

การประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพองค์กร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

Needs Assessment in Development of Quality Organization Management Model in Primary Educational Service Area Offices

สิทธิชัย เวศสุวรรณ¹, ดร.ปีทมา รูปสุวรรณกุล², ดร.รังสรรค์ มณีเล็ก³

¹นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

²ประธานควบคุมวิทยานิพนธ์, ³อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพที่เป็นจริง และสภาพที่ควรจะเป็นในการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพองค์กรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา 2) เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพองค์กรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ใช้วิธีการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น (Needs Assessment Research) วิธีดำเนินการแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน 1) กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย 2) ศึกษาสภาพที่เป็นจริง และสภาพที่ควรจะเป็นในการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพองค์กรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา 3) ประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพองค์กรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และผู้อำนวยการกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จำนวน 612 คน ได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) หาค่าความต้องการจำเป็นโดยวิธี Priority Needs Index แบบปรับปรุง (PNI_{Modified})

ผลการวิจัย พบว่า

1. สภาพที่เป็นจริงของการบริหารคุณภาพองค์กรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา รวมทุกด้าน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = .719)
2. สภาพที่ควรจะเป็นของการบริหารคุณภาพองค์กรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา รวมทุกด้าน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = .588)
3. ความต้องการจำเป็นในการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพองค์กรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา โดยรวมทุกด้าน กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นทุกรายการ โดยมีค่า PNI_{Modified} อยู่ระหว่าง 0.16 ถึง 0.12 โดยภาพรวมเฉลี่ย 0.12

คำสำคัญ : การประเมินความต้องการจำเป็น / การบริหารคุณภาพองค์กร / สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษา

Abstract

The purposes of this research were: 1) to study the degree of success and importance of quality organization management to development model; and 2) to study needs assessment for development the model of quality organization management in primary educational service area offices. The research was undertaken using a need assessment research that consisted of 3 step as follows: 1) Conceptual research framework. 2) Study the degree of success and importance of Priority Need Index for development the model of quality organization management in primary educational service area offices. 3) Needs assessment to development the model of quality organization management in primary educational service area offices. The samples used in this research were from 612 directors, deputy directors, group directors of the primary educational service area offices who were selected by the multi-stage random sampling. Statistics used to contents analysis, the percentage, mean (\bar{X}), standard deviation (S.D.) and Priority Needs Index Modified (PNI_{Modified})

The research results were as follows:

1. The degree of success of a quality organization management in primary educational service area offices, including all the overall average was high ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = .719)
2. The importance of a quality organization management in primary educational service area offices, including all aspects of the overall average was high ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = .588)
3. Needs to development the model of quality organization management in primary educational service area offices, by all groups of the samples are essential requirements for all items with the PNI_{Modified} between 0.16 to 0.12 overall average of (0.12)

Keywords: Need Assessment / Quality Organization Management / Primary Educational Service Area Offices

บทนำ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2552: 35-38) ได้มีการติดตามและประเมินผลการขับเคลื่อนนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประจำปีงบประมาณ 2551 ระยะที่ 2 (A3) ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พบว่า ผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 5 กลยุทธ์ ประกอบด้วย กลยุทธ์ที่ 1 คุณธรรมนำความรู้ น้อมนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่การปฏิบัติ กลยุทธ์ที่ 2 ขยายโอกาสทางการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างกว้างขวางและทั่วถึง กลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ กลยุทธ์ที่ 4 กระจายอำนาจ และส่งเสริมความเข้มแข็งให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา และกลยุทธ์ที่ 5 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง ชุมชนภาคเอกชน และท้องถิ่นในการจัดการศึกษาผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานในภาพรวมทั้ง 5 กลยุทธ์ พบว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาส่วนใหญ่มีระดับคุณภาพดี จำนวน 153 เขต คิดเป็นร้อยละ 82.70 มีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพียง 10 เขต คิดเป็นร้อยละ 5.41 ที่มีระดับคุณภาพของ

ผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานระดับดีมาก และจำนวน 22 เขต คิดเป็นร้อยละ 11.89 ที่มีผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานในระดับพอใช้

จากสภาพปัญหาความแตกต่างด้านคุณภาพการบริหารจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานดังที่กล่าวมาและข้อเสนอการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง ให้มีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการใหม่ ตลอดจนมีการนำระบบและวิธีการบริหารจัดการแนวใหม่มาใช้ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2552: 22-23) และประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยในช่วงระยะปี พ.ศ. 2551-พ.ศ. 2555 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2551: 28) หน่วยงานราชการต้องยึดประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก โดยการยกระดับการให้บริการและการทำงาน เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชน มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง บุคลากรมีความพร้อมและความสามารถในการเรียนรู้ คิดริเริ่ม เปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองของประเทศ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารการศึกษาจะต้องค้นคว้านวัตกรรมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีความเหมาะสม สอดคล้องกับบทบาทภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ดังนั้น หากมีการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพองค์กรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จะเกิดประโยชน์อย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน และเกิดประสิทธิผลโดยตรงต่อการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพที่เป็นจริง และสภาพที่ควรจะเป็นในการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพองค์กรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
2. เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพองค์กรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา 183 เขต จำนวน 2,124 คน ผู้อำนวยการกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จำนวน 1,281 คน รวมกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 619 คน ได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) โดยใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ เครจซี และมอร์แกน (Krejcie; & Morgan, 1970: 607-610)
2. ด้านตัวแปรที่ศึกษา
 - 2.1 สภาพที่เป็นจริง และสภาพที่ควรจะเป็นในการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพองค์กรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
 - 2.2 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพองค์กรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
3. ด้านเวลาที่ศึกษา ปีการศึกษา 2555-2556

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดหลักการทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของ

1.1 แนวคิดการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Management: TQM) การบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ซึ่งมีแนวคิดมาจากนักวิชาการด้านคุณภาพ ได้แก่

จูรัน (Juran, 1989). คุณภาพ คือ ความเหมาะสมกับการใช้งานของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์หรือผู้รับบริการ เริ่มต้นแนวคิดเกี่ยวกับลูกค้ายภายในและให้ความสำคัญกับต้นทุนคุณภาพ (Cost of Quality) โดยพิจารณาประโยชน์ใช้สอยและการควบคุมด้วยการบริหารคุณภาพ Juran กล่าวว่า การจัดการคุณภาพจะประกอบด้วย การวางแผนคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ และการปรับปรุงคุณภาพ

เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2545: 16) ได้สรุปความหมายการจัดการคุณภาพว่าเป็นปรัชญาและแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร โดยมุ่งเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมุ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยการใช้เทคนิคและเครื่องมือในการจัดการคุณภาพต่าง ๆ

1.2 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) มีองค์ประกอบ 2 ส่วน ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2550: 7-107)

1.2.1 ลักษณะสำคัญขององค์กร

1.2.2 เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วยเกณฑ์ 7 หมวด คือ

หมวด 1 การนำองค์กร

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมเกียรติ ชิดไชสง (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรสำหรับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการบริหารคุณภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยเฉลี่ยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีการปฏิบัติร้อยละ 63.33 ไม่มีการปฏิบัติ 36.77 ปัญหาการบริหารคุณภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 2) แนวทางการแก้ปัญหาที่สำคัญ ได้แก่ การอบรมพัฒนาบุคลากร การจัดสรรและระดมทรัพยากร การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม การปรับโครงสร้างองค์กร การจัดตั้งคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการบริหาร การจัดตั้งทีมคุณภาพ การใช้เครื่องมือคุณภาพ การจัดตั้งกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา การประเมินผล การรายงาน การรับรองผล การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ การสร้างขวัญและกำลังใจ และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ญาณิศา บุญจิตร์ (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผล

องค์การของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) องค์ประกอบและตัวชี้วัดประสิทธิผล องค์การของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ 31 ตัวชี้วัด 2) ประสิทธิภาพองค์การของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามี 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยด้านกระบวนการภายในมีประสิทธิผลสูงสุด รองลงมาคือ ด้านผู้รับบริการ และด้านการเงิน ตามลำดับ ส่วนด้านการเรียนรู้และการพัฒนา อยู่ในระดับปานกลาง 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 8 ปัจจัยได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอก นโยบายการบริหารและการปฏิบัติโครงสร้างองค์การ คุณภาพบุคลากร ลักษณะงาน ลักษณะผู้รับบริการ เทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์การ ร่วมกันอธิบายประสิทธิผลองค์การของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ได้ร้อยละ 88.00

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น (Needs Assessment Research) แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยการศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ แนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่ควรจะเป็นในการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพองค์กรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
3. ประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพองค์กรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ตามขั้นตอนดังนี้

- 1) กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยการศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)
- 2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและวิธีการสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามหลักการและทฤษฎีและปรับปรุงจากเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Management Quality Award: PMQA) รูปแบบสมการข้อมูลตอบสนองคู่ สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่ควรจะเป็นในการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพองค์กรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ เสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ด้วยการให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา มีค่า IOC ระหว่าง 0.80-1.00 แล้วนำไปทดลองใช้และตรวจสอบความเที่ยงด้วยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ 0.64 - 0.95 ความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.99
- 3) การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ถึงผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างการวิจัยเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและการส่งกลับถึงผู้วิจัย โดยดำเนินการส่ง-รับทางไปรษณีย์ลงทะเบียน
- 4) การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาสภาพที่เป็นจริง และสภาพที่ควรจะเป็นในการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพองค์กรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติภาคบรรยาย โดยใช้สถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพองค์กรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ดำเนินการโดยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพที่เป็นจริง และผลการวิเคราะห์สภาพที่ควรจะเป็นในขั้นตอนที่ 2 มาวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ด้วยวิธี Priority Needs Index แบบปรับปรุง โดยใช้สูตร $PNI = (I-D)/D$ (สุวิมล ว่องวานิช, 2550: 275-279).

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาสภาพที่เป็นจริง และสภาพที่ควรจะเป็น ในการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพองค์กรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พบว่า

1. สภาพที่เป็นจริงของการบริหารคุณภาพองค์กร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา รวมทุกด้าน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = .719) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = .752) รองลงมา คือ ด้านการนำองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = .706) ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = .739) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = .860) ตามลำดับ

2. ในส่วนของสภาพที่ควรจะเป็นของการบริหารคุณภาพองค์กรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา รวมทุกด้าน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = .588) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = .609) รองลงมา คือด้านการนำองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = .576) ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = .622) และลำดับสุดท้าย คือด้านการจัดกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = .664) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพองค์กรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

1. ผลการประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพองค์กรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา โดยรวมทุกด้าน กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นทุกรายการ โดยมีค่า $PNI_{Modified}$ อยู่ระหว่าง 0.16 ถึง 0.12 โดยภาพรวมเฉลี่ย 0.12 รายการที่มีความต้องการจำเป็นที่พบว่า มีค่า $PNI_{Modified}$ สูงสุด มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 คือ การจัดการกระบวนการ (0.16) ลำดับที่ 2 คือ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (0.16) ลำดับที่ 3 คือ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (0.14) ลำดับสุดท้าย คือ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (0.12)

อภิปรายผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาสภาพที่เป็นจริง และสภาพที่ควรจะเป็น ในการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพองค์กรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พบว่า

1. สภาพที่เป็นจริงของการบริหารคุณภาพองค์กร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา รวมทุกด้าน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = .719) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ารายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = .752) รองลงมา คือ ด้านการนำองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = .706) ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = .739) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = .860) ตามลำดับ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ สอดคล้องกับ สมเกียรติ ชิดไธสง (2553) ทั้งนี้เนื่องจากได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรสำหรับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการบริหารคุณภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยเฉลี่ยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีการปฏิบัติ ร้อยละ 63.33 ไม่มีการปฏิบัติ 36.77 ปัญหาการบริหารคุณภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 2) แนวทางการแก้ปัญหาที่สำคัญ ได้แก่ การอบรมพัฒนาบุคลากร การจัดสรรและระดมทรัพยากร การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม การปรับโครงสร้างองค์กร การจัดตั้งคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการบริหาร การจัดตั้งทีมคุณภาพ การใช้เครื่องมือคุณภาพ การจัดตั้งกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา การประเมินผล การรายงาน การรับรองผล การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ การสร้างขวัญและกำลังใจ และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

2. สภาพที่ควรจะเป็นของการบริหารคุณภาพองค์กรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา รวมทุกด้าน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = .588) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = .609) รองลงมา คือ ด้านการนำองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = .576) ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = .622) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการจัดกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = .664) ตามลำดับ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ญาณีตา บุญจิตร (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) องค์กรประกอบและตัวชี้วัดประสิทธิผลองค์กรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประกอบด้วย 4 องค์กรประกอบ 31 ตัวชี้วัด 2) ประสิทธิภาพองค์กรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามี 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยด้านกระบวนการภายในมีประสิทธิผลสูงสุด รองลงมาคือ ด้านผู้รับบริการ และด้านการเงิน ตามลำดับ ส่วนด้านการเรียนรู้และการพัฒนา อยู่ในระดับปานกลาง 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 8 ปัจจัย ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอก นโยบายการบริหารและการปฏิบัติโครงสร้างองค์กร คุณภาพบุคลากร ลักษณะงาน ลักษณะผู้รับบริการ เทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กร ร่วมกันอธิบายประสิทธิผลองค์กรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ได้ร้อยละ 88.00

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพองค์กรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พบว่า

1. ความต้องการจำเป็นในการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพองค์กรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา โดยรวมทุกด้าน กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นทุกรายการ โดยมีค่า $PNI_{Modified}$ อยู่ระหว่าง 0.16 ถึง 0.12 โดยภาพรวมเฉลี่ย 0.12 รายการที่มีความต้องการจำเป็นที่พบว่ามีความ $PNI_{Modified}$ สูงสุด มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 คือ การจัดการกระบวนการ (0.16) ลำดับที่ 2 คือ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (0.16) ลำดับที่ 3 คือ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (0.14) ลำดับสุดท้ายคือ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (0.12) สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2553: 1-2) ที่กล่าวถึง ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยในช่วงระยะปี พ.ศ. 2551-พ.ศ. 2555 ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเสนอ ซึ่งแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย

ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง บุคลากรมีความพร้อมและความสามารถในการเรียนรู้ คิดริเริ่ม เปลี่ยนแปลง และปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ต่าง ๆ

2. การที่ผลปรากฏเช่นนี้อาจเนื่องจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ผู้อำนวยการกลุ่ม ได้รับความพัฒนาจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ในการปฏิบัติตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ รวมทั้งความตื่นตัวจากกระแสโลกาภิวัตน์ ที่เป็นปัจจัยเอื้อต่อการแสวงหาความรู้ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างกว้างขวางจึงทำให้มีความรู้ ความเข้าใจ และมีความตระหนักในประเด็นยุทธศาสตร์ดังกล่าวเป็นอย่างดี

จึงสรุปได้ว่า ผลการวิจัยการประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพองค์กรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาครั้งนี้ มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาเบื้องต้นเกี่ยวกับสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่ควรจะเป็นในการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพองค์กรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นอกจากนี้ยังสอดคล้องตามแนวคิดการบริหารคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้บริหารระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ควรมีการนำการบริหารคุณภาพองค์กรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่มุ่งเน้นการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การนำองค์กร และมุ่งเน้นผลลัพธ์การดำเนินการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพองค์กรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- ญาณิศา บุญจิตร์. (2552). การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณยศึกษิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. เรื่องวิทยุ์เกษสุวรรณ. (2545). การจัดการคุณภาพ: จาก TQC ถึง TQM, ISO 9000 และการประกันคุณภาพ. กรุงเทพฯ: บพิชการพิมพ์.
- สมเกียรติ ชิดไธสง. (2553). การพัฒนาระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรสำหรับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณยศึกษิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษิตขั้นพื้นฐาน. (2550). การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ **เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2550**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษิตขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ. ผู้แต่ง.
- _____. (2552). **สรุปผลการติดตามและประเมินผลการขับเคลื่อนนโยบาย สำนักงานคณะกรรมการการศึกษิตขั้นพื้นฐาน ประจำปี 2551 ระยะที่ 2 (A2) ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษิต**. กรุงเทพฯ: อักษรไทย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2551). **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551-พ.ศ. 2555)**. กรุงเทพฯ: สืบค้นเมื่อ 5/3/2012./จาก www.opdc.go.th.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษิต. (2552). **ข้อเสนอการปฏิรูปการศึกษิตในทศวรรษที่สอง (พ.ศ. 2552-2561)**. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2550). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ธรรมดาเพรส.
- Juran, J.M. (1989). **Juran's quality control handbook 4th ed**. New York: McGraw-Hill.
- Krejcie, R.V., & Morgan, D.W. (1970). **Determining sample size for research**. In Journal of Educational and Psychological Measurement, 30(3), 607-610.