีสถานใหม่ มีการ วิเคราะห์และสร้างองค์ความรู้วิถีสถานใหม่ในสถานศึกษา เลือกองค์ความรู้โดยพิจารณาจาก

วิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กรในวิถีสถานใหม่ พร้อมทั้งวางโครงสร้างการจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ จัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 4)

“.....มีการประชาสัมพันธ์ความรู้ในการปฏิบัติงานวิถีสถานใหม่ที่ง่าย สะดวก รวดเร็วและถูกต้อง โดยใช้ระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วย”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 5)

“.....สถานศึกษาควรมองภาพรวมของปัจจัยแวดล้อมภายในที่ส่งผลกระทบต่อการจัดความรู้ในวิถีสถานใหม่ขององค์กร นำกระบวนการบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลงเข้ามาใช้เพื่อเสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่ช่วยให้กระบวนการจัดการความรู้ในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษามีประสิทธิภาพโดยจัดทำเป็นแผนจัดการความรู้ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติจริง”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 6)

“.....การจัดการถ่ายทอดความรู้ในวิถีสถานใหม่จากบุคลากรในสถานศึกษาไปยังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติในวิถีสถานใหม่ที่เป็นเลิศ”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 7)

สรุปได้ว่าองค์ประกอบการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน องค์ประกอบการวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้วิถีสถานใหม่ ด้านการจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ ประกอบด้วย

1. สถานศึกษาควรจัดให้ระบบข้อมูลและสารสนเทศในวิถีสถานมีความพร้อมและใช้งานได้ทันที
2. กำหนดระดับการเข้าถึงข้อมูลและมีระบบการป้องกันการสูญหายของข้อมูล
3. มีการอัปเดต (Update) ข้อมูลล่าสุด
4. ประเมินและปรับปรุงระบบข้อมูลสารสนเทศและการจัดการความรู้

5. การเทียบเคียงผลการดำเนินงานในวิถีสถานใหม่

องค์ประกอบที่ 5 การพัฒนาบุคลากรวิถีสถานใหม่

5.1 ด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากร

จากประเด็นคำถามว่า ผู้บริหารสถานศึกษาควรจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่อย่างไร ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญ มีความคิดเห็น ดังนี้

“.....ประชุมวางแผนร่วมกันในการจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ที่สอดคล้องกับการทำงานของบุคลากรโดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 1)

“.....จัดสภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ให้มีความพร้อม เชื้อต่อการจัดการเรียนการสอนในวิถีสถานใหม่ สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ สนับสนุนและอำนวยความสะดวกด้านสื่อ อุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอนในวิถีสถานใหม่ที่มีประสิทธิภาพ.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 2)

“.....จัดให้มีการประชุม วางแผน ร่วมกับบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานวิถีสถานใหม่ ส่งเสริมให้ครูและบุคลากรจัดทำแผนจัดการเรียนการสอน มีการฝึกอบรมครูและบุคลากรทางการเพื่อพัฒนาทักษะในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และร่วมกันวางแผนออกแบบพัฒนาหลักสูตรการจัดการเรียนรู้และทดลองใช้ก่อนที่จะนำไปจัดการเรียนการสอนกับนักเรียน ปรับระบบการทำงานของครูไปสู่แบบแผนของการสร้างเสริมการเรียนรู้ในวิถีสถานใหม่.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 3)

“.....สถานศึกษาจัดให้ครูเข้าฝึกอบรมการผลิตสื่อการสอนและฝึกฝนการใช้สื่อออนไลน์ (Online) เพื่อเพิ่มทักษะและความมั่นใจให้กับครูในการสอนผ่านจอคอมพิวเตอร์ได้อย่างคล่องตัว และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะสอนได้อย่างทันที่.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 4)

“.....ส่งผลตรวจ ATK ล่วงหน้าหนึ่งวัน และมีการตรวจวัดอุณหภูมิ ก่อนเข้ามาปฏิบัติงานในสถานศึกษา.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 5)

“.....อบรมเพื่อพัฒนาครูและบุคลากรในสถานศึกษาในวิถีสถานใหม่ ให้เกิดการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในวิถีสถานใหม่ เพื่อสร้างเสริมทักษะความสามารถ (Soft skill) อันนำไปสู่การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในวิถีสถานใหม่ เพื่อแก้ไขปัญหา ลดความขัดแย้ง และเสริมสร้างการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บริหาร เพื่อร่วมงาน ตลอดจนนักเรียน และผู้ปกครอง เพื่อช่วยเสริมสร้างทักษะในการพัฒนาและการจัดการเรียนการสอนในวิถีสถานใหม่ อย่างมีประสิทธิภาพผ่านโปรแกรมการเรียนรู้ทางแพลตฟอร์มดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 6)

“.....ติดตามประเมินผลการจัดการเรียนการสอนในวิถีสถานใหม่ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้สื่อดิจิทัล.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 7)

สรุปได้ว่าองค์ประกอบการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน องค์ประกอบการพัฒนาบุคลากรวิถีสถานใหม่ ด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากรในวิถีสถานใหม่ ประกอบด้วย

1. จัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ที่มีปลอดภัย
2. จัดให้มีการประชุม วางแผน ร่วมกับบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานวิถีสถานใหม่
3. กำหนดแผนการจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร พัฒนาทักษะของบุคลากรเพื่อรองรับต่อความเปลี่ยนแปลงในวิถีสถานใหม่
4. ฝึกอบรมปฏิบัติการเพื่อทักษะการใช้เทคโนโลยีของบุคลากร เพื่อส่งเสริมให้มีการใช้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. ติดตามผลการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ของบุคลากร

5.2 ด้านความผูกพันของบุคลากร

จากประเด็นคำถามว่า ผู้บริหารสถานศึกษาควรจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่อย่างไร ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญ มีความคิดเห็น ดังนี้

“.....สร้างวัฒนธรรมการทำงานร่วมกันในการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ของครูและบุคลากรแบบครอบครัว ให้มีความรัก ความสามัคคี ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 1)

“.....กำหนดแนวปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่เพื่อให้ครูและบุคลากรปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน กำหนดให้หัวหน้าสายงานเป็นผู้รับผิดชอบ ดูแล ให้คำแนะนำ จัดให้มีการประชุมสะท้อนผลการปฏิบัติงานเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และนำไปปรับปรุงการดำเนินงานในวิถีสถานใหม่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 2)

“.....สำรวจความต้องการในการพัฒนาตนเองของครูและนโยบายในการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ของต้นสังกัดเพื่อนำมาจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร จัดอบรมหรือส่งไปอบรมกับหน่วยงานตามหัวข้อที่ต้องการพัฒนา และมีการนิเทศติดตามผลการเรียนการสอนในวิถีสถานใหม่หลังจากรับการพัฒนา.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 3)

“.....สำรวจความคิดเห็นของบุคลากรและนำผลมากำหนดนโยบายการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจ ด้านความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อปริมาณงาน ลักษณะงาน ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ด้านความปลอดภัย ด้านวัสดุ อุปกรณ์.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 4)

“.....เปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรแสดงความคิดเห็นมีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษาในวิถีสถานใหม่ มีการยกย่องชมเชย ให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 5)

“.....ประเมินผลการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ของคุณและบุคลากร เพื่อนำมาพิจารณาเลื่อนเงินเดือน ค่าตอบแทนเงินเดือนอย่างเป็นธรรม มีเกณฑ์ประเมินที่เหมาะสม โปร่งใส ถูกต้อง เป็นธรรม ไม่มีอคติ และมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงงานในวิถีสถานใหม่ ”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 6)

“.....การพัฒนาครูและบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในสายงาน ส่งเสริมกิจกรรมและพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ และจัดให้มีสวัสดิการที่สะดวก เหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการ.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 7)

สรุปได้ว่าองค์ประกอบการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน องค์ประกอบการพัฒนาบุคลากรวิถีสถานใหม่ ด้านความผูกพันของบุคลากร ประกอบด้วย

1. สร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่แบบครอบครัว
2. ประเมินความผูกพันของครูและบุคลากรในการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่
3. การพัฒนาครูและบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในสายงาน
4. ประเมินผลการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่และการเลื่อนเงินเดือน

องค์ประกอบที่ 6 การปฏิบัติการวิถีสถานใหม่

6.1 ด้านกระบวนการทำงาน

จากประเด็นคำถามว่า ผู้บริหารสถานศึกษาควรกำหนดกระบวนการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดอย่างไร ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญ มีความคิดเห็น ดังนี้

“..... ปรับปรุงระบบงานและพัฒนาครูและบุคลากรในสถานศึกษาให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ กำหนดแนวทางและนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้าใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานและกระบวนการเรียนการสอนในวิถีสถานใหม่ โดยนำเทคโนโลยีและสารสนเทศเข้ามาใช้ มีการจัดประชุมมอบหมายงานและพัฒนาบทบาทของทุกคนใน

สถานศึกษาเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน โดยสถานศึกษาต้องจัดให้มีครูที่เพียงพอและปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ตลอดจนการติดตามนิเทศก์การจัดการเรียนการสอนของครูให้เป็นไปตามนโยบายพัฒนาความก้าวหน้าและคุณภาพในการจัดการเรียนการสอน ตลอดจนรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน มีนโยบายในการประสานความร่วมมือระหว่างครู นักเรียน และผู้ปกครองเพื่อติดตามผลการเรียนการสอนแบบออนไลน์ (Online) เพื่อนำผลการรายงานมาประชุมเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 1)

“.....จัดเตรียมอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับหลักสูตรที่คำนึงถึงความสามารถเรียนรู้ที่แตกต่างระหว่างบุคคล โดยการวางแผนร่วมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งสนับสนุนให้ครูพัฒนาทักษะความรู้ด้านเทคโนโลยีในการสอนผ่านแพลตฟอร์ม (Platform) ต่างๆ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และรับทราบความต้องการของผู้เรียน.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 2)

“..... ออกแบบ จัดการ และปรับระบบการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรในสถานศึกษาให้มีความยืดหยุ่นเพื่อพัฒนาคุณภาพของงาน ให้อิสระในการแสดงความคิดเห็นเพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน มอบหมายหน้าที่ให้เหมาะสม และมีการพัฒนาหลักสูตรที่เน้นการพัฒนาผู้เรียนโดยมุ่งพัฒนาโดยใช้นวัตกรรมแบบผลิตภัณฑ์ที่เน้นการพัฒนาทักษะเฉพาะบุคคล ส่งเสริมให้มีการจัดการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับผู้เรียนโดยการจัดการเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติจริง ผนวกรวมให้ครูออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นให้นักเรียนมีส่วนร่วม คิดวิเคราะห์ คิดสร้างสรรค์ โดยคำนึงถึงความแตกต่างของนักเรียน และเปิดโอกาสให้นักเรียนได้ฝึกปฏิบัติจริง.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 3)

“.....กำหนดให้ครูรายงานเป้าหมายและผลการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ตลอดจนรายงานปัญหาและความต้องการของครูและนักเรียน เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกิจกรรมการจัดการเรียนการสอน และพัฒนาผู้เรียนให้มีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 4)

“.....ร่วมกันสร้างกิจกรรมการเรียนรู้ พัฒนาสื่อการสอน และแผนการสอนในแต่ละระดับชั้นเพื่อนำมากำหนดเป็นกิจกรรมการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์การเรียน เพื่อพัฒนานักเรียนอย่างต่อเนื่อง.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 5)

“.....สร้างความพึงพอใจให้แก่ครูและบุคลากร ด้านนโยบายการบริหารงานสภาพแวดล้อม ความปลอดภัย สวัสดิการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 6)

“.....พัฒนาสถานศึกษาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้สู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ โดยสร้างแนวปฏิบัติที่ดีในการเสริมสร้างและพัฒนาผู้เรียน และจัดให้มีการประเมินความสุขของนักเรียน ครูและบุคลากรในสถานศึกษา.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 7)

สรุปได้ว่าองค์ประกอบการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน องค์ประกอบการปฏิบัติการวิถีสถานใหม่ ด้านกระบวนการทำงานประกอบด้วย

- 1.การออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่
- 2.จัดเตรียมอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่
- 3.การนำกระบวนการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ไปปฏิบัติ
- 4.การประเมินผลและการปรับปรุงการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่

6.2 ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

จากประเด็นคำถามว่า ผู้บริหารสถานศึกษาควรวัดใช้แนวทางใดในการประเมินประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญ มีความคิดเห็น ดังนี้

“.....การพัฒนาการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาโดยการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน และประกาศใช้มาตรการประหยัดเพื่อควบคุมต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในวิถีสถานใหม่ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 1)

“.....สถานศึกษาควรใช้การควบคุมภายในเพื่อค้นหาและระบุความเสี่ยงภายในที่ก่อให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ และนำมาปรับปรุงการควบคุมภายในเพื่อลดความผิดพลาด.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 2)

“.....จัดให้มีการรายงานการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ในแต่ละสายงานเพื่อการควบคุมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสถานศึกษา.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 3)

“.....การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่เพื่อปรับปรุงการให้บริการ และผลการจัดการศึกษาในวิถีสถานใหม่ โดยใช้ระบบ PDCA เพื่อการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ให้มีประสิทธิภาพ.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 4)

“.....ค้นหาจุดอ่อนในการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่จากการวิเคราะห์ข้อมูลกระบวนการทำงานและระบบงาน มีการเทียบเคียงงานกับสถานศึกษาอื่นๆ เพื่อค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและพัฒนาไปสู่กระบวนการสร้างนวัตกรรมการสอนในวิถีสถานใหม่ที่มีความเป็นเลิศ.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 5)

“.....จัดทำแผนงาน โครงการ เพื่อระบุกิจกรรมและกรอบเวลาดำเนินการ และแผนสำรองฉุกเฉิน พร้อมกำหนดเป้าหมายของตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ให้ก้าวเข้าสู่ความเป็นเลิศ มีการกำหนด

ผู้รับผิดชอบกระบวนการ.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 6)

“.....ดำเนินการตามแผนงาน และมีการติดตามประเมินผลตามตัวชี้วัดเป็นระยะๆ เพื่อวัดผลการดำเนินงานในวิถีสถานใหม่.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 7)

สรุปได้ว่าองค์ประกอบการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน องค์ประกอบกระบวนการปฏิบัตินวัตกรรมวิถีสถานใหม่ ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ ประกอบด้วย

1. ควบคุมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่
2. ประเมินผลการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่
3. ปรับปรุงกระบวนการในวิถีสถานใหม่

องค์ประกอบที่ 7 ผลลัพธ์วิถีสถานใหม่

7.1 ด้านคุณภาพการศึกษา

จากประเด็นคำถามว่า ผู้บริหารสถานศึกษาควรวัดใช้แนวทางใดในการประเมินผลลัพธ์ ด้านคุณภาพการศึกษาในวิถีสถานใหม่ ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญ มีความคิดเห็นดังนี้

“.....ผู้เรียนมีทักษะในการเรียน การส่งงาน การมีส่วนร่วมในการเรียนออนไลน์ ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 1)

“.....ผู้เรียนมีความสามารถในการอ่าน เขียน การคิดคำนวณและการสื่อสารตามเกณฑ์ของแต่ละระดับชั้น.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 2)

“.....ผู้เรียนสามารถคิดวิเคราะห์และคิดอย่างมีวิจารณญาณ มีการอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 3)

“.....ผู้เรียนมีความรู้และทักษะที่จำเป็นตามหลักสูตรวิชานิวใหม่.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 4)

“.....ผู้เรียนสามารถแสวงหาความรู้ได้ด้วยตนเอง รักการเรียนรู้และมีการพัฒนาตนเองได้ตามตัวชี้วัดในวิชานิวใหม่.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 5)

“.....ผู้เรียนสามารถเรียนผ่านแพลตฟอร์มต่างๆ ที่สถานศึกษาพัฒนาขึ้นเพื่อช่วยส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้ในวิชานิวใหม่ของผู้เรียนที่หลากหลาย.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 6)

“.....ผู้เรียนมีความก้าวหน้าทางการเรียนตามหลักสูตรวิชานิวใหม่ที่โรงเรียนกำหนด.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 7)

สรุปได้ว่าองค์ประกอบการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิชานิวใหม่ของสถานศึกษาเอกชน องค์ประกอบผลลัพธ์วิชานิวใหม่ ด้านคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย

1. ผู้เรียนผ่านเกณฑ์การประเมินผลการเรียนรู้ในวิชานิวใหม่
2. ผู้เรียนมีทักษะในการคิดวิเคราะห์และคิดอย่างมีวิจารณญาณ
3. ผู้เรียนมีทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี

7.2 ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษา

จากประเด็นคำถามว่า ผู้บริหารสถานศึกษาควรวัดชี้แนวทางใดในการประเมินผลลัพธ์ ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษาในวิชานิวใหม่ ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญ มีความคิดเห็น ดังนี้

“.....ผลการประเมินความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน หลักสูตร และระบบช่วยเหลือการเรียนในวิถีสถานใหม่อยู่ในระดับสูง.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 1)

“.....ได้รับความร่วมมือจากนักเรียนและผู้ปกครองในการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์.....”

ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 2)

“.....ไม่มีข้อร้องเรียนจากนักเรียนและผู้ปกครองในด้านการจัดการศึกษาออนไลน์.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 3)

“.....นักเรียนให้ความร่วมมือในการเข้าเรียนและร่วมกิจกรรมการเรียนออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 4)

“.....ได้รับความช่วยเหลือและสนับสนุนจากผู้ปกครองในการช่วยเหลือนักเรียนในการทำกิจกรรมการเรียนออนไลน์.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 5)

“.....จำนวนนักเรียนที่ลาออกจากสถานศึกษาไม่เพิ่มขึ้น.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 6)

“.....สามารถติดต่อสื่อสารกับนักเรียนและผู้ปกครองได้อย่างรวดเร็ว.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 7)

สรุปได้ว่าองค์ประกอบการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน องค์ประกอบผลลัพธ์วิถีสถานใหม่ ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษา ประกอบด้วย

1. ผลการประเมินความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครองอยู่ในระดับสูง

2. จำนวนนักเรียนที่ลาออกจากสถานศึกษาไม่เพิ่มขึ้น

3. ไม่มีข้อร้องเรียนในด้านการจัดการศึกษาในวิถีสถานใหม่

4. ได้รับความร่วมมือจากนักเรียนและผู้ปกครองในการเรียนออนไลน์

7.3 ด้านบุคลากร

จากประเด็นคำถามว่า ผู้บริหารสถานศึกษาควรวัดใช้แนวทางใดในการประเมินผลลัพธ์ ด้านบุคลากรในวิถีสถานใหม่ ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญ มีความคิดเห็น ดังนี้

“.....ครูและบุคลากรมีการพัฒนาทักษะการทำงานและการจัดการศึกษาในการใช้สื่อและเทคโนโลยีในการจัดการศึกษาออนไลน์....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 1)

“.....มีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานในสถานศึกษามีการทำงานแบบร่วมมือ ช่วยเหลือกัน.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 2)

“.....ครูและบุคลากรในสถานศึกษาให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมโครงการ กิจกรรมการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่อย่างสม่ำเสมอ.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 3)

“.....ครูและบุคลากรในโรงเรียนมีความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการของสถานศึกษาในวิถีสถานใหม่.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 4)

“.....ครูและบุคลากรมีสวัสดิการและความปลอดภัยในการทำงานในสถานศึกษา.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 5)

“.....จำนวนการลาออกของครูและบุคลากรในสถานศึกษาไม่เพิ่มขึ้น
.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 6)

“.....ไม่มีข้อร้องเรียนในการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ของคุณครูและ
บุคลากร”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 7)

สรุปได้ว่าองค์ประกอบการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถาน
ใหม่ของสถานศึกษาเอกชน องค์ประกอบผลลัพธ์วิถีสถานใหม่ ด้านบุคลากร ประกอบด้วย

1. ครูและบุคลากรมีทักษะการทำงานในวิถีสถานใหม่เพิ่มขึ้น
2. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงานที่ดี
3. ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากครูและบุคลากร

7.4 ด้านการนำและการกำกับสถานศึกษา

จากประเด็นคำถามว่า ผู้บริหารสถานศึกษาควรใช้แนวทางใดในการ
ประเมินผลลัพธ์ ด้านการนำและการกำกับสถานศึกษาในวิถีสถานใหม่ ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญ มีความคิดเห็น ดังนี้

“.....ได้รับการยอมรับและความร่วมมือในการปฏิบัติตามวิสัยทัศน์
และทิศทางการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 1)

“.....ความก้าวหน้า คุณภาพและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของ
นักเรียนในแต่ละระดับชั้น.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 2)

“.....การมาปฏิบัติงานของคุณครูและบุคลากรในสถานศึกษาอย่าง
สม่ำเสมอ ไม่ขาด -ลางานจนเกินจำนวนที่กำหนดไว้.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 3)

“.....ความผูกพันที่ครูและบุคลากรมีต่อสถานศึกษา โดยวัดจาก
ระยะเวลาที่ครูและบุคลากรปฏิบัติงานในสถานศึกษา ตลอดจนเปอร์เซ็นต์การลาออกจากงาน
.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 4)

“.....สถานศึกษามีภาพลักษณ์ที่ดีและได้รับการยอมรับจาก
ผู้ปกครองและชุมชน.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 5)

“.....ไม่มีข้อร้องเรียนใดๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ของ
ครูและบุคลากร.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 6)

“.....ผลการดำเนินงานในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาไม่ส่งผล
กระทบในด้านลบต่อชุมชนและสังคม.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 7)

สรุปได้ว่าองค์ประกอบการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถาน
ใหม่ของสถานศึกษาเอกชน องค์ประกอบผลลัพธ์วิถีสถานใหม่ ด้านการนำและการกำกับ
สถานศึกษา ประกอบด้วย

1. สถานศึกษามีภาพลักษณ์ที่ดีในการจัดการศึกษาในการจัด
การศึกษาในวิถีสถานใหม่
2. อัตราการขาดงานและลาออกของครูและบุคลากรลดลง
3. ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่จากครูและ
บุคลากร

7.5 ด้านการเงินและตลาด

จากประเด็นคำถามว่า ผู้บริหารสถานศึกษาควรวัดใช้แนวทางใดในการประเมินผลลัพธ์ ด้านการเงินและตลาดในวิถีสถานใหม่ ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญ มีความคิดเห็น ดังนี้

“.....มีการจัดสรรงบประมาณการบริหารในวิถีสถานใหม่ให้แก่ฝ่ายบริหารวิชาการ ฝ่ายงบประมาณ ฝ่ายบริหารบุคคล และฝ่ายบริหารทั่วไปได้อย่างเพียงพอ.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 1)

“.....มีรายรับมากกว่ารายจ่าย และมีการจัดสรรงบประมาณอย่างเป็นระบบ.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 2)

“.....มีจำนวนนักเรียนที่เข้ามาศึกษาต่อในสถานศึกษาเพิ่มมากขึ้น.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 3)

“.....มีการดูแลเอาใจใส่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อส่งเสริมการศึกษาในวิถีสถานใหม่.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 4)

“.....มีการจัดสรรงบประมาณอย่างเป็นระบบ เน้นความถูกต้อง โปร่งใส โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้เรียน.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 5)

“.....มีการจัดสรรงบประมาณได้อย่างเพียงพอ และสามารถตอบสนองต่อกลยุทธ์ในวิถีสถานใหม่ที่กำหนดไว้ได้เป็นอย่างดี.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 6)

“.....มีการดำเนินการบริหารด้านการเงินเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบการเงิน มีบุคลากรรับผิดชอบ มีระบบการให้บริการที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความคล่องตัวในการปฏิบัติการ ครูและบุคลากรรับทราบและปฏิบัติร่วมกันทั้งสถานศึกษา.....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญคนที่ 7)

สรุปได้ว่าองค์ประกอบการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน องค์ประกอบผลลัพธ์วิถีสถานใหม่ ด้านการเงินและตลาด ประกอบด้วย

1. มีระบบการบริหารการเงินที่เป็นระบบ โปร่งใส ถูกต้องตามกฎหมาย และตรวจสอบได้

2. มีรายรับมากกว่ารายจ่าย

3. มีความคล่องตัวในการจัดสรรงบประมาณให้แก่ทุกฝ่ายในการปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอเชิงนโยบายการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน

จากการทำแบบประเมินข้อคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญ ที่เข้าร่วมในการสนทนากลุ่ม สามารถสรุปข้อเสนอเชิงนโยบายการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน 2 ระดับ ประกอบด้วย 1) ข้อเสนอเชิงนโยบายระดับต้นสังกัดของสถานศึกษาเอกชน 2) ข้อเสนอเชิงนโยบายระดับสถานศึกษาเอกชน ดังนี้

1. ข้อเสนอเชิงนโยบายระดับต้นสังกัดของสถานศึกษาเอกชน

1. การปรับปรุง ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเชิงพื้นที่ออกเป็นนโยบาย เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการสนับสนุนระบบการบริหารจัดการของสถานศึกษาแต่ละแห่ง โดยคำนึงถึงเรื่องการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing)

2. จัดอบรมการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการจัดการเรียนการสอน และโปรแกรมการเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้กับครูและบุคลากรทางการศึกษา

3. กำหนดนโยบายที่เปิดโอกาสให้สถานศึกษาเอกชนสามารถปรับเปลี่ยนกระบวนการเรียนรู้ หรือประยุกต์ใช้รูปแบบการเรียนการสอนได้หลายวิธีตามความเหมาะสม เช่น สถานศึกษาเอกชนเลือกประยุกต์ใช้รูปแบบการเรียนการสอนทั้งระบบการสอนออนไลน์กับทุกระดับชั้น หรือบางช่วงชั้นอาจเลือกใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือบางช่วงเดือนอาจให้นักเรียนสลับกันมาเรียน เป็นต้น

4. การกำหนดแผนการขับเคลื่อนการศึกษาเพื่อกำหนดกรอบการสร้างกระบวนการเรียนรู้ตามบริบทและความพร้อมในแต่ละช่วงชั้นที่เหมาะสม โดยเน้นให้ผู้เรียนบรรลุสมรรถนะตามหลักสูตรที่กำหนดเป็นสำคัญโดยมุ่งหวัง

5. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการศึกษาในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อทำหน้าที่ให้ความเห็นชอบและสนับสนุนการดำเนินงานในภาพรวมตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ของสถานศึกษาและบุคคลให้ชัดเจนในการจัดการและปฏิบัติ ทั้งด้านวิชาการด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการจัดการเรียน การสอน และงบประมาณที่สอดคล้องกับมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing)

6. กระจายงบประมาณจากส่วนกลางไปเพิ่มให้สถานศึกษาเอกชนจัดการศึกษาได้มีคุณภาพมากขึ้น

7. ปรับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเชิงพื้นที่ออกเป็นนโยบาย เพื่อเพิ่มความเร็วในการสนับสนุนระบบการบริหาร จัดการของสถานศึกษาแต่ละแห่ง โดยคำนึงถึงเรื่องการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing)

8. จัดอบรมการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการจัดการเรียน การสอน และโปรแกรมการเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้กับครูและบุคลากรทางการศึกษา

9. กำหนดนโยบายที่เปิดโอกาสให้สถานศึกษาเอกชนสามารถปรับเปลี่ยนกระบวนการเรียนรู้ หรือประยุกต์ใช้รูปแบบการเรียนการสอนได้หลายวิธีตามความเหมาะสม เช่น สถานศึกษาเอกชนเลือกประยุกต์ใช้รูปแบบการเรียนการสอนทั้งระบบการสอนออนไลน์กับทุกระดับชั้น หรือบางช่วงชั้นอาจเลือกใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือบางช่วงเดือนอาจให้นักเรียนสลับกันมาเรียน เป็นต้น

10. การกำหนดแผนการขับเคลื่อนการศึกษาเพื่อกำหนดกรอบการสร้างกระบวนการเรียนรู้ตามบริบทและความพร้อมในแต่ละช่วงชั้นที่เหมาะสม โดยเน้นให้ผู้เรียนบรรลุสมรรถนะตามหลักสูตรที่กำหนดเป็นสำคัญโดยมุ่งหวัง

11. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการศึกษาในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อทำหน้าที่ให้ความเห็นชอบ และสนับสนุนการดำเนินงานในภาพรวมตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ของสถานศึกษาและบุคคลให้ชัดเจนในการจัดการและปฏิบัติ ทั้งด้านวิชาการด้าน

การบริหารงานบุคคล ด้านการจัดการเรียน การสอน และงบประมาณที่สอดคล้องกับมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing)

12. กระจายงบประมาณจากส่วนกลางไปเพิ่มให้สถานศึกษาเอกชนจัดการศึกษาได้มีคุณภาพมากขึ้น

2. ระดับสถานศึกษา

2.1 การนำองค์รวีวิถีฐานใหม่สู่ความเป็นเลิศ ด้านการนำองค์กร และการกำกับองค์กรโดยผู้นำระดับสูง ประกอบด้วย 1) ประเมินสภาพสถานศึกษา และลดความเข้มข้นในการประเมินผลจากส่วนกลางเป็นสำคัญ 2) ออกแบบการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับบริบทปัญหาและความต้องการของชุมชนโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมแบบภาคีเครือข่าย เพิ่มจำนวนครูให้เพียงพอเพื่อปฏิรูปการสอนให้ผู้เรียน 3) ผู้บริหารออกแบบการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับบริบทปัญหาและความต้องการของผู้ปกครอง/ชุมชน โดยกระบวนการมีส่วนร่วมแบบภาคีเครือข่าย

2.2 การบริหารเชิงกลยุทธ์วิถีฐานใหม่สู่ความเป็นเลิศ ด้านการวางแผนกลยุทธ์และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ประกอบด้วย 1) จัดการเรียนการสอนทั้งแบบ Online และ Onsite โดยตระหนักถึง ความสำคัญของ “การใช้หลักสูตรเดียวกัน วัตถุประสงค์และมีเป้าหมายให้ผู้เรียนบรรลุสมรรถนะครบถ้วน ตามที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด 2) .ตั้งคณะกรรมการร่วมที่มาจาก 3 ฝ่าย ได้แก่ สถานศึกษา ผู้ปกครอง/ญาติของผู้เรียน และผู้นำ/ชุมชน/ท้องถิ่นเพื่อคัดกรองความพร้อมของนักเรียนแต่ละคนในเรื่องของการใช้สื่อการเรียนการสอน และ การใช้ชีวิตช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) 3) ผู้บริหารสถานศึกษา กำหนดมาตรการที่มีความพร้อมในการจัดการเรียนการสอนทั้งแบบ Online และ Onsite

2.3 ลูก้าวิถีฐานใหม่สู่ความเป็นเลิศ -ด้านการรับฟังเสียงของ ลูก้าและความผูกพันของลูก้า ประกอบด้วย 1) .จัดทำช่องทางติดต่อสื่อสารข้อมูลกับผู้ปกครองโดยตรง เช่น แอปพลิเคชันไลน์ที่สามารถ สนทนา สร้างกลุ่ม ส่งข้อความ รูปภาพต่าง ๆ เพื่อติดตามและแก้ไขปัญหาระหว่างการจัดการเรียนการสอน ให้กับผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็วมากขึ้น 2) สถานศึกษาสื่อสารให้ผู้ปกครองทราบความจำเป็นของมาตรการ เปิด-ปิด สถานศึกษา 3) .จัดทำคู่มือสำหรับผู้ปกครองสำหรับสนับสนุน บุตรหลาน ในกรณีเรียนที่บ้าน เช่น วิธีการใช้อุปกรณ์ดิจิทัล เพื่อเรียนออนไลน์ แนวทางแก้ปัญหาเบื้องต้น

2.4 การวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้วิถีใหม่สู่ความเป็นเลิศ ด้านการวัดวิเคราะห์ปรับปรุงความรู้และการจัดการสารสนเทศ ประกอบด้วย 1) จัดการศึกษาโดย

คำนึงถึงตัวผู้เรียนเป็นหลัก ใช้โรงเรียนเป็นฐานวางแผนทางการบริหารงาน ออกเป็นการบริหารจัดการทั่วไป และการบริหารวิชาการ เช่น ขนาดห้องเรียน และการจัดการเรียนการสอน ให้ครูผู้สอนเป็นผู้ออกแบบรูปแบบการสอน จัดเตรียมเอกสารประกอบการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้เรียน 2) ปรับลดเวลาเรียนในห้องเรียนให้น้อยลง เพื่อให้นักเรียนได้ศึกษาค้นคว้า ด้วยตนเองนอกห้องเรียนในรูปแบบการเรียนรู้แบบ Online และรูปแบบอื่น ๆ โดยจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นในการจัดการเรียนการสอน โปรแกรมการเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และจัดอบรมการใช้งานโปรแกรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ 3) ปรับเปลี่ยนกระบวนการเรียนรู้ หรือประยุกต์ใช้รูปแบบการเรียนการสอนได้หลายวิธีตามความเหมาะสม เช่น สลับช่วงเวลาเรียนเพื่อลดจำนวนนักเรียนลงกึ่งหนึ่ง ตามความพร้อมของสถานศึกษาเอกชนในแต่ละพื้นที่ 4) จัดการศึกษาในระดับปฐมวัยและระดับประถมศึกษาได้รับการเรียนรู้แบบ Onsite โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีความปลอดภัย และไม่มีภาวะระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เนื่องจากการเรียนรู้หลักผ่านทางออนไลน์ของสถานศึกษาอาจไม่สามารถตอบสนองต่อผู้เรียนในระดับปฐมวัยและระดับประถมศึกษาได้

2.5 การพัฒนาบุคลากรวิถีสานใหม่สู่ความเป็นเลิศ ด้านสภาพแวดล้อมองค์กร และความผูกพันของบุคลากร ประกอบด้วย 1) การพัฒนาความรู้ของครูในด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับการจัดการเรียนรู้ Online และ จัดทำระบบการจัดการเรียนรู้ (Learning Management System) 2) ให้ครูผู้สอนได้ออกแบบการจัดการเรียนการสอนตามสถานการณ์และสภาพความพร้อมของห้องเรียน 3) ครูผู้สอนจัดการศึกษาให้ผู้เรียนทุกคนตามหลักสูตรการเรียนการสอนและบรรลุตัวชี้วัดรายวิชาที่หลักสูตรกำหนดไม่ว่าจะจัดการเรียนในรูปแบบใดโดยคำนึงถึงผู้เรียนเป็นเป้าหมายสำคัญ

2.6 การปฏิบัติการวิถีสานใหม่สู่ความเป็นเลิศ ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและประสิทธิผลของการทำงาน ประกอบด้วย 1) ทำความสะอาดสถานที่โดยรอบอาคารเรียน ห้องเรียน ห้องอเนกประสงค์ โต๊ะ เก้าอี้ ที่นั่ง อุปกรณ์ เครื่องมือ พื้นผิวสัมผัสหรือจุดสัมผัสร่วม ห้องน้ำ ห้องส้วม อ่างล้างมือ และจุดเสี่ยง 2) จัดให้มีจุดบริการล้างมือด้วยน้ำและสบู่หรือแอลกอฮอล์ 70% ล้างมือหน้าประตู ทางเข้า-ออกสถานศึกษา ห้องเรียน หรืออาคารเรียน โรงอาหาร โรงครัว ห้องน้ำ โดมหรืออาคารสถานที่ในร่ม และบริเวณที่มีการสัมผัสร่วมกันต่าง ๆ 3) สถานศึกษาจัดเวลาในการพักรับประทานอาหารกลางวันให้ผู้เรียนได้สลับเวลาพัก โดยควรแบ่งช่วงการพักออกเป็นช่วงๆ โดยเน้นมาตรการรักษาระยะห่าง (Social Distancing) เป็นสำคัญ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถาบันใหม่ของสถานศึกษาเอกชน มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษา พัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน และ 2) เพื่อวิเคราะห์แนวทางและจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถาบันใหม่ของสถานศึกษาเอกชน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) โดยดำเนินการวิจัย แบ่งเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษา พัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน โดยใช้การวิเคราะห์เชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในขั้นตอนนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ประเภทสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จำนวน 697 แห่ง ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหารสถานศึกษา ผู้รับใบอนุญาต อาจารย์ผู้จัดการสถานศึกษาเอกชน จำนวน 2,091 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ประเภทสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ของแฮร์และคณะ (Hair, 2010) คือ อัตราส่วนระหว่างกลุ่มตัวอย่างต่อจำนวนพารามิเตอร์หรือตัวแปร เพื่อให้มีความเหมาะสมในการวัดควรเป็น 10-20 หน่วยต่อหนึ่งตัวแปร การวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 24 ตัวแปร ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 15 เท่า ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 360 คน ซึ่งโดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi stage Sampling) แบ่งตามขนาดสถานศึกษา ได้แก่ สถานศึกษาขนาดเล็ก สถานศึกษาขนาดกลาง สถานศึกษาขนาดใหญ่ และสถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ แล้วจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับสลาก เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) และแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน 7 ด้าน ได้แก่ การนำองค์การ การบริหารเชิงกลยุทธ์ ลูกค้ำ การวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การพัฒนาบุคลากร การปฏิบัติการ และผลลัพธ์ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา คิดเป็นร้อยละ 100 สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าสถิติพื้นฐานและการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis)

ตอนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อวิเคราะห์แนวทางและจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถาบันใหม่ของสถานศึกษาเอกชน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key

Informants) คือผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญ ผู้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารสู่ความเป็นเลิศในวิถีฐานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน จำนวน 7 ท่าน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์ปลายเปิด เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ร่วมกับการใช้หลักการตีความ (Interpretive Analysis) สร้างเป็นข้อสรุปแบบอุปนัย (Inductive) ตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Tri Angulation)

หลังจากที่ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 การศึกษา พัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน ประกอบด้วย

1. ผลการศึกษาและพัฒนาโมเดลความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน พบว่า โมเดลความเป็นเลิศในการบริหารสถานศึกษาเอกชน ประกอบด้วย การนำองค์กร การบริหารเชิงกลยุทธ์ ลูกค้ำ การวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้ การพัฒนาบุคลากร การปฏิบัติการ และผลลัพธ์

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 75.0 และ 25.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ปริญญาตรีและปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 65, 20.8 และ 14.2 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้รับใบอนุญาต และผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 60.6, 23.6, 8.1 และ 7.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในตำแหน่งบริหารมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.6 โดยส่วนใหญ่บริหารงานอยู่ในสถานศึกษาขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 36.4

3. ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานขององค์ประกอบความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร พบว่า ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ การนำองค์กร การบริหารเชิงกลยุทธ์ ลูกค้ำ ผลลัพธ์ด้านคุณภาพการเรียนรู้ของนักเรียน ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และด้านการนำและการกำกับสถานศึกษา ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ การวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้ การพัฒนาบุคลากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์ด้านการนำและการกำกับสถานศึกษาและด้านการเงินและการตลาดอยู่ในระดับมาก

4. ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบความเป็นเลิศ การบริหารสถานศึกษาเอกชน พบว่า องค์ประกอบความเป็นเลิศในการบริหารสถานศึกษาเอกชน ทั้ง 7 ด้าน ทุกคู่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ระหว่าง 0.361-0.734 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด 3 คู่ ตามลำดับ คือ 1) การบริหารเชิงกลยุทธ์ (S) กับ ลูกค้ำ (C) เท่ากับ 0.734 2) การนำองค์กร (L) กับ ผลลัพธ์ เท่ากับ 0.679 และ 3) - ลูกค้ำ (C) กับ ผลลัพธ์ เท่ากับ 0.668 ตามลำดับ ในส่วนของผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบความเป็นเลิศในการบริหารสถานศึกษาเอกชน ทั้ง 17 ด้าน พบว่า ค่า Bartlett Test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 1305.92 ($p < .01$) แสดงว่า เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างจากเมทริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีแซอร์-ไมเยอร์-ออลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) มีค่าเท่ากับ 0.827 ซึ่งมีความมากกว่า 0.6 ขึ้นไปและเข้าใกล้ 1 แสดงว่า ตัวแปรสังเกตได้ของข้อมูลชุดนี้มีความสัมพันธ์ภายในต่อกัน เหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบด้วยโมเดลลิสเรลต่อไป

5. ผลการตรวจสอบความสอดคล้ององค์ประกอบความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน พบว่า ทั้ง 17 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย 1) การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (LEAD) 2) การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม (CON) 3) การวางแผนกลยุทธ์ (PLAN) 4) การนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (PRAC) 5) เสียงของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (REFE) 6) ความผูกพันของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (RELA) 7) การวัดวิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินงานสถานศึกษา (MEA) 8) การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (INFO) 9) สภาพแวดล้อมของบุคลากร (ENV) 10) ความผูกพันของบุคลากร (SRELA) 11) กระบวนการทำงาน (PRACT) 12) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (EFFEC) 13) คุณภาพการเรียนรู้ของนักเรียน (QUA) 14) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษา (SAT) 15) ด้านบุคลากร (STAF) 16) ผลลัพธ์ด้านการนำและการกำกับสถานศึกษา (RLEAD) 17) ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด (MON) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้พิจารณาได้จากค่า ไค-สแควร์ (Chi-Square) ไม่มีนัยสำคัญ ($p\text{-value} > .05$) ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไป ค่าดัชนีรากที่สองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าน้อยกว่า .05

6. ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่หนึ่งของความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน พบว่า ค่าดัชนีความ

เหมาะสมพอดีของโมเดลมีค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 94.26 ค่านัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.06570 และค่าสถิติไค-สแควร์สัมพันธ์ (Relative Chi-square) มีค่าน้อยกว่า 2.00 ดังนั้น ค่าไค-สแควร์ (χ^2) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า โมเดลมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเมื่อพิจารณาค่าดัชนีความเหมาะสมพอดีอื่นๆ ได้แก่ ค่าดัชนีระดับความเหมาะสมพอดี (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.97 ค่าดัชนีระดับความเหมาะสมพอดีที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.94 ค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 ซึ่งมีค่าสูงตามเกณฑ์ แสดงว่า องค์ประกอบความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ การนำองค์กร การบริหารเชิงกลยุทธ์ ลูกค้ำ การวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การพัฒนาบุคลากร การปฏิบัติการ และผลลัพธ์ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบความเป็นเลิศในการบริหารสถานศึกษาเอกชน มีค่าเป็นบวก และมีขนาดตั้งแต่ 0.22-0.51

7. ผลการวิเคราะห์ห้ององค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองของโมเดลองค์ประกอบความเป็นเลิศในการบริหารสถานศึกษาเอกชน พบว่า ค่าดัชนีความเหมาะสมพอดีของโมเดลมีค่าไค-สแควร์ (Chi-square Statistics: χ^2) เท่ากับ 100.19 ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.06294 และค่าสถิติไค-สแควร์สัมพันธ์ (Relative Chi-square) มีค่าน้อยกว่า 2.00 ดังนั้นค่าไค-สแควร์ (χ^2) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.92 ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.94 ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ (NFI) เท่ากับ 0.99 แสดงว่า โมเดลความเป็นเลิศการบริหารของสถานศึกษาเอกชน ทั้ง 7 ด้าน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถวัดความเป็นเลิศการบริหารของสถานศึกษาเอกชนได้ โดยองค์ประกอบที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุดคือ องค์ประกอบลูกค้ำ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.97 รองลงมาคือ องค์ประกอบผลลัพธ์ การพัฒนาบุคลากร การบริหารเชิงกลยุทธ์ การนำองค์กร การวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การปฏิบัติการ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.89, 0.88, 0.78, 0.78, 0.67 และ 0.67 ตามลำดับ มีรายละเอียดดังนี้

7.1 องค์ประกอบที่ 1 การนำองค์กร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.78 ซึ่งมีจำนวนตัวบ่งชี้ที่อธิบายองค์ประกอบ 11 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ด้านการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง มี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย (1) ผู้บริหารกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายโดยเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายของการจัดการศึกษาและความปลอดภัยของครู บุคลากร นักเรียนและชุมชน (2) ผู้บริหารสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจและสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับครูและบุคลากรโดยใช้การติดต่อสื่อสารกัน

แบบสองทาง (Two-way communication) ผ่านการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ (3) ผู้บริหารสื่อสาร โน้มน้าวใจครูและบุคลากรในสถานศึกษาเพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการพัฒนาสถานศึกษา (4) ผู้บริหารส่งเสริมและกระตุ้นให้ครู และบุคลากรปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง และ 2) ด้านการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมมี 7 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย (1) ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในทุกด้าน (2) ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและพัฒนาโรงเรียนจนบรรลุ วิสัยทัศน์ พันธกิจตามเป้าหมายที่วางไว้ (3) ผู้บริหารมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และใช้ความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์ นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริหารโรงเรียน (4) ผู้บริหารมีการ กำหนดคุณลักษณะความเป็นเลิศของผู้เรียนทั้งในด้านของคุณธรรม จริยธรรม ผลสัมฤทธิ์ทางการ เรียน นวัตกรรมจากการเรียนรู้ของผู้เรียน (5) ผู้บริหารมีการกำหนดคุณลักษณะความเป็นเลิศของ ครูและบุคลากรในสถานศึกษาทั้งในด้านคุณธรรม จริยธรรม การปฏิบัติหน้าที่ และการสร้างสรรค์ นวัตกรรม (6) ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาร่วมกับผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน ในการ รณรงค์ในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม (7) ผู้บริหาร ครูและ บุคลากรในสถานศึกษาประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของสถานศึกษาให้แก่ ผู้ปกครอง/ชุมชนอย่างถูกต้อง

7.2 องค์ประกอบที่ 2 การบริหารเชิงกลยุทธ์ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.78 ซึ่งมีจำนวนตัวบ่งชี้ที่อธิบายองค์ประกอบ 12 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ด้านการวางแผนกล ยุทธ์มี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย (1) ผู้บริหารนำความต้องการ ความคาดหวังของนักเรียน ผู้ปกครอง และผู้ที่เกี่ยวข้องมากำหนดแผนกลยุทธ์ของโรงเรียน (2) ผู้บริหารมีการวิเคราะห์สภาพการณ์ ภายนอกโรงเรียนเพื่อใช้จัดทำแผนและการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ (3) ผู้บริหารนำโอกาสหรือ ทั้งในปัจจุบันและในอนาคตที่เอื้อต่อการดำเนินงานของโรงเรียนมาพิจารณาเพื่อกำหนดกลยุทธ์ใน การทำงาน (4) ผู้บริหารใช้กระบวนการที่เป็นระบบในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและ ระยะยาว และ 2) ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ มี 8 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย (1) ผู้บริหารสื่อสารและ ถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติให้ครู บุคลากรในสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องทราบอย่าง ชัดเจนทั้งโรงเรียน (2) ผู้บริหารกำหนดกรอบระยะเวลาของโครงการ กิจกรรมที่สามารถปฏิบัติได้ จริงสอดคล้องกับบริบทของโรงเรียน และสามารถบรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดที่ตั้งไว้ (3) ผู้บริหาร วิเคราะห์โครงการทั้งด้านผลผลิต ผลลัพธ์ งบประมาณผู้รับผิดชอบและระยะเวลาของแต่ละ แผนงาน/โครงการ (4) ผู้บริหารจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้การทำงานบรรลุ ตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ (5) ผู้บริหารมีการพบปะเยี่ยมเยียนนักเรียนผู้ปกครอง ชุมชน

อย่างสม่ำเสมอเพื่อรับฟังข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นต่างๆ (6) ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษารับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ประเมินภายนอกในการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา (7) ผู้บริหารมีการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ขององค์กรว่ามีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ที่ดำเนินการและนำมาปรับปรุงแก้ไข (8) ผู้บริหารมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี

7.3 องค์ประกอบที่ 3 ลูกค้ำ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด เท่ากับ 0.97 ซึ่งมีจำนวนตัวบ่งชี้ที่อธิบายองค์ประกอบ 13 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ด้านเสียงของลูกค้ำมี 6 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย (1) ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาให้ความสนใจต่อปัญหาของผู้เรียน (2) สถานศึกษารวบรวมข้อมูลรายละเอียดและจัดทำฐานข้อมูลของผู้เรียน ผู้ปกครองทั้งในปัจจุบันและในอนาคตอย่างถูกต้องและทันสมัย (3) สถานศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้เรียน ผู้ปกครองอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความผูกพันในระยะยาว (4) ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาให้ความสำคัญกับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่างๆ จากทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา (5) ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาจัดลำดับความสำคัญของงานที่ให้บริการกับผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน (6) สถานศึกษาแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้กับผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน ได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ และ 2) ด้านความผูกพันของลูกค้ำมี 7 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย (1) สถานศึกษามีการจัดกิจกรรม/โครงการที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน และศิษย์เก่าอย่างต่อเนื่อง (2) สถานศึกษาจัดบริการให้คำปรึกษาด้านวิชาการหรือวิชาชีพแก่ผู้เรียน (3) สถานศึกษาจัดทำหลักสูตรกระบวนการเรียนการสอนและการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ที่ทันสมัย (4) สถานศึกษาจัดสภาพแวดล้อม บรรยากาศ บริการแหล่งเรียนรู้ และสร้างนวัตกรรมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ของนักเรียน (5) สถานศึกษาจัดให้มีนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการเรียนรู้เพื่อตอบสนองความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา (6) สถานศึกษามีครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีความรู้ความสามารถตรงตามกลุ่มสาระและวิชาที่สอน (7) สถานศึกษาปรับปรุงคุณภาพทางวิชาการ อาคารสถานที่ และบุคลากรในสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง

7.4 องค์ประกอบที่ 4 การวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.67 ซึ่งมีจำนวนตัวบ่งชี้ที่อธิบายองค์ประกอบ 7 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ด้านการวัด วิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กรมี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย (1) สถานศึกษากำหนดมาตรฐาน เกณฑ์การบริหารจัดการและการดำเนินการของสถานศึกษาเพื่อ

บรรลุตตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ (2) สถานศึกษามีระบบติดตามเพื่อประเมินผลผู้เรียนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ 3) สถานศึกษามีการเลือกใช้ข้อมูลสารสนเทศจากความพึงพอใจของผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชนจากสื่อสังคมออนไลน์เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานของสถานศึกษา (4) สถานศึกษาประเมินผลการดำเนินงานโดยลำดับความสำคัญเรื่องที่ต้องปรับปรุงในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรในสถานศึกษา และ 2) ด้านการจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้มี 3 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย (1) ครูและบุคลากรในสถานศึกษามีส่วนร่วมในการวางแผนเกี่ยวกับการเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูลและการเผยแพร่สารสนเทศ (2) ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในสถานศึกษาสามารถนำข้อมูลและสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงานโดยสอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายของสถานศึกษาในปัจจุบัน (3) สถานศึกษามีการพัฒนาเว็บไซต์ นวัตกรรมและให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการจัดการเรียนการสอน

7.5 องค์ประกอบที่ 5 การพัฒนาบุคลากร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.88 ซึ่งมีจำนวนตัวบ่งชี้ที่อธิบายองค์ประกอบ 9 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากรมี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย (1) สถานศึกษาจัดการอบรมเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพครูในการจัดการ เรียนรู้ เช่น วิธีการจัดการเรียนการสอน การออกแบบข้อสอบ การวัดผลประเมินผล เป็นต้น (2) ผู้บริหารสถานศึกษามุ่งเน้นพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (3) ผู้บริหารสถานศึกษาสนับสนุนครูและบุคลากรทางการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองจากการอ่านตำรา วารสารและการค้นคว้าวิจัย (4) ผู้บริหารสถานศึกษาจัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างครูและบุคลากรในกลุ่มสาระ และ 2) ด้านความผูกพันของบุคลากรมี 5 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย (1) ผู้บริหารมอบหมายงานสำคัญให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาปฏิบัติด้วยความไว้วางใจ (2) ผู้บริหารดูแลเอาใจใส่เกี่ยวกับสวัสดิการของครูและบุคลากรทางการศึกษา (3) ผู้บริหารให้รางวัลแก่ครูและบุคลากรภายในสถานศึกษาที่มีความคิดสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษา (4) ผู้บริหารประกาศยกย่องครูดีเด่นของโรงเรียนให้สาธารณชนทราบ (5) ผู้บริหารจัดแสดงผลงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ประสบความสำเร็จให้แก่เพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกคนทราบ

7.6 องค์ประกอบที่ 6 การปฏิบัติการ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.89 ซึ่งมีจำนวนตัวบ่งชี้ที่อธิบายองค์ประกอบ 10 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการทำงานมี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย (1) ผู้บริหารกำหนดสมรรถนะหลักของกระบวนการและระบบการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน (2) ผู้บริหารออกแบบระบบและกระบวนการทำงานที่ครอบคลุม

ภารกิจทุกด้าน (3) ผู้บริหารจัดระบบการควบคุมและตรวจสอบการทำงานทุกชั้นตอนโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล (4) ผู้บริหารควบคุมปรับปรุงกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนให้การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อกำหนด และ 2) ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงานมี 6 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย (1) ผู้บริหารกำหนดจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน (2) ผู้บริหารกำหนดวิธีการประเมินผลให้สอดคล้องกับลักษณะของงาน (3) ผู้บริหารกำหนดหน่วยงานหรือบุคลากรที่มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายให้เป็นผู้รับผิดชอบในการประเมินอย่างเปิดเผย (4) ผู้บริหารกำหนดหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน (5) ผู้บริหารสร้างความเข้าใจและการยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการประเมินผล (6) ผู้บริหารจัดระบบการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือต่อภาวะฉุกเฉิน การป้องกัน การแก้ไขและการฟื้นฟูอย่างต่อเนื่อง

7.7 องค์ประกอบที่ 7 ผลลัพธ์ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.89 ซึ่งมีจำนวนตัวบ่งชี้ที่อธิบายองค์ประกอบ 16 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพการศึกษามี 3 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย (1) นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนแต่ละกลุ่มสาระเป็นไปตามเกณฑ์ (2) นักเรียนมีผลการประเมินสมรรถนะที่สำคัญตามหลักสูตรเป็นไปตามเกณฑ์ (3) นักเรียนมีนิสัยรักการอ่านและแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากห้องสมุด แหล่งเรียนรู้และสื่อต่างๆ รอบตัว 2) ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษามี 3 ประกอบด้วย (1) นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษา (2) ผู้ปกครอง/ชุมชนมีความพึงพอใจต่อความประพฤติดีมีวินัยของนักเรียน (3) ผู้ปกครองและชุมชนได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการเรียนของนักเรียน 3) ด้านการพัฒนาบุคลากรมี 3 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย (1) ครูและบุคลากรในสถานศึกษารับทราบในแผนปฏิบัติการและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องตามกรอบระยะเวลาของโครงการ (2) ครูและบุคลากรในสถานศึกษาสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดที่ตั้งไว้ (3) ครูและบุคลากรในสถานศึกษานำข้อคิดเห็นจากการประเมินทั้งภายในและภายนอกมาปรับปรุง พัฒนาการทำงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ 4) ด้านการนำและการกำกับสถานศึกษามี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย (1) ผู้บริหารมีการรายงานผลข้อมูลในปัจจุบันโดยเปรียบเทียบเป้าหมายกับผลผลิต (2) ผู้บริหารมีการรายงานผลการประเมินการดำเนินการทุกด้านของสถานศึกษา (3) ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงผลลัพธ์ด้านงบประมาณการเงิน (4) ผู้บริหารวิเคราะห์สารสนเทศโดยนำผลการวิเคราะห์มาจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงผลการดำเนินการ และ 5) ด้านการเงินและตลาดมี 3 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย (1) สถานศึกษามีการจัดทำงบประมาณที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถานศึกษา (2) สถานศึกษามีการสำรองเงินสต็อก

เพียงพอต่อรายจ่ายที่เกิดขึ้น (3) สถานศึกษาจัดเก็บค่าเล่าเรียนจากผู้ปกครองได้ครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนดและมีสภาพคล่องทางการเงิน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์แนวทางและจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายการบริหาร สถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน

1. แนวทางการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) โดยผู้เชี่ยวชาญ/ทรงคุณวุฒิ พบว่า แนวทางการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน ประกอบด้วย

1.1 องค์ประกอบที่ 1 การนำองค์การสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน ได้แก่ 1) ด้านการนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง ประกอบด้วย (1) การกำหนดทิศทางของโรงเรียนในวิถีสถานใหม่ (2) การประเมินสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในวิถีสถานใหม่ (3) การติดต่อสื่อสารกันแบบสองทาง (Two-way communication) (4) การกำหนดค่านิยมในองค์กรและมุมมองใหม่ในการทำงานในวิถีสถานใหม่เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการพัฒนาสถานศึกษา (5) การวิเคราะห์สถานภาพของสถานศึกษา (6) การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน (7) การกระจายอำนาจการตัดสินใจ (8) การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน และ 2) ด้านการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมในวิถีสถานใหม่ ประกอบด้วย (1) การสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการควบคุมการปฏิบัติงาน (2) การประเมิน - วิเคราะห์ความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการบริหารวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมทั้งการกำหนดแนวทางที่จำเป็นต้องใช้ในการควบคุมความเสี่ยงหรือการบริหารความเสี่ยง (3) การจัดระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกัน หรือลดความเสียหาย ความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นและให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของ (4) จัดให้มีสารสนเทศและการสื่อสารให้ฝ่ายบริหารและบุคลากรอื่น ๆ ที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน (5) ติดตามประเมินผลเพื่อประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานและประเมินประสิทธิผลของการควบคุมภายในที่วางไว้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (6) กำหนดมาตรการในการบริหารจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์กร

1.2 องค์ประกอบที่ 2 การบริหารเชิงกลยุทธ์สู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน ได้แก่ 1) ด้านการวางแผนกลยุทธ์ในวิถีสถานใหม่ ประกอบด้วย (1) วิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์โดยใช้หลักการวิเคราะห์ SWOT (2) เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการวิเคราะห์สภาพปัญหา ความต้องการในวิถีสถานใหม่ (3) วางแผนการกำหนดกลยุทธ์และแผนการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ (4) จัดทำแผนเพื่อเตรียมความพร้อมทั้งการจัดการศึกษาที่โรงเรียนและการเรียนรู้ที่บ้าน (5) วางแผนการพัฒนาครูและบุคลากรในวิถีสถานใหม่

ให้มีความชำนาญด้านการใช้สื่อและอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ (6) กำหนดกลยุทธ์การบริหารด้านวิชาการในวิถีสถานใหม่ โดยการปรับหลักสูตรให้มีความกระชับเฉพาะเนื้อหาที่จำเป็นในแต่ละช่วงวัยของผู้เรียน และ 2) ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ประกอบด้วย (1) จัดประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ในวิถีสถานใหม่ของแต่ละฝ่าย และมอบหมายงาน (2) จัดสรรทรัพยากรในการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ให้เพียงพอ (3) มอบหมายผู้รับผิดชอบโครงการ (4) พัฒนาผลการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ของแต่ละบุคคล (5) ประเมินผลการดำเนินการในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษา (6) ทบทวนการกำหนดนโยบาย ทบทวนการจัดทำแผนงานเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่สู่ความเป็นเลิศ

3.1 องค์ประกอบที่ 3 ลูกค้ำสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษา เอกชน ด้านเสียงของลูกค้ำ ประกอบด้วย (1) รับฟัง มีปฏิสัมพันธ์กับนักเรียนและผู้ปกครองในปัจจุบันเพื่อนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาในวิถีสถานใหม่ (2) รับฟัง มีปฏิสัมพันธ์กับนักเรียนและผู้ปกครองในอนาคตเพื่อนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวางแผนการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาในวิถีสถานใหม่ (3) ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน เพื่อตอบสนองความต้องการของนักเรียนและผู้ปกครองในการจัดการศึกษาในวิถีสถานใหม่ และ 2) ด้านความผูกพันของลูกค้ำในวิถีสถานใหม่ ประกอบด้วย (1) สำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้ำในการจัดการศึกษาในวิถีสถานใหม่ (2) จัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขข้อร้องเรียน (3) นำข้อมูลเสียงของลูกค้ำมาวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์เพื่อใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการจัดการศึกษาในวิถีสถานใหม่ (4) การสนับสนุน ส่งเสริม และการแก้ไขปัญหา

4.1 องค์ประกอบที่ 4 การวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้สู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน ได้แก่ 1) ด้านการวัด วิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กรในวิถีสถานใหม่ ประกอบด้วย (1) เลือกและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องเชื่อมโยงเพื่อติดตามผลการดำเนินการในวิถีสถานใหม่ของโรงเรียน (2) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร (3) ทบทวน ปรับปรุงระบบการวัดผลในวิถีสถานใหม่ให้มีความทันสมัย (4) จัดระบบการวัดผลให้ไวต่อข้อบ่งชี้ตามการเปลี่ยนแปลงภายในและภายนอกในวิถีสถานใหม่ (5) วิเคราะห์ผลการดำเนินงานในวิถีสถานใหม่ (6) ทบทวนผลการดำเนินการและวางแผนกลยุทธ์เพื่อพัฒนาให้เกิดความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ และ 2) ด้านการจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ในวิถีสถานใหม่ ประกอบด้วย (1) สถานศึกษาควรจัดให้ระบบข้อมูลและสารสนเทศในวิถีสถานมีความพร้อมและใช้งานได้ทันที (2)

กำหนดระดับการเข้าถึงข้อมูลและมีระบบการป้องกันการสูญหายของข้อมูล (3) มีการอัปเดต (Update) ข้อมูลล่าสุด (4) ประเมินและปรับปรุงระบบข้อมูลสารสนเทศและการจัดการความรู้ (5) การเทียบเคียงผลการดำเนินงานในวิถีสถานใหม่

5.1 องค์ประกอบที่ 5 การพัฒนาบุคลากรบุคลากรสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน ได้แก่ 1) ด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากรในวิถีสถานใหม่ ประกอบด้วย (1) จัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ที่มีปลอดภัย (2) จัดให้มีการประชุม วางแผน ร่วมกับบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานวิถีสถานใหม่ (3) กำหนดแผนการจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร พัฒนาทักษะของบุคลากรเพื่อรองรับต่อความเปลี่ยนแปลงในวิถีสถานใหม่ (4) ฝึกอบรมปฏิบัติการเพื่อทักษะการใช้เทคโนโลยีของบุคลากร เพื่อส่งเสริมให้มีการใช้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (5) ติดตามผลการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ของบุคลากร และ 2) ด้านความผูกพันของบุคลากรในวิถีสถานใหม่ ประกอบด้วย (1) สร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่แบบครอบครัว (2) ประเมินความผูกพันของครูและบุคลากรในการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ (3) การพัฒนาครูและบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในสายงาน (4) ประเมินผลการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่และการเลื่อนเงินเดือน

6.1 องค์ประกอบที่ 6 การปฏิบัติการสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการทำงานในวิถีสถานใหม่ ประกอบด้วย (1) การออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ (2) จัดเตรียมอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ (3) การนำกระบวนการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ไปปฏิบัติ (4) การประเมินผลและการปรับปรุงการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ และ 2) ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ ประกอบด้วย (1) ควบคุมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ (2) ประเมินผลการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ (3) ปรับปรุงกระบวนการในวิถีสถานใหม่

7.1 องค์ประกอบที่ 7 ผลลัพธ์สู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย (1) ผู้เรียนผ่านเกณฑ์การประเมินผลการเรียนรู้ในวิถีสถานใหม่ (2) ผู้เรียนมีทักษะในการคิดวิเคราะห์และคิดอย่างมีวิจารณญาณ (3) ผู้เรียนมีทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี 2) ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษา ประกอบด้วย (1) ผลการประเมินความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครองอยู่ในระดับสูง (2) จำนวนนักเรียนที่ลาออกจากสถานศึกษาไม่เพิ่มขึ้น (3) ไม่มีข้อร้องเรียนในด้านการจัดการศึกษาในวิถีสถานใหม่ (4) ได้รับความร่วมมือจากนักเรียนและผู้ปกครองในการเรียนออนไลน์

3) ด้านบุคลากร ประกอบด้วย (1) ครูและบุคลากรมีทักษะการทำงานในวิถีสถานใหม่เพิ่มขึ้น (2) สภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงานที่ดี (3) ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากครูและบุคลากร 4 ด้านการนำและการกำกับสถานศึกษา ประกอบด้วย (1) สถานศึกษามีภาพลักษณ์ที่ดีในการจัดการศึกษาในการจัดการศึกษาในวิถีสถานใหม่ (2) อัตราการขาดงานและลาออกของครูและบุคลากรลดลง (3) ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่จากครูและบุคลากร และ 5) ด้านการเงินและตลาด ประกอบด้วย (1) มีระบบการบริหารการเงินที่เป็นระบบ โปร่งใส ถูกต้องตามกฎหมาย และตรวจสอบได้ (2) มีรายรับมากกว่ารายจ่าย (3) มีความคล่องตัวในการจัดสรรงบประมาณให้แก่ทุกฝ่ายในการปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอเชิงนโยบายการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน แบ่งเป็น 2 ระดับ ได้แก่ 1) ระดับต้นสังกัดของสถานศึกษาเอกชน 2) ระดับสถานศึกษาเอกชน ได้แก่

2.1 ระดับต้นสังกัดของสถานศึกษาเอกชน ประกอบด้วย 1) การปรับกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเชิงพื้นที่ออกเป็นนโยบาย เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการสนับสนุนระบบการบริหาร จัดการของสถานศึกษาแต่ละแห่ง โดยคำนึงถึงเรื่องการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) 2) การจัดอบรมเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการจัดการเรียนการสอน และโปรแกรมการเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้กับครูและบุคลากรทางการศึกษา 3) กำหนดนโยบายที่เปิดโอกาสให้สถานศึกษาเอกชนสามารถปรับเปลี่ยนกระบวนการเรียนรู้ หรือประยุกต์ใช้รูปแบบการเรียนการสอนได้หลายวิธีตามความเหมาะสม เช่น สถานศึกษาเอกชนเลือกประยุกต์ใช้รูปแบบการเรียนการสอนทั้งระบบการสอนออนไลน์กับทุกระดับชั้น หรือบางช่วงชั้นอาจเลือกใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือบางช่วงเดือนอาจให้นักเรียนสลับกันมาเรียน เป็นต้น 4) การกำหนดแผนการขับเคลื่อนการศึกษาเพื่อกำหนดกรอบการสร้างกระบวนการเรียนรู้ตามบริบทและความพร้อมในแต่ละช่วงชั้นที่เหมาะสม โดยเน้นให้ผู้เรียนบรรลุสมรรถนะตามหลักสูตรที่กำหนดเป็นสำคัญโดยมุ่งหวัง 5) แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการศึกษาในสถานการณ์การระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อทำหน้าที่ให้ความเห็นชอบ และสนับสนุนการดำเนินงานในภาพรวมตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ของสถานศึกษาและบุคคลให้ชัดเจนในการจัดการและปฏิบัติ ทั้งด้านวิชาการด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการจัดการเรียน การสอน และงบประมาณที่สอดคล้องกับมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และ 6) กระจายงบประมาณจากส่วนกลางไปเพิ่มให้สถานศึกษาเอกชนจัดการศึกษาได้มีคุณภาพมากขึ้น

2.2 ระดับสถานศึกษา ได้แก่ 1) การนำองค์ความรู้พื้นฐานใหม่สู่ความเป็นเลิศด้านการนำองค์กรและการกำกับองค์กรโดยผู้นำระดับสูง ประกอบด้วย (1) ประเมินสภาพสถานศึกษา และลดความเข้มข้นในการประเมินผลจากส่วนกลางเป็นสำคัญ (2) ออกแบบการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับบริบทปัญหาและความต้องการของชุมชนโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมแบบภาคีเครือข่าย เพิ่มจำนวนครูให้เพียงพอเพื่อปฏิรูปการสอนให้ผู้เรียน (3) ผู้บริหารออกแบบการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับบริบทปัญหาและความต้องการของผู้ปกครอง/ชุมชน โดยกระบวนการมีส่วนร่วมแบบภาคีเครือข่าย 2) การบริหารเชิงกลยุทธ์พื้นฐานใหม่สู่ความเป็นเลิศด้านการวางแผนกลยุทธ์และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ประกอบด้วย (1) จัดการเรียนการสอนทั้งแบบ Online และ Onsite โดยตระหนักถึงความสำคัญของ “การใช้หลักสูตรเดียวกัน วัตถุประสงค์ และมีเป้าหมายให้ผู้เรียนบรรลุสมรรถนะครบถ้วน ตามที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด (2) .ตั้งคณะกรรมการร่วมที่มาจาก 3 ฝ่าย ได้แก่ สถานศึกษา ผู้ปกครอง/ญาติของผู้เรียน และผู้นำ/ชุมชน/ท้องถิ่นเพื่อคัดกรองความพร้อมของนักเรียนแต่ละคนในเรื่องของการใช้สื่อการเรียนการสอน และการใช้ชีวิตช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) (3) ผู้บริหารสถานศึกษากำหนดมาตรการที่มีความพร้อมในการจัดการเรียนการสอนทั้งแบบ Online และ Onsite 3) ลูก้าวิฐานใหม่สู่ความเป็นเลิศ -ด้านการรับฟังเสียงของลูก้าและความผูกพันของลูก้า ประกอบด้วย (1) .จัดทำช่องทางติดต่อสื่อสารข้อมูลกับผู้ปกครองโดยตรง เช่น แอปพลิเคชันไลน์ที่สามารถ สนทนา สร้างกลุ่ม ส่งข้อความ รูปภาพต่าง ๆ เพื่อติดตามและแก้ไขปัญหาระหว่างการจัดการเรียนการสอน ให้กับผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น (2) สถานศึกษาสื่อสารให้ผู้ปกครองทราบความจำเป็นของมาตรการ เปิด-ปิดสถานศึกษา (3) .จัดทำคู่มือสำหรับผู้ปกครองสำหรับสนับสนุน บุตรหลาน ในกรณีเรียนที่บ้าน เช่น วิธีการใช้อุปกรณ์ดิจิทัล เพื่อเรียนออนไลน์ แนวทางแก้ปัญหาเบื้องต้น 4) การวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้วิฐานใหม่สู่ความเป็นเลิศด้านการวัดวิเคราะห์ปรับปรุงความรู้และการจัดการสารสนเทศ ประกอบด้วย (1) จัดการศึกษาโดยคำนึงถึงตัวผู้เรียนเป็นหลัก ใช้โรงเรียนเป็นฐานวางแนวทางการบริหารงาน ออกเป็นการบริหารจัดการทั่วไป และการบริหารวิชาการ เช่น ขนาดห้องเรียน และการจัดการเรียนการสอน ให้ครูผู้สอนเป็นผู้ออกแบบรูปแบบการสอน จัดเตรียมเอกสารประกอบการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้เรียน (2) ปรับลดเวลาเรียนในห้องเรียนให้น้อยลง เพื่อให้ นักเรียนได้ศึกษาค้นคว้า ด้วยตนเอง นอกห้องเรียนในรูปแบบการเรียนรู้แบบ Online และรูปแบบอื่น ๆ โดยจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นในการจัดการเรียนการสอน โปรแกรมการเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และจัดอบรมการใช้ งานโปรแกรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (3) ปรับเปลี่ยนกระบวนการเรียนรู้ หรือประยุกต์

ใช้รูปแบบการเรียนการสอนได้หลายวิธีตามความเหมาะสม เช่น สลับช่วงเวลาเรียนเพื่อลดจำนวนนักเรียนลงกึ่งหนึ่ง ตามความพร้อมของสถานศึกษาเอกชนในแต่ละพื้นที่ (4) จัดการศึกษาในระดับปฐมวัยและระดับประถมศึกษาได้รับการเรียนรู้แบบ Onsite โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีความปลอดภัยและไม่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เนื่องจากการเรียนรู้หลักผ่านทางออนไลน์ของสถานศึกษาอาจไม่สามารถตอบสนองต่อผู้เรียนในระดับปฐมวัยและระดับประถมศึกษาได้ 5) การพัฒนาบุคลากรวิธีฐานใหม่สู่ความเป็นเลิศ ด้านสภาพแวดล้อมองค์กรและความผูกพันของบุคลากร ประกอบด้วย (1) การพัฒนาความรู้ของครูในด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับการจัดการเรียนรู้ Online และ จัดทำระบบการจัดการเรียนรู้ (Learning Management System) (2) ให้ครูผู้สอนได้ออกแบบการจัดการเรียนการสอนตามสถานการณ์และสภาพความพร้อมของห้องเรียน (3) ครูผู้สอนจัดการศึกษาให้ผู้เรียนทุกคนตามหลักสูตรการเรียนการสอนและบรรลุตัวชี้วัดรายวิชาที่หลักสูตรกำหนดไม่ว่าจะจัดการเรียนในรูปแบบใดโดยคำนึงถึงผู้เรียนเป็นเป้าหมายสำคัญ 6) การปฏิบัติการวิธีฐานใหม่สู่ความเป็นเลิศ ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย (1) ทำความสะอาดสถานที่โดยรอบอาคารเรียน ห้องเรียน ห้องอเนกประสงค์ โต๊ะ เก้าอี้ ที่นั่ง อุปกรณ์ เครื่องมือ พื้นผิวสัมผัสหรือจุดสัมผัสร่วม ห้องน้ำ ห้องส้วม อ่างล้างมือ และจุดเสี่ยง (2) จัดให้มีจุดบริการล้างมือด้วยน้ำและสบู่หรือแอลกอฮอล์ 70% ล้างมือหน้าประตู ทางเข้า-ออกสถานศึกษา ห้องเรียน หรืออาคารเรียน โรงอาหาร โรงครัว ห้องน้ำ โดมหรืออาคารสถานที่ในร่ม และบริเวณที่มีการสัมผัสร่วมกันต่าง ๆ (3) สถานศึกษาจัดเวลาในการพักรับประทานอาหารกลางวันให้ผู้เรียนได้สลับเวลาพัก โดยควรแบ่งช่วงการพักออกเป็นช่วงๆ โดยเน้นมาตรการรักษาระยะห่าง (Social Distancing) เป็นสำคัญ และ 7) ผลลัพธ์วิธีฐานใหม่สู่ความเป็นเลิศ ประกอบด้วย (1) สถานศึกษามีการจัดทำงบประมาณที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถานศึกษา (2) สถานศึกษามีการสำรองเงินสต็อกอย่างเพียงพอต่อรายจ่ายที่เกิดขึ้น (3) สถานศึกษาจัดเก็บค่าเล่าเรียนจากผู้ปกครองได้ครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนดและมีสภาพคล่องทางการเงิน

อภิปรายผลการวิจัย

ข้อค้นพบที่ได้การวิจัยเรื่อง การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. องค์ประกอบความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การนำองค์กร 2) การบริหารเชิงกลยุทธ์ 3) ลูกค้ำ 4) การวัดวิเคราะห์และ

จัดการความรู้ 5) การพัฒนานุเคราะห์ 6) การปฏิบัติการ และ 7) ผลลัพธ์ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของเกณฑ์รางวัลการบริหารที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศดังที่กล่าวไว้ในรางวัลคุณภาพแห่งชาติยุโรป (European Quality Award: EQA) รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศสิงคโปร์ (Singapore Quality Award: SQA) เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศไทย (Thailand Quality Award : TQA) รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศญี่ปุ่น (Deming prize) รางวัลความเป็นเลิศประเทศออสเตรเลีย (Australian Business Excellence Award: ABEA) รูปแบบโรงเรียนเป็นเลิศประเทศสิงคโปร์ (School Excellence Model: SEM) รางวัลความเป็นเลิศประเทศฮ่องกง (The Outstanding Teachers and School Award: HK) รางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอล์มบอลดริจ (Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) รวมถึงงานวิจัยในด้านการศึกษากายในประเทศ ได้แก่ งานวิจัยของ ธนิก คุณเมธีกุล (2552) สันวิษ แก้วมี (2561) พรนภา พูนสวัสดิ์ (2563)

2.ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นขององค์ประกอบความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชน เมื่อพิจารณาองค์ประกอบทั้ง 7 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบการนำองค์กร องค์ประกอบการบริหารเชิงกลยุทธ์ องค์ประกอบลูกค้า องค์ประกอบการวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ องค์ประกอบการพัฒนาบุคลากร องค์ประกอบปฏิบัติการ และองค์ประกอบผลลัพธ์ พบว่า ค่าเฉลี่ยองค์ประกอบการนำองค์กร และค่าเฉลี่ยรายด้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.31- 4.33 โดยด้านการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูงนั้นมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.33 ทั้งนี้ เนื่องจากผู้นำระดับสูงขององค์กรเป็นผู้กำหนดวิสัยทัศน์ สร้างบรรยากาศที่มุ่งเน้นลูกค้า สร้างค่านิยมและบุคลากร วิสัยทัศน์ ค่านิยม และความคาดหวังขององค์กรให้มีความสมดุลระหว่างความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม. ผู้นำระดับสูงเป็นผู้กำกับให้มีการสร้างกลยุทธ์ ระบบ และวิธีการต่าง ๆ เพื่อการสร้างความรู้และขีดความสามารถ กระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรม จัดการความเสี่ยง มีภาวะความรับผิดชอบ (accountability) บรรลุผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ และเป็นผู้สร้างแรงบันดาลใจ กระตุ้น และส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการทำให้ องค์กรประสบความสำเร็จ (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2560)

3.ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันความเป็นเลิศการบริหารสถานศึกษาเอกชนโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง พบว่า องค์ประกอบความเป็นเลิศในการบริหารสถานศึกษาของสถานศึกษาเอกชน ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ การนำองค์กร การบริหารเชิงกลยุทธ์ ลูกค้า การวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การพัฒนาบุคลากร การปฏิบัติการ และผลลัพธ์ มีความสำคัญเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามแนวคิดทฤษฎีมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิง

ประจักษ์ มีค่าไค-สแควร์ (Chi-square Statistics: χ^2) เท่ากับ 100.19 ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.06294 และค่าสถิติไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square) มีค่าน้อยกว่า 2.00 ดังนั้นค่าไค-สแควร์ (χ^2) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า โมเดลมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Mueller, 1996) นอกจากนี้ยังมีค่าสถิติวัดระดับความกลมกลืนอื่นๆ ที่นิยมใช้ได้แก่ ดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.92 ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.94 ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (NFI) เท่ากับ 0.99 ซึ่ง เบนท์เลอร์ และ โบเนตต์ (Bentler & Bonett, 1980 อ้างถึงใน Bollen, 1989) กล่าวว่า ถ้าค่าดัชนี NFI มีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 โมเดลที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มีค่า NFI เข้าใกล้ 1.00 ค่านำหนักองค์ประกอบของแต่ละองค์ประกอบของความเป็นเลิศมีค่าเป็นบวก ขนาดค่อนข้างสูงและใกล้เคียงกัน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

3.1 การนำองค์กร อันเป็นความรับผิดชอบสำคัญของผู้นำระดับสูงที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อการสร้างองค์กรให้ประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ทั้งนี้ที่ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนควรกำหนดค่านิยมและทิศทาง การสื่อสาร การสร้างคุณค่าเพื่อสร้างความสมดุลระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดทุกกลุ่ม และการสร้างให้องค์กรเกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจังเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกโฉม (transformational change) ในโครงสร้างและวัฒนธรรมของสถานศึกษาเอกชน ทั้งนี้ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีวิสัยทัศน์ มองการณ์ไกล มีความมุ่งมั่นต่อการปรับปรุง การสร้างนวัตกรรม กล้าเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน (มีความเข้าใจว่าความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งในการวางแผนและการปฏิบัติการในองค์กรและการมุ่งเน้นที่ความยั่งยืนขององค์กรเป็นสำคัญ) ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนควรสร้างบรรยากาศในสถานศึกษาโดยเอื้ออำนาจในการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและการเรียนรู้ในระดับองค์กรเพิ่มมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมกิต บุญยะโพธิ์ (2555) ศึกษาเรื่องรูปแบบการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสู่ความเป็นเลิศเป็นพหุองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กันโดยองค์ประกอบด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษามีอิทธิพลทางตรงต่อองค์ประกอบด้านความคาดหวังต่อความสำเร็จของผู้เรียนและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อองค์ประกอบด้านการวางแผนกลยุทธ์และองค์ประกอบด้านกระบวนการบริหารจัดการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษศิริ กมล (2557) ที่พบว่าการบริหารโรงเรียนเอกชนที่มีความเป็นเลิศในประเทศไทยตามเกณฑ์มาตรฐานรางวัลคุณภาพแห่งชาติมีผลต่อระดับความสำเร็จด้านกระบวนการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การนำองค์กร รองลงมาคือ การวางแผนเชิงกลยุทธ์

3.2 การบริหารเชิงกลยุทธ์ เป็นองค์ประกอบสำคัญในการขับเคลื่อนให้สถานศึกษาเอกชนประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและในอนาคต หลังจากที่ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนสร้าง/พัฒนาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ควรให้ความสำคัญกับการนำไปปฏิบัติโดยเฉพาะในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ดังนั้นสถานศึกษาเอกชนจำเป็นต้องมีความคล่องตัวและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่ไม่ได้คาดคิด เช่น สภาวะเศรษฐกิจที่ผันผวน หรือเทคโนโลยีที่ฉีกแนวที่อาจเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความผันผวนให้กับสถานศึกษาเอกชนได้ สถานศึกษาเอกชนจึงควรมุ่งพัฒนาแผนและการปฏิบัติตามแผนขององค์กรให้มีความชัดเจน ทั้งนี้การวางแผนเชิงกลยุทธ์สู่ความเป็นเลิศขององค์กรที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focused Excellence) การปรับปรุงผลการดำเนินการและนวัตกรรม (Operational Performance Improvement and Innovation) และการเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคล (Organizational learning and learning by Workforce Members) ซึ่งสอดคล้องกับ วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2545) ที่กล่าวว่า องค์กรส่วนใหญ่ต้องเผชิญกับความกดดันเพราะการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและมหาศาล ประกอบกับความหลากหลายของสินค้าและบริการที่มีอยู่ทำให้ลูกค้าสามารถเลือกสิ่งที่ดีที่สุด ดังนั้นองค์กรต่างๆ จึงต้องพยายามหาวิธีทางปรับกลยุทธ์เพื่อให้สามารถก้าวไปข้างหน้าเหนือคู่แข่งรายอื่นๆ เพื่อเพิ่มผลกำไร เพื่อส่วนแบ่งการตลาดและที่สำคัญเพื่อความอยู่รอดขององค์กร

3.3 องค์กรประกอบลูกค้า เนื่องจากลูกค้าเป็นผู้ตัดสินใจผลการดำเนินการและคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ ดังนั้นสถานศึกษาเอกชนควรคำนึงถึงการดำเนินการและคุณภาพในการปฏิบัติงานของสถานศึกษาที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้าปัจจุบันให้เกิดความพึงพอใจ ความนิยม และความภักดีของลูกค้า ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้าเพื่อนำไปสู่การได้ลูกค้าใหม่ โดยการหาข้อมูลเพื่อที่จะเข้าใจความปรารถนาของลูกค้าในปัจจุบันอันนำไปสู่การคาดการณ์ความปรารถนาของลูกค้า และโอกาสของตลาดในอนาคต ทั้งนี้คุณค่าและความพึงพอใจของลูกค้าอาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ที่มาจากประสบการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับ พัชรภรณ์ ดวงชื่น (2563) ที่กล่าวถึงการบริหารจัดการศึกษา รับความปกติใหม่หลังวิกฤตโควิด-19 ด้วยการรับฟังเสียงสะท้อนจากครู ผู้ปกครอง และนักเรียน และยังสอดคล้องกับ รังสรรค์ พรมมา (2563) ซึ่งศึกษาแนวทางการบริหารสำหรับการจัดการศึกษาในวิถีการเรียนรู้ใหม่ พบว่าการรับฟังเสียงสะท้อนจากครู ผู้ปกครอง นักเรียนและชุมชนในวิถีการเรียนรู้ใหม่อยู่ในระดับมากที่สุด และยังสอดคล้องกับ ซึ่งสอดคล้องกับ โสรัจจะราช เถระพันธ์ (2561) ที่กล่าวถึงคุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการ

ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านความเอาใจใส่ การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ คุณภาพการบริการด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจและความไว้วางใจ

3.4 การวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้ เป็นเกณฑ์ในด้านสารสนเทศสำคัญที่เกี่ยวกับการปรับปรุงผลการดำเนินการจัดการความรู้ของสถานศึกษาเอกชนให้เกิดการปรับปรุงนวัตกรรมเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของสถานศึกษาให้มีประสิทธิผล โดยการให้ข้อมูลและสารสนเทศที่มีคุณภาพและพร้อมในการนำข้อมูลมาใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรนภา พูนสวัสดิ์ (2563) ที่พบว่าผู้บริหารจัดทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีอย่างมีคุณภาพเพียงพอพร้อมต่อการใช้งานมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเครือข่ายโรงเรียนเอกชนและหน่วยงานภายนอกเพื่อร่วมส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียน และสอดคล้องกับ ลัดดาวลัย มะรัตน์ (2563) การพัฒนาระบบสารสนเทศ การจัดการความรู้ และประสิทธิผลมีนัยสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร และยังสอดคล้องกับ ญัฐพัชร์ บุญเกตุ (2565) ออกแบบระบบข้อมูลและสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการใช้ ข้อมูลและสารสนเทศต้องถูกต้อง

3.5 การพัฒนาบุคลากร เพื่อการสร้างและรักษาสถานศึกษาเอกชนให้มีผลการดำเนินการที่ดี เสริมสร้างขีดความสามารถ อัตรากำลังของครูและบุคลากร เพื่อให้สถานศึกษาประสบความสำเร็จในการปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการสนับสนุนในด้านของการจัดการทรัพยากรบุคคลให้มีความสอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับกลยุทธ์โดยรวมของสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรนภา พูนสวัสดิ์ (2563) ที่ศึกษาองค์ประกอบการบริหารสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดขอนแก่น พบว่าการที่ผู้บริหารส่งเสริมพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่องและ มุ่งเน้นการทำงานเป็นที่มาจะช่วยเสริมสร้างความมั่นคงในอาชีพที่ส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเป็นรูปธรรมและประสบความสำเร็จ และสอดคล้องกับ อติเรก เขียวคัง และคณะ (2564) กล่าวถึงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและการส่งเสริมความสามารถทางดิจิทัลสำหรับครูและบุคลากรทางการศึกษา และยังสอดคล้องกับ รณชัย คนบุญ และคณะ (2565) ควรส่งเสริมให้บุคลากรออกแบบจัดการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพ

3.6 การปฏิบัติการ เป็นปัจจัยปัจจัยความสำเร็จและการเติบโตของสถานศึกษาเอกชน ผู้บริหารสถานศึกษาควรนำเทคโนโลยี นวัตกรรม การจัดการสารสนเทศและความรู้ การสร้างความสัมพันธ์เพื่อการมีส่วนร่วมในการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรในสถานศึกษาได้ครอบคลุมตามคาดหวังของลูกค้า เพื่อการบรรลุผลสำเร็จของสถานศึกษาเอกชนอย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรนภา พูนสวัสดิ์ (2563) ที่พบว่า โรงเรียนมีระบบและกลไกในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ กำกับ ติดตามประเมินผลการดำเนินงานปรับปรุง

แก้ไขเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ และยังคงสอดคล้องกับ คาโฮม็อก (Ka-ho Mok, 2003) ที่กล่าวว่า การพัฒนาแผนปฏิบัติการเป็นสนับสนุนการปฏิบัติงาน ทั้งนี้การนำไปสู่การปฏิบัติ จะต้องมีการติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ เพื่อการพัฒนาและใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ในการผลักดันให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มศักยภาพ โดยใช้ทรัพยากรทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลในการสนับสนุนแผนกลยุทธ์การปฏิบัติตามกระบวนการต่าง ๆ เพื่อที่จะนำไปสู่ความสำเร็จและความเป็นเลิศของสถานศึกษา

3.7 ผลลัพธ์ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนเห็นว่า นอกเหนือจากการรับฟังเสียงของนักเรียนและผู้ปกครองแล้ว ก็ยังต้องให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานของสถานศึกษาที่ครอบคลุมด้านคุณภาพการศึกษา ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษา ด้านบุคลากร ด้านการนำและการกำกับสถานศึกษา และผลการดำเนินการด้านการเงินและตลาด ซึ่งเป็นเหตุที่ช่วยให้องค์กรยั่งยืนเพราะเป็นการรักษาการนำเสนอคุณค่าที่ดีเลิศในมุมมองของลูกค้า (นักเรียนและผู้ปกครอง) และการตลาด ผลลัพธ์การดำเนินการของสถานศึกษาเป็นการแสดงสารสนเทศที่เกิดขึ้นจริง (ตัววัดความก้าวหน้า) เพื่อการประเมิน ปรับปรุง และสร้างนวัตกรรมของกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษาให้มีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับกลยุทธ์โดยรวมของสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีชา ดาวเรือง (2561) ที่ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การจัดการศึกษาสู่ความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง สภาพการจัดการศึกษาสู่ความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างที่พบว่าสภาพการจัดการศึกษาสู่ความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างในภาพรวมที่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุดคือหมวดผลลัพธ์ และยังคงสอดคล้องกับ สันติชัย ใจชุ่มชื่น (2561) ที่ศึกษารูปแบบการบริหารนวัตกรรมสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญในด้านการพัฒนาผู้เรียนโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์

4. การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่

4.1 ด้านการนำองค์กรวิถีสถานใหม่ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง และการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม ล้วนเกี่ยวข้องกับภารกิจตั้งแต่โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร อุปกรณ์ เครื่องมือ จำเป็น เทคโนโลยี ข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ที่จะช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่มีประสิทธิภาพ มีกระบวนการทำงานที่มีมาตรฐาน ชัดเจน มีระบบระเบียบ มีขั้นตอนที่เหมาะสม รวมถึงมีการกำหนดค่านิยมในองค์กรเพื่อให้ครูและบุคลากรมีมุมมองใหม่ในการปฏิบัติงานในวิถี

ฐานใหม่ด้วยความร่วมมือร่วมใจเพื่อการพัฒนาสถานศึกษาในวิถีสถานใหม่ให้มีความเป็นเลิศ ซึ่งสอดคล้องกับ อัจฉรา นิยมมาภา (2564) กล่าวถึงเงื่อนไขความสำเร็จของการบริหารสถานศึกษาวิถีใหม่ ประกอบด้วย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของสถานศึกษา โน้มน้าวและสร้างแรงบันดาลใจให้ครูปรับเปลี่ยนการปฏิบัติการและการจัดการเรียนรู้ สร้างทัศนคติร่วมในการทำงานวิถีใหม่ ปรับเปลี่ยนแนวปฏิบัติโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหาร ปรับเปลี่ยนข้อบังคับให้เอื้อต่อการบริหารสถานศึกษาวิถีใหม่เพื่การบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์วิถีสถานใหม่ ผู้บริหารควรวิเคราะห์สภาพแวดล้อม และวิเคราะห์ปัจจัยในด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของสถานศึกษา ทั้งสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในเพื่อนำมาวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis) เพื่อวิเคราะห์หา จุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) โอกาส (Opportunity) และอุปสรรค (Threat) ว่ามีปัจจัยใดที่มีส่วนเอื้ออำนวยหรือขัดขวางการดำเนินงานของสถานศึกษาโดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการวิเคราะห์สภาพปัญหา ความต้องการในวิถีสถานใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับ กมลพร กัลยาณมิตร (2565) ที่กล่าวถึง และควรมีประเมินผลการดำเนินการในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเพื่อการติดตามและตรวจสอบผลการปฏิบัติ เพื่อวิเคราะห์ปัญหา และ กำหนดแนวทางในการ ปรับปรุงและพัฒนาเพื่อทบทวนการกำหนดนโยบาย และการจัดทำแผนปฏิบัติงานให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ในวิถีสถานใหม่ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนากลยุทธ์ของสถานศึกษาในวิถีสถานใหม่ให้เข้าสู่ความเป็นเลิศต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับ ธันว์ เฉลิมพงษ์ (2563) ซึ่งศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การบริหารจัดการเรียนการสอนในวิถีสถานใหม่ (New Normal) จากสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กล่าวว่า สถานศึกษาควรปรับกลยุทธ์ในส่วนของหลักสูตรให้มีความกระชับ เพิ่มความยืดหยุ่นของโครงสร้างเวลาเรียนและใช้รูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย รวมถึงการออกแบบแผนการเรียนการสอนและมีการประเมินที่เหมาะสม

4.3 ลูกค้ำวิถีสถานใหม่ การดำเนินงานของสถานศึกษาในวิถีสถานใหม่ควรจะต้องให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงของลูกค้ำ (นักเรียนและผู้ปกครอง/ชุมชน) ในปัจจุบันและในอนาคตเพื่อการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษากับนักเรียนและผู้ปกครองในปัจจุบันเพื่อนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาในวิถีสถานใหม่ โดยการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ผ่านวิธีการสื่อสารต่างๆ เช่น การประชุม การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายผู้ปกครอง กลุ่มไลน์ (Line) เฟสบุ๊ก (Facebook) อีเมลล์ แบบสอบถาม โทรศัพท์ จดหมายร้องเรียน เป็นต้น เพื่อนำคำติชม/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น ร้องเรียน ซึ่งสอดคล้องกับ

อัจฉรา นิยมมาภา (2564) ซึ่งศึกษาเรื่องรูปแบบการบริหารสถานศึกษาวิถีใหม่สู่คุณภาพการศึกษาที่พึงประสงค์ในบริบทที่เปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ความสามารถในการปรับตัว การบรรลุเป้าหมายในสถานการณ์พลิกผัน คุณภาพของผู้เรียนในบริบทที่เปลี่ยนแปลง และความพึงพอใจของหุ้นส่วน และสอดคล้องกับ พัชรารมณีย์ ดวงชื่น (2563) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการศึกษารับความปกติใหม่หลังวิกฤตโควิด-19 ที่กล่าวถึงการรับฟังเสียงสะท้อนจากครู ผู้ปกครอง นักเรียนและชุมชน โดยการรับฟังเสียงของครู พ่อแม่ นักเรียน รวมทั้งชุมชนในการกำหนดนโยบายและแผนการเปิดโรงเรียน สร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในโรงเรียน ให้ความสำคัญกับสภาพจิตใจของครูและนักเรียน สนับสนุนทรัพยากรให้เพียงพอ ในการจัดการเรียนรู้ และยังคงสอดคล้องกับ รังสรรค์ พรหมมา (2563) ซึ่งศึกษาแนวทางการบริหารสำหรับการจัดการศึกษาในวิถีการเรียนรู้ใหม่ (New Normal) ในโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 พบว่าการรับฟังเสียงสะท้อนจากครู ผู้ปกครอง นักเรียนและชุมชนในวิถีการเรียนรู้ใหม่อยู่ในระดับมากที่สุด

4.4 การวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้วิถีฐานใหม่ ผู้บริหารสถานศึกษาควรจะต้องจัดให้มีระบบการวัดและการวิเคราะห์ผลการเรียนและการดำเนินงานที่สอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันและทั่วถึงทั้งองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ ณัฐพัชร์ บุญเกตุ (2565) ศึกษาการบริหารจัดการเรียนรู้ในยุคฐานวิถีชีวิตใหม่ของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัยเขต 2 ด้านการประเมินผลการศึกษาแบบฐานวิถีชีวิตใหม่ควรเปลี่ยนจากการประเมินผลการเรียนไปสู่การประเมินผลเพื่อการเรียนรู้โดยใช้วิธีการที่หลากหลาย รวมทั้งจะต้องมีการสร้างความพร้อมในการใช้งานของข้อมูลสารสนเทศและคุณภาพ สามารถนำไปใช้งานได้ทันเวลาโดยเลือกและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องเชื่อมโยงเพื่อติดตามผลการดำเนินการในวิถีฐานใหม่ของโรงเรียน มีการประเมินและปรับปรุงระบบข้อมูลสารสนเทศและการจัดการความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับ ลัดดาวัลย์ มะรัตน์ (2563) ศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า การพัฒนาระบบสารสนเทศ การจัดการความรู้ และประสิทธิผลมีนัยสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรในด้านการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ การจัดเตรียมข้อมูล และนำข้อมูลความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ นอกจากนี้สมควรมีการเทียบเคียงผลการดำเนินงานในวิถีฐานใหม่กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับ ธงชัย คำปวง (2563) ศึกษาการพัฒนาครูแบบองค์รวมโดยการเทียบเคียงสมรรถนะ พบว่า การประเมินครูโดยการพัฒนาครูแบบองค์รวมเป็นการประเมินโครงการ/กิจกรรมตามแผนและการเรียนรู้หลังปฏิบัติงาน

4.5 การพัฒนาบุคลากรวิธีฐานใหม่ ผู้บริหารสถานศึกษาควรจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพการปฏิบัติงานในวิธีฐานใหม่ภายในสถานศึกษาให้มีปลอดภัย วางแผนร่วมกับครูและบุคลากรทุกคน กำหนดแผนการจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร พัฒนาทักษะของบุคลากร เพื่อโดยการจัดให้มีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อทักษะการใช้เทคโนโลยีของบุคลากร เพื่อส่งเสริมให้มีการใช้ให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและทักษะการทำงานสูงขึ้นซึ่ง สอดคล้องกับ รัตนชัย คนบุญ และคณะ (2565) ศึกษารูปแบบการจัดการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาพยาบาลในวิถีความปกติใหม่ พบว่าการปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนการสอนอย่างรวดเร็วส่งผลให้เกิดการขาดแคลนทรัพยากรสนับสนุนการเรียนรู้ การพัฒนาครูและบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในสายงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานในวิธีฐานใหม่ การเลื่อนเงินเดือน การดูแลด้านสุขภาพอนามัย ด้านความปลอดภัย และด้านสวัสดิภาพ มีการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์การสอนและเทคโนโลยีที่ทันสมัย สอดคล้องกับ อติเรก เขียวคอง และคณะ (2564) กล่าวถึงการพัฒนา ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและการส่งเสริมความสามารถทางดิจิทัลสำหรับครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อการให้บริการทางวิชาชีพ ด้านสวัสดิการและความปลอดภัย ค่ารักษาพยาบาล ค่าประกันอุบัติเหตุ ค่าการศึกษาบุตร ค่ากิจกรรมทัศนศึกษาและศึกษาดูงาน จัดประชุม อบรม สัมมนา ส่งเสริมให้บุคลากรศึกษาต่อ การแสดงความยินดีและจัดกิจกรรมสังสรรค์เนื่องในวันสำคัญและโอกาสต่างๆ การประเมินความผูกพันของครูและบุคลากรในการปฏิบัติงานในวิธีฐานใหม่เพื่อเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรกับสถานศึกษา

4.6 การปฏิบัติการวิธีฐานใหม่ ผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ความสำคัญกับ กำหนดรูปแบบกระบวนการปฏิบัติงานในวิธีฐานใหม่ มีการจัดเตรียมอาคาร สถานที่ อุปกรณ์และเทคโนโลยีให้มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงานในวิธีฐานใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับ ทนงศักดิ์ แสงสว่างวัฒนะ (2563) ที่กล่าวถึงการใช้ชีวิตและทำงานโดยใช้สื่อออนไลน์เพื่อป้องกันการแพร่เชื้อ ปรึมาเป็นการเรียนและการทำงานที่บ้าน ประชุมผ่าน Zoom Application ถ้าสถานการณ์คลี่คลายและกลับมาใช้ชีวิตปกติ ซึ่งสอดคล้องกับ รั้งสรรค์ พรหมมา (2563) ที่กล่าวถึงสภาพปัญหาการบริหารจัดการศึกษาในวิถีการเรียนรู้ใหม่ในด้านของการรับฟังเสียงสะท้อนจากครู ผู้ปกครอง และชุมชน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการออกแบบกระบวนการทำงานของบุคลากรในสถานศึกษาให้มีความสอดคล้องกับคุณภาพของการจัดการศึกษาโดยการนำข้อมูลเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากำหนด เป้าหมายและตัวชี้วัดของกระบวนการทำงาน ทั้งนี้การออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญควรให้ครูและบุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบของการปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับ รัชต กฤตธรรมวรรณ (2563) กล่าวว่าบุคลากรทางการศึกษาวิธีใหม่

เพื่อพัฒนาและรับรู้สิ่งใหม่ที่แตกต่างจากประสบการณ์เดิมที่เกิดดุลยภาพทั้งด้านความรู้และทัศนคติ

4.7 ผลลัพธ์วิถีสานใหม่ ผู้บริหารสถานศึกษาในวิถีสานใหม่ควรมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและชุมชนได้อย่างหลากหลาย ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียน โดยการดูแลเอาใจใส่ในสภาพแวดล้อมการทำงาน การให้รางวัลเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ และเกิดความรักผูกพัน ร่วมแรงร่วมใจและกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมุ่งมั่นและเข้มแข็ง อันจะส่งผลดีต่อด้านการเงิน และชื่อเสียงของโรงเรียนในด้านของการให้บริการทางการศึกษาที่มีคุณภาพและเกิดประโยชน์ต่อนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ส่งผลต่อการเติบโตและความมั่นคงของสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ สันติชัย ใจชุ่มชื่น (2561) ซึ่งศึกษาเรื่องรูปแบบการบริหารนวัตกรรรมสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พบว่า รูปแบบการบริหารนวัตกรรรมสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการพัฒนาผู้เรียนโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ การพัฒนาภาวะผู้นำและธรรมภิบาลของผู้บริหาร การพัฒนาคุณภาพครูและบุคลากร การพัฒนาหลักสูตรและการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การพัฒนาระบบการบริหารจัดการของโรงเรียน การพัฒนาสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการเรียนรู้และนวัตกรรมตามหลักวงจรคุณภาพ 4 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน การนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ การตรวจสอบผลการดำเนินการ และการแก้ไขพัฒนาระบบ และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ, 2553) หมวด 4 แนวการจัดการศึกษา มาตรา 22 การจัดการศึกษา ต้องยึดหลักการพัฒนาผู้เรียนทุกคนให้มีความสามารถเรียนรู้เพื่อการพัฒนาตนเองได้โดยถือว่าผู้เรียนสำคัญที่สุด ดังนั้นกระบวนการจัดการศึกษาจึงต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติให้เต็มศักยภาพ สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษาตามกรอบทิศทางการศึกษาแห่งชาติ (สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากข้อค้นพบของงานวิจัยการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสานใหม่ ของสถานศึกษาเอกชน ซึ่งพบว่าการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสานใหม่ 7 ด้าน 17

ตัวบ่งชี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ด้านการบริหารการศึกษาเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย ดังนี้

1.1 สถานศึกษาเอกชนวิถีสถานใหม่ควรมุ่งเน้นความสัมพันธ์กับลูกค้า ผู้รับบริการหลัก เนื่องจากผลการศึกษาพบว่าองค์ประกอบลูกค้าเป็นองค์ประกอบที่มีน้ำหนักมากที่สุดในการบ่งชี้ความเป็นเลิศในการบริหารสถานศึกษาเอกชน ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษา คณะกรรมการ ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกคนควรจะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับนักเรียน ผู้ปกครอง และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษาโดยการให้บริการที่มีคุณค่าเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันพึงประสงค์เพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เพื่อก่อให้เกิดความผูกพันและไว้วางใจให้กับผู้รับบริการในวิถีสถานใหม่ที่มีต่อสถานศึกษาในระยะยาว นอกจากนี้แล้วผู้บริหารและคณะกรรมการสถานศึกษาจะต้องให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์และบริหารงานวิชาการในวิถีสถานใหม่ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จและความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่

1.2 สถานศึกษาวิถีสถานใหม่ควรให้ความสำคัญกับการจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ ปลอดภัย มีระบบดูแลรักษา อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ได้มาตรฐานที่สามารถทำงานได้อย่างคล่องตัว ใช้งานง่าย มีความพร้อมใช้งานได้ทันต่อความต้องการและทิศทางของการจัดการศึกษาและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในสภาพแวดล้อมวิถีสถานใหม่ที่สถานศึกษาดำเนินงานอยู่เสมอ เพื่อให้บุคลากรของสถานศึกษา ตลอดจนนักเรียน ผู้ปกครอง สามารถเข้าถึงข้อมูลได้

1.3 สถานศึกษาวิถีสถานใหม่ควรวิเคราะห์องค์ความรู้ที่ต้องการในการดำเนินงาน จัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลังของสถานศึกษา จัดสรรทรัพยากรด้านการเงินและด้านเทคโนโลยีให้เหมาะสมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ มีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติทั้งสถานศึกษาโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศในการบริหารจัดการร่วมกับการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่เพื่อใช้ติดตามความก้าวหน้าของแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันทั้งสถานศึกษาโดยครอบคลุมทุกกลุ่มของนักเรียน ผู้ปกครองและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถานศึกษา

1.4 สถานศึกษาเอกชนวิถีสถานใหม่ควรจัดให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรและการสร้างความผูกพันของบุคลากรโดยการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรเพื่อนำมา กำหนดนโยบายสวัสดิการรวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานได้ตรงกับความต้องการของบุคลากร มีการจัดระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยกำหนดตัวชี้วัดและผลการปฏิบัติงานสู่

ความเป็นเลิศที่ชัดเจน โดยคำนึงถึงผลสำเร็จและผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก ตลอดจนมีการจัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติงานร่วมกันและถ่ายทอดตัวชี้วัดนี้สู่ระดับบุคคล นำผลการประเมินมาใช้ในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน มีการจัดระบบยกย่องชมเชย โดยกำหนดหลักเกณฑ์ให้สอดคล้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี โดยยึดหลักคุณธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีการสื่อสารหลักเกณฑ์การยกย่องชมเชยเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรทั่วทั้งสถานศึกษา

1.5 ผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนวิถีสถานใหม่ควรมีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับครูและบุคลากรเพื่อสร้างความรักและความผูกพันของบุคลากรกับสถานศึกษาเพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ กำหนดมาตรการ การระบวง การ ตัวชี้วัด และเป้าประสงค์ในการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่เพื่อการดำเนินการและส่งเสริมบุคลากรให้ทำงานอย่างถูกต้องตามระเบียบ ข้อบังคับ ร่วมกับการวิเคราะห์ปัจจัยและสภาวะต่างๆ ที่เกี่ยวกับสถานศึกษา ทั้งภายในและภายนอกเพื่อกำหนดทิศทางของสถานศึกษาวิถีสถานใหม่ที่ต้องการเพื่อมุ่งไปสู่ผลลัพธ์สู่ความเป็นเลิศโดยกำหนดเป็นวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์ และกลยุทธ์ในการปฏิบัติ รวมทั้งมีการสื่อสารและถ่ายทอดทิศทางความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาให้ครูและบุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องทราบอย่างทั่วถึงเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งสถานศึกษา

1.6 สถานศึกษาเอกชนวิถีสถานใหม่ควรออกกำหนดกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนให้สอดคล้องกับพันธกิจเพื่อส่งเสริมความเป็นเลิศของสถานศึกษา โดยจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ชุมชน และสังคมในวิถีสถานใหม่ มีการจัดระบบเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงในวิถีสถานใหม่โดยคำนึงถึงการป้องกัน การจัดการ การแก้ไข และการฟื้นฟูอย่างต่อเนื่องภายใต้มาตรการที่เหมาะสมและรัดกุม ออกแบบและสร้างนวัตกรรมในกระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดหลักของสถานศึกษาโดยคำนึงถึงเทคโนโลยี สารสนเทศ องค์ความรู้และความคล่องตัวในการปฏิบัติงานของสถานศึกษา

1.7 สถานศึกษาเอกชนวิถีสถานใหม่ควรให้ความสำคัญกับการรายงานผลที่แสดงข้อมูลในปัจจุบันโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) โดยแสดงเป็นข้อมูล สารสนเทศที่แสดงให้เห็นผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ผลลัพธ์ด้านการดำเนินการด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและการสร้างความผูกพันของนักเรียน ผู้ปกครอง ครูและบุคลากร ตลอดจนผลลัพธ์ด้านงบประมาณ เพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินการโดยรวมโดยแสดงในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น ตารางหรือกราฟ ทั้งนี้การตรวจประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินการของสถานศึกษาเพื่อการประเมินความสำเร็จตามแผนกลยุทธ์ของสถานศึกษา

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากข้อค้นพบของการวิจัยการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ ของสถานศึกษาเอกชน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรมีการนำโมเดลองค์ประกอบความเป็นเลิศในการบริหารที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้กับโรงเรียนเอกชนประเภทอื่นด้วยโดยใช้วิธีการวิจัยในลักษณะที่คล้ายกันเพื่อจะสามารถยืนยันได้ว่าองค์ประกอบความเป็นเลิศในการบริหารสถานศึกษาเอกชนทั้ง 7 ด้านสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับสถานศึกษาเอกชนทุกประเภททั่วประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นเดียวกัน

2.2 ควรศึกษาองค์ประกอบความเป็นเลิศในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสำหรับกลุ่มตัวอย่างเดียว ซึ่งทำให้ได้ข้อค้นพบที่เป็นภาพรวม จึงควรมีการศึกษาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาองค์ประกอบความเป็นเลิศจำแนกตามระดับการจัดการศึกษาโดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างกลุ่มพหุ (Multiple group structural equation model) เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่เจาะจงและสอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษามากยิ่งขึ้น

2.3 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ดังกล่าวเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนอันนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาเอกชนวิถีสถานใหม่สู่ความเป็นเลิศได้อย่างเป็นรูปธรรมและมีความชัดเจนในการปฏิบัติ

บรรณานุกรม

- Abraham, S. C. (2006). *Strategic Planning a Practical Guide for Competitive Success*. Ohio: Thomson South-Western.
- Allen, N. J., & Mayer J.P.,. (1996). Affective Continuance and Normative Commitment to the Organization: an Examination of Construct Validity. *Journal of Vocational Behavior*(3), 49.
- Applewhite, P. B. (1965). *Organization Behavior Englewood Cliffs*. New York: Prentice Hall.
- Bertels T. (2002). KM Forum Archives-The Early Days: What is Knowledge Management <http://www.KM-Forum.org>
- Black, J. S. a. P. L., W.,. (2000). *Managment Meeting New Challenges*. Upper Saddle River N.J: Prentice Hall.
- Bollen, K. A. (1989). *Structure Equations with Latent Varriables*. New York: wiley.
- Bossidy, L., Charan,R.,& Burck, C. (2002). *Execution The Discipline of Getting Things Done*. New York: Crown Business.
- Bovee, C. L. (1993). *Management* New York: McGraw-hill.
- Buchanan, B. (1974). Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations. *Administrative science Quarterly*.
- Campbell, J. P. a. B. E. E. (1977). *On the Nature of Organizational Effectiveness*. In *New Perspectives on Organizational*. San Francisco: Jessy-Bass Publishers.
- Carlo, L., Lastrucci, . (1967). *The Scientific Approach*. United States: (n.p.).
- Certo, A. B. (1991). *The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Managment Of Organization Stakeholders* (4): Business Horizons.
- CG Thailand. (2560). หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี สำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2560. <https://www.sec.or.th/cgthailand/th>
- Cheng Yin Cheong. (1996). *School Effectiveness and School-Based Management: A Mechanism for Development*. Washington, D.C.: The Falener.
- Cobb, C. D., & Mayer,J.D. (2000). *Emotinal Intelligence: What the research says* (3): Educational Leadership.

- Collins, J. M. (2001). *Good to great* London: Random House.
- Copeland, M. T. (1923). Relation of Consumer's Buying Habits to Marketing Methods. *Harvard Business Review*, 282-289.
- Daniel Goleman. (2010). *What Makes a Leader? in HBR'S 10 MUST READS On leadership*: Harvard Business School Press.
- Davis, K. (1967). *Human relation at work*. New York: McGraw-Hill Co.
- Denzin, N. K. (1978). *The research act: A Theoretical introduction to sociological methods*. New York: McGraw-Hill.
- Diamantopoulos, A. a. S., J.A. (2000). *Introduction to LISREL: A guide for the uninitiated*. London: SAGE Publications, Inc.
- Dick, A. S., & Basu, K.,. (1994). Customer loyalty: Toward an integrated conceptual framework. *Journal of The Academy of Marketing Science*, 22(2), p.99-113.
- Donabedian, A. (1980). *The Definition of Quality and Approaches to its Assessment*. Michigan: The University of Michigan.
- Faber, C. F. S., Gilbert F. (1970). *Elementary school administration: Theory and practice*. New York: Rinchart and Winston.
- Fred, N., Kerlinger, . (1973). *Foundations of Behavioral Research* (2nd). New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Fulstonschools. (2022). Excellence model. Retrieved from <http://www.fulstonschools.org/dept/prodev/leadership/model>
- Gamble, S. W. (1999). *Up Close and Personal?: Customer Relationship Marketing at Work*. London: Kogan Page Publishers.
- Gay, L. R. (1990). *Educational Research Competencies for Analysis and Application* (Third edition). New York: An Imprint of Macmillan Publishing Company.
- Gibson, J. H. (1982). *Organization's behavior Structure and Process*. Austin, Texas: Business Publications.
- Gilley, J. W., & Egglund, S.A.,. (1992). *Principles of Human resources development*. New York: McGraw-Hill.
- Glickman, C. D., Gordon Stephen P., & Jovita M Ross-Gordon, . (2010). *Supervision and*

- Instructional Leadership A Developmental Approach* (5th). The United States of America: Allyn and Bacon.
- Good, C. V. (1998). *Dictionary of Education* (3rd ed.). New York: Mc Graw-Hill.
- Goodstein, I. L. (1993). *Training in organizations: Need assesment development and evaluation* (3 rd ed). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Greg, B. (1994). *Beyond Total Quality Management: Toward the Emerging Paradigm*. New York: MaGraw-Hill.
- Gronlund, N. E. (1990). *Measurement and Evaluation in Teaching* (6th ed). Singapore: Macmillan Publishing Compangssive.
- Guest, R. H. (1979). Quality of Work Life: Learning from Tarrytown. *Harvard Business Review*, 9(7), p.76-87.
- Guilford, J. P. (1965). *Fundamental Statistics in Psychology and Education*. New York: McGraw-Hill Book company.
- Hair, J. F. B., W.C., Babin,B.J.,&Anderson, R.E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspectives*. Upper Saddle River: NJ:Pearson Education, International.
- Hammer, M., & Champy James, . (1993). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. New York: Harper Collins Publishers.
- Heifetz, R. G., A., & Linksy M.,. (2009). The practise of adaptive leadership
<https://is.gd/ipQrIH>
- Herberg, F. (1959). *Federick; Mausner, Bernard; and Synderman, Block the Motivation to Work*. New York: John Willey.
- Herbiniak, L. G. (2551). ขับเคลื่อนกลยุทธ์: การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติให้สำเร็จ (*Making Strategy Work: Leading Effect Execution and Change*, แปลโดย จักร ดิงศภัทย์. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- Hoy, W. K., and G., Miskel, . (1991). *Educational Administration: Theory Research and Practice* (4th ed). New York: Harper Collins.
- Hu& Bentler. (1999). Cut off criteria for fit indexes in covariance structure analysis: coventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*.
- Husen, T. P., T.N. (1994). *The international encyclopedia of education* (9). Pergamon.

Ireland, D. R., & Robert, E. h. (2005). *Strategic Management: Competitiveness and Globalization*. Cincinnati, Ohio: South-Western College Publishing.

ISO. (2015). ผู้มีส่วนได้เสียกับ ISO9001:2015.

<https://www.isotoyou.com/index.php/article/549-intertested-party-vs-iso.html>

Jacoby, J., & Kyner, D.B.,. (1973). Brand loyalty vs, repeat purchase behavior. *Journal of Marketing Research*, 10(1), 1-9.

JobsDB. (2014). การรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า. สืบค้นจาก <https://th.jobsdb.com/th-th/รับฟังความคิดเห็นของผลิตภัณฑ์หรือบริการของเรา>

John P. Kotter. (1996). Leading Change. *Boston:Massachusetts, Harvard Business School Journal Article*, 68-69.

Ka-ho Mok. (2003). Dentrallizational and marketization in Singapore: A case study of the excellence model. *Journal of educational administration*, 4.

Kao, R. R., and Jing Y, . (2006). *An entrepreneurial approach to corporate management* (3th). Jurong, Singapore: Education South Asia.

Khe Foon Hew. (2020). Transitioning to the “new normal” of learning in unpredictable times: pedagogical practices and learning performance in fully online flipped classrooms. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 1-22.

Koontz, H. W. H. (1990). *Essentials of Management*. New York:McGraw-Hill. Kreitner, R (1998): Management, Houghton:Mifflin.

Likert, R. A. (1932). *Technique for Measurement of Attitude*: Archives Psychological.

Lindeman and Merenda, R. H., Merenda, P.F.,& Gold, R.Z.,. (1980). Introduction to Bivariate and Multivariate Analysis. Retrived August 21, 2022 from <http://www.lilinois.com/content/apl>

Longman. (1987). *Longman Dictionary of Contemporary English*. England: Clay.

Mary Caulter. (2005). *Strategic Management in Action*. New Jersey: Pearson Education, Inc.

Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw-Hill.

Milstein, M. M. B. J. A. (1981). *Education administration and the behavioral sciences: A*

- systems perspective*. Boston: MA: AlIn & Bacon.
- Milton, C. R. (1981). *Human behavior in organization*. Englewood Cliffs: N.J. Prentice-Hall.
- Mintzberg, H. (1994). *The Rise and Fall of Strategic planning*. New York: Prentice Hall.
- Mok, K. (2003). Decentralization and marketization of education in Singapore: A case study of the school excellence model. *Journal of educational administration*, 41.
- Morse, N. C. (1955). *Satification in the White Collar Job*. Michigan: University of Michigan Press.
- Mueller, R. O. (1996). *Confirmatory factor analysis in basic principles of structural equation modeling: An introduction to LISREL and EQS*. New York: Springer-Verlag.
- Nadler, L. (1980). *Corporate Human Resource Development: A Management Tool*. Houston: Gulf.
- Oliver, R. L. (1999). Whence customer loyalty? *Journal of Marketing*, 63(Special Issue), p.33-44.
- Pace, R. W., Smith P.C. & Mills., (1991). *Human Resources Development*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Pearce J.A. and Robinson, R. B. (1996). *An Industry Approach to Case in Strategic Management* (2nd ed). New York: Time Mirror Higher Education Group.
- Peter F. Drucker. (2010). *n HBR'S 10 MUST READS On leadership*: Harvard Business School Press.
- Peter, F. D. (1990). *Managing in Turbulent Times Times by Peter F. Drucker*. New York.
- Peter T.J.& Waterman, R. H. J. (1982). *In Search of Excellence: Lessons from America's*. New York: Warner Books.
- Rivenbark L. (2010). Tools of Engagement Employee Relations Special Report. *HR Magazine February 2010*.
- Robbins, S. P. a. C. (1996). *Mananement*. New Jersey: Prentice Hall.
- Rossett. (2002). THE ASTD E-LEARNING HANDBOOK: BEST PRACTISE, STRATEGIES, AND CASE STUDIESFOR AN EMERGING FIELD. Retrieved from <http://books.mcgraw-hill.com/authors/roseett/book.htm>

- Rummler, G. A., & Brache A.P., . (1995). *Improving Performance: How to Manage the White Space in the Organization Chart* (2nd ed). San Francisco: Jossey Bass.
- Sarah-Kate Millar. (2021). Learning Curves in COVID-19: Student Strategies in the new normal. *Frontiers in Education Journal*, 6(19 March 2021), 1-7.
- Schumacker, R. E., & Lomax R. G.,. (2010). *A beginner's guide to structural equation modeling* (3 rd ed). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Seashore, S. E., & Yuchtman E., . (1967). *Factorial analysis of organizational performance*: Administrative Science Quarterly.
- Sentell, G. D. (1994). *Fast, focused & flexible: Bold new imperatives for the high performance organization*. Michigan: Pressmark International.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 5, 45-46.
- Stephen, E. M. (1993). *The applicability of the Malcolm Baldrige National Quality Award criteria to assessing the quality of student affairs in colleges and universities*. (Doctor of Philosophy). Ohio University, Ohio.
- Thorndike, R. L., and Hagen E.P.,. (1977). *Measurement and Evaluation in Psychology and Education* (4th). New York: John Wiley & Sons.
- Tiwana, A. (2002). *The knowledge management toolkit: Practical techniques for building a knowledge management system*. Upper Saddle River: NJ:Prentice-Hall.
- Tyler, R. W. (1969). *Basic Principles of Curriculum and Instruction*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Wallerstein, H. (1971). *A dictionary of psychology*. Maryland: Penpuin.
- Webster, N. (1973). *The Webster's dictionary*. New York: Prentice Hall.
- Wollman, B. B. (1973). *Dictionary of behavior science* New York: Nostrand Reinhold.
- Woolner, P. (1992). The purposes and Stages of the Learning organization. *Dissertation Abstracts International*, 9.
- Wright, e. a. (1992). *Strategy Management*. Boston: Allyn and Bacon Co.
- Yoder, D., & Staudohar P.D.,. (1982). *Personnel management and industrial relations*. Englewood Cliffs: NJ: Prentice-Hall.

- Yuki, G. (2006). *Leadership in Organization* (6th). Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Zamoto, R. F. (1982). *Assessing Organization Effectiveness System Change, Adaptation and Strategy*. Albany: State University of New York.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2547). การคิดเชิงวิเคราะห์ (*Analytical Thinking*) (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ชัคเซสมิเดีย.
- เกษศิริ กมล. (2557). การวิเคราะห์การบริหารโรงเรียนเอกชนที่มีความเป็นเลิศในประเทศไทยตามเกณฑ์มาตรฐานรางวัลคุณภาพแห่งชาติมีลคอมลิมบอลดริจ. วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา, 9(3), น.88-97.
- เจนจิรา รอนไพริน. (2558). ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว. (รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- เจนจิราพร รอนไพริน. (2558). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว (รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- เจษฎา นกน้อย. (2552). นานาพรรณชนะการจัดการความรู้และการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทียน ทองแก้ว. (2563). การออกแบบการศึกษาในชีวิตวิถีใหม่: ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19. ครูสภาวิทยากร, 1(2), 1-10.
- เปรมสุรีย์ เชื่อมทอง. (2536). จิตลักษณะของผู้บริหารและสภาวะการณ์ของกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของโรงเรียน. (ปริญญาานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- เพ็ญแข ศิริวรรณและคณะ. (2551). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัลพับลิเคชั่น.
- เยาวลักษณ์ กุลพานิช. (2533). สภาพแวดล้อมในการทำงาน. สืบค้นจาก <http://kakanan.weebly.com/3626361636385634336343609.html>
- เสนอ ภิรมจิตร์ผ่อง. (2542). การประเมินผลภาคปฏิบัติ. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2543). หลักการบริหาร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- แอ็ฟฟินีตี้ ไชลูชั่น. (2565). การรับฟังเสียงของลูกค้า VOICE OF CUSTOMER – VOC. สืบค้นจาก <https://www.thailandcontactcenter.com/voiceofcustomer/>
- โด่งสยาม โสมาภา. (2559, มกราคม-เมษายน). การวิเคราะห์ปัจจัยและแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการสถานศึกษาเอกชนเพื่อรับรางวัลพระราชทาน. วารสารสมาคมนักวิจัย, 21(1),

101-121.

- โยธิน แสงวดี. (2551). การวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษาและฝึกอบรมการวิจัย.
- โสรัจจะราช เถระพันธ์. (2561). คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.
- ไพโรจน์ ชลารักษ์. (2549). การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม. วารสารราชภัฏตะวันตก, 1, 17-23.
- ไพศาล แส নয়ศบุญเรือง. (2549). พฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่สัมพันธ์กับความเป็นผู้บริหารมืออาชีพของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนจังหวัดขอนแก่น. (ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- กมล ภูประเสริฐ. (2548). การบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เมธีทีปส์.
- กมลทิพย์ ใจดี. (2557). รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชน. วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ (บัณฑิตมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 4(1), 1-15.
- กมลพร กัลยาณมิตร. (2565). การนำกลยุทธ์การบริหารสู่การปฏิบัติในรูปแบบความปกติใหม่ (New Normal). วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยาเชิงพุทธ, 6(4), น. 402-422.
- กรมวิชาการ. (2543). แนวทางการบริหารโรงเรียนปฏิรูปการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2545). การวางแผนกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงศึกษาธิการ.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2549). ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2549. สืบค้นจาก <http://www.mua.go.th/users/hecommission/doc/law/ministry%20law/1-1%20standard.pdf>
- กฤษณา กุศลาลัย. (ม.ป.ป.). มหาตมะ คานธี กรุงเทพฯ: สถานเอกอัครราชทูตอินเดียประจำประเทศไทย.
- กษมา วรวรรณ ณ อยุธยา. (2539). นวัตกรรมด้านกระบวนการเรียนรู้ สารพัฒนาหลักสูตร. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- กัลยาณี สนิทสุวรรณ. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์บุคคลิกภาพกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคมเครือเจริญโภคภัณฑ์. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

- กาญจนา บุญภักดิ์. (2563). การจัดการเรียนรู้ยุค New Normal. วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม, 9(2), A1-A6.
- กาญจนา ภาสุรพันธ์. (2531). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสภาพแวดล้อมที่มีต่อวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 8. (ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, กรุงเทพฯ.
- กิตติพงษ์ จิรวังวงศ์. (2552). การบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน ISO31000. วารสาร *Quality Tips*, 15(136), 116-121.
- กิติพันธ์ รุจิรกุล. (2529). พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- กิตติศักดิ์ เพ็งสกุล. (2558). การพัฒนากลยุทธ์การจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้เพื่อการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสู่ประชาคมอาเซียน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, ปทุมธานี.
- กฤษณสิทธิ์ รื่นรมย์. (2547). การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด: สร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น. กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์.
- คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, ส. (2554). การกำหนดมาตรฐานการศึกษาตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์และวิธีประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์แห่งประเทศไทย.
- คนองยุทธ กาญจนกุล และคณะ. (2542). เอกสารการสอนชุดเออร์กอนอมิกส์และจิตวิทยาในการทำงาน (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จักรกฤษณ์ จันทะคุณ. (2553). ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลคนละความหมาย. สืบค้นจาก <http://www.gotoknow.org/post/321886>
- จำเนียร จวงตระกูล. (2540). การบริหารงานงานคือการบริหารคน. กรุงเทพฯ: หงสา เพรส.
- จันทรรักษ์ บุญศิริ. (2543). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- จารุวรรณ เบ็งมล. (2558). กลยุทธ์การบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในอนาคต. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 23(41), 201-222.
- จินต์ หวังตระกูลดี. (2546). Stakeholder. สืบค้นจาก <http://www.salforest.com/glossary/stakeholder>

- จินตนา ยูนิพันธุ์. (2550). เอกสารคำสอนรายวิชาทฤษฎีทางการพยาบาล. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิราภรณ์ พงษ์ศรีทัศน์. (2553). ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและการจัดการความรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล. (ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- จีรภา บุญโยธา. (2554). ปัญหาและแนวทางการจัดการความรู้ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปราจีนบุรี เขต 1. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ฉันทนา จันทร์บรรจง. (2549). การบริหารทรัพยากรบุคคลทางการศึกษา. พิษณุโลก: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ชาญชัย อาจิมสมาจาร. (2545). การบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- ชาริษา จันทร์อินทร์. (2550). การศึกษาความพร้อมในการนำระบบจัดการความรู้มาใช้ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชิตวร ลีละผลิน. (2564). วิฤกตการศึกษาไทยถ้าไร้เอกชน. สืบค้นจาก https://www.matichon.co.th/education/news_2507335
- ชุตติมา มาลัย. (2538). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับการปฏิบัติตนของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเครือข่าย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2553). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ชูศักดิ์ จันทรพศวี. (2555). การคิดวิเคราะห์. สืบค้นจาก <http://www.ecom.mju.ac.th/chosak/mathecon57-2/>
- ชินภัทร ภูมิรัตน. (2538). การพัฒนาดัชนีทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี, (อัดสำเนา).
- ณัฐนันท์ แย้มไสว. (2559). ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการจัดระบบสารสนเทศโรงเรียนในอำเภอบางละมุง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3. (งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: บริษัท วี. พี. จำกัด.
- ณัฐชรีดา บัณฑกาทกาญจน์. (2559). การศึกษาสภาพและปัญหาการจัดระบบสารสนเทศของโรงเรียนราชดำริ กรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การมัธยมศึกษา เขต 2. (งานนิพนธ์

- การศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ณัฐพัชร บัญญเกต. (2565). การบริหารจัดการเรียนรู้ในยุคฐานวิถีชีวิตใหม่ของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัยเขต 2 (ครุศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, อุตรดิตถ์.
- दनัย เทียนพุด. (2543). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในทศวรรษหน้า. กรุงเทพฯ: บั๊คแบงค์.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2555). หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2555. สืบค้นจาก https://set.or.th/sustainable_devth/cg/files/2013/CGPrinciple2012Thai-Eng.pdf
- ตะวัน สือกระแสร์. (2556). ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการโรงเรียนเอกชนสู่ความเป็นเลิศ. (ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ทงศักดิ์ แสงสว่างวัฒนะ. (2563). "New Normal" วิถีชีวิตใหม่และการปรับตัวของคนไทยหลังโควิด-19: การงาน การเรียน และธุรกิจ. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น, 4(3), กันยายน-ธันวาคม.
- ทวีศักดิ์ จินดานุรักษ์. (2559, มกราคม-เมษายน). การพัฒนาและประเมินความคิดสร้างสรรค์ในสถานศึกษา. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 27(1), 1-14.
- ทิพย์วรรณ มงคลกล้าดี. (2554). บทบาทของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การและจิตลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเองที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ. (วิทยาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ทิวต์ มณีโชติ. (2549). การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน. กรุงเทพฯ: บพิศการพิมพ์.
- ธงชัย คำปวง. (2563). การพัฒนาครูแบบองค์รวมโดยการเทียบเคียงสมรรถนะ (ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2537). ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนิศ คุณเมธีกุล. (2552). การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชน. (ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ธวัช แสงรัตน์. (2542). การบริหารโรงเรียน. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ธัญญากร อัญมณีเจริญ. (2555). ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในงานและกิจกรรมการเคลื่อนไหวที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน. (วิทยานิพนธ์มนุษยศาสตร์ปริญญา

- ดุขฎฐฎบฎฐฎต. มหาวททยาลฎยเทคโนโลยฎีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพฯ.
- ธันว์ เฉลิมพงษฎ. (2563). กลยฎฐฎการบรฎทการการจฎดการเรฎยนการสอนในวฎถฎฐฎานใหม้ (NEW NORMAL) จากสถานการณฎรบาดของโรคตฎดเช้ขอไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึทษาในจ้งหว้ดนครสวรวรศฎ. (การศึทษามหาบัณฐฎต). มหาวิทยาลัยศรึนครนทรวฎโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ธิดารัถนฎ สฎษประภารณฎ. (2550). ป้จจฎยที่มึผลต่อประลฎททผลในการปฎบฎตงานของบุคคลากรมหาวิทยาลัยราชภฎวฎเย้ยงราย. (วทยานนพนฎบรฎทการธุรกิจมหาบัณฐฎต). มหาวิทยาลัยราชภฎวฎเย้ยงราย, เย้ยงราย.
- ธึระ รุฎญเจรวฎญ. (2545). รายงานวฎจฎยสภาพและป้ญหาการบรฎทและการจฎดการศึทษาขั้นพ้้ฐฎานของสถานศึทษาในประเทศไทย เอกสวารในการสั้มนาวเร้องการกระจายอ้นาจสู่สถานศึทษา: บรฎทการโดยใช้โรงเรียนเป็นฐฎาน, 8-9 กุมภาพันธฎ 2545. กรุงเทพฯ: ส้านักงานคณะกรรมาการการศึทษาแห้งชาติ.
- ธึระ รุฎญเจรวฎญ. (2550). ความเป้็นมึออาขฎพในการจฎดการและบรฎทการศึทษายุคปฎฎฎรูปการศึทษา. กรุงเทพฯ: ข้าวฟ้าง.
- นงลัคนฎนฎ วฎรชชฎย. (2542). โมเดลลฎสเรล: สฎถฎวฎโคระห้ส้สำหรับการวฎจฎย. กรุงเทพฯ: โรงพมพ้แห้งจุฬาลงกรณฎมหาวิทยาลัย.
- นพพงษฎ บฎญจฎตราตุลฎย. (2529). หลักรการบรฎทการศึทษา (พมพ้ค้จ้ที่ 3). กรุงเทพฯ: ศูนย์การพมพ้กรุงเทพฯ.
- นฤมล กฏดตะยานนทฎ. (2527). พฎฎฎกรรมาในองค้การ. กรุงเทพมหานคร: ภาควทยาบรฎทการธุรกิจ คณะเศรวฐฎศาสตรฎและบรฎทการธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตรฎ.
- น้ฐฎฐฎยา พ้พ้ฒนฎน้รารทร. (2561, มกราคม-มฎถุนายน). การบรฎทการจฎดการสู่ความเป้็นเลค้ของโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร วารสวารบัณฐฎตศึทษามหาจุฬาลงกรณฎ, 5(1), 223-240.
- บุษยา วฎรกุล. (2558). ภาวะผู้นำ กรุงเทพฯ: บรฎษฎชฎีเอ็ดยुकะขั้นจ้ก้ด.
- ประเวศ วะสึ. (2550). การเร้ยนรู้ไปให้พ้ันวฎกฏต. กรุงเทพฯ: ร่วมด้วยช้วยกัน.
- ประทีป ท้บโทน. (2563). กลยฎฐฎการบรฎทการสถานศึทษาด้วยความร้บมึดชอบต่อส้งคมาของโรงเรียนส้งก้ดเทศบาล. (บรฎฎญฎาครุศาสตรฎดุขฎฐฎบัณฐฎต). มหาวิทยาลัยราชภฎวฎวฎโยลของกรณฎ, ปทุมธานี.
- ประยฎท ธฎศดล. (2552). ความสั้มนพ้ันร้ระหว่างแรงจูงใจในการท้างานกับความมฎกพ้ันต่อองค้กรของพ้ันักงานบรฎษฎเอเย้ยนสแตนเลย้อินเตอร้เนช้้นแนลจ้ก้ด. (วทยานนพนฎบรฎฎญา

- มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพฯ.
- ปราโมทย์ ยอดแก้ว. (2564). การตลาดดิจิทัลกับการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตใหม่ในสังคมไทย. วารสารสังคมวิจัยและพัฒนา, 3(1), 11-22.
- ปราศรัย ประวัติรุ่งเรือง. (2544). การวิจัยและพัฒนาระบบประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ในโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ (แอสแบค). สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, กรุงเทพฯ.
- ปรียาภรณ์ ตั้งคุณานันต์. (2557). พื้นฐานและหลักการศึกษ (พิมพ์ครั้งที่ 2 (ปรับปรุง)). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์วัฒนาการพิมพ์.
- ปรีชา ดาวเรือง. (2561, มกราคม-เมษายน). กลยุทธ์การจัดการศึกษาสู่ความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา, 12(1), 47-61.
- ปรียาพร วงศ์อนุตโรจน์. (2544). การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ: สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ปิยะชัย จันทร์วงศ์ไพศาล. (2551). การบริหารผลงาน ทำจริง...ทำอย่างไร? กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- พนัส หันนาคินทร์. (2542). ประสบการณ์ในการบริหารบุคลากร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พจนภา พูนสวัสดิ์. (2563). องค์ประกอบการบริหารสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดขอนแก่น วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 16(2), 53-65.
- พรรัตน์ แสดงหาญ. (2553). คนเก่งรักองค์กร-องค์กรรักคนเก่ง. วารสารสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 15(84), 80-84.
- พริ้มเพรา วราพันธ์พิพิธ. (2556). ข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อความเป็นเลิศของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (ดุชนิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- พลพฐ ปิยวรรณ และสุภาพร เริงเยี่ยม. (2550). ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พัชรภรณ์ งามวงศ์รัตน์. (2554). แนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์: กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัดเพชรบุรี ศ.เจริญยนต์. (ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต).

มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

พัชรารภรณ์ ดวงชื่น. (2563). การบริหารจัดการศึกษารับความปกติใหม่หลังวิกฤตโควิด-19. วารสาร ศิลปะการจัดการ, 4(3), 783-795.

พันธศักดิ์ พลสามย์. (2540). การพัฒนากระบวนการบริหารสถาบันอุดมศึกษาแบบมุ่งเน้นทั้ง องค์การ. (ดุขฎีนิพนธ์ครุศาสตร์ดุขฎีบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

พันธศักดิ์ พลสารมย์. (2540). การพัฒนากระบวนการบริหารสถาบันอุดมศึกษาแบบมุ่งเน้นทั้ง องค์การ. (ดุขฎีนิพนธ์ครุศาสตร์ดุขฎีบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

พิเชษฐ์ ปัญญาธิ. (2552). ลูกค้ำ. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/15293>

พิจิตรา ไข่เอกปัญญา. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานและผลการ ปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการของโรงพยาบาลเอกชน. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

พิชัย เสี่ยงมจิตต์. (2549). เอกสารประกอบการสอนวิชาการบริหารสถาบันการศึกษาเพื่อความเป็น เลิศ. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

พิชิต พันธุ์พิทยาแพทย์. (2542). ความพึงพอใจของพนักงานครูเทศบาลที่มีต่อพฤติกรรมการบริหาร งานของผู้บริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองเชียงราย. (วิทยานิพนธ์ บริญญาการศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2552). หลักการวัดและประเมินผลการศึกษา. กรุงเทพฯ: เข้า ออฟ เคอร์มิสท์.

ภราดร จินดาวงศ์. (2548). การจัดการความรู้ = *KM Knowledge managment the experience*. ปทุมธานี: ซีดับบลิวซี พรินติ้ง.

ภาณุ ลิ้มมานนท์. (2548). กลยุทธ์การบริหารลูกค้ำสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: นิวไวเต็ก.

ภูมิวิทย์ เวชกามา. (2543). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ: ศึกษา กรณีกองการตำรวจนครบาล6. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒน บริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

มนชัย อรพิมพ์. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการ ค้าต่างประเทศกระทรวงพาณิชย์. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพฯ.

มาลี บุญศิริพันธ์. (2563). รู้จัก "Newnormal" ฉบับราชบัณฑิตยสภา. สืบค้นจาก

<https://www.thaipbs.or.th/news/content/292126>

มุชิตา คงกระพันธ์. (2554). การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การ

- สนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- ยุภาวรรณ โมรัฐเถียร. (2559, มกราคม-มิถุนายน). การพัฒนารูปแบบการบริหารโรงเรียนสู่ความเป็นเลิศ โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร. วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, 10(1), 31-45.
- รชต กฤตธรรมวรรณ. (2563). การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรทางการศึกษาวิถีใหม่. วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์, 5(2), 779-788.
- รณชัย คนบุญ และคณะ. (2565). รูปแบบการจัดการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาพยาบาลในวิถีความปกติใหม่. วารสารมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล, 35.
- รติรัตน์ คล่องแคล่ว. (2561). การพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพของโรงเรียนมัธยมศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- รังสรรค์ พรมมา. (2563). แนวทางการบริหารสำหรับการจัดการศึกษาในวิถีการเรียนรู้ใหม่ (New Normal) ในโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3. (ครุศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย.
- รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยล้าทางจิตใจและสุขภาพของพนักงานโรงงานผลิตเลนส์. (ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- รัศมี ทองเกิด. (2550). สภาพการจัดการความรู้ในองค์กร สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. ศรีสะเกษ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊ค.
- ราตรี ศรีไพรวรรณ. (2556). การพัฒนากลยุทธ์การบริหารสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนมาตรฐานสากลระดับประถมศึกษา. *EAU Heritage Journal Social Science and Humanities*, 3(2), 182-194.
- รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร. (2536). แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลและประสิทธิภาพองค์กร ในประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวการปฏิบัติในการบริหารการศึกษานวศิว

9-12. นนทปური: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

รุ่งรัชดาพร เวหะชาติ. (2553). การบริหารงานวิชาการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. สงขลา: ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์: มหาวิทยาลัยทักษิณ.

ลัดดาวัลย์ มะรัตน์. (2563). การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศและการจัดการความรู้ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น, 4(3), น. 347-356.

วรรณพร พุทธภูมิทักษ์ และกัญญามน อินหว่าง. (2554). ทฤษฎีองค์การและการจัดการ. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.

วรวิทย์ จันทร์สุวรรณ. (2564). ผลผลิต ผลลัพธ์ ผลกระทบ. สืบค้นจาก

https://web.rmutp.ac.th/woravith/?page_id=5839

วราภรณ์ แต่งผล. (2554). การศึกษาแนวทางการดำเนินงานพัฒนาบุคลากรในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถานศึกษาสังกัดเทศบาลแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, กำแพงเพชร.

วัชรีย์ ฐวธรรม และคณะ. (2526). ระบบพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. กรุงเทพฯ: หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู.

วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์. (2542). การบริหารแผนงานเชิงกลยุทธ์ในหน่วยงานภาครัฐบาล. กรุงเทพฯ: ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิโรจน์ สรรรัตน์. (2542). การบริหารหลักการ ทฤษฎี และประเด็นทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พิพวยสุทธิ.

วิจารณ์ พานิช. (2547). การเรียนรู้เกิดขึ้นอย่างไร (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มูลนิธิสยามกัมมาจล.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). การบริหารงานแบบคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: เอเชียเพรส.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2545). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: เนรนิมิตการพิมพ์.

วิทยา ด้านดำรงกุล. (2546). การบริหาร. กรุงเทพฯ: เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2545). การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น: สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่นและไทย. กรุงเทพฯ: นิติธรรม.

วิสัย พุกษะวัน. (2529). โรคและสุขภาพผู้บริหาร. กรุงเทพมหานคร: ทิพย์อักษร.

วิสาร ปัญญาชูณห. (2564). รูปแบบการบริหารจัดการโรงเรียนเอกชนสู่ความเป็นเลิศ *INTERSECT model*.

ศิริชัย กาญจนวาสี. (2550). ทฤษฎีการประเมิน (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัทธีระฟิล์มและไซเม็กซ์.

ศิริอนันต์ จูฑะเตมีย์. (2539). ความเครียดหรือสนุกกับงาน (13): พยาบาลสาร.

ศุภฤกษ์ เวศยาสิรินทร์. (2557). กลยุทธ์การบริหารองค์การด้วยฐานการสื่อสารของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้. (ปริญาญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต).

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลานครินทร์.

ศุภลักษณ์ เศษระพานิช. (2550). การพัฒนาระบบการบริหารที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชน. (ปริญาญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

สกุลนารี กาแก้ว. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลตำรวจ. (วิทยานิพนธ์ปริญาญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2560). เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: อีโนกราฟิค.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2550). การจัดการความรู้. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สนั่น เกชาชาติ. (2554). แนวคิด หลักการ วิธีการปฏิบัติ ประโยชน์ที่ได้รับจากไคเซ็น. สืบค้นจาก <http://www.snc.lib.su.ac.th/Industrial>

สมเกียรติ ขอบผล. (2536). คุณภาพการศึกษา เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่อง คุณภาพการศึกษา: ปัญหาที่รอการแก้. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมโภชน์ อเนกสุข. (2552). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย (ครั้งที่ 3). ชลบุรี: ภาควิชาวิจัยและวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยชลบุรี.

สมกิต บุญยะโพธิ์. (2555). รูปแบบการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศู่ความเป็นเลิศ. (ปริญาญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.

สมคิด บางโม. (2553). องค์การและการจัดการ: *Organization and Management*. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.

สมชาย ภคภาสนวิวัฒน์. (2542). กลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจ. กรุงเทพฯ: มติชน.

สมชาย ภคภาสนวิวัฒน์. (2556). การบริหารเชิงกลยุทธ์ (10). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อมรินทร์พริ้นต์

แอนด์พับลิชชิงจำกัด.

สมบรูณ์ ตันยะ. (2545). การประเมินทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: วิจัยสาส์น.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2550). การบริหาร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง. (2542). การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.

กรุงเทพฯ: นครปฐม.

สมศักดิ์ สีนุระเวชญ์. (2539). มุ่งสู่คุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.

สมศักดิ์ อัมพรวิสิทธิ์โสภา. (2556). พจนานุกรมคำพ้อง (พิมพ์ครั้งที่ 1..). กรุงเทพฯ: นิพนธ์.

สรภัส ตียภรณ์พิพัฒน์. (2556). การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าของบริษัทแอดวานซ์อินโฟร์เซอร์
วิซ จำกัด (มหาชน). (ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี, ปทุมธานี.

สันติชัย ใจชุ่มชื่น. (2561). รูปแบบการบริหารนวัตกรรมการส่งเสริมการศึกษานอกโรงเรียนประเภท
สามัญสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. (ปริญาดุขฎีบัณฑิต).
มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

สันวิษ แก้วมี. (2561). การบริหารสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามสังกัด
สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในทศวรรษหน้า. (ปริญาครุศาสตรดุขฎี
บัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปทุมธานี.

สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. (2546). ชุดฝึกอบรมพัฒนาวิชาชีพครูตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพครู.
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

สำนักทดสอบทางการศึกษา. (2554). การจัดระบบบริหารและสารสนเทศภายในสถานศึกษาตาม
กฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา 2553. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

สารานุกรม. (2565). ความหมายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย. สืบค้นจาก <https://th.encyclopedia-titanica.com/significado-de-stakeholder>

สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). แผนการศึกษาแห่งชาติชาติ พ.ศ. 2560-2579 (2).

กรุงเทพฯ: บริษัทพริกหวานกราฟฟิคจำกัด.

สำนักงานข้าราชการพลเรือน. (2553). คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน: คู่มือสมรรถนะ
หลัก. นนทบุรี: บริษัทประชุมช่าง จำกัด.

สำนักงานคณะกรรมการแห่งชาติ. (2553). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่
แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.

- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2540). การคิดและการสอนเพื่อพัฒนากระบวนการคิด: ต้นแบบการเรียนรู้ทางด้านหลักทฤษฎีและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: โครงการพัฒนาการเรียนการสอน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2553). คู่มือการประเมินสมรรถนะครู. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. (2552). รวบรวมระเบียบและประกาศที่ออกตามพระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2550. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. (2550). พระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2550: กรุงเทพฯ : สำนักงาน.
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. (2562). วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย. สืบค้นจาก <https://opec.go.th>
- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2559). แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2560 ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. กรุงเทพฯ: สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. (2543). กรอบการประเมินคุณภาพภายนอก ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.
- สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, ส. ก. (2560). เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี2561-2562. กรุงเทพฯ: บริษัทโรงพิมพ์ตะวันออกจำกัดมหาชน.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2564). สถิติการศึกษา. สืบค้นจาก <http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/03.aspx>
- สิทธิชัย สุวรรณประทีป. (2550). คู่มือการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เจริญผล.
- สุเทพ เมฆ. (2532). ความพึงพอใจในบรรยากาศการเรียนการสอนของนักเรียนและครูโรงเรียนอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขต 12. (ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- สุนันท์ ศลโกสุม. (2561). ศาสตร์พระราชากับการพัฒนาการศึกษา. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศึกษา มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 4(2), 9-21.
- สุพานี สถุขภูวานิช. (2544). การบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพิชญา อูรเคนทร์เนตร. (2553). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคลังและ

- สินทรัพย์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (ปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- สุภางศ์ จันทวานิช. (2552). การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 9).
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภาภรณ์ พรหมบุตร. (2564, กรกฎาคม-ธันวาคม). การพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วมด้านพฤติกรรม
คุณธรรมจริยธรรมในวิถีชีวิตความปกติใหม่ (New Normal) ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาลวัด
โพธิ์ จังหวัดชลบุรี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยมหิดล, 7(2), นน.114-127.
- สุพล พุฒคำ. (2544). โครงสร้างการจัดการในสถานศึกษา. ลพบุรี: คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ
เทพสตรี.
- สุรัชดี ไกรสร. (2558). ผู้นำที่พึงประสงค์: กรณีศึกษาผู้บริหารระดับสูงบริษัทผู้ผลิตเหล็กแห่งหนึ่ง.
(พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สุวีพร พิงพุกคุณ. (2550). การบริหารจัดการทีมงาน. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สุวรรณ เจริญเสาวภาคย์ และคณะ. (2548). การจัดการความรู้ (ก.พลพิมพ์): กรุงเทพฯ.
- สุวิมล มธุสร. (2564). การจัดการศึกษาในระบบออนไลน์ในยุค NEW NORMAL COVID-19.
วารสารรัชต์ภาคย์, 15(40), 33-42.
- อดิเรก เขียววงศ์ และคณะ. (2564). การวิจัยเชิงพื้นที่เพื่อการจัดทำนโยบายการจัดการเรียนรู้วิถีใหม่
สพม.นนทบุรี.
- อมลรดา พุทธินันท์. (2561). รูปแบบการบริหารงานวิชาการสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนสังกัดองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น. (ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- อร่าม วัฒนนะ. (2561). รูปแบบการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนสังกัด
องค์การบริหารส่วนจังหวัด วารสารมหาจุฬาลงกรณ์, 7(1), 45-71.
- อรุณรัตน์ วิเศษสิงห์. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ขนาดโรงพยาบาล ปัจจัยด้าน
องค์การ การปฏิบัติงานกับการยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของการพยาบาลวิชาชีพใน
โรงพยาบาลเอกชนเขตภาคใต้. (ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
กรุงเทพฯ.
- อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิธ มัชฌุกร. (2542). การประเมินผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการ
พิมพ์.
- อัจจิมา หอมระรื่น. (2552). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน แคนนอน-ไฮเทค (ประเทศ
ไทย) จำกัด. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(บริหารธุรกิจ)). มหาวิทยาลัยราชภัฏ

พระนคร, กรุงเทพฯ.

อัจฉรา นิยมภา. (2564). รูปแบบการบริหารสถานศึกษาวิถีใหม่สู่คุณภาพการศึกษาที่พึงประสงค์ในบริบทที่เปลี่ยนแปลง. วารสารศึกษาศาสตร์ มจร., 14(2), 178-195.

อัญญาณี คล้ายสุบรรณ. (2550). การจัดการความรู้ฉบับปฐมบท. นครปฐม: เพชรเกษม.

อานันท์ กาญจนพันธุ์. (2563). ทฤษฎีและวิธีวิทยาของการวิจัยวัฒนธรรม : การทะลุกรอบและกักขังของความคิดแบบคู่ตรงกันข้าม (พิมพ์ครั้งที่ 3..). กรุงเทพฯ ศยาม.

อาภรณ์ ภูวิทยพันธ์. (2553). เครื่องมือการพัฒนาบุคลากรด้วย "การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน".

สืบค้นจาก <http://www.peoplevalue.co.th>

อัมภา สิงห์คำพุด. (2554). การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ แรงจูงใจที่มีพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกซื้อประกันรถยนต์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. (ปริญญาานิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต).

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

อุไรพรรณ เจนวาณิชยานนท์. (2536). การพัฒนาดัชนีสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการของคณะพยาบาลสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

อุทุมพร จามรมาน. (2540). "การสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย" ในแบบแผนและเครื่องมือวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อุทุมพร พัชรารัตน์. (2552). การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.





ภาคผนวก ก

รายชื่อสถานศึกษาที่ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บเครื่องมือการวิจัย

รายชื่อสถานศึกษาที่ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บเครื่องมือการวิจัย

รายชื่อโรงเรียนเอกชน ประเภทสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร			
1	โรงเรียนสตรีวรนาถ	32	โรงเรียนพิทยพัฒน์ศึกษา
2	โรงเรียนราชินี	33	โรงเรียนสุขฤทัย
3	โรงเรียนภารตวิทยาลัย	34	โรงเรียนปราโมชวิทยารามอินทรา
4	โรงเรียนพินานวิทย์	35	โรงเรียนกองทัพบกอุปถัมภ์ เพชรราษฎร์วิทยา ในพระอุปถัมภ์ฯ
5	โรงเรียนอนุบาลกรแก้ว	36	โรงเรียนอมตยกุล
6	โรงเรียนอักษรเจริญ	37	โรงเรียนนราธิปพิทยา
7	โรงเรียนอนุบาลธรรมภักดิ์เทเวศร์	38	โรงเรียนหัวหมากวิทยานุสรณ์
8	โรงเรียนศรีตรัง	39	โรงเรียนพระมารดาภิเษกนุเคราะห์
9	โรงเรียนช่างอากาศอำรุง	40	โรงเรียนเด็กสากล
10	โรงเรียนวชิราวุธวิทยาลัย	41	โรงเรียนถนนอมบุตร
11	โรงเรียนเซนต์คาเบรียล	42	โรงเรียนอนุบาลกรสุภา
12	โรงเรียนกันตะบุตร	43	โรงเรียนวัฒนานนพิทยภา
13	โรงเรียนสรรพาวุธบำรุง	44	โรงเรียนสีตบุตรบำรุง
14	โรงเรียนเซนต์ฟรังซิสซาเวียร์คอนแวนต์	45	โรงเรียนประเสริฐธรรมวิทยา
15	โรงเรียนราชินีบน	46	โรงเรียนมาแตร์เดอีวิทยาลัย
16	โรงเรียนกองทัพบกอุปถัมภ์สื่อสาร สงเคราะห์	47	โรงเรียนสุนิพิทยา
17	โรงเรียนพันธะวัฒนา	48	โรงเรียนพระมหาไถ่ศึกษา
18	โรงเรียนโยนออฟอาร์ค	49	โรงเรียนสตรีจุลนาถ
19	โรงเรียนเซนต์เทเรซา	50	โรงเรียนสมานศึกษาวิทยา
20	โรงเรียนวิทย์ปัญญา	51	โรงเรียนบัณฑิตวิทยา
21	โรงเรียนหนองจอกพิทยานุสรณ์มัธยม	52	โรงเรียนสยามสามไตร
22	โรงเรียนสุเหร่าคู่วิทยา	53	โรงเรียนอนุบาลปณยา
23	โรงเรียนอัสสัมชัญศึกษา	54	โรงเรียนพิพัฒนา
24	โรงเรียนอัสสัมชัญ	55	โรงเรียนมีนบุรีศึกษา
25	โรงเรียนสัจจพิทยา	56	โรงเรียนมีนประสาทวิทยา
26	โรงเรียนกรุงเทพคริสเตียนวิทยาลัย	57	โรงเรียนสุดใจวิทยา
27	โรงเรียนอัสสัมชัญคอนแวนต์ สีลม	58	โรงเรียนอรรถกฤษณาสาธิต
28	โรงเรียนเซนต์โยเซฟคอนแวนต์	59	โรงเรียนยอดดวงใจ
29	โรงเรียนนิเวศน์วารินทร์	60	โรงเรียนศึกษาพัฒนา
30	โรงเรียนจากรุวรรณ	61	โรงเรียนมาเรียลัย
31	โรงเรียนเชิดเฉลิมศิลป์	62	โรงเรียนศุภวรรณ

รายชื่อโรงเรียน (ต่อ)

63	โรงเรียนสารสาสน์วิเทศร่มเกล้า	97	โรงเรียนนพรัตน์พัฒนศาสตร์
64	โรงเรียนประเวศพิทยาคาร	98	โรงเรียนรุ่งอรุณ
65	โรงเรียนสารสาสน์เอกตรา	99	โรงเรียนศิริสุนทรณีวิทยา
66	โรงเรียนสารสาสน์พิทยา	100	โรงเรียนจารุพัฒนานุกูล
67	โรงเรียนวรมงคล	101	โรงเรียนสมิทธิพงษ์
68	โรงเรียนเซนต์ยอแซฟยานนาวา	102	โรงเรียนสุจินต์วัฒนา
69	โรงเรียนพระแม่มาลีราษฎร์ประดิษฐ์	103	โรงเรียนสุธรรมศึกษา
70	โรงเรียนสารสาสน์พัฒนา	104	โรงเรียนเซนต์ปีเตอร์ ธนบุรี
71	โรงเรียนกุหลาบวิทยา	105	โรงเรียนฐานปัญญา
72	โรงเรียนสวนบัว	106	โรงเรียนเปี่ยมสุวรรณวิทยา
73	โรงเรียนรุจิเรวีวิทยา	107	โรงเรียนทองพูน
74	โรงเรียนแสงอรุณ	108	โรงเรียนเผด็จศึกศึกษา
75	โรงเรียนสหบำรุงวิทยา	109	โรงเรียนสุภาคมศึกษา
76	โรงเรียนสหนิคมวิทยา	110	โรงเรียนสถาพรศึกษา
77	โรงเรียนแก้ววิทยา	111	โรงเรียนเลิศหล้า
78	โรงเรียนช่างตาครูส์ศึกษา	112	โรงเรียนกรพิทักษ์ศึกษา
79	โรงเรียนดรุณวิทย์วิทยา	113	โรงเรียนวีรสุนทร
80	โรงเรียนพรประสาธวิทยา	114	โรงเรียนจันทศิริวิทยา
81	โรงเรียนมณีวิทยา	115	โรงเรียนสารสาสน์สุขสวัสดิ์
82	โรงเรียนดลวิทยา	116	โรงเรียนปัญญาศักดิ์
83	โรงเรียนพัฒนาวิทยา	117	โรงเรียนคาเบรียลอุปถัมภ์
84	โรงเรียนบำรุงวิชา	118	โรงเรียนขจรโรจน์วิทยา
85	โรงเรียนจันทรวินวิทยา	119	โรงเรียนทิวไผ่งาม
86	โรงเรียนอยู่เย็นวิทยา	120	โรงเรียนบางอ้อศึกษา
87	โรงเรียนวรรัตน์ศึกษา	121	โรงเรียนธรรมภิรักษ์
88	โรงเรียนนฤมลทิน ธนบุรี	122	โรงเรียนสตรีบูรณวิทย์
89	โรงเรียนดิลกศึกษา	123	โรงเรียนพิมลวิทย์
90	โรงเรียนเทพกาญจนา	124	โรงเรียนอำนวยการพิทยา
91	โรงเรียนบำรุงวิทยาธนบุรี	125	โรงเรียนปัญญาทรัพย์
92	โรงเรียนมงคลวิจิตรวิทยา	126	โรงเรียนนิธิปริญา
93	โรงเรียนสามัคคีบำรุงวิทยา	127	โรงเรียนพระฤทัยคอนแวนต์
94	โรงเรียนพร้อมพรรณวิทยา	128	โรงเรียนพระฤทัยพัฒนาเวศม์
95	โรงเรียนแม่พระฟาติมา	129	โรงเรียนสวนรัฐวิทยา

รายชื่อโรงเรียน (ต่อ)

96	โรงเรียนจ่านกร้องพิทยาศาสตร์	130	โรงเรียนจินดาพงศ์
134	โรงเรียนชินวร	168	โรงเรียนอโศกวิทย์อ่อนนุช
135	โรงเรียนโสมมาภา	169	โรงเรียนประสานวิทย์วัฒนา
136	โรงเรียนเบญจมิตร	170	โรงเรียนจินตมณี
137	โรงเรียนสายอักษร	171	โรงเรียนแม่พระประจักษ์
138	โรงเรียนยุวทูตศึกษา	172	โรงเรียนสมบุญวิทย์
139	โรงเรียนพระแม่มาลีสาทร	173	โรงเรียนจินดาศึกษา
140	โรงเรียนโกศลภัทรวิทย์	174	โรงเรียนอนุบาลบ้านพลอยเพลิง
141	โรงเรียนศิลปวัฒนา	175	โรงเรียนบริบูรณ์ศิลป์ศึกษา
142	โรงเรียนนิพัทธ์วิทยา	176	โรงเรียนเจริญวิทยศึกษาศาสตร์
143	โรงเรียนตรอกจันทน์วิทยา	177	โรงเรียนพระฤทธิย์ดอนเมือง
144	โรงเรียนเซนต์หลุยส์ศึกษา	178	โรงเรียนสมาคมสตรีไทย
145	โรงเรียนเบญจวรรณศึกษา	179	โรงเรียนเซนต์ดอมินิก
146	โรงเรียนนวมพัฒน์วิทยา	180	โรงเรียนโกวิทธารง
147	โรงเรียนเทพสัมฤทธิ์วิทยา	181	โรงเรียนสัมมาชีวะศิลป์
148	โรงเรียนสตรีวรนาถบางเขน	182	โรงเรียนอนุบาลอิมเมียม
149	โรงเรียนทับทอง	183	โรงเรียนสวนมิสกวัน
150	โรงเรียนอรรมิตร	184	โรงเรียนบ้านคว่ำวิทยา
151	โรงเรียนเซนต์จอห์น	185	โรงเรียนอนุบาลบ้านแสนรัก
152	โรงเรียนแสงโสม	186	โรงเรียนสันติสุขวิทยา
153	โรงเรียนเปรมฤดีศึกษา	187	โรงเรียนโชคชัย
154	โรงเรียนवासูเทวี	188	โรงเรียนกัลยาวิทย์
155	โรงเรียนวัฒนธรรมศิลปวิทยา	189	โรงเรียนฤทธิไกรศึกษา
156	โรงเรียนกฤตศิลป์วิทยา	190	โรงเรียนแสงหิรัญ
157	โรงเรียนกรุงเทพพิทยาศาสตร์	191	โรงเรียนทอสีแอดเวนตีสเอ็กมัย
158	โรงเรียนเจริญวุฒิวิทยา	192	โรงเรียนไทยคริสเตียน
159	โรงเรียนดรุณาลัยสุขุมวิท	193	โรงเรียนวัฒนาวิทยาลัย
160	โรงเรียนวรรณวิทย์	194	โรงเรียนเกษมพิทยา
161	โรงเรียนพระแม่มาลีพระโขนง	195	โรงเรียนกานดา
162	โรงเรียนประทุมอนุสรณ์	196	โรงเรียนณ ดรุณ
163	โรงเรียนพิชญ์ชนก	197	โรงเรียนศึกษากิจศึกษา
164	โรงเรียนภาษานุสรณ์บางแค	198	โรงเรียนศิริกุลพิทยาศาสตร์
165	โรงเรียนมณีวัฒนา	199	โรงเรียนนรีราศึกษา

รายชื่อโรงเรียน (ต่อ)

166	โรงเรียนสารสาสน์ธนาบุรี	200	โรงเรียนชุมทองวิทยา
167	โรงเรียนสากลศึกษา บางแค	201	โรงเรียนโสมาภาพัฒนา
202	โรงเรียนอภิจิตอนุสรณ์	236	โรงเรียนมาคิตวิทยา
203	โรงเรียนกสิณธรอาคาเคมี	237	โรงเรียนลาซาล
204	โรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรี	238	โรงเรียนอรรณพวิทย
205	โรงเรียนอนุบาลเด่นหล้า	239	โรงเรียนรุ่งเรืองวิทยา
206	โรงเรียนกสิณธรวิทยา	240	โรงเรียนเซนต์พอลพัฒนา
207	โรงเรียนกองทัพปกอุปลัมภ์ไกรอำนาจ วิทยา	241	โรงเรียนประภามนตรี
208	โรงเรียนอนุบาลทอฝัน	242	โรงเรียนโชติกาญจน์
209	โรงเรียนชาลีสมุทร	243	โรงเรียนบูรณะศึกษา
210	โรงเรียนไผ่ทอคมศึกษา	244	โรงเรียนสารสาสน์ประชาอุทิศพิทยาคาร
211	โรงเรียนระเบียบศึกษา	245	โรงเรียนสิบสองวิทยา
212	โรงเรียนศิริวัฒน์วิทยา	246	โรงเรียนสารสาสน์วิเทศบางบอน
213	โรงเรียนเอกวิทยา	247	โรงเรียนเลิศล้ำถนนกาญจนาภิเษก
214	โรงเรียนประเทืองทิพย์วิทยา	248	โรงเรียนปัญญาศักดิ์บางบอน
215	โรงเรียนทรงวิทยศึกษา	249	โรงเรียนดวงวิภา
216	โรงเรียนอนุบาลเฟื่องฟ้า	250	โรงเรียนวิชัยวิทยา
217	โรงเรียนนรรัตน์รังษุขดี	251	โรงเรียนดุสิตวิทยา
218	โรงเรียนวิทยานนท์	252	โรงเรียนปัญญาวุฒิก
219	โรงเรียนศิริเพ็ญ	253	โรงเรียนสัมมาสิกขาสันตโตศก
220	โรงเรียนโสมาภาอนุสรณ์	254	โรงเรียนราชวัตรวิทยา
221	โรงเรียนสองภาษาลาดพร้าว	255	โรงเรียนหนองจอกกมลสิริศึกษา
222	โรงเรียนถนนอมพิศวิทยา	256	โรงเรียนยุพินพัฒนา
223	โรงเรียนบางกอกศึกษา	257	โรงเรียนไทยคริสเตียนสะพานเหลือง
224	โรงเรียนเศรษฐบุตตรอุปถัมภ์	258	โรงเรียนกว่างเจ้า
225	โรงเรียนอุดมศึกษา	259	โรงเรียนพร้อมมิตรพิทยา
226	โรงเรียนประสาธต	260	โรงเรียนวนิษาสุขุมวิท
227	โรงเรียนตรีวิทยา	261	โรงเรียนเตรียมสาธิตศึกษา
228	โรงเรียนเพียงอิง	262	โรงเรียนอนุบาลสิรินธรไตรภาษา
229	โรงเรียนผดุงกิจวิทยา	263	โรงเรียนปริยากร
230	โรงเรียนจันทรวิน	264	โรงเรียนปรีชาธร
231	โรงเรียนชาญเวชศึกษา	265	โรงเรียนเพลินพัฒนา
232	โรงเรียนโกศลวิทยา	266	โรงเรียนปาลญา พัฒนาการ

รายชื่อโรงเรียน (ต่อ)

233	โรงเรียนพระโขนงวิทยา	267	โรงเรียนอนุบาลบ้านไทยวัฒนา
234	โรงเรียนคลองเตยวิทยา	268	โรงเรียนเอกบุรพา วิเทศศึกษา
235	โรงเรียนสิงฟ้า	269	โรงเรียนเข้มเสริม
270	โรงเรียนตรุณพัฒนา	304	โรงเรียนปัญญาทรัพย์ มีนบุรี
271	โรงเรียนอนุบาลเด่นสยาม	305	โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี
272	โรงเรียนวลีรัตน์วิทยา	306	โรงเรียนสารสาสน์วิเทศนิมิตใหม่
273	โรงเรียนเซนต์มารีอา มีนบุรี	307	โรงเรียนทินกรพิทยานุสรณ์
274	โรงเรียนพรพิมพ์ พระราม 2	308	โรงเรียนเด็กสากลนิมิตใหม่
275	โรงเรียนสารสาสน์วิเทศมีนบุรี	309	โรงเรียนธนิทรวิทยา
276	โรงเรียนไมตรีจิตวิทยาทาน	310	โรงเรียนเลิศหล้า ถนนเกษตร-นวมินทร์
277	โรงเรียนอนันตา	311	โรงเรียนภูมิสมิทธ์
278	โรงเรียนอนุบาลบ้านวาดฝัน	312	โรงเรียนอนุบาลช่างมงคล
279	โรงเรียนอนุบาลปชิตา	313	โรงเรียนอนุบาลกฤตยา
280	โรงเรียนอนุบาลกิติ	314	โรงเรียนสารสาสน์วิเทศสายไหม
281	โรงเรียนอนุบาลสิริกัญจน์รัต	315	โรงเรียนอนุบาลทอฟ้า
282	โรงเรียนอนุบาลต้นข้าว	316	โรงเรียนอนุบาลธรรมพิทักษ์
283	โรงเรียนอนุบาลรักวิทย	317	โรงเรียนหทัยนิรมล
284	โรงเรียนพิชญ์ชนกหนองแขม	318	โรงเรียนอนุบาลกลมเกลียว
285	โรงเรียนบ้านเด็กgramอินทรา	319	โรงเรียนอนุบาลศิวภรณ์
286	โรงเรียนมัธยมปัญญารัตน์	320	โรงเรียนผ่องสุวรรณวิทยา สายไหม
287	โรงเรียนอนุบาลสิทธิศาสตร์	321	โรงเรียนสาธิตพัฒนา
288	โรงเรียนอนุบาลพงศ์สถิต	322	โรงเรียนศศิภา
289	โรงเรียนมินเดอร์พัฒนาศึกษา	323	โรงเรียนปริดาวิทยา
290	โรงเรียนสารสาสน์วิเทศหนองแขม	324	โรงเรียนปัญญาไทย
291	โรงเรียนราชานุกิต	325	โรงเรียนอนุบาลทับแก้ว
292	โรงเรียนบางกอกแอดเวนต์	326	โรงเรียนอนุบาลบ้านทิพย์
293	โรงเรียนวัดโคกเจ้าหล่า	327	โรงเรียนอนุบาลสุนี
294	โรงเรียนอ้ามานะห์ศึกษาศาสตร์	328	โรงเรียนบัณฑิตวิทยา
295	โรงเรียนมัธยมฐานเทคโนโลยี	329	โรงเรียนอนุบาลปราณี
296	โรงเรียนสาธิตกรุงเทพธนบุรี	330	โรงเรียนใจรักอนุบาล
297	โรงเรียนอนุบาลกีฬเต็ดศึกษา	331	โรงเรียนอนุบาลวัฒนาสาธิต
298	โรงเรียนวิมณฑ์ฉัตร	332	โรงเรียนอนุบาลปาดญา
299	โรงเรียนอนุบาลบ้านสวนหมาก	333	โรงเรียนนาคาวิทยาทาน

รายชื่อโรงเรียน (ต่อ)

300	โรงเรียนโชคชัยหทัยราษฎร์	334	โรงเรียนอนุบาลวังทอง
301	โรงเรียนอนุบาลมาร์คפורทิวเจอร์	335	โรงเรียนอนุบาลมณีรัตน์
302	โรงเรียนอนุบาลต้าตีวีเทคศึกษา	336	โรงเรียนอนุบาลมลิวลย์
303	โรงเรียนวิทยปัญญามัธยม	337	โรงเรียนอนุบาลพระแม่แห่งยุคธรรม
338	โรงเรียนสาธิตพัฒนา ฝ่ายมัธยม	372	โรงเรียนอนุบาลพิณทิพย์
339	โรงเรียนศาสนวิทยา	373	โรงเรียนอนุบาลวิมลทิพย์
340	โรงเรียนอนุบาลชมดาว	374	โรงเรียนอนุบาลตรุณา
341	โรงเรียนเตรียมวิทย์พัฒนา	375	โรงเรียนรุจิเสรีวิทยา
342	โรงเรียนแสนสุขสม	376	โรงเรียนอนุบาลเบญจมาศ
343	โรงเรียนอนุบาลเกษมสันต์	377	โรงเรียนอนุบาลวรพิม
344	โรงเรียนอนุบาลเปล่งประสิทธิ์	378	โรงเรียนอนุบาลบุญรักษ์
345	โรงเรียนอนุบาลจิตาภา	379	โรงเรียนอนุบาลสีชมพูมอนเทสซอริ
346	โรงเรียนอนุบาลชวนชื่น	380	โรงเรียนอนุบาลวัฒนาวิเวศน์
347	โรงเรียนอนุบาลวัชรพล	381	โรงเรียนอนุบาลสามภาษาบ้านต้นไม้
348	โรงเรียนอนุบาลโชคชัยชัยพฤกษ์	382	โรงเรียนอนุบาลลีนา
349	โรงเรียนอนุบาลนิเวศน์วารินทร์	383	โรงเรียนอนุบาลโชคชัย
350	โรงเรียนอนุบาลสุภมงคล	384	โรงเรียนอนุบาลนันทิยา
351	โรงเรียนอนุบาลปราโมชพัฒนา	385	โรงเรียนอนุบาลนกน้อย
352	โรงเรียนอนุบาลชุตินา	386	โรงเรียนอนุบาลอภิรักษ์ชัยพฤกษ์
353	โรงเรียนอนุบาลกาญจนพร	387	โรงเรียนอนุบาลจันทยานนท์
354	โรงเรียนอนุบาลหัวหมาก	388	โรงเรียนอนุบาลสุนันท์ศึกษา
355	โรงเรียนอนุบาลภัทรบุตรี	389	โรงเรียนอนุบาลสุภัทรา
356	โรงเรียนอนุบาลเสริมวิทย์	390	โรงเรียนอนุบาลพุทธชาติ
357	โรงเรียนอนุบาลอภิสรာ	391	โรงเรียนอนุบาลอินทรารักษ์
358	โรงเรียนอนุบาลสุพิชญา	392	โรงเรียนอนุบาลชินวร
359	โรงเรียนอนุบาลบ้านสวน	393	โรงเรียนอนุบาลลูกหนู
360	โรงเรียนอนุบาลธีรานุรักษ์	394	โรงเรียนอนุบาลจันทร์เจ้า
361	โรงเรียนอนุบาลดารวี	395	โรงเรียนอนุบาลแสงอรุณพระนคร
362	โรงเรียนอนุบาลยุวมิตร	396	โรงเรียนอนุบาลแสงเรืองศึกษา
363	โรงเรียนอนุบาลเสริมปัญญาพุดตาน	397	โรงเรียนเอียรประสิทธิ์ศาสตร์
364	โรงเรียนอนุบาลสุพัสชา	398	โรงเรียนอนุบาลจุฬาสิริ
365	โรงเรียนอนุบาลปัญญาศักดิ์	399	โรงเรียนทริยะโยธิน
366	โรงเรียนอนุบาลรังสีมา	400	โรงเรียนอนุบาลแสงโสม

รายชื่อโรงเรียน (ต่อ)

367	โรงเรียนอนุบาลบูรณะศึกษา	401	โรงเรียนอนุบาลเศรษฐบุตร
368	โรงเรียนขจรโรจนวิทยา แผนกอนุบาล	402	โรงเรียนอนุบาลสุตารักษ์ บางเขน
369	โรงเรียนอนุบาลแสงอาทิตย์	403	โรงเรียนอนุบาลพุทธรักษา
370	โรงเรียนอนุบาลบุษกร	404	โรงเรียนอนุบาลโชติมา
371	โรงเรียนอนุบาลคุณแม่	405	โรงเรียนอนุบาลขนานันท์
406	โรงเรียนอนุบาลฤชากร		
407	โรงเรียนสตรีบูรณวิทย์ แผนกอนุบาล		
408	โรงเรียนศิริมงคลศึกษา แผนกอนุบาล		
409	โรงเรียนอนุบาลสัตย์สงวนอนุสรณ์		
410	โรงเรียนอนุบาลเพาะปัญญา		
411	โรงเรียนอนุบาลแปลงประสิทธิ์ศรีนครินทร์		
412	โรงเรียนอนุบาลมารียา		
413	โรงเรียนอนุบาลสุพิศมร		
414	โรงเรียนเสริมปัญญาอนุบาล		
415	โรงเรียนอนุบาลจิตตานนท์		
416	โรงเรียนอนุบาลเล็กประยูร		
417	โรงเรียนอนุบาลจินดารัตน์		



ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือ
และผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือ

- | | |
|-----------------------------------|--|
| 1. ผศ.ดร. ทวีภา ตั้งประภา | อาจารย์ประจำภาควิชาการประเมินและการวิจัย
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง |
| 2. ผศ.ดร. อัจฉรา ประเสริฐสิน | สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3. ผศ.ดร. ดาวรุวรรณ ถวิลการ | อาจารย์ประจำภาควิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| 4. ผศ.ดร. จันทร์ศม์ ภูติอริยวัฒน์ | อาจารย์ประจำภาควิชาการบริหารการศึกษาและการ
อุดมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 5. ดร. วิภาวดี ชีวะผลาบุญ | ผู้อำนวยการโรงเรียนคริสเตียนมโนรมย์นานาชาติ |



รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

- | | |
|---|---|
| 1. ดร. ประยูร หรั่งทรัพย์ | รองเลขาธิการ
สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน |
| 2.ดร. ทวีศักดิ์ อ่ำลา | ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านนโยบายและแผน
สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน |
| 3.นายอชิรวิทย์ ตระกูลวาริสุข
(ปฏิบัติหน้าที่แทน) | ผู้อำนวยการกลุ่มงานกองทุนและสวัสดิการ
สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน |
| 4.ดร.วินัย ตะปะสา | ศึกษาธิการจังหวัด
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยนาท |
| 5.ดร.นางทิพวรรณ โพธิ์ขำ | ผู้อำนวยการกลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผล
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยนาท |
| 6.นางสาวรัชนีวรรณ สุมาลี | ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษาเอกชน |
| 7.ดร.วิภาวดี ชีวะผลานุรณ | ผู้อำนวยการโรงเรียนคริสเตียนมโนรมย์นานาชาติ |
| 8.ผศ.ดร.เสาวณี ศิริสุขศิลป์ | ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรปรัชญาดุษฎี
บัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะ
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| 9.รศ.พันตำรวจโท.ดร.ศิริพงษ์
เศภาทยาน | คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ อาจารย์ประจำภาควิชา
บริหารการศึกษาและอุดมศึกษา |



ภาคผนวก ค

ผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย

ตาราง แสดงค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่อง การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน

ข้อ	ข้อคำถาม	คะแนน รวม	IOC	แปลผล	หมายเหตุ
1	เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	5	1	สอดคล้อง	
2	อายุ <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 31 ปี <input type="checkbox"/> 31-40 ปี <input type="checkbox"/> 41-50 ปี <input type="checkbox"/> 51 ปีขึ้นไป	5	1	สอดคล้อง	
3	วุฒิการศึกษาสูงสุด <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาโท <input type="checkbox"/> ปริญญาเอก	5	1	สอดคล้อง	
4	ตำแหน่งปัจจุบัน <input type="checkbox"/> ผู้อำนวยการ <input type="checkbox"/> รองผู้อำนวยการ <input type="checkbox"/> อาจารย์ผู้รับใบอนุญาต <input type="checkbox"/> ผู้จัดการโรงเรียน	5	1	สอดคล้อง	
5	ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 5 ปี <input type="checkbox"/> 5-10 ปี <input type="checkbox"/> มากกว่า 10 ปี	5	1	สอดคล้อง	
6	ขนาดโรงเรียน <input type="checkbox"/> เล็ก <input type="checkbox"/> กลาง <input type="checkbox"/> ใหญ่ <input type="checkbox"/> ใหญ่พิเศษ	5	1	สอดคล้อง	

ตาราง แสดงค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามของแบบสอบถาม เรื่อง การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน

ข้อ	ข้อคำถาม	คะแนนรวม	IOC	แปลผล	หมายเหตุ
1. การนำองค์กร (Leadership)					
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง					
1	ผู้บริหารกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายของโรงเรียนสู่ความเป็นเลิศที่ชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5	1	สอดคล้อง	
2	ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรมีส่วนร่วมกำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ค่านิยม และแนวทางการปฏิบัติในสถานศึกษา	5	1	สอดคล้อง	
3	ผู้บริหารสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจและสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับครูและบุคลากรโดยใช้การติดต่อสื่อสารกันแบบสองทาง (Two-way communication)	5	1	สอดคล้อง	
4	ผู้บริหารสื่อสารโน้มน้าวใจเพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการพัฒนาสถานศึกษา	5	1	สอดคล้อง	
5	ผู้บริหารศึกษาวิเคราะห์สภาพของสถานศึกษาในปัจจุบันได้อย่างชัดเจน	5	1	สอดคล้อง	
6	ผู้บริหารส่งเสริมและกระตุ้นให้ครู และบุคลากรปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง	5	1	สอดคล้อง	
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม					
1	ผู้บริหารสร้างศรัทธา เป็นแบบอย่างที่ดีให้กับครูและบุคลากรโดยปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ	5	1	สอดคล้อง	
2	ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในทุกด้าน	5	1	สอดคล้อง	
3	ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและพัฒนาโรงเรียนจนบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจตามเป้าหมายที่วางไว้	5	1	สอดคล้อง	

4	ผู้บริหารมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริหารโรงเรียน	5	1	สอดคล้อง
5	ผู้บริหารมีการกำหนดคุณลักษณะความเป็นเลิศของผู้เรียนทั้งในด้านของคุณธรรม จริยธรรม ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน นวัตกรรมจากการเรียนรู้ของผู้เรียน	5	1	สอดคล้อง
6	ผู้บริหารมีการกำหนดคุณลักษณะความเป็นเลิศของครูและบุคลากรในสถานศึกษาทั้งในด้านคุณธรรม จริยธรรม การปฏิบัติหน้าที่ และการสร้างสรรค์นวัตกรรม	5	1	สอดคล้อง
7	ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาร่วมกับผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน ในการรณรงค์ในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม	5	1	สอดคล้อง
8	ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษา ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของสถานศึกษาให้แก่ผู้ปกครอง/ชุมชนอย่างถูกต้อง	5	1	สอดคล้อง

2.กลยุทธ์ (Strategic)

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

1	ผู้บริหารนำความต้องการ ความคาดหวังของนักเรียน ผู้ปกครอง และผู้ที่เกี่ยวข้องมากำหนดแผนกลยุทธ์ของโรงเรียน	5	1	สอดคล้อง
2	ผู้บริหารกำหนดกลยุทธ์ในทุกระดับเพื่อสถานศึกษา สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ และพันธกิจที่กำหนดไว้	5	1	สอดคล้อง
3	ผู้บริหารมีการวิเคราะห์สภาพการณ์ภายนอกโรงเรียน เพื่อใช้จัดทำแผนและการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์	5	1	สอดคล้อง
4	ผู้บริหารนำโอกาสหรือทั้งในปัจจุบันและในอนาคตที่เอื้อต่อการดำเนินงานของโรงเรียนมาพิจารณาเพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการทำงาน	5	1	สอดคล้อง
5	ผู้บริหารจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายหลักของสถานศึกษา	5	1	สอดคล้อง
6	ผู้บริหารใช้กระบวนการที่เป็นระบบในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว	5	1	สอดคล้อง
7	ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรในสถานศึกษา	5	1	สอดคล้อง

มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์

2.2 การนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

1	ผู้บริหารสื่อสารและถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติให้ครู บุคลากรในสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องทราบอย่างชัดเจนทั้งโรงเรียน	5	1	สอดคล้อง
2	ผู้บริหารกำหนดกรอบระยะเวลาของโครงการกิจกรรมที่สามารถปฏิบัติได้ จริงสอดคล้องกับบริบทของโรงเรียน และสามารถบรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดที่ตั้งไว้	5	1	สอดคล้อง
3	ผู้บริหารวิเคราะห์โครงการทั้งด้านผลผลิต ผลลัพธ์งบประมาณผู้รับผิดชอบและระยะเวลาของแต่ละแผนงาน/โครงการ	5	1	สอดคล้อง
4	ผู้บริหารจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้การทำงานบรรลุตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ	5	1	สอดคล้อง
5	ผู้บริหารมีการพบปะเยี่ยมเยียนนักเรียนผู้ปกครอง ชุมชนอย่างสม่ำเสมอเพื่อรับฟังข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นต่างๆ	5	1	สอดคล้อง
6	ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษารับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ประเมินภายนอกในการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา	5	1	สอดคล้อง
7	ผู้บริหารมีการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ขององค์กรว่ามีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ที่ดำเนินการและนำมาปรับปรุงแก้ไข	5	1	สอดคล้อง
8	ผู้บริหารมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี	5	1	สอดคล้อง

3. การมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Student and Stakeholder Focus)

3.1 เสียงของลูกค้า

1	ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาให้ความสนใจต่อปัญหาของผู้เรียน	5	1	สอดคล้อง
2	สถานศึกษารวบรวมข้อมูลรายละเอียดและจัดทำฐานข้อมูลของผู้เรียน ผู้ปกครองทั้งในปัจจุบันและในอนาคตอย่างถูกต้องและทันสมัย	5	1	สอดคล้อง
3	สถานศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้เรียน	5	1	สอดคล้อง

	ผู้ปกครองอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการ และสร้างความผูกพันในระยะยาว			
4	ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาให้ความสำคัญกับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่างๆ จากทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา	5	1	สอดคล้อง
5	ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาจัดลำดับความสำคัญของงานที่ให้บริการกับผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน	5	1	สอดคล้อง
6	สถานศึกษาแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้กับผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน ได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ	5	1	สอดคล้อง

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

1	สถานศึกษามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมของชุมชน และชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมของสถานศึกษา	5	1	สอดคล้อง
2	สถานศึกษามีการจัดกิจกรรม/โครงการที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน และศิษย์เก่าอย่างต่อเนื่อง	5	1	สอดคล้อง
3	สถานศึกษาจัดบริการให้คำปรึกษาด้านวิชาการหรือวิชาชีพแก่ผู้เรียน	5	1	สอดคล้อง
4	สถานศึกษาจัดทำหลักสูตร กระบวนการเรียนการสอนและการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ที่ทันสมัย	5	1	สอดคล้อง
5	สถานศึกษาจัดสภาพแวดล้อม บรรยากาศ บริการแหล่งเรียนรู้ และสร้างนวัตกรรมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ของนักเรียน	5	1	สอดคล้อง
6	สถานศึกษาจัดให้มีนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการเรียนรู้เพื่อตอบสนองความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา	5	1	สอดคล้อง
7	สถานศึกษามีครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีความรู้ความสามารถตรงตามกลุ่มสาระและวิชาที่สอน	5	1	สอดคล้อง
8	สถานศึกษาปรับปรุงคุณภาพทางวิชาการ อาคารสถานที่ และบุคลากรในสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง	5	1	สอดคล้อง

4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis and Knowledge

Management)

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร

1	สถานศึกษากำหนดมาตรฐาน เกณฑ์การบริหารจัดการและการดำเนินการของสถานศึกษาเพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ	5	1	สอดคล้อง
2	สถานศึกษามีตัวชี้วัดในการวิเคราะห์การปฏิบัติงานจากผลการประเมินแต่ละตัวชี้วัดเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการบริหารให้บรรลุตามเป้าหมายวิสัยทัศน์และพันธกิจของสถานศึกษา	5	1	สอดคล้อง
3	สถานศึกษามีระบบติดตามเพื่อประเมินผลผู้เรียนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	5	1	สอดคล้อง
4	สถานศึกษามีการพัฒนากระบวนการสารสนเทศและให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยติดตามการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการของสถานศึกษา	5	1	สอดคล้อง
5	สถานศึกษามีการเลือกใช้อุปกรณ์สารสนเทศจากความพึงพอใจของผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชนจากสื่อสังคมออนไลน์เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานของสถานศึกษา	5	1	สอดคล้อง
6	สถานศึกษามีเกณฑ์ประเมินความสามารถในเชิงแข่งขัน ความมั่นคงทางการเงิน และความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ	5	1	สอดคล้อง
7	สถานศึกษาประเมินผลการดำเนินงานโดยลำดับความสำคัญเรื่องที่ต้องปรับปรุงในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรในสถานศึกษา	5	1	สอดคล้อง

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

1	ครูและบุคลากรในสถานศึกษามีส่วนร่วมในการวางแผนเกี่ยวกับการเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูล และการเผยแพร่สารสนเทศ	5	1	สอดคล้อง
2	สารสนเทศในสถานศึกษามีความเที่ยงตรง ทันสมัย และครอบคลุมรายละเอียดเพื่อการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพให้กับผู้เรียน	5	1	สอดคล้อง

3	ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในสถานศึกษาสามารถนำข้อมูลและสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงานโดยสอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายของสถานศึกษาในปัจจุบัน	5	1	สอดคล้อง
4	สถานศึกษามีการพัฒนากระบวนการสารสนเทศ นวัตกรรม และให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการจัดการเรียนการสอน	5	1	สอดคล้อง

5. การมุ่งเน้นบุคลากร (Faculty and Staff Focus)

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร

1	สถานศึกษาจัดการอบรมเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพครูในการจัดการ เรียนรู้ เช่น วิธีการจัดการเรียนการสอน การออกแบบข้อสอบ การ วัดผลประเมินผล เป็นต้น	5	1	สอดคล้อง
2	สถานศึกษามีการประเมินความสามารถและพัฒนา ศักยภาพของครูและบุคลากรให้พร้อมต่อการปฏิบัติหน้าที่	5	1	สอดคล้อง
3	ผู้บริหารสถานศึกษามุ่งเน้นพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง	5	1	สอดคล้อง
4	ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริม สนับสนุนให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาเข้ารับการฝึกอบรมหรือประชุมสัมมนาทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง	5	1	สอดคล้อง
5	ผู้บริหารสถานศึกษาสนับสนุนครูและบุคลากรทางการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองจากการอ่านตำรา วารสารและการค้นคว้าวิจัย	5	1	สอดคล้อง
6	ผู้บริหารสถานศึกษาจัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างครูและบุคลากรในกลุ่มสาระ	5	1	สอดคล้อง

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

1	ผู้บริหารมอบหมายงานสำคัญให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาปฏิบัติด้วยความไว้วางใจ	5	1	สอดคล้อง
2	ผู้บริหารดูแลเอาใจใส่เกี่ยวกับสวัสดิการของครูและบุคลากรทางการศึกษา	5	1	สอดคล้อง
3	ผู้บริหารให้รางวัลแก่ครูและบุคลากรภายในสถานศึกษาที่มีความคิดสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์	5	1	สอดคล้อง

ต่อสถานศึกษา

- | | | | | |
|---|--|---|---|----------|
| 4 | ผู้บริหารประกาศยกย่องครูดีเด่นของโรงเรียนให้
สาธารณชนทราบ | 5 | 1 | สอดคล้อง |
| 5 | ผู้บริหารจัดแสดงผลงานของครูและบุคลากรทางการ
ศึกษาที่ประสบความสำเร็จให้เพื่อนครูและบุคลากร
ทางการศึกษาทุกคนทราบ | 5 | 1 | สอดคล้อง |

6. การปฏิบัติการ (Process Management)

6.1 กระบวนการทำงาน

- | | | | | |
|---|---|---|---|----------|
| 1 | ผู้บริหารกำหนดสมรรถนะหลักของกระบวนการและ
ระบบการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน | 5 | 1 | สอดคล้อง |
| 2 | ผู้บริหารออกแบบระบบและกระบวนการทำงานที่
ครอบคลุมภาระกิจทุกด้าน | 5 | 1 | สอดคล้อง |
| 3 | ผู้บริหารจัดระบบการควบคุมและตรวจสอบการ
ทำงานทุกขั้นตอนโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่าง
บุคคล | 5 | 1 | สอดคล้อง |
| 4 | ผู้บริหารควบคุมปรับปรุงกระบวนการหลักและ
กระบวนการสนับสนุนในการปฏิบัติงานให้เป็นไป
ตามข้อกำหนด | 5 | 1 | สอดคล้อง |

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

- | | | | | |
|---|--|---|---|----------|
| 1 | ผู้บริหารกำหนดจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ในการ
ประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน | 5 | 1 | สอดคล้อง |
| 2 | ผู้บริหารกำหนดวิธีการประเมินผลให้สอดคล้องกับ
ลักษณะของงาน | 5 | 1 | สอดคล้อง |
| 3 | ผู้บริหารกำหนดหน่วยงานหรือบุคลากรที่มีส่วนได้
ส่วนเสียทุกฝ่ายให้เป็นผู้รับผิดชอบในการประเมิน
อย่างเปิดเผย | 5 | 1 | สอดคล้อง |
| 4 | ผู้บริหารกำหนดหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลการ
ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน | 5 | 1 | สอดคล้อง |
| 5 | ผู้บริหารสร้างความเข้าใจและการยอมรับจากทุกฝ่าย
ที่เกี่ยวข้องในการประเมินผล | 5 | 1 | สอดคล้อง |
| 6 | ผู้บริหารจัดระบบการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือต่อ
ภาวะฉุกเฉิน การป้องกัน การแก้ไขและการฟื้นฟู
อย่าง ต่อเนื่อง | 5 | 1 | สอดคล้อง |

7. ผลลัพธ์ (Results)

7.1 ผลลัพธ์คุณภาพการเรียนรู้ของนักเรียน

1	นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนแต่ละกลุ่มสาระ เป็นไปตามเกณฑ์	5	1	สอดคล้อง
2	นักเรียนมีผลการประเมินสมรรถนะที่สำคัญตาม หลักสูตรเป็นไปตามเกณฑ์	5	1	สอดคล้อง
3	นักเรียนมีความประพฤติดี มีวินัยสอดคล้องกับ เกณฑ์/มาตรฐานสากล	5	1	สอดคล้อง
4	นักเรียนสามารถเข้าศึกษาต่อในสถานศึกษาที่เป็นที่ ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ	5	1	สอดคล้อง
5	นักเรียนมีนิสัยรักการอ่านและแสวงหาความรู้ด้วย ตนเองจากห้องสมุด แหล่งเรียนรู้และสื่อต่างๆ รอบตัว	5	1	สอดคล้อง

7.2 ผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษา

1	นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน ของสถานศึกษา	5	1	สอดคล้อง
2	ผู้ปกครองและชุมชนมีความพึงพอใจต่อการจัดการ เรียนการสอนของสถานศึกษา	5	1	สอดคล้อง
3	ผู้ปกครอง ชุมชนมีความพึงพอใจต่อความประพฤติดี มีวินัยของนักเรียน	5	1	สอดคล้อง
4	ผู้ปกครองและชุมชนได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็น ประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้ของ นักเรียน	5	1	สอดคล้อง

7.3 ด้านบุคลากร

1	ครูและบุคลากรในสถานศึกษารับทราบในแผนปฏิบัติ การและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องตามกรอบ ระยะเวลาของโครงการ	5	1	สอดคล้อง
2	ครูและบุคลากรในสถานศึกษาสามารถปฏิบัติงานได้ บรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดที่ตั้งไว้	5	1	สอดคล้อง
3	ครูและบุคลากรในสถานศึกษานำข้อคิดเห็นจากการ ประเมินทั้งภายในและภายนอกมาปรับปรุง พัฒนาการทำงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ	5	1	สอดคล้อง

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำและการกำกับสถานศึกษา

1	ผู้บริหารมีการรายงานผลข้อมูลในปัจจุบันโดย เปรียบเทียบกับเป้าหมายกับผลผลิต	5	1	สอดคล้อง
---	--	---	---	----------

2	ผู้บริหารมีการรายงานผลการประเมินการดำเนินการ ทุกด้านของสถานศึกษา	5	1	สอดคล้อง
3	ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน	5	1	สอดคล้อง
4	ผู้บริหารวิเคราะห์สารสนเทศโดยนำผลการวิเคราะห์ มาจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงผลการ ดำเนินการ	5	1	สอดคล้อง

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด

1	สถานศึกษามีการจัดทำงบประมาณที่สอดคล้องกับ แผนกลยุทธ์ของสถานศึกษา	5	1	สอดคล้อง
2	สถานศึกษามีการสำรองเงินสตออย่างเพียงพอต่อ รายจ่ายที่เกิดขึ้น	5	1	สอดคล้อง
3	สถานศึกษาจัดเก็บค่าเล่าเรียนจากผู้ปกครองได้ ครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนดและมีสภาพ คล่องทางการเงิน	5	1	สอดคล้อง



ภาคผนวก ง
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศนิรันดรภาพใหม่ของสถานศึกษาเอกชน

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อยืนยันองค์ประกอบความเป็นเลิศในการบริหารสถานศึกษาเอกชน

2. คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่องานวิจัยครั้งนี้ จึงใคร่ขอให้ท่านโปรดให้ข้อมูลตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับที่สุด ซึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อตัวท่าน และองค์กรของท่าน ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามฉบับนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยครั้งนี้โดยจะประมวลภาพรวมเพื่อใช้ประโยชน์ในการวิจัยนี้เท่านั้น

3. ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบ ได้แก่ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้รับใบอนุญาต ผู้จัดการโรงเรียน

4. แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ ขนาดโรงเรียน

ตอนที่ 2 สภาพการบริหารสถานศึกษา เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

5. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น จึงไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด หากท่านกรุณาตอบแบบสอบถามตามสภาพความเป็นจริง จักเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในเชิงวิชาการและการพัฒนาการบริหารการศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์และความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวสุนิสา เทศเขียว

นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย \surd ลงใน ที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านตามข้อความ

ต่อไปนี้

สถานภาพของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

น้อยกว่า 31 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

51 ปีขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษาสูงสุด

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

4. ตำแหน่งปัจจุบัน

ผู้อำนวยการ

รองผู้อำนวยการ

อาจารย์ผู้รับใบอนุญาต

ผู้จัดการโรงเรียน

5. ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน

น้อยกว่า 5 ปี

5-10 ปี

มากกว่า 10 ปี

6. ขนาดโรงเรียน

เล็ก

กลาง

ใหญ่

ใหญ่พิเศษ

ตอนที่ 2 ความเป็นเลิศในการบริหารสถานศึกษาเอกชน

คำชี้แจง: คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความเป็นเลิศในการบริหารสถานศึกษาเอกชน โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด
 ระดับ 4 หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก
 ระดับ 3 หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง
 ระดับ 2 หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย
 ระดับ 1 หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับการปฏิบัติ				
		1	2	3	4	5
1. การนำองค์กร (Leadership)						
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง						
1	ผู้บริหารกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายของโรงเรียนสู่ความเป็นเลิศที่ชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2	ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรมีส่วนร่วมกำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ค่านิยมและแนวทางการปฏิบัติในสถานศึกษา					
3	ผู้บริหารสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจและสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับครูและบุคลากรโดยใช้การติดต่อสื่อสารกันแบบสองทาง (Two-way communication)					
4	ผู้บริหารสื่อสารโน้มน้าวใจเพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการพัฒนาสถานศึกษา					
5	ผู้บริหารศึกษาวิเคราะห์สถานภาพของสถานศึกษาในปัจจุบันได้อย่างชัดเจน					
6	ผู้บริหารส่งเสริมและกระตุ้นให้ครู และบุคลากรปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง					
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม						
1	ผู้บริหารสร้างศรัทธา เป็นแบบอย่างที่ดีให้กับครูและบุคลากรโดยปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและปฏิบัติตามจรรยาบรรณ					

	วิชาชีพ					
2	ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในทุกด้าน					
3	ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและพัฒนาโรงเรียนจนบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจตามเป้าหมายที่วางไว้					
4	ผู้บริหารมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีเข้ามามีใช้ในการบริหารโรงเรียน					
5	ผู้บริหารมีการกำหนดคุณลักษณะความเป็นเลิศของผู้เรียนทั้งในด้านของคุณธรรม จริยธรรม ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน นวัตกรรมจากการเรียนรู้ของผู้เรียน					
6	ผู้บริหารมีการกำหนดคุณลักษณะความเป็นเลิศของครูและบุคลากรในสถานศึกษาทั้งในด้านคุณธรรม จริยธรรม การปฏิบัติหน้าที่ และการสร้างสรรค์นวัตกรรม					
7	ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษา ร่วมกับผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน ในการรณรงค์ในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม					
8	ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษา ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของสถานศึกษาให้แก่ผู้ปกครอง/ชุมชน อย่างถูกต้อง					
2. กลยุทธ์ (Strategic)						
2.1 การจัดทำกลยุทธ์						
1	ผู้บริหารนำความต้องการ ความคาดหวังของนักเรียน ผู้ปกครอง และผู้ที่เกี่ยวข้องมา กำหนดแผนกลยุทธ์ของโรงเรียน					
2	ผู้บริหารกำหนดกลยุทธ์ในทุกระดับเพื่อสถานศึกษาสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ และพันธกิจที่กำหนดไว้					
3	ผู้บริหารมีการวิเคราะห์สภาพการณ์ภายนอกโรงเรียนเพื่อใช้จัดทำแผนและการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์					
4	ผู้บริหารนำโอกาสหรือทั้งในปัจจุบันและในอนาคตที่เอื้อต่อการดำเนินงานของโรงเรียนมาพิจารณาเพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการทำงาน					
5	ผู้บริหารจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายหลักของสถานศึกษา					

6	ผู้บริหารใช้กระบวนการที่เป็นระบบในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว					
7	ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรในสถานศึกษามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์					
2.2 การนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ						
1	ผู้บริหารสื่อสารและถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติให้ครูบุคลากรในสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องทราบอย่างชัดเจนทั้งโรงเรียน					
2	ผู้บริหารกำหนดกรอบระยะเวลาของโครงการ กิจกรรมที่สามารถปฏิบัติได้ จริงสอดคล้องกับบริบทของโรงเรียน และสามารถบรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดที่ตั้งไว้					
3	ผู้บริหารวิเคราะห์ที่โครงการทั้งด้านผลผลิต ผลลัพธ์ งบประมาณ ผู้รับผิดชอบและระยะเวลาของแต่ละ แผนงาน/โครงการ					
4	ผู้บริหารจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้การทำงานบรรลุตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ					
5	ผู้บริหารมีการพบปะเยี่ยมเยียนนักเรียนผู้ปกครอง ชุมชนอย่างสม่ำเสมอเพื่อรับฟังข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นต่างๆ					
6	ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษารับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ประเมินภายนอกในการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา					
7	ผู้บริหารมีการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ขององค์กรว่ามีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ที่ดำเนินการและนำมาปรับปรุงแก้ไข					
8	ผู้บริหารมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี					
3. การมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Student and Stakeholder Focus)						
3.1 เสียงของลูกค้า						
1	ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาให้ความสนใจต่อปัญหาของผู้เรียน					
2	สถานศึกษารวบรวมข้อมูลรายละเอียดและจัดทำฐานข้อมูลของผู้เรียน ผู้ปกครองทั้งในปัจจุบันและในอนาคตอย่างถูกต้องและทันสมัย					
3	สถานศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้เรียน ผู้ปกครองอย่าง					

	ต่อเนื่องเพื่อตอบสนองของความต้องการและสร้างความผูกพันในระยะยาว					
4	ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาให้ความสำคัญกับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่างๆ จากทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา					
5	ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาจัดลำดับความสำคัญของงานที่ให้บริการกับผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน					
6	สถานศึกษาแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้กับผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน ได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ					
3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ						
1	สถานศึกษามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมของชุมชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมของสถานศึกษา					
2	สถานศึกษามีการจัดกิจกรรม/โครงการที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน และศิษย์เก่าอย่างต่อเนื่อง					
3	สถานศึกษาจัดบริการให้คำปรึกษาด้านวิชาการหรือวิชาชีพแก่ผู้เรียน					
4	สถานศึกษาจัดทำหลักสูตร กระบวนการเรียนการสอนและการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ที่ทันสมัย					
5	สถานศึกษาจัดสภาพแวดล้อม บรรยากาศ บริการแหล่งเรียนรู้ และสร้างนวัตกรรมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ของนักเรียน					
6	สถานศึกษาจัดให้มีนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการเรียนรู้เพื่อตอบสนองความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครอง/ชุมชน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา					
7	สถานศึกษามีครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีความรู้ความสามารถตรงตามกลุ่มสาระและวิชาที่สอน					
8	สถานศึกษาปรับปรุงคุณภาพทางวิชาการ อาคารสถานที่ และบุคลากรในสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง					
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis and Knowledge Management)						
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร						
1	สถานศึกษากำหนดมาตรฐาน เกณฑ์การบริหารจัดการและการดำเนินการของสถานศึกษาเพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ					
2	สถานศึกษามีตัวชี้วัดในการวิเคราะห์การปฏิบัติงานจากผลการ					

	ประเมินแต่ละตัวชี้วัดเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการบริหารให้บรรลุตามเป้าหมาย วิสัยทัศน์และพันธกิจของสถานศึกษา					
3	สถานศึกษามีระบบติดตามเพื่อประเมินผลผู้เรียนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ					
4	สถานศึกษามีการพัฒนาสารสนเทศและให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยติดตามการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการของสถานศึกษา					
5	สถานศึกษามีการเลือกใช้ข้อมูลสารสนเทศจากความพึงพอใจของผู้เรียน ผู้ปกครอง/ชุมชนจากสื่อสังคมออนไลน์เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานของสถานศึกษา					
6	สถานศึกษามีเกณฑ์ประเมินความสามารถในเชิงแข่งขัน ความมั่นคงทางการเงิน และ ความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ					
7	สถานศึกษาประเมินผลการดำเนินงานโดยลำดับความสำคัญเรื่องที่ต้องปรับปรุงในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรในสถานศึกษา					
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้						
1	ครูและบุคลากรในสถานศึกษามีส่วนร่วมในการวางแผนเกี่ยวกับการเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูลและการเผยแพร่สารสนเทศ					
2	สารสนเทศในสถานศึกษามีความเที่ยงตรง ทันสมัยและครอบคลุมรายละเอียดเพื่อการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพให้กับผู้เรียน					
3	ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในสถานศึกษาสามารถนำข้อมูลและสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงานโดยสอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายของสถานศึกษาในปัจจุบัน					
4	สถานศึกษามีการพัฒนาสารสนเทศ นวัตกรรมและให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการจัดการเรียนการสอน					
5. การมุ่งเน้นบุคลากร (Faculty and Staff Focus)						
5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร						
1	สถานศึกษาจัดการอบรมเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพครูในการจัดการเรียนรู้ เช่น วิธีการจัดการเรียนการสอน การออกแบบข้อสอบ การวัดผลประเมินผล เป็นต้น					

2	สถานศึกษามีการประเมินความสามารถและพัฒนาศักยภาพของครูและบุคลากรให้พร้อมต่อการปฏิบัติหน้าที่						
3	ผู้บริหารสถานศึกษามุ่งเน้นพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง						
4	ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริม สนับสนุนให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาเข้ารับการฝึกอบรมหรือประชุมสัมมนาทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง						
5	ผู้บริหารสถานศึกษาสนับสนุนครูและบุคลากรทางการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองจากการอ่านตำรา วารสารและการค้นคว้าวิจัย						
6	ผู้บริหารสถานศึกษาจัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างครูและบุคลากรในกลุ่มสาระ						
5.2 ความผูกพันของบุคลากร							
1	ผู้บริหารมอบหมายงานสำคัญให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาปฏิบัติด้วยความไว้วางใจ						
2	ผู้บริหารดูแลเอาใจใส่เกี่ยวกับสวัสดิการของครูและบุคลากรทางการศึกษา						
3	ผู้บริหารให้รางวัลแก่ครูและบุคลากรภายในสถานศึกษาที่มีความคิดสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษา						
4	ผู้บริหารประกาศยกย่องครูดีเด่นของโรงเรียนให้สาธารณชนทราบ						
5	ผู้บริหารจัดแสดงผลงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ประสบความสำเร็จให้เพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกคนทราบ						
6. การปฏิบัติการ (Process Management)							
6.1 กระบวนการทำงาน							
1	ผู้บริหารกำหนดสมรรถนะหลักของกระบวนการและระบบการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน						
2	ผู้บริหารออกแบบระบบและกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมภารกิจทุกด้าน						
3	ผู้บริหารจัดระบบการควบคุมและตรวจสอบการทำงานทุกขั้นตอนโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล						
4	ผู้บริหารควบคุมปรับปรุงกระบวนการหลักและ						

	กระบวนการสนับสนุนในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อกำหนด					
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ						
1	ผู้บริหารกำหนดจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ในการประเมินผล การปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
2	ผู้บริหารกำหนดวิธีการประเมินผลให้สอดคล้องกับลักษณะของ งาน					
3	ผู้บริหารกำหนดหน่วยงานหรือบุคลากรที่มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ให้เป็นผู้รับผิดชอบในการประเมินอย่างเปิดเผย					
4	ผู้บริหารกำหนดหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน อย่างชัดเจน					
5	ผู้บริหารสร้างความเข้าใจและการยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ในการประเมินผล					
6	ผู้บริหารจัดระบบการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือต่อ ภาวะฉุกเฉิน การป้องกัน การแก้ไขและการฟื้นฟูอย่าง ต่อเนื่อง					
7. ผลลัพธ์ (Results)						
7.1 ผลลัพธ์คุณภาพการเรียนรู้ของนักเรียน						
1	นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนแต่ละกลุ่มสาระเป็นไปตาม เกณฑ์					
2	นักเรียนมีผลการประเมินสมรรถนะที่สำคัญตามหลักสูตรเป็นไป ตามเกณฑ์					
3	นักเรียนมีความประพฤติดี มีวินัยสอดคล้องกับเกณฑ์/ มาตรฐานสากล					
4	นักเรียนสามารถเข้าศึกษาต่อในสถานศึกษาที่เป็นที่ยอมรับทั้งใน และต่างประเทศ					
5	นักเรียนมีนิสัยรักการอ่านและแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจาก ห้องสมุด แหล่งเรียนรู้และสื่อต่างๆ รอบตัว					
7.2 ผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษา						
1	นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของ สถานศึกษา					
2	ผู้ปกครองและชุมชนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน ของสถานศึกษา					
3	ผู้ปกครอง ชุมชนมีความพึงพอใจต่อความประพฤติดีมีวินัยของ นักเรียน					

4	ผู้ปกครองและชุมชนได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการเรียนของนักเรียน						
7.3 ด้านบุคลากร							
1	ครูและบุคลากรในสถานศึกษาเข้ารับทราบในแผนปฏิบัติการและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องตามกรอบระยะเวลาของโครงการ						
2	ครูและบุคลากรในสถานศึกษาสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดที่ตั้งไว้						
3	ครูและบุคลากรในสถานศึกษานำข้อคิดเห็นจากการประเมินทั้งภายในและภายนอกมาปรับปรุง พัฒนาการทำงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ						
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำและการกำกับสถานศึกษา							
1	ผู้บริหารมีการรายงานผลข้อมูลในปัจจุบันโดยเปรียบเทียบเป้าหมายกับผลผลิต						
2	ผู้บริหารมีการรายงานผลการประเมินการดำเนินการทุกด้านของสถานศึกษา						
3	ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงผลลัพธ์ด้านงบประมาณการเงิน						
4	ผู้บริหารวิเคราะห์สารสนเทศโดยนำผลการวิเคราะห์มาจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงผลการดำเนินการ						
7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด							
1	สถานศึกษามีการจัดทำงบประมาณที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถานศึกษา						
2	สถานศึกษามีการสำรองเงินสดอย่างเพียงพอต่อรายจ่ายที่เกิดขึ้น						
3	สถานศึกษาจัดเก็บค่าเล่าเรียนจากผู้ปกครองได้ครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนดและมีสภาพคล่องทางการเงิน						



ภาคผนวก จ
แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

แบบสัมภาษณ์

การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถูานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์นี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถูานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมกับการบริหารสถานศึกษาเอกชนในวิถีสถูานใหม่อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากเหตุการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในประเทศไทย ซึ่งผลของการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายที่สำนักงานคณะกรรมการการส่งเสริมการศึกษาเอกชนสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางนโยบายให้กับสถานศึกษาเอกชนให้มีประสิทธิภาพตลอดจนสามารถนำไปใช้เป็นแหล่งข้อมูลสารสนเทศต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ต่อสาธารณชนต่อไป

ผู้ให้การสัมภาษณ์

นาย/นาง/นางสาว นามสกุล

ตำแหน่ง สถานที่ทำงาน

คำถามสัมภาษณ์เชิงลึก

การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน โดยใช้
เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศไทย (Thailand Quality Award : TQA) 7 องค์ประกอบ เป็น
กรอบแนวคิด ดังนี้

1. ด้านการนำองค์กร
2. ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์
3. ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้
5. ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร
6. ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติ
7. ด้านผลลัพธ์ความเป็นเลิศในการบริหาร

1.ด้านการนำองค์กรในวิถีสถานใหม่

1.1 การนำองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง

การนำองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูงในการบริหารโรงเรียนควรเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

1.2 ด้านการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม

ผู้บริหารควรกำกับดูแลสถานศึกษาเอกชนเพื่อความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างไร

.....

.....

.....

2.การบริหารเชิงกลยุทธ์ในวิถีสถานใหม่

2.1 ด้านการวางแผนกลยุทธ์

การวางแผนกลยุทธ์ของโรงเรียนควรเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

2.2 ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

การนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติให้เกิดผลตามเป้าหมายที่วางไว้ควรใช้วิธีใด

.....

.....

.....

3. ลูกค้ำในวิถีสถานใหม่

3.1 เสียงของลูกค้ำ

การรับฟังเสียงของลูกค้ำมีความสำคัญกับการบริหารสถานศึกษาอย่างไร

.....

.....

.....

3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ

การสร้างให้เกิดความผูกพันระหว่างลูกค้ำกับสถานศึกษาควรเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ในวิถีสถานใหม่

4.1 การวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

การวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินงานควรเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้

การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ควรเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

5. การพัฒนาบุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร

การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพและทางสังคมการทำงานในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชนอย่างไร

.....

.....

.....

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

การเสริมสร้างความรู้สึกรักความผูกพันให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาให้มีความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายและพร้อมที่จะปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่อย่างไร

.....

.....

.....

6. การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

การออกแบบและจัดกระบวนการทำงานในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชนสามารถตอบสนองความต้องการของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร

.....

.....

.....

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

การใช้แนวทางการประเมินประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่ของครูและบุคลากรในสถานศึกษาอย่างไร

.....

.....

.....

7. ผลลัพธ์

7.1 ด้านคุณภาพการศึกษา

ตัวชี้วัดผลด้านคุณภาพการศึกษาในวิถีสถูานใหม่อย่างไร

.....

.....

.....

7.2 ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษา

ตัวชี้วัดผลของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาในวิถีสถูานใหม่ของสถานศึกษาอย่างไร

.....

.....

.....

7.3 ด้านบุคลากร

ตัวชี้วัดผลด้านบรรยากาศในการทำงาน ความพึงพอใจของบุคลากรในของการปฏิบัติงานในวิถีสถูานใหม่อย่างไร

.....

.....

.....

7.4 ด้านการนำและการกำกับสถานศึกษา

ตัวชี้วัดผลด้านการนำและการกำกับสถานศึกษาของสถานศึกษาในวิถีสถูานใหม่อย่างไร

.....

.....

.....

7.5 ด้านการเงินและตลาด

ตัวชี้วัดผลด้านความมั่นคงทางการเงิน ผลการดำเนินงานด้านงบประมาณความมั่นคงและการเติบโตของสถานศึกษาในวิถีสถูานใหม่อย่างไร

.....

.....

.....
ข้อเสนอแนะ





คำถามเพื่อการสนทนากลุ่มและแบบประเมินข้อเสนอเชิงนโยบาย

ประเด็นการสนทนากลุ่ม

การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน

คำชี้แจง

การสนทนากลุ่ม (Focus group) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในประเด็นการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน

การนำองค์กร

1. ผู้บริหารระดับสูงควรใช้แนวทางในการนำองค์กรในวิถีสถานใหม่ อย่างไร

.....

.....

.....

2. ผู้บริหารสถานศึกษาควรใช้แนวทางในการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมในวิถีสถานใหม่อย่างไร

.....

.....

.....

การบริหารเชิงกลยุทธ์

3. ผู้บริหารสถานศึกษาควรใช้แนวทางการบริหารเชิงกลยุทธ์ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ในวิถีสถานใหม่อย่างไร

.....

.....

.....

4. ผู้บริหารสถานศึกษาควรใช้แนวทางการบริหารเชิงกลยุทธ์ ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติในวิถีสถานใหม่ อย่างไร

.....

.....

.....

5. ผู้บริหารสถานศึกษาควรใช้แนวทางในการรับฟังเสียงของลูกค้าในวิถีสถานใหม่อย่างไร

.....

.....

.....
 6. ผู้บริหารสถานศึกษาควรใช้แนวทางในการสร้างความผูกพันของลูกค้ำในวิถีสถานใหม่อย่างไร

.....

 การวัด วิเคราะห์และจัดการความรู้

7. ผู้บริหารสถานศึกษาควรใช้รูปแบบ กระบวนการใดในการวัด วิเคราะห์และจัดการความรู้ในวิถีสถานใหม่อย่างไร

.....

 8. ผู้บริหารสถานศึกษาควรใช้รูปแบบการจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ในวิถีสถานใหม่อย่างไร

.....

 การพัฒนาบุคลากร

9. ผู้บริหารสถานศึกษาควรจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่อย่างไร

.....

 10. ผู้บริหารสถานศึกษาควรจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่อย่างไร

.....

 การปฏิบัติกร

11. ผู้บริหารสถานศึกษาควรกำหนดกระบวนการปฏิบัติงานในวิถีสถานใหม่เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดอย่างไร

.....

.....

.....

12. ผู้บริหารสถานศึกษาควรวัดใช้แนวทางใดในการประเมินประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในวิถี
ฐานใหม่

.....

.....

.....

ผลลัพธ์

13. ผู้บริหารสถานศึกษาควรวัดใช้แนวทางใดในการประเมินผลลัพธ์ ด้านคุณภาพการศึกษาในวิถี
ฐานใหม่

.....

.....

.....

14. ผู้บริหารสถานศึกษาควรวัดใช้แนวทางใดในการประเมินผลลัพธ์ ด้านความพึงพอใจของผู้มี
ส่วนได้ส่วนเสียต่อสถานศึกษาในวิถีฐานใหม่

.....

.....

.....

15. ผู้บริหารสถานศึกษาควรวัดใช้แนวทางใดในการประเมินผลลัพธ์ ด้านบุคลากรในวิถีฐานใหม่

.....

.....

.....

16. ผู้บริหารสถานศึกษาควรวัดใช้แนวทางใดในการประเมินผลลัพธ์ ด้านการนำและการกำกับ
สถานศึกษาในวิถีฐานใหม่

.....

.....

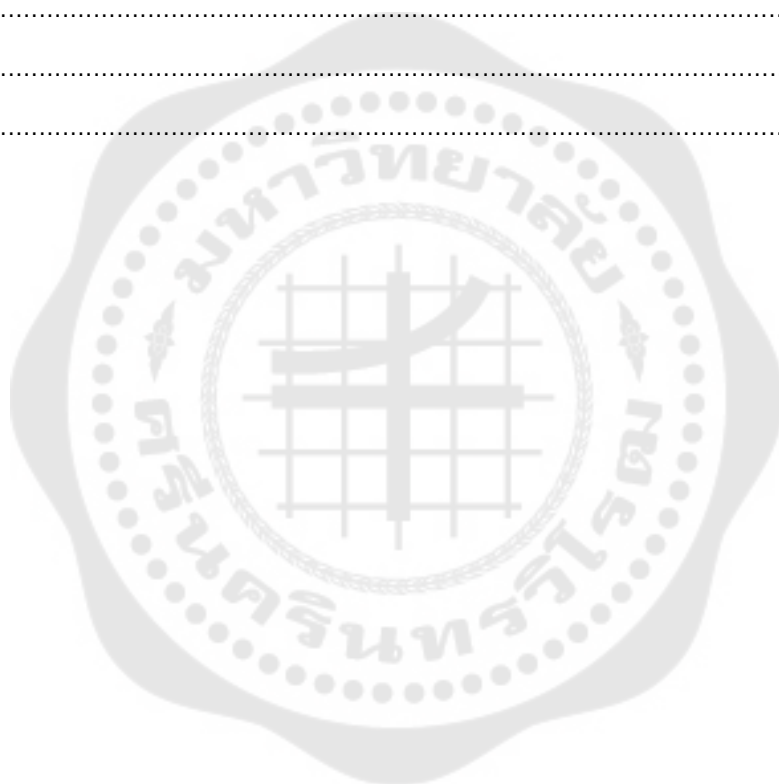
.....

17. ผู้บริหารสถานศึกษาควรวัดใช้แนวทางใดในการประเมินผลลัพธ์ ด้านการเงินและตลาดในวิถี
ฐานใหม่

.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....
.....
.....
.....



แบบพิจารณาข้อเสนอเชิงนโยบาย

การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถาณใหม่ของสถานศึกษาเอกชน คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของข้อเสนอเชิงนโยบาย
เกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถาณใหม่ของสถานศึกษาเอกชน หากท่านไม่
เห็นด้วยโปรดให้ข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน	ระดับความคิดเห็น	
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1.การปรับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเชิงพื้นที่ออกเป็นนโยบาย เพื่อเพิ่มความเร็วในการสนับสนุนระบบบริหารจัดการของสถานศึกษาแต่ละแห่ง โดยคำนึงถึงเรื่องการเดินทางทางสังคม (Social Distancing)		
ข้อเสนอแนะ		
2.จัดอบรมการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการจัดการเรียนการสอน และโปรแกรมการเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้กับครูและบุคลากรทางการศึกษา		
ข้อเสนอแนะ		
3.กำหนดนโยบายที่เปิดโอกาสให้สถานศึกษาเอกชนสามารถปรับเปลี่ยนกระบวนการเรียนรู้ หรือประยุกต์ใช้รูปแบบการเรียนการสอนได้หลายวิธีตามความเหมาะสม เช่น สถานศึกษาเอกชนเลือกประยุกต์ใช้รูปแบบการเรียนการสอนทั้งระบบการสอนออนไลน์กับทุกระดับชั้น หรือบางช่วงชั้นอาจเลือกใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือบางช่วงเดือนอาจให้นักเรียนสลับกันมาเรียน เป็นต้น		
ข้อเสนอแนะ		
4.การกำหนดแผนการขับเคลื่อนการศึกษาเพื่อกำหนดกรอบการสร้างกระบวนการเรียนรู้ตามบริบทและความพร้อมในแต่ละช่วงชั้นที่เหมาะสม โดยเน้นให้ผู้เรียนบรรลุสมรรถนะตามหลักสูตรที่กำหนดเป็นสำคัญโดยมุ่งหวัง		
ข้อเสนอแนะ		
5.การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการศึกษาในสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อทำหน้าที่ให้ความเห็นชอบ และสนับสนุนการดำเนินงานในภาพรวมตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ของสถานศึกษาและบุคคลให้ชัดเจนในการจัดการและปฏิบัติ ทั้งด้านวิชาการด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการจัดการเรียน การสอน และงบประมาณที่สอดคล้องกับมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social		

Distancing)		
ข้อเสนอแนะ		
6.กระจายงบประมาณจากส่วนกลางไปเพิ่มให้สถานศึกษาเอกชนจัดการศึกษาได้มีคุณภาพมากขึ้น		
ข้อเสนอแนะ		
นโยบายระดับสถานศึกษา		
การนำองค์กรวิถีฐานใหม่ ด้านการนำองค์กรและการกำกับองค์กรโดยผู้นำระดับสูง		
1.ประเมินสภาพสถานศึกษา และลดความเข้มข้นในการประเมินผลจากส่วนกลาง เป็นสำคัญ		
ข้อเสนอแนะ		
2.ออกแบบการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับบริบทปัญหาและความต้องการของชุมชนโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมแบบภาคีเครือข่าย เพิ่มจำนวนครูให้เพียงพอเพื่อปฏิรูปการสอนให้ผู้เรียน		
ข้อเสนอแนะ		
3.ผู้บริหารออกแบบการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับบริบทปัญหาและความต้องการของผู้ปกครอง/ชุมชน โดยกระบวนการมีส่วนร่วมแบบภาคีเครือข่าย		
ข้อเสนอแนะ		
การบริหารเชิงกลยุทธ์วิถีฐานใหม่ ด้านการวางแผนกลยุทธ์และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ		
1.จัดการเรียนการสอนทั้งแบบ Online และ Onsite โดยตระหนักถึง ความสำคัญของการใช้หลักสูตรเดียวกัน วัตถุประสงค์และมีเป้าหมายให้ผู้เรียนบรรลุสมรรถนะครบถ้วน ตามที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด		
ข้อเสนอแนะ		
2.ตั้งคณะกรรมการร่วมที่มาจาก 3 ฝ่าย ได้แก่ สถานศึกษา ผู้ปกครอง/ญาติของผู้เรียน และผู้นำ/ชุมชน/ท้องถิ่นเพื่อคัดกรองความพร้อมของนักเรียนแต่ละคนในเรื่องของการใช้สื่อการเรียนการสอน และการใช้ชีวิตช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)		
ข้อเสนอแนะ		
3.ผู้บริหารสถานศึกษากำหนดมาตรการที่มีความพร้อมในการจัดการเรียนการสอนทั้งแบบ Online และ Onsite		
ข้อเสนอแนะ		
ลูกค้าวิถีฐานใหม่-ด้านการรับฟังเสียงของลูกค้าและความผูกพันของลูกค้า		
1.จัดทำช่องทางติดต่อสื่อสารข้อมูลกับผู้ปกครองโดยตรง เช่น แอปพลิเคชัน		

ไลน์ ที่สามารถ สนทนา สร้างกลุ่ม ส่งข้อความ รูปภาพต่าง ๆ เพื่อติดตามและแก้ไข ปัญหาะหว่างการจัดการเรียนการสอน ให้กับผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพและ รวดเร็วมากขึ้น		
ข้อเสนอแนะ		
2.สถานศึกษาสื่อสารให้ผู้ปกครองทราบความจำเป็นของมาตรการ เปิด-ปิด สถานศึกษา		
ข้อเสนอแนะ		
3.จัดทำคู่มือสำหรับผู้ปกครองสำหรับสนับสนุน บุตรหลาน ในกรณีเรียนที่บ้าน เช่น วิธีการใช้อุปกรณ์ดิจิทัล เพื่อเรียนออนไลน์ แนวทางแก้ปัญหาเบื้องต้น		
ข้อเสนอแนะ		
การวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้วิถีใหม่ ด้านการวัดวิเคราะห์ปรับปรุงความรู้และการจัดการ สารสนเทศ		
1.จัดการศึกษาโดยคำนึงถึงตัวผู้เรียนเป็นหลัก ใช้โรงเรียนเป็นฐานวางแนวทางการ บริหารงาน ออกเป็นการบริหารจัดการทั่วไป และการบริหารวิชาการ เช่น ขนาด ห้องเรียน และการจัดการเรียนการสอน ให้ครูผู้สอนเป็นผู้ออกแบบรูปแบบการสอน จัดเตรียมเอกสารประกอบการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้เรียน		
ข้อเสนอแนะ		
2.ปรับลดเวลาเรียนในห้องเรียนให้น้อยลง เพื่อให้นักเรียนได้ศึกษาค้นคว้า ด้วย ตนเองนอกห้องเรียนในรูปแบบการเรียนรู้แบบ Online และรูปแบบอื่น ๆ โดยจัดหา อุปกรณ์เทคโนโลยี สารสนเทศที่จำเป็นในการจัดการเรียนการสอน โปรแกรมการ เรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และจัดอบรมการใช้ งานโปรแกรมผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์		
ข้อเสนอแนะ		
3.ปรับเปลี่ยนกระบวนการเรียนรู้ หรือประยุกต์ใช้รูปแบบการเรียนการสอนได้ หลายวิธีตามความเหมาะสม เช่น สลับช่วงเวลาเรียนเพื่อลดจำนวนนักเรียนลงกึ่ง หนึ่ง ตามความพร้อมของสถานศึกษาเอกชนในแต่ละพื้นที่		
ข้อเสนอแนะ		
4.จัดการศึกษาระดับปฐมวัยและระดับประถมศึกษาได้รับการเรียนรู้แบบ Onsite โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีความปลอดภัยและไม่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (COVID-19) เนื่องจากการเรียนรู้หลักผ่านทางออนไลน์ของ สถานศึกษาอาจไม่สามารถตอบสนองต่อผู้เรียนในระดับปฐมวัยและระดับ ประถมศึกษาได้		
ข้อเสนอแนะ		

การพัฒนาบุคลากรวิธีฐานใหม่ ด้านสภาพแวดล้อมองค์กร และความผูกพันของบุคลากร		
1.การพัฒนาความรู้ของครูในด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับการจัดการเรียนรู้ Online และ จัดทำระบบการจัดการเรียนรู้ (Learning Management System)		
ข้อเสนอแนะ		
2.ให้ครูผู้สอนได้ออกแบบการจัดการเรียนการสอนตามสถานการณ์และสภาพความพร้อมของห้องเรียน		
ข้อเสนอแนะ		
3.ครูผู้สอนจัดการศึกษาให้ผู้เรียนทุกคนตามหลักสูตรการเรียนการสอนและบรรลุตัวชี้วัดรายวิชาที่หลักสูตรกำหนดไม่ว่าจะจัดการเรียนในรูปแบบใดโดยคำนึงถึงผู้เรียนเป็นเป้าหมายสำคัญ		
ข้อเสนอแนะ		
การปฏิบัติกรวิธีฐานใหม่ ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน		
1.ทำความสะอาดสถานที่โดยรอบอาคารเรียน ห้องเรียน ห้องอเนกประสงค์ โต๊ะเก้าอี้ ที่นั่ง อุปกรณ์ เครื่องมือ พื้นผิวสัมผัสหรือจุดสัมผัสร่วม ห้องน้ำ ห้องส้วม อ่างล้างมือ และจุดเสี่ยง		
ข้อเสนอแนะ		
2.จัดให้มีจุดบริการล้างมือด้วยน้ำและสบู่ หรือแอลกอฮอล์ 70% ล้างมือหน้าประตูทางเข้า-ออกสถานศึกษา ห้องเรียน หรืออาคารเรียน โรงอาหาร โรงครัว ห้องน้ำ โคมหรืออาคารสถานที่ในร่ม และบริเวณที่มีการสัมผัสร่วมกันต่าง ๆ		
ข้อเสนอแนะ		
3.สถานศึกษาจัดเวลาในการพักรับประทานอาหารกลางวันให้ผู้เรียนได้สลับเวลาพัก โดยควรแบ่งช่วงการพักออกเป็นช่วงๆ โดยเน้นมาตรการรักษาระยะห่าง (Social Distancing) เป็นสำคัญ		
ข้อเสนอแนะ		
ผลลัพธ์วิธีฐานใหม่ ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บุคลากร และการนำและการกำกับสถานศึกษา และการเงินและตลาด		
ผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ความสำคัญกับการตรวจติดตามผลลัพธ์ที่เป็นผลจากการดำเนินการด้านการปฏิบัติกรวิธีฐานใหม่เพื่อใช้พยากรณ์ผลการดำเนินการของสถานศึกษาในอนาคต		
ผู้บริหารสถานศึกษานำผลลัพธ์การปฏิบัติงานวิธีฐานใหม่ไปกำหนดกลยุทธ์การปฏิบัติเพื่อสะท้อนเป้าประสงค์ของผลสำเร็จท้ายสุดตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถานศึกษาวิธีฐานใหม่		
ผู้นำระดับสูงติดตามและประเมินผลการดำเนินการความมั่นคงทางการเงินของสถานศึกษาโดยกำหนดตัวชี้วัดทางการเงิน รวมถึงรายได้ งบประมาณ กำไร		

หรือขาดทุน ฐานะด้านเงินสด (Cash position) มูลค่าสินทรัพย์สุทธิ (net assets) อัตราส่วนหนี้สิน (debt leverage) วงจรเงินสด (Cash-to-cash cycle time) กำไร สุทธิต่อหุ้น ประสิทธิภาพของการดำเนินการด้านการเงิน การเก็บเงิน (collections) การเรียกเก็บเงิน (billing) การบริหารลูกหนี้ (receivables) และผลตอบแทน ทางการเงินในวิธีฐานใหม่		
ข้อเสนอแนะ		

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

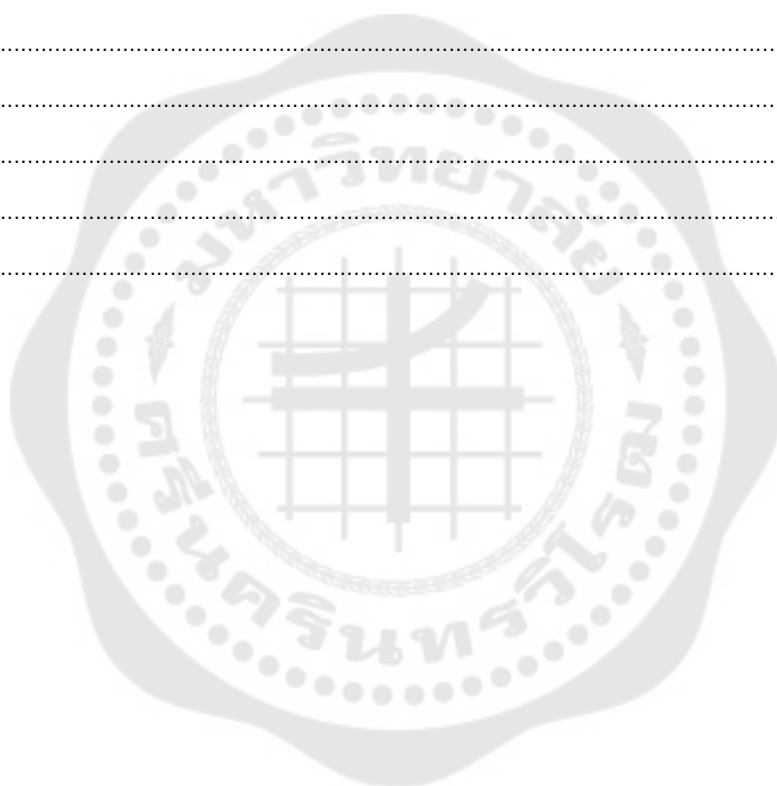
.....

.....

.....

.....

.....





ภาคผนวก ช
หนังสือรับรองจริยธรรม, หนังสือขอความอนุเคราะห์



หนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยของข้อเสนอการวิจัย
เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมการวิจัยและยินยอม

หมายเลขข้อเสนอการวิจัย SWUEC-G- 513/2564E

ข้อเสนอการวิจัยนี้และเอกสารประกอบของข้อเสนอการวิจัยตามรายการแสดงด้านล่าง ได้รับการพิจารณาจาก คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแล้ว คณะกรรมการฯ มีความเห็นว่าข้อเสนอการวิจัยที่จะดำเนินการมีความสอดคล้องกับหลักจริยธรรมสากล ตลอดจนกฎหมาย ข้อบังคับและ ข้อกำหนดภายในประเทศ จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยตามข้อเสนอการวิจัยนี้ได้

ชื่อโครงการวิจัยเรื่อง: การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน
ชื่อผู้วิจัยหลัก: นางสาว สุนิสา เทศเขียว
สังกัด: คณะศึกษาศาสตร์
เอกสารที่รับรอง: 1. แบบเสนอโครงการวิจัย
2. โครงการวิจัย
3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย
4. หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย

เอกสารที่พิจารณาทบทวน

1. แบบเสนอโครงการวิจัย	ฉบับที่ 1 วัน/เดือน/ปี 28 ธันวาคม 2564
2. โครงร่างการวิจัย	ฉบับที่ 1 วัน/เดือน/ปี 28 ธันวาคม 2564
3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย	ฉบับที่ 1 วัน/เดือน/ปี 28 ธันวาคม 2564
4. หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย	ฉบับที่ 1 วัน/เดือน/ปี 28 ธันวาคม 2564

(ลงชื่อ).....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทันตแพทย์หญิงณปภา เอี่ยมจิรกุล)

กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

(ลงชื่อ).....

(แพทย์หญิงสุรีพร ภัทรสุวรรณ)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

หมายเลขรับรอง : SWUEC/E/G- 513/2564

วันที่ให้การรับรอง : 28/12/2564

วันหมดอายุใบรับรอง : 28/12/2565

ที่ อว 8718/105



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

17 มกราคม 2565

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่รายชื่อโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษาในกรุงเทพมหานคร
เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มงานทะเบียน

เนื่องด้วย นางสาวสุนิสา เทศเขียว นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโท เรื่อง "การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสถานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระภาพ เพชรมาลัยกุล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ ไปณะทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท

ในการนี้ นิสิตขออนุญาตเผยแพร่รายชื่อโรงเรียนเอกชน ประเภทสามัญศึกษา ในกรุงเทพมหานคร เพื่อใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาขออนุญาต และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ธีรชัย เอกปัญญาสกุล)

รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081 638 0449



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานบริหารและธุรการ บัณฑิตวิทยาลัย โทร. 15644

ที่ อว 8718.1/179

วันที่ 24 มกราคม 2565

เรื่อง ขออนุมัติคราะห์เชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวสุนิสา เทศเขียว นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโท เรื่อง “การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีฐานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระภาพ เพชรมาลัยกุล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ โปณะทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทร์ศมภ์ กุติอริยวัฒน์ เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบสอบถาม เรื่อง “การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีฐานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน” ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับบุคลากรของท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ โทร. 081 638 0449

จึงเรียนมาเพื่อขออนุมัติคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ ให้ นางสาวสุนิสา เทศเขียว และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานบริหารและธุรการ บัณฑิตวิทยาลัย โทร. 15644
 ที่ อว 8718.1/179 วันที่ 24 มกราคม 2565
 เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ
 เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวิกา ตั้งประภา

เนื่องด้วย นางสาวสุนิสา เทศเขียว นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีฐานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระภาพ เพชรมาลัยกุล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ โปณะทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม เรื่อง “การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีฐานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน” ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ โทร. 081 638 0449

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ ให้ นางสาวสุนิสา เทศเขียว และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ธีระภาพ เพชรมาลัยกุล

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ อว 8718/178



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

24 มกราคม 2565

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ
เรียน ดร.วิภาวดี ชีวะผลาบูรณ์

เนื่องด้วย นางสาวสุนิสา เทศเขียว นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีฐานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระภาพ เพชรมาลัยกุล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ โปณะทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม เรื่อง “การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีฐานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน” ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ ให้ นางสาวสุนิสา เทศเขียว และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ธีระชัย เอกปัญญาสกุล)
รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081 638 0449

ที่ อว 8718/178



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

24 มกราคม 2565

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ
เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารุวรรณ ถวิลการ

เนื่องด้วย นางสาวสุนิสา เทศเขียว นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโท เรื่อง “การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีฐานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระภาพ เพชรมาลัยกุล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ โปณะทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม เรื่อง “การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีฐานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน” ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ ให้ นางสาวสุนิสา เทศเขียว และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081 638 0449



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานบริหารและธุรการ บัณฑิตวิทยาลัย โทร. 15644

ที่ อว 8718.1/179

วันที่ 24 มกราคม 2565

เรื่อง ขออนุมัติคราะห์เชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา

เนื่องด้วย นางสาวสุนิสา เทศเขียว นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโท เรื่อง “การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีฐานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระภาพ เพชรมาลัยกุล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ โปณะทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจครา ประเสริฐสิน เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบสอบถาม เรื่อง “การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีฐานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน” ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับบุคลากรของท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ โทร. 081 638 0449

จึงเรียนมาเพื่อขออนุมัติคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ ให้ นางสาวสุนิสา เทศเขียว และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ อว 8718/443



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

21 กุมภาพันธ์ 2565

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน เลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

เนื่องด้วย นางสาวสุนิสา เทศเขียว นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีฐานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระภาพ เพชรมาลัยกุล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ โปณะทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ นิสิตขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล โดยใช้ แบบสอบถามออนไลน์ เรื่อง “การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีฐานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน” กับ ผู้อำนวยการ ผู้จัดการ ผู้บริหาร ในสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในระบบโรงเรียนประเภทสามัญศึกษา ในกรุงเทพมหานคร ผ่านทาง <https://forms.gle/haGhw556oLnLbZrv8> หรือ QR code เพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัย และข้อมูลงานวิจัยเป็นไปตามระเบียบเกี่ยวกับการทำวิจัยในมนุษย์ที่ได้รับอนุมัติแล้ว ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2565 ถึงเดือนเมษายน 2565 ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาขอความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

แบบสอบถาม QR code



สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

ที่ อว 8718/742



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์โรดม
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

22 มีนาคม 2565

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน ศาสตราจารย์ ดร.พทุธิ์ ศิริบรรณพิทักษ์

เนื่องด้วย นางสาวสุนิสา เทศเขียว นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทร์โรดม ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีฐานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระภาพ เพชรมาลัยกุล และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ โปณะทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ นิสิตขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เรื่องการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีฐานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน กับ ท่าน โดยใช้การประชุมผ่านระบบออนไลน์ (ZOOM MEETING) เพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัย ระหว่างเดือนมีนาคม 2565 ถึงเดือนเมษายน 2565 ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาขอความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081 638 0449

e-Mail: sunisa.tetkhiaw@g.swu.ac.th

ที่ อว 8718/443



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

21 กุมภาพันธ์ 2565

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เขียน

เนื่องด้วย นางสาวสุนิสา เทศเขียว นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโท เรื่อง "การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระภาพ เทชรมาลัยกุล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ โปณะทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท

ในการนี้ นิสิตขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล โดยใช้ แบบสอบถามออนไลน์ เรื่อง "การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีสานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน" กับ ผู้บริหารในสถานศึกษาของท่าน ผ่านทาง <https://forms.gle/haGhw556oLnLbzv8> หรือ QR code เพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัย และข้อมูลงานวิจัยเป็นไปตามระเบียบเกี่ยวกับการทำวิจัยในมนุษย์ที่ได้รับอนุมัติแล้ว ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2565 ถึงเดือนเมษายน 2565 ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาขอความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ธีรชัย เอกปัญญาสกุล)

รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

แบบสอบถาม QR code



สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081 638 0449

ที่ อว 8718/742



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

22 มีนาคม 2565

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน เลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

เนื่องด้วย นางสาวสุนิสา เทศเขียว นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโท เรื่อง "การบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีฐานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระภาพ เพชรมาลัยกุล และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ โปณะทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท

ในการนี้ นิสิตขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) เรื่องการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในวิถีฐานใหม่ของสถานศึกษาเอกชน กับ ท่านเลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน และผู้บริหารของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จำนวน 2 ท่าน โดยใช้การประชุมผ่านระบบออนไลน์ (ZOOM MEETING) เพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัย ระหว่างเดือนมีนาคม 2565 ถึงเดือนเมษายน 2565 ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาขอความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ธีระชัย เอกปัญญาสกุล)
รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081 638 0449

e-Mail: sunisa.tetkhiaw@g.swu.ac.th

ประวัติผู้เขียน

