



แนวทางการบริหารโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ไทย
ของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส ตามแนวคิดการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ
MANAGEMENT APPROACHES BASED ON
THE TOTAL QUALITY MANAGEMENT CONCEPT IN THE THAI LANGUAGE, CULTURE AND
HISTORY PROGRAM AT CAMPUSES OF WELLS INTERNATIONAL SCHOOL

นายศัสวิน เข้มแดง *

Yasussawin Khemdaeng

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทรัตน์ เจริญกุล **

Asst. Prof. Nantarat Charoenkul, Ph.D.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ไทยของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส ตามแนวคิดการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ และ 2) นำเสนอแนวทางการบริหารโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ไทยของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส ตามแนวคิดการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และแบบประเมินความเหมาะสมและเป็นไปได้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์หาค่าดัชนีลำดับความต้องการจำเป็น ฐานนิยม และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทย และประวัติศาสตร์ไทยของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส ตามแนวคิดการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($M = 3.467$, $SD = 0.608$) และมาก ($M = 4.345$, $SD = 0.238$) ตามลำดับ โดยที่มีความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ การบริหารงานวิชาการ ($PNI_{Modified} = 1.012$) การบริหารงานบุคลากร บริหารงานทั่วไป ($PNI_{Modified} = 0.868$) และการบริหารงานบุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.755$) ตามลำดับ แนวทางการบริหารโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ไทยของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส ตามแนวคิดการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ มีทั้งหมด 3 แนวทาง ดังนี้ 1) ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายทางสังคมในการบริหารงานวิชาการ 2) พัฒนาการสร้างเครือข่ายทางสังคมในการบริหารงานบุคลากร และ 3) ปรับปรุงการให้ความสำคัญกับลูกค้าในการบริหารงานทั่วไป

*นิสิตมหาบัณฑิตสาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

*Graduate Student of Education Administration Division, Department of Educational Policy Management, and Leadership,

Faculty of Education, Chulalongkorn University

E-mail Address: yasussawin@hotmail.com

**อาจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**Lecturer of Education Administration Division, Department of Educational Policy Management, and Leadership,

Faculty of Education, Chulalongkorn University

E-mail Address: nantarat.c@chula.ac.th

ISSN 1905-4491

Abstract

This study aimed to 1) study the present and desirable states of the administration based on the Total Quality Management concept of the *Thai Language, Culture and History* program at campuses of Wells International School, and 2) propose new or revised management approaches based on the Total Quality Management concept for the *Thai Language, Culture and History* program at campuses of Wells International School. The population comprised the members of Wells International School campuses. The research instruments were questionnaires, and appropriability and possibility of evaluation forms. The data were analyzed by frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, PNI modified, mode and content analysis.

The results were as follows. The present and the desirable states of the administration based on the Total Quality Management concept for the *Thai Language, Culture and History* program of Wells International School campuses were at the medium level ($M = 3.467$, $SD = 0.608$) and the high level ($M = 4.345$, $SD = 0.238$), respectively. The first priority needs index was the academic administration ($PNI_{Modified} = 1.012$); the second priority needs index was the personnel administration ($PNI_{Modified} = 0.868$); and the last priority needs index was the general administration the personnel administration ($PNI_{Modified} = 0.755$). There were three management approaches based on the Total Quality Management concept in the *Thai Language, Culture and History* program of Wells International School campuses, which were 1) to promote societal networking in academic administration, 2) to develop customer-focused personnel administration, and 3) to improve customer-focused general administration.

คำสำคัญ: การบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร / โปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทย และประวัติศาสตร์ไทย / โรงเรียนนานาชาติ

KEYWORDS: TOTAL QUALITY MANAGEMENT / THAI LANGUAGE, CULTURE AND HISTORY PROGRAM / INTERNATIONAL SCHOOL

บทนำ

ด้วยโรงเรียนนานาชาติเป็นโรงเรียนในระบบ ประเภทโรงเรียนนโยบายพิเศษ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (สช.) กระทรวงศึกษาธิการ การบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนนานาชาติจึงมีความเป็นอิสระในด้านนโยบายและการบริหารจัดการ โดยมีการกำกับ ติดตาม และการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาจากหน่วยงานต้นสังกัด ตามที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และกำหนดให้โรงเรียนทุกประเภทดำเนินการวางระบบและดำเนินการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่องทุกปี (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553) นอกจากนั้นยังกำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดติดตามตรวจสอบคุณภาพของการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปี และสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (สช.) ซึ่งเป็นต้นสังกัดของโรงเรียนนานาชาติได้กระทำการตามบทบัญญัติของกฎหมายดังกล่าว

ด้วยเหตุผลดังกล่าวมาแล้วข้างต้น จึงทำให้โรงเรียนนานาชาติทุกแห่งต้องกำหนดแนวทางการบริหารจัดการโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ไทยในสถานศึกษาด้วยตนเอง โดยมีอำนาจในการตัดสินใจดำเนินการจัดการศึกษาในสถานศึกษาร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เพื่อการจัดการเรียนการสอนแก่นักเรียนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติอย่างมีคุณภาพ รวมถึงปลูกฝังให้นักเรียนทุก

คนตระหนักรู้และภาคภูมิใจในวัฒนธรรมของตนเองพร้อมกับยอมรับและนับถือในวัฒนธรรมของผู้อื่น โดยใช้บริบทของประเทศไทยเป็นสื่อกลางเพื่อส่งเสริมความเป็นไทยให้แก่กันทุกคน

การบริหารโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ไทยของโรงเรียนนานาชาติที่เหมาะสมจะมีผลส่งเสริมให้การจัดการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่ที่ผ่านมาการบริหารโปรแกรมภาษาไทย ประวัติศาสตร์ไทยและวัฒนธรรมไทยของโรงเรียนเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส ยังขาดหลักการที่ชัดเจนและถูกต้องตามหลักการบริหาร อ้างอิงจากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเอกชนในระบบประเภทนานาชาติรอบที่ 3 (พ.ศ. 2554 – 2558) โดยต้นสังกัด คือ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พบว่า โปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ไทย ของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส ถูกกำหนดให้เป็นโปรแกรมเฉพาะกิจที่แยกอำนาจการบริหารออกมาเป็นเอกเทศจากโปรแกรมต่างประเทศที่ได้รับการอนุญาตให้ใช้เพื่อจัดการเรียนการสอนในโรงเรียน จึงทำให้การบริหารงานในหลายส่วนยังขาดการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพกับส่วนงานอื่นทั้งจากภายในและภายนอกโรงเรียน ครูผู้สอนและบุคลากรขาดความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในการจัดการเรียนการสอน ผู้ปกครองและนักเรียนไม่เข้าใจและไม่ใส่ใจต่อการเรียน ส่งผลให้การบริหารงานของโปรแกรมภาษาไทย ประวัติศาสตร์ไทยและวัฒนธรรมไทย ของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส ยังขาดคุณภาพและไม่บรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษาทั้งในด้านคุณภาพของสถานศึกษาและคุณภาพของผู้เรียน (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, 2558)

ด้วยเหตุนี้การบริหารงานที่มี “คุณภาพ” จึงเป็นจุดเริ่มต้นของความสำเร็จของการบริหารโปรแกรมภาษาไทย ประวัติศาสตร์ไทยและวัฒนธรรมไทย ของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส เพราะคุณภาพเป็นกลไกที่ก่อให้เกิดความเชื่อมั่น ซึ่งได้มาจากนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชนและสังคมที่มีต่อโรงเรียน และเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จของโรงเรียน กล่าวคือผู้บริหารโรงเรียนจำเป็นต้องกำหนดแนวทางการบริหารงานที่มีคุณภาพสูงสุดเพื่อทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานโรงเรียนอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ อีกทั้งยังเป็นการสร้างความพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ซึ่งความคาดหวังของลูกค้าก็คือการได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ ทำให้การจัดการหรือการบริหารโรงเรียนจึงจำเป็นต้องมีคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

ที่ผ่านมาเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์สนำแนวคิดการบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ TQM (Total Quality Management) ของ Shiba, Graham and Walden (1993) มาใช้ในการบริหารงานในสถานศึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส คือ การจัดการศึกษาให้มีความเป็นเลิศทั้งด้านวิชาการ คุณธรรมและจริยธรรมอย่างมีคุณภาพ พัฒนานักเรียนให้เป็นผู้มีทักษะและทัศนคติที่ดี มีความรู้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความกตัญญู มีความรับผิดชอบต่องาน ต่อครอบครัว และต่อส่วนรวม เพื่อเป็นพลเมืองที่ดี พร้อมทั้งจะรับใช้สังคมและประเทศชาติ (โรงเรียนนานาชาติเวลล์ส, 2559) แต่สำหรับการบริหารโปรแกรมภาษาไทย ประวัติศาสตร์ไทยและวัฒนธรรมไทย ยังขาดการกำหนดแนวทางที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเรื่องดังกล่าว จึงสมควรเป็นอย่างยิ่งที่จะทำการศึกษาเพื่อกำหนดเป็นแนวทางการบริหารโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทย และประวัติศาสตร์ไทยของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส ตามแนวคิดการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ เพื่อเป็นการนำนโยบายสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมซึ่งจะส่งผลให้การบริหารงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล และเป็นข้อมูลสารสนเทศทำให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ไทยของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส และการขับเคลื่อนการนำสู่ภาคปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์สต่อไป

วัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทย และประวัติศาสตร์ไทยของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส ตามแนวคิดการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ

2) เพื่อนำเสนอแนวทางการบริหารโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ไทยของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส ตามแนวคิดการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยวิจัยสถาบัน (Institutional Research) ที่เน้นการสำรวจสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์โดยเก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเพื่อนำผลการวิจัยมาใช้แก้ไขปัญหาและพัฒนาการบริหารโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ไทยของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส ตามแนวคิดการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ โดยมีขั้นตอนการวิจัย 2 ขั้นตอน ได้แก่

1) ศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ไทยของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส ตามแนวคิดการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ

2) ศึกษาแนวทางการบริหารโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทย และประวัติศาสตร์ไทยของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส ตามแนวคิดการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ

กรอบแนวคิด

การวิจัยครั้งนี้ มีกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้

1) แนวคิดเกี่ยวกับขอบข่ายการบริหารโปรแกรมภาษาไทย ประวัติศาสตร์ไทยและวัฒนธรรมไทย ของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส (โรงเรียนนานาชาติเวลล์ส, 2559) กำหนดให้มีการแบ่งงานออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

1.1) การบริหารงานวิชาการ หมายถึง งานหลักสูตรการเรียนการสอน งานนิเทศการศึกษา งานกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้เรียน และงานวัดและประเมินผล

1.2) การบริหารงานบุคลากร หมายถึง งานวางแผนสรรหา งานธำรงรักษา งานอบรมพัฒนา งานประเมินผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรที่ทำหน้าที่ครูและบุคลากรที่ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่พนักงาน

1.3) การบริหารงานทั่วไป หมายถึง งานธุรการ งานประชาสัมพันธ์ งานการเงินและบัญชี และงานสนับสนุนอื่น ๆ ให้ดำเนินด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพสูงสุด

2) แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ ของ Shiba, Graham and Walden (1993) มีหลักสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

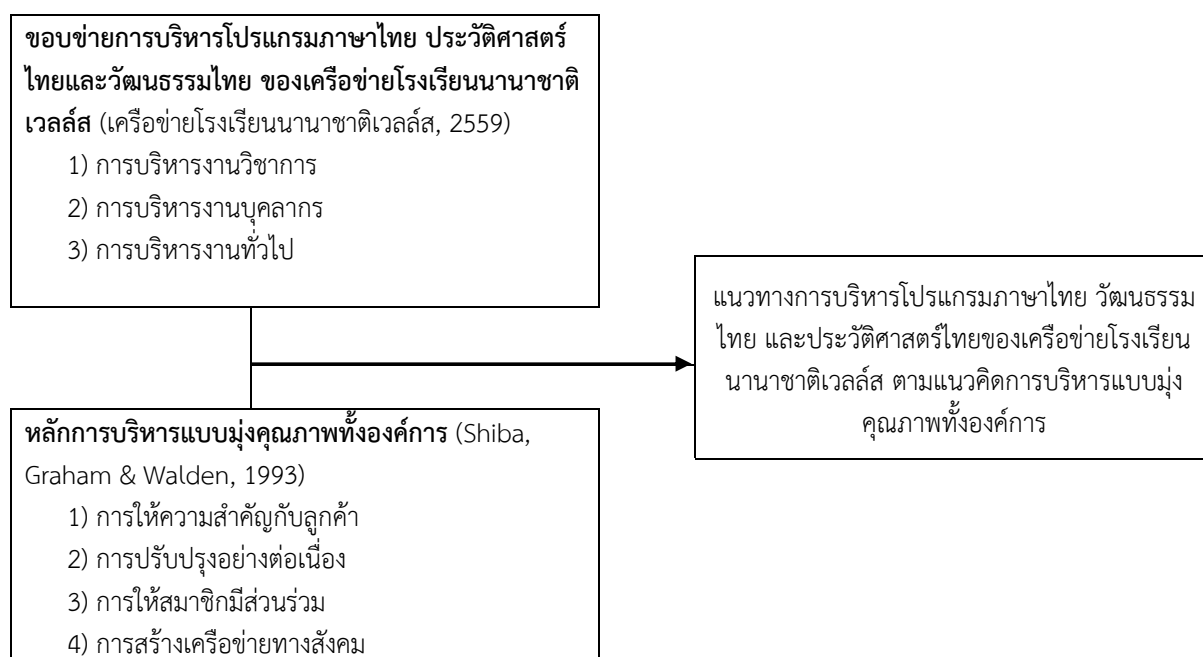
2.1) การให้ความสำคัญกับลูกค้า หมายถึง การสร้างความพึงพอใจ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทั้งลูกค้าภายนอก ได้แก่ ผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชนและสังคม และลูกค้าภายใน ได้แก่ ครูผู้สอนและเจ้าหน้าที่ในส่วนงานต่าง ๆ โดยเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าทุกรูปแบบ

2.2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การวิเคราะห์และทบทวนข้อมูลการดำเนินงาน การหาแนวทางเพื่อปรับปรุงคุณภาพของระบบ การลงมือปรับปรุงแก้ไข การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

2.3) การให้สมาชิกมีส่วนร่วม หมายถึง การแสวงหาความสามารถและพัฒนาสมาชิกอย่างเต็มที่ การทำความเข้าใจและยอมรับร่วมกันในการสร้างคุณภาพสูงสุดเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงสู่องค์กรที่มีคุณภาพ

2.4) การสร้างเครือข่ายทางสังคม หมายถึง การเรียนรู้ร่วมกับองค์กรหรือสถาบันอื่น ๆ การร่วมสร้างผลงานและสร้างวัฒนธรรมให้แก่สังคม การสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมและชุมชนสัมพันธ์

โดยกรอบแนวคิดในการวิจัยแสดงเป็นแผนภาพได้ ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประชากรและผู้ให้ข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ เครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์สทั้ง 3 สาขา ได้แก่ สาขาบางนา สาขาทองหล่อ และสาขาอ่อนนุช

ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่

1) ผู้บริหารของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์สทั้ง 3 สาขา จำนวน 3 คน ซึ่งเป็นประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

2) ครูผู้สอนโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ไทยของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์สจากทั้ง 3 สาขา จำนวน 30 คน ซึ่งเป็นประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

3) นักเรียนสัญชาติไทยที่เรียนในโปรแกรมวิชาภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ไทยของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์สจากทั้ง 3 สาขา ได้แก่ สาขาบางนา จำนวน 20 คน สาขาทองหล่อ จำนวน 15 คน และสาขาอ่อนนุช จำนวน 35 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 70 คน จากทุกระดับในชั้นมัธยมศึกษา ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยคำนวณจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์ G*power แล้วใช้วิธีการจับสลากจนได้จำนวนผู้ให้ข้อมูลครบตามที่ต้องการ

4) ผู้ปกครองของนักเรียนสัญชาติไทยที่เรียนในโปรแกรมวิชาภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ไทยของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์สจากทั้ง 3 สาขา ได้แก่ โดยคัดเลือกจากผู้ปกครองที่

เป็นคณะกรรมการของสมาคมผู้ปกครอง และมีบุตรหลานเป็นนักเรียนสัญชาติไทยจำนวน 9 คน ซึ่งเป็นประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ไทยของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส ตามแนวคิดการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร

1.1) ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

1.2) ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามโดยกำหนดประเด็นให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการตามกรอบแนวคิดการวิจัย โดยเนื้อหาในแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการดำรงสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklists)

ตอนที่ 2 สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ไทยของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส ตามแนวคิดการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร ซึ่งข้อคำถามเป็นแบบตอบสนองคู่ (Duel – response format) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดแบบให้เขียนตอบแสดงความคิดเห็น (Open ended question)

จากนั้นจัดทำตารางวิเคราะห์แบบสอบถาม นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ

1.3) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of item objective congruence) ตามวิธีของ R. K. Hambleton (Rovinelli & Hambleton, 1977) แล้วนำผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหาของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา

1.4) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ และนำไปทดลองใช้กับผู้ให้ข้อมูลที่มีลักษณะคล้ายแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน เพื่อหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค

1.5) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย โดยดำเนินการส่งและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

1.6) ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS และใช้สถิติบรรยาย ดังนี้
ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยนำข้อมูลที่ได้มาแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ไทยของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส ตามแนวคิดการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร โดยนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และจัดลำดับความต้องการจำเป็นโดยใช้สูตรการหาดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (Modified Priority Needs Index: PNI_{modified}) (สุวิมล ว่องวาณิช, 2558)

1.7) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลและนำผลการวิจัยที่ได้เป็นข้อมูลในการดำเนินการขั้นต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาแนวทางการบริหารโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ไทยของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส ตามแนวคิดการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร

2.1) ผู้วิจัยสร้างแบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของ (ร่าง) แนวทางการบริหารโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ไทยของโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส ตามแนวคิดการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร โดยพัฒนามาจากการจัดลำดับความสำคัญ (Priority setting) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนที่ 1 โดยเลือกข้อที่มีค่า PNI สูงสุด ในแต่ละประเด็นมาเป็นข้อคำถามในการสัมภาษณ์ โดยเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง มีเนื้อหาแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของ (ร่าง) แนวทางการบริหารโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ไทยของโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส ตามแนวคิดการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร ซึ่งข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 2 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น (Open ended question)

2.2) ผู้วิจัยตรวจสอบความน่าเชื่อถือของคำถามในการสัมภาษณ์โดยนำข้อคำถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมประเด็นวิจัย

2.3) ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์สและผู้ประเมินโรงเรียนเอกชนคุณภาพสู่มาตรฐานสากล จำนวน 3 ท่าน โดยมีการบันทึกเทปการสนทนา

2.4) ผู้วิจัยวิเคราะห์บทสัมภาษณ์โดยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ตามประเด็นที่ตั้งไว้แล้วสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในรูปแบบการบรรยาย

2.5) ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเชิงปริมาณมาผสมผสานกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเชิงคุณภาพและ (ร่าง) แนวทางการบริหารโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ไทยของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส ตามแนวคิดการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรที่ได้จากการศึกษา

2.6) ผู้วิจัยเสนอแนวทางการบริหารโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ไทยของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส ตามแนวคิดการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร

ผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ได้นำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ไทยของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส ตามแนวคิดการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร

สภาพปัจจุบัน ของการบริหารโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ไทยของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส ตามแนวคิดการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามขอบข่ายการบริหาร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($M = 3.467, SD = 0.608$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การบริหารงานบุคลากร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 3.548, SD = 0.658$) รองลงมา คือ การบริหารงานทั่วไป ($M = 3.445, SD = 0.555$) และการบริหารงานวิชาการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 3.407, SD = 0.650$) ส่วนสภาพที่พึงประสงค์ เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามขอบข่ายการบริหาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.345, SD = 0.238$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การบริหารงานวิชาการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.419, SD = 0.242$) รองลงมา คือ การบริหารงานบุคลากร ($M = 4.416, SD = 0.253$) และการบริหารงานทั่วไป มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.200, SD = 0.355$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็น ในภาพรวม ($PNI_{modified} = 0.878$) โดยขอบข่ายการบริหารที่มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ การบริหารงานวิชาการ ($PNI_{modified} = 1.012$) รองลงมา คือ การบริหารงานบุคลากร ($PNI_{modified} = 0.868$) และการบริหารงานทั่วไป มีลำดับความต้องการจำเป็นน้อยที่สุด ($PNI_{modified} = 0.755$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จำแนกตามขอบข่ายการบริหาร เรียงลำดับตามค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงที่สุดไปต่ำที่สุด มีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านการบริหารงานวิชาการ จากผลการวิจัย พบว่า สภาพปัจจุบันของการบริหารโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ไทยของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส ตามแนวคิดการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ ด้านการบริหารงานวิชาการ อยู่ในระดับปานกลาง ($M = 3.407$, $SD = 0.650$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้ความสำคัญกับลูกค่านักเรียนนิตการศึกษามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.205$, $SD = 0.632$) และการสร้างเครือข่ายทางสังคมในงานวัดและประเมินผล มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 3.000$, $SD = 1.065$) ส่วนสภาพที่พึงประสงค์ อยู่ในระดับมาก ($M = 4.419$, $SD = 0.242$) เมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า การให้สมาชิกมีส่วนร่วมในงานกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.759$, $SD = 0.430$) และการสร้างเครือข่ายทางสังคมในงานกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.223$, $SD = 0.418$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็น ($PNI_{modified} = 1.012$) โดยรายข้อที่มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุดสามลำดับแรก คือ การสร้างเครือข่ายทางสังคมในงานวัดและประเมินผล ($PNI_{modified} = 1.688$) รองลงมา คือ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในงานหลักสูตรการเรียนการสอน ($PNI_{modified} = 1.419$) การให้สมาชิกมีส่วนร่วมในงานกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้เรียน ($PNI_{modified} = 1.366$) ตามลำดับ

2) ด้านการบริหารงานบุคลากร จากผลการวิจัย พบว่า สภาพปัจจุบันของการบริหารโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ไทยของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส ตามแนวคิดการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ ด้านการบริหารงานบุคลากร อยู่ในระดับมาก ($M = 3.548$, $SD = 0.658$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้ความสำคัญกับลูกค่านักเรียนวางแผนสรรหา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.188$, $SD = 1.087$) ส่วนสร้างเครือข่ายทางสังคมในงานวางแผนสรรหา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 2.509$, $SD = 0.671$) ส่วนสภาพที่พึงประสงค์ อยู่ในระดับมาก ($M = 4.416$, $SD = 0.253$) เมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในงานวางแผนสรรหา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.804$, $SD = 0.421$) และการสร้างเครือข่ายทางสังคมในงานธำรงรักษา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.152$, $SD = 0.360$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็น ($PNI_{modified} = 0.868$) โดยรายข้อที่มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุดสามลำดับแรก คือ การสร้างเครือข่ายทางสังคมในงานวางแผนสรรหา ($PNI_{modified} = 1.830$) รองลงมา คือ การให้สมาชิกมีส่วนร่วมในงานธำรงรักษา ($PNI_{modified} = 1.616$) และการให้ความสำคัญกับลูกค่านักเรียนประเมินผลการปฏิบัติงาน ($PNI_{modified} = 1.206$) ตามลำดับ

3) ด้านการบริหารงานทั่วไป จากผลการวิจัย พบว่า สภาพปัจจุบัน ของการบริหารโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ไทยของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส ตามแนวคิดการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ ด้านการบริหารงานทั่วไป อยู่ในระดับปานกลาง ($M = 3.445$, $SD = 0.555$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้ความสำคัญกับลูกค่านักเรียนธุรการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.170$, $SD = 0.568$) ส่วนการให้ความสำคัญกับลูกค่านักเรียนการเงินและบัญชี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 1.821$, $SD = 0.604$) ส่วนสภาพที่พึงประสงค์ อยู่ในระดับมาก ($M = 4.200$, $SD = 0.355$) เมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า การสร้างเครือข่ายทางสังคมในงานธุรการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.473$, $SD = 0.684$) และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในงานการเงินและบัญชี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.080$, $SD = 0.465$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็น ($PNI_{modified} = 0.755$) โดยรายข้อที่มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุดสามลำดับแรก คือ การให้ความสำคัญกับลูกค่านักเรียนการเงินและบัญชี ($PNI_{modified} = 2.491$) รองลงมา คือ การให้สมาชิกมีส่วนร่วมในงานประชาสัมพันธ์ ($PNI_{modified} = 1.446$) และการให้สมาชิกมีส่วนร่วมในงานธุรการ ($PNI_{modified} = 1.125$) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การศึกษาแนวทางการบริหารโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ไทยของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส ตามแนวคิดการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเชิงปริมาณโดยนำผลการจัดลำดับความสำคัญ (Priority setting) ของความต้องการจำเป็นที่ได้ศึกษาจากการศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ในการบริหารโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ไทยของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส ตามแนวคิดการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ มาผสมผสานกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นเพื่อประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของ (ร่าง) แนวทางการบริหารของผู้บริหารของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์สและผู้ประเมินโรงเรียนเอกชนคุณภาพสู่มาตรฐานสากล ผู้วิจัยได้ข้อสรุปและเสนอแนวทางการบริหารโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทย และประวัติศาสตร์ไทยของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส ตามแนวคิดการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ ดังต่อไปนี้

1) ด้านการบริหารงานวิชาการ พบว่า เครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์สควรส่งเสริมการสร้างเครือข่ายทางสังคมในงานวัดและประเมินผลของโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทย และประวัติศาสตร์ไทย โดยการสร้างหรือเข้าร่วมกลุ่มภาคีเครือข่ายระหว่างโรงเรียนนานาชาติต่าง ๆ รวมถึงหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อร่วมกันกำหนดแนวทางการวัดและประเมินผลของโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ ที่เป็นระบบและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษา

2) ด้านการบริหารงานบุคลากร พบว่า เครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์สควรพัฒนาการสร้างเครือข่ายทางสังคมในงานวางแผนสรรหาบุคลากรของโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทย และประวัติศาสตร์ ดังนี้

2.1) สร้างหรือเข้าร่วมกลุ่มภาคีเครือข่ายระหว่างโรงเรียนนานาชาติต่าง ๆ เพื่อร่วมกันวางแผนสรรหาบุคลากร โดยกำหนดคุณสมบัติพื้นฐานที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ

2.2) ประสานความร่วมมือกับสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ที่เปิดสอนในโปรแกรมครุศาสตร์ – ศึกษาศาสตร เพื่อเป็นช่องทางในสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพ

3) ด้านการบริหารงานทั่วไป พบว่า เครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์สควรปรับปรุงการให้ความสำคัญกับลูกค้าในงานการเงินและบัญชีของโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ โดยการตรวจสอบและปรับปรุงระบบการเงินการบัญชีให้มีความถูกต้องแม่นยำและเป็นปัจจุบันเพื่อชี้แจงรายละเอียดในงานการเงินและงานบัญชีให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบเพื่อให้ตรวจสอบได้ โปร่งใสและเป็นธรรม

อภิปรายผล

จากสรุปผลวิจัยที่เสนอไปข้างต้น ผู้วิจัยมีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

1. สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการบริหารโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทย และประวัติศาสตร์ไทยของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส ตามแนวคิดการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ

ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันของการบริหารงานวิชาการ ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การสร้างเครือข่ายทางสังคมในงานวัดและประเมินผล โดยมีสภาพพึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด และมีลำดับความต้องการจำเป็นของการบริหารงานวิชาการที่สูงที่สุด

จะเห็นได้ว่า โปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ไทย ของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส มีความเป็นเอกเทศสูง เนื่องจากไม่ได้อยู่ภายใต้การบริหารจัดการของส่วนบริหารกลางหรือกลุ่มงานหนึ่งกลุ่มงานใดของโรงเรียน และมีลักษณะการบริหารจัดการที่มีลักษณะเฉพาะต่างจากกลุ่มงานอื่น ๆ ภายในโรงเรียน เนื่องจากใช้แนวทางการประกันคุณภาพการจัดการศึกษาซึ่งกำหนดโดยกลุ่มงานโรงเรียนนโยบายพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งต่างจากกลุ่มงานอื่น

ที่ใช้การประกันคุณภาพการจัดการศึกษาซึ่งกำหนดโดย Western Association of Schools and Colleges (โรงเรียนนานาชาติเวลล์ส์, 2559) ทำให้ความสัมพันธ์และการช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในระดับกลุ่มงานภายในโรงเรียนและระหว่างโรงเรียนหรือสถาบันอื่น ๆ ในด้านวิชาการมีค่อนข้างน้อย โปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ไทย ของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส์จึงต้องพยายามอยู่รอดด้วยตนเอง ดังนั้นจึงต้องมีการสร้างกลุ่มเครือข่ายเพื่อเป็นช่องทางแลกเปลี่ยนความรู้และปัญหาด้านต่าง ๆ รวมถึงใช้เครือข่ายนี้ในการประสานความร่วมมือและสร้างวัฒนธรรมที่ดีในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Shiba, Graham and Walden (1993) ซึ่งกล่าวไว้ว่า เครือข่ายทางสังคม หมายถึง การที่องค์กรมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ทางสังคมร่วมกับองค์กรอื่น ๆ เพื่อสร้างวัฒนธรรมในการดำเนินงานที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น เพราะการร่วมกันเรียนรู้จะเป็นการช่วยสร้างนวัตกรรมและวัฒนธรรมใหม่ที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นแก่สังคม ไม่ใช่เพียงเพื่อความอยู่รอดของตนเองแต่เพียงอย่างเดียว แต่เป็นเพื่อความอยู่รอดของทุกคนในสังคม

2. ความต้องการจำเป็นและแนวทางการบริหารโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทย และประวัติศาสตร์ไทยของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส์ ตามแนวคิดการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร

ด้านการบริหารงานทั่วไป มีลำดับความต้องการจำเป็นต่ำที่สุด คือ การให้ความสำคัญกับลูกค้า โดยมีแนวทาง คือ ปรับปรุงการให้ความสำคัญกับลูกค้าในงานการเงินและบัญชีของโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ โดยการตรวจสอบและปรับปรุงระบบการเงินการบัญชีให้มีความถูกต้องแม่นยำและเป็นปัจจุบันเพื่อชี้แจงรายละเอียดในงานการเงินและงานบัญชีให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบเพื่อให้ตรวจสอบได้ โปร่งใสและเป็นธรรม

จะเห็นได้ว่า ในด้านการบริหารงานทั่วไปของโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ไทย ของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส์ยังขาดการให้ความสำคัญกับลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานการเงินและงานบัญชี ซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเงินงบประมาณและการใช้จ่ายเพื่อให้ได้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า การบริหารงานจึงต้องเป็นไปอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กลุ่มลูกค้าอย่างเต็มความสามารถยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ เอ็ดเวิร์ด เซลริส (2541) ที่กล่าวว่า ลูกค้าคือหัวใจสำคัญของสถาบันในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล วิธีที่ดีที่สุดในการพัฒนาแนวคิดการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง คือ การวิเคราะห์ผู้เกี่ยวข้องโดยตรงตามสายงานบริการและค้นหาว่าสิ่งที่บุคคลเหล่านั้นต้องการคืออะไร มาตรฐานที่เขาคาดหวังเป็นอย่างไรโดยสามารถถามหอดูกัน และมาตรฐานการให้บริการของคนทุกคนต้องเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน โปร่งใส เป็นระบบ ตรวจสอบได้ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1) ผู้บริหารโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ไทย ของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส์ ควรสร้างกลุ่มเครือข่ายทางสังคมในการบริหารงานวิชาการและการบริหารบุคลากร เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และปัญหาที่พบ ตลอดจนร่วมมือกันพัฒนานวัตกรรม ความรู้ ความสามารถของบุคลากร โดยสร้างหรือเข้าร่วมกลุ่มภาคีเครือข่ายระหว่างโรงเรียนนานาชาติต่าง ๆ

1.2) ผู้บริหารโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ไทย ของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส์ ควรเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการบริหารงานทั่วไป เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยจัดให้มีช่องทางที่ครูผู้สอน นักเรียนและผู้ปกครองได้

ร่วมแสดงความคิดเห็น ความต้องการและข้อเสนอแนะในการบริหารงานทั่วไป รวมถึงมีการรายงานผลการปฏิบัติงานให้สมาชิกทุกคนทราบอย่างอย่างเป็นระบบ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1) ควรมีการศึกษารูปแบบและประสิทธิภาพของการสร้างเครือข่ายทางสังคม ที่ส่งเสริมการบริหารโปรแกรมภาษาไทย วัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ไทย ของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส์สู่ความเป็นเลิศ

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2543). หนังสือสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ที่ ศธ 1206/14215 ลงวันที่ 31 ตุลาคม 2557. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2553). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553. กรุงเทพมหานคร: พรักหวานกราฟฟิค.
- โรงเรียนนานาชาติเวลล์ส์. (2559). โปรแกรมการจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาไทย วัฒนธรรมไทย และประวัติศาสตร์ไทย ของเครือข่ายโรงเรียนนานาชาติเวลล์ส์ ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2559. [เอกสารอัดสำเนา]. กรุงเทพมหานคร: โรงเรียนนานาชาติเวลล์ส์.
- สุวิมล ว่องวาณิช. (2558). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. (2558). ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเอกชนในระบบประเภทนานาชาติรอบที่ 3 (พ.ศ. 2554 – 2558). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน.
- เอ็ดเวิร์ด เซลริส. (2541). *ทีคิวเอ็ม: การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในองค์กรทางการศึกษา*. อุบลราชธานี: อุบลกิจออฟเซตการพิมพ์.

ภาษาอังกฤษ

- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of contest specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Shiba, S., Graham, A., & Walden, D. (1993). *A new American TQM: Four practical revolutions in management*. Portland, OR: Productivity Press.