

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์การของโรงเรียน  
คุณภาพ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น 2  
FACTORS INFLUENCING THE TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) BEHAVIORS  
OF HIGH-QUALITY SCHOOLS UNDER THE OFFICE OF KHON KAEN

1. ประพนธ์ หลีสิน\*, 2. ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ

1. Prapon Leesin, 2. Pirote Klinkulab

1., 2. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตขอนแก่น

\*Corresponding email: spueducation7@gmail.com

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของตัวแปรปัจจัยกับพฤติกรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์การของโรงเรียนคุณภาพ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยกับพฤติกรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์การของโรงเรียนคุณภาพ และเพื่อศึกษาค่าน้ำหนักของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยกับพฤติกรรมการบริหารระดับพฤติกรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์การของโรงเรียนคุณภาพ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น 2 ประชากรที่ศึกษา จำนวน 160 คน ประกอบด้วยผู้บริหารโรงเรียนข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สหพันธ์ และถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับพฤติกรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์การของโรงเรียนคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ (TQM) ของโรงเรียนคุณภาพ คือ การจูงใจ และบรรยากาศในการ 2) ปัจจัยระดับองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์การของโรงเรียนคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจูงใจ และด้านบรรยากาศในการทำงาน และ 3) ผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัย พบว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน 4) ตัวแปรที่มีอำนาจการพยากรณ์ได้ดีที่สุด คือ ด้านการดำเนินงานด้านการจัดการ ด้านภาวะผู้นำ ด้านเทคโนโลยี ด้านบรรยากาศในการทำงาน และด้านการจูงใจ

คำสำคัญ : 1. ปัจจัยระดับองค์การ; 2. พฤติกรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ; 3. โรงเรียนคุณภาพ

### ABSTRACT

This research aims to study the levels of organizational factors and their influence on the total quality management (TQM) behaviors of high-quality schools, to examine the relationship between these factors and the organizational-level TQM behaviors of high-quality schools affiliated with the Office of Sakon Nakhon Educational Service Area. The study involved a population of 160 individuals, comprising school administrators, government teachers, and educational staff. Data collection tools included questionnaires, and statistical analysis methods used included means, standard deviations, correlations, and multiple regressions. The research findings indicate the following: Overall, the TQM behaviors of high-

quality schools are at a high level. The influential factors on TQM behaviors of high-quality schools are motivation and working atmosphere. Organizational-level factors influencing TQM behaviors of high-quality schools are generally at a high level. Notably, the highest average values are observed in motivation and working atmosphere. Analysis of the relationship between factors reveals significant correlations. The most powerful predictors among the variables are operational management, leadership qualities, technology, working atmosphere, and motivation.

**Keywords:** 1. Organizational-level factors; 2. Total Quality Management; 3. High-quality schools.

## บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 หมวด 6 มาตรา 47 ระบุให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับประกอบด้วย ระบบประกันคุณภาพภายนอก และมาตรา 48 กำหนดให้สถานศึกษาจัดให้ มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ฉะนั้นสถานศึกษาต้องพัฒนาการจัดการศึกษาของตนเอง และแสดงภาระความรับผิดชอบให้ประจักษ์แก่สังคมว่าสถานศึกษามีประสิทธิผลใน 2 ประเด็นหลัก คือ ผู้เรียนทุกคนมีความรู้ความสามารถและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างแท้จริง และสถานศึกษามีศักยภาพในการจัดการศึกษาให้ผู้เรียนบรรลุผลตามมาตรฐานอย่างแท้จริงซึ่งปัจจุบันมีการนำแนวคิดนวัตกรรมการบริหารใหม่ๆ มาใช้ในองค์กรเพื่อพัฒนาคุณภาพขององค์กร ซึ่งการบริหารสถานศึกษาสมัยใหม่เป็นการบริหารการศึกษาแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร (TQM in Education) นวัตกรรมการบริหาร การจัดการคุณภาพทั่ว ทั้งองค์กร Total Quality Management (TQM) ได้นำมาใช้ในการบริหารการศึกษา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งระบบ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542)

ผู้บริหารสถานศึกษา มีความสำคัญอย่างยิ่งในการนำแนวคิดนวัตกรรมการบริหารใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กร เพื่อพัฒนาคุณภาพขององค์กร ความสำเร็จในงานมีส่วนสัมพันธ์กับความสามารถของผู้บริหารที่จะต้องใช้ความรู้ความสามารถในความเป็นผู้นำการบริหารงาน เพื่อรวมพลังและใช้ประโยชน์ จากบุคลากร ที่มีอยู่ให้ช่วยกันทำงาน และต้องเลือกวิธีการที่จะแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้การดำเนินงาน เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายโดยเฉพาะการนำแนวคิดระบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร Total Quality Management (TQM) มาใช้ ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) และวิธีการนำมาใช้ ต้องสอดคล้องและสนองต่อเป้าหมายขององค์กร การนำการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) มาใช้ต้องตัดสินใจให้แน่นอนแล้วจึงกำหนดขั้นตอน ควรนำมาประยุกต์ใช้เป็นส่วนน้อยโดยค่อย ๆ นำมาใช้ทีละน้อยไม่ใช่เต็มรูปแบบ หรือสถานศึกษาต้องแต่งตั้งผู้นำหรือทีมงานกลางเป็นแกนหลัก เพื่อดำเนินงาน การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ก่อนสร้างระบบกระบวนการใช้การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ให้ง่ายที่สุด มีกระบวนการกระตุ้นให้บุคลากรในสถานศึกษาเห็นความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง มีความพร้อมในด้านทรัพยากรบุคคล นอกจากนี้ผู้บริหารควรตระหนักในเรื่องของ “การทำให้ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกและทุก ๆ ครั้ง” ซึ่งจะนำสู่การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป การนำระบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) มาใช้ย่อมก่อประโยชน์ต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้บริหารได้ใช้ภาวะผู้นำและความรู้ความสามารถในการบริหารงานอย่างเป็นระบบ และมีความโปร่งใส เพื่อพัฒนา

สถานศึกษาให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับและนิยมชมชอบของผู้ปกครองและชุมชน ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจและเป็นประโยชน์ต่อสังคม (พันธ์ศักดิ์ พลสารรัมย์, 2540)

โรงเรียนคุณภาพ เป็นนโยบายสำคัญของกระทรวงศึกษาธิการ ได้รับการขับเคลื่อนจากนโยบายไปสู่เป้าหมายในทางปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมอย่างรวดเร็ว โดยการพัฒนาต่อยอดโรงเรียนที่มีความพร้อมสูงให้เป็นโรงเรียนในฝันที่จับต้องได้ จึงนับว่าเป็นการทำงานเชิงรุกกระตุ้นให้ผู้บริหารโรงเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ได้ลงมือปฏิรูปการเรียนการสอน ระบบการบริหารจัดการ ระบบข้อมูลสารสนเทศ ระบบการติดตาม ประเมินผลในสถานที่จริงในสถานการณ์จริงที่มีความแตกต่างกันทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรมประเพณี เพื่อให้ส่งผลต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียนโดยตรง เป็นการตอบคำถามการปฏิรูปการเรียนรู้อย่างชัดเจนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญได้อย่างชัดเจน และนั่นคือที่มาของชื่อโครงการโรงเรียนในฝัน ซึ่งภาษาอังกฤษใช้คำว่า “Lab School Project” เพราะถือเป็นห้องปฏิบัติการทดลองปรับเปลี่ยนการเรียนการสอนขนาดใหญ่ที่ตั้งอยู่ในทุกพื้นที่ของกระทรวงศึกษาธิการ โดยอาศัยความร่วมมืออย่างจริงจังจากภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรส่วนท้องถิ่นและชุมชน ให้การสนับสนุนร่วมมือเป็นภาคีเครือข่ายอุปถัมภ์

การบริหารโรงเรียนคุณภาพ ถือเป็นโรงเรียนขั้นดี มีคุณภาพ มีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่อบอุ่นปลอดภัย เอื้อต่อการเรียนรู้มีเอกลักษณ์อันโดดเด่นเป็นต้นแบบ ของการปฏิรูปการศึกษาแท้จริง ซึ่งเกิดจากการร่วมคิด ร่วมปฏิบัติ ร่วมพัฒนา ร่วมสนับสนุนจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและประชาสังคม ผู้บริหารมีความสำคัญยิ่งในการขับเคลื่อนและเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง ให้โรงเรียนมีการบริหารจัดการที่ดีมีความรู้ความสามารถในการพัฒนาวิชาการ หลักสูตร นวัตกรรม และกระบวนการเรียนรู้ไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ และคุณภาพเกิดประโยชน์สูงสุดแก่นักเรียน โดยอาศัยการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องการนำระบบการบริหารการศึกษาแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร (TQM in Education) ของผู้บริหารมาใช้ในการบริหารการศึกษาเป็นวิธีการบริหารจัดการให้เกิดคุณภาพในทุก ๆ ด้าน ทุก ๆ กิจกรรม โดยทุกคนมีส่วนร่วมและมีส่วนรับผิดชอบการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษาและจากการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัย พบว่า มีการนำไปใช้ในสถาบันอุดมศึกษา (พันธ์ศักดิ์ พลสารรัมย์, 2540) ศึกษาการพัฒนากระบวนการบริหารสถาบันอุดมศึกษาตามแนวคิดการบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร พบว่า กลยุทธ์การนำการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ไปประยุกต์ใช้จำเป็นต้องนำไปปรับให้เหมาะสมกับสภาพและวัฒนธรรมขององค์กร เพราะปรัชญาหรือแนวคิดของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ไม่ใช่โปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ได้กับทุก ๆ ปัญหาและทุกองค์กร (วิเชียร พันธุ์เครือบุตร. 2542) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) กับวัฒนธรรมโรงเรียนเทคโนโลยีทีพีไอ พบว่า พฤติกรรมการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรของโรงเรียนเทคโนโลยีทีพีไออยู่ในระดับปานกลาง ทอง สุวรรณชาติ (2543) ศึกษาพฤติกรรมกรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร(TQM) โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดระยอง พบว่าพฤติกรรมกรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร(TQM) โรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดระยองอยู่ในระดับปานกลาง และ สมชาย เทพแสง (2548) ได้ทำการศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อการจัดการคุณภาพโดยรวมของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับของการจัดการคุณภาพโดยรวมของผู้บริหารโรงเรียนอยู่ในระดับมาก

ผู้วิจัยในฐานะนักวิชาการสาขาการบริหารการศึกษา ได้ศึกษาหลักการการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร (TQM)สามารถนำหลักการแนวคิดทฤษฎีและแนวปฏิบัติการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) ไปใช้ประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการศึกษา สอดคล้องเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ. 2542 ในการพัฒนาประเทศ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการบริหารคุณภาพทั้ง

องค์การ (TQM) ของโรงเรียนคุณภาพ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น 2 เหตุผลที่เลือกศึกษาโรงเรียนคุณภาพ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น 2

### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาระดับของตัวแปรปัจจัยกับพฤติกรรมกรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ (TQM) ของโรงเรียนคุณภาพ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น 2
- 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยกับพฤติกรรมกรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ (TQM) ของโรงเรียนคุณภาพ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น 2
- 3) เพื่อศึกษาค่าน้ำหนักของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยกับพฤติกรรมกรรมการบริหารระดับพฤติกรรมกรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ (TQM) ของโรงเรียนคุณภาพ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น 2

### ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารโรงเรียน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทย คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ภาษาต่างประเทศ สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ศิลปะ การงานอาชีพ และเทคโนโลยี สุขศึกษา และพลศึกษา และหัวหน้ากิจกรรมพัฒนาผู้เรียนของโรงเรียนคุณภาพ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น 2 จำนวน 18 โรงเรียน รวมทั้งสิ้น 160 คน ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มี 1 ประเภท ได้แก่ แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยระดับบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ประสบการณ์ในตำแหน่งปัจจุบัน ระดับการศึกษา มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

1.2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมกรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ (TQM) เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

1.3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยระดับองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ (TQM) เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้คอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ใช้ความถี่และร้อยละ

2. แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด หาค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามของแต่ละโรงเรียนตามจำนวนกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในแต่ละโรงเรียนที่ส่งแบบสอบถาม แล้วทำการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ในการแปลผลข้อมูล ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2547)

ตัวแปรปัจจัยระดับบุคคล

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 ปัจจัยระดับบุคคล ในระดับมากที่สุด

- ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 ปัจจัยระดับบุคคล ในระดับ มาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 ปัจจัยระดับบุคคล ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 ปัจจัยระดับบุคคล ในระดับ น้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 ปัจจัยระดับบุคคล ในระดับน้อยที่สุด

ตัวแปรระดับพฤติกรรมกรรมการบริหารคุณภาพ

- ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 พฤติกรรมการบริหารคุณภาพอยู่ในระดับ มากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 พฤติกรรมการบริหารคุณภาพในระดับ มาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 พฤติกรรมการบริหารคุณภาพอยู่ในระดับ ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 พฤติกรรมการบริหารคุณภาพอยู่ในระดับ น้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 พฤติกรรมการบริหารคุณภาพอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ข้อมูลหาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของผู้บริหารกับประสิทธิผลการบริหารงานของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 3 วิเคราะห์โดยการหาค่าสหสัมพันธ์อย่างง่าย ( $r_{xy}$ ) โดยใช้สูตรของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) การกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมาย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตามเกณฑ์ ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2530)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.30 หรือต่ำกว่า หมายความว่า สมรรถนะของผู้บริหารกับประสิทธิผลการบริหารงานของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 3 มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.31 – 0.70 หมายความว่า สมรรถนะของผู้บริหารกับประสิทธิผลการบริหารงานของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 3 มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.71 ขึ้นไป หมายความว่า สมรรถนะของผู้บริหารกับประสิทธิผลการบริหารงานของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 3 มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง

รวมถึงพิจารณาทิศทางของความสัมพันธ์จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้กล่าวคือ ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นไปในทางบวกแสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในลักษณะคล้ายตามกัน และถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นไปในทางลบ แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในลักษณะตรงกันข้ามหรือผกผัน

## ผลการวิจัย

1. ระดับของปัจจัยระดับองค์การกับพฤติกรรมกรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ (TQM) ของโรงเรียนคุณภาพ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น 2

1.1 ระดับพฤติกรรมกรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ (TQM) ของโรงเรียนคุณภาพ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคะแนนคือให้ด้านการนำองค์การ และการวางแผนกลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคลและทีมงาน ด้านความพึงพอใจของผู้เรียน และผู้เกี่ยวข้อง ด้านระบบและกระบวนการ ด้านการวิเคราะห์ การประเมิน และการจัดการเรียนรู้ และด้านผลลัพธ์ขององค์การ

1.2 ปัจจัยระดับองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ (TQM) ของโรงเรียนคุณภาพ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจูงใจ รองลงมา คือ ด้านบรรยากาศในการทำงาน และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการดำเนินงานด้านการจัดการ

2. ผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัย ด้านภาวะผู้นำ ด้านการดำเนินงานด้านการจัดการ ด้านบรรยากาศในการทำงาน- ด้านการจูงใจ และด้านเทคโนโลยีกับระดับพฤติกรรมกรรมการบริหาร คุณภาพห้องค์การ (TQM) ด้านการนำองค์กรและการวางแผนกลยุทธ์ ด้านระบบและกระบวนการ ด้านทรัพยากรบุคคลและทีมงาน ด้านการวิเคราะห์การประเมินและการจัดการเรียนรู้ ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้เกี่ยวข้อง และด้านผลลัพธ์ขององค์กร สรุปได้ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบตัวแปรพหุนาม (Multivariate Multiple Regression Analysis : MMR) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยกับระดับ พฤติกรรมการบริหาร คุณภาพห้องค์การ (TQM) มีค่า Wilks' Lambda ( $\Lambda$ ) เท่ากับ .274 (Approx.  $F = 21.887, p < .000$ ) แสดงว่ากลุ่มตัวแปรปัจจัยมีความสัมพันธ์กับกลุ่มตัวแปรระดับพฤติกรรมกรรมการบริหารคุณภาพห้องค์การ (TQM) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.2 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรเอกนาม (Univariate Multiple Regression : MR) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์พหุคูณระหว่างกลุ่มตัวแปรปัจจัยกับกลุ่มตัวแปรตามแต่ละตัว พบว่า ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรปัจจัยกับระดับพฤติกรรมกรรมการบริหารคุณภาพห้องค์การ (TQM) ด้านการนำองค์กรและการวางแผนกลยุทธ์ ( $Y_1$ ) มีค่าเท่ากับ 0.817 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ( $F = 51.752, p < .000$ ) โดยมีค่าความผันแปรร่วมกันระหว่างตัวแปรปัจจัยกับด้านการนำองค์กรและการวางแผนกลยุทธ์ เท่ากับ62.70 ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรปัจจัยกับระบบและกระบวนการ ( $Y_2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.735 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ( $F = 66.248, p < .000$ ) โดยมีค่าความผันแปรร่วมกันระหว่างตัวแปรปัจจัยกับด้านระบบและกระบวนการ เท่ากับ 51.50 ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรปัจจัยกับทรัพยากรบุคคลและทีมงาน ( $Y_3$ ) มีค่าเท่ากับ 0.878 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ( $F = 91.337, p < .000$ ) โดยมีค่าความผันแปรร่วมกันระหว่างตัวแปรปัจจัยกับด้านทรัพยากรบุคคลและทีมงานเท่ากับ73.10 ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรปัจจัยกับการวิเคราะห์การประเมินและการจัดการเรียนรู้ ( $Y_4$ ) มีค่าเท่ากับ 0.785 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ( $F = 47.048, p < .000$ ) โดยมีค่าความผันแปรร่วมกันระหว่างตัวแปรปัจจัยกับการวิเคราะห์การประเมินและการจัดการเรียนรู้ เท่ากับ 59.80 ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรปัจจัยกับความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้เกี่ยวข้อง ( $Y_5$ ) มีค่าเท่ากับ 0.785 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ( $F = 74.934, p < .000$ ) โดยมีค่าความผันแปรร่วมกันระหว่างตัวแปรปัจจัยกับความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้เกี่ยวข้อง เท่ากับ 59.80 ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรปัจจัยกับผลลัพธ์ขององค์กร ( $Y_6$ ) มีค่าเท่ากับ 0.885 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ( $F = 30.652, p < .000$ ) โดยมีค่าความผันแปรร่วมกันระหว่างตัวแปรปัจจัยกับผลลัพธ์ขององค์กร เท่ากับ 75.60

3. วิเคราะห์หาค่าน้ำหนักของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยกับพฤติกรรมกรรมการบริหารคุณภาพห้องค์การ (TQM) ของโรงเรียนคุณภาพ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น 2

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการบริหารคุณภาพห้องค์การ (TQM) ของโรงเรียนคุณภาพ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น 2 ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 5 ตัวแปร คือ 1) ด้านภาวะผู้นำ 2) ด้านการดำเนินงานด้านการจัดการ 3) ด้านบรรยากาศในการทำงาน 4) ด้านการจูงใจ และ 5) ด้านเทคโนโลยี

ตัวแปรที่มีอำนาจการพยากรณ์ได้ดีที่สุด คือ ด้านการดำเนินงานด้านการจัดการ ด้านภาวะผู้นำ ด้านเทคโนโลยี ด้านบรรยากาศในการทำงาน และด้านการจูงใจ ซึ่งทั้ง 5 ตัวนี้มีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 79.40 และมีความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์  $\pm 0.21369$  มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.891 สามารถ

พยากรณ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ (TQM) ทางบวกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ที่มีค่า Beta สูงสุด คือ ด้านการดำเนินงานด้านการจัดการ รองลงมา ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านเทคโนโลยี ด้านบรรยากาศในการทำงาน และด้านการจูงใจ ตามลำดับ จึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ (TQM) ของโรงเรียนคุณภาพ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น 2 ได้แก่ ด้านการดำเนินงานด้านการจัดการ ด้านภาวะผู้นำ ด้านเทคโนโลยี ด้านบรรยากาศในการทำงาน และด้านการจูงใจ

## อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับพฤติกรรมกรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ (TQM) ของโรงเรียนคุณภาพ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น 2 อยู่ในระดับมาก โดยด้านปัจจัยด้านการนำองค์การและการวางแผนกลยุทธ์ ด้านระบบและกระบวนการ ด้านทรัพยากรบุคคลและทีมงาน ด้านการวิเคราะห์ การประเมิน และการจัดการเรียนรู้ ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้เกี่ยวข้อง และด้านผลลัพธ์ขององค์กรตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารโรงเรียนได้นำเอาหลักการบริหารตามแนวคิด(TQM) มาใช้ในการบริหารโรงเรียน ดังที่เจอร์รี่ และ จานีซ (Jerry & Janice, 1994 อ้างถึงใน Sallis, 2002) กล่าวถึงพฤติกรรมกรรมการจัดการคุณภาพของโรงเรียนของผู้บริหารโรงเรียน ประกอบด้วย 1) การมอบหมายงานของผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 2) ประเมินความต้องการ จากนักเรียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 3) แผนกลยุทธ์ เป้าหมายความสำเร็จในระยะสั้นและระยะยาว 4) คุณภาพการบริการและผลผลิต 5) แผนกลยุทธ์ กำหนดการรับผิดชอบความสำคัญ เส้นทางการเวลา ทรัพยากร และ 6) ประเมินโดยการสรุปและเป็นรูปแบบของการประกันคุณภาพ และการจำแนกลูกค้าและสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย เทพแสง (2548) ได้ทำการศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อการจัดการคุณภาพโดยรวมของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับของการจัดการคุณภาพโดยรวมของผู้บริหารโรงเรียนอยู่ในระดับมาก

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ (TQM) การบริหารคุณภาพทั้งองค์การ (TQM) ของโรงเรียนคุณภาพ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น 2 ประกอบด้วย การดำเนินงานด้านการจัดการ ด้านภาวะผู้นำ ด้านเทคโนโลยี ด้านบรรยากาศในการทำงาน และด้านการจูงใจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ (TQM) ของโรงเรียนคุณภาพ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น 2 ที่ร้อยละ 79.40 อาจเป็นเพราะว่า กรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ (TQM) เป็นเครื่องมือในการพัฒนาและเป็นการเพิ่มคุณภาพขององค์การ ดังกล่าวว่า การศึกษาการบริหารงาน โดยวิธีการจัดการคุณภาพทั้งองค์การ (TQM) เป็นเครื่องมือในการพัฒนาและเป็นการเพิ่มคุณภาพขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พันธุ์ศักดิ์ พลสารัมย์ (2540) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการบริหารงานสถาบันอุดมศึกษาตามแนวคิดการบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ พบว่า กระบวนการบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ (TQM) ที่เหมาะสมสำหรับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประกอบด้วย 8 ขั้นตอนคือ 1) การดำเนินการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ TQM 2) การสร้างทีมดำเนินงาน TQM เพื่อนำร่อง 3) การนิยามและสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ 4) การสร้างวิสัยทัศน์และกำหนดระบบรางวัล 5) การกำหนดแผนการดำเนินงาน TQM 6) การดำเนินการจัดตั้งทีมย่อย 7) การสร้างความสัมพันธ์แต่ละทีมย่อยต่าง หน่วยงาน 8) การรายงานผลและกำหนดรางวัล ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสมของการกำหนดรางวัล มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางและสอดคล้องกับงานวิจัย

ของเฮิร์ตซ์ (Hirtz, 2002) ได้วิจัยเรื่อง “Effective Leadership for Total Quality Management” ซึ่งได้ศึกษาการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในระดับประถมศึกษา กิจกรรมการผลิตและการบริการผู้บริหาร ผู้ได้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำและการใช้เครื่องมือการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมภาวะผู้นำ มากกว่ารูปแบบภาวะผู้นำและวิธีการจัดการคุณภาพ มีนัยสำคัญที่  $<0.01$  รูปแบบการปฏิรูปของภาวะผู้นำและการใช้รางวัลในสถานการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวก เป็นปัจจัยการจัดการคุณภาพและวิธีการจัดการคุณภาพ รูปแบบของธุรกิจของภาวะผู้นำเป็นความสัมพันธ์ทางลบของปัจจัยการจัดการคุณภาพ

### องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของโรงเรียนคุณภาพ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น 2 องค์ความรู้ที่ได้ คือ ระดับพฤติกรรมกรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของโรงเรียนคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) ของโรงเรียนคุณภาพ คือ 1) การจูงใจ และบรรยากาศในการ 2) ปัจจัยระดับองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของโรงเรียนคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจูงใจ และด้านบรรยากาศในการทำงาน และ 3) ผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัย พบว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน 4) ตัวแปรที่มีอำนาจการพยากรณ์ได้ดีที่สุด คือ ด้านการดำเนินงานด้านการจัดการ ด้านภาวะผู้นำ ด้านเทคโนโลยี ด้านบรรยากาศในการทำงาน และด้านการจูงใจ

### สรุป

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของโรงเรียนคุณภาพ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น 2 พฤติกรรมกรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) ของโรงเรียนคุณภาพ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น 2 อยู่ในระดับมาก โดยด้านปัจจัยด้านการนำองค์การและการวางแผนกลยุทธ์ ด้านระบบและกระบวนการ ด้านทรัพยากรบุคคลและทีมงาน ด้านการวิเคราะห์ การประเมิน และการจัดการเรียนรู้ ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้เกี่ยวข้อง และด้านผลลัพธ์ขององค์กรตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) การบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) ของโรงเรียนคุณภาพ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น 2 ประกอบด้วย การดำเนินงานด้านการจัดการ ด้านภาวะผู้นำ ด้านเทคโนโลยี ด้านบรรยากาศในการทำงาน และด้านการจูงใจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) ของโรงเรียนคุณภาพ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น 2 ที่ร้อยละ 79.40

### ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์
  - 1.1 ควรสร้างความตระหนักแก่บุคลากรเพื่อแสดงออกซึ่งการมีส่วนร่วมมีความรับผิดชอบร่วมกันในการปฏิบัติงานซึ่งมาจากความเปลี่ยนแปลงจากการเป็นโรงเรียนในฝัน
  - 1.2 ควรมีการประชาสัมพันธ์แก่ชุมชน เพื่อให้สังคมได้ทราบถึงความเปลี่ยนแปลงในสถานศึกษา และเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสถานศึกษา

1.3 ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรแต่ละคนทำตามแนวคิดใหม่ ๆ ได้ ผู้บริหาร ควรให้การสนับสนุนให้บุคลากรได้ร่วมกันใช้ความรู้ความสามารถ ความชำนาญจัดทำโครงการต่าง ๆ ของโรงเรียน และ ผู้บริหาร ควรพยายามทำให้บุคลากรเข้าใจกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียนอย่างชัดเจน

1.4 ด้านการจูงใจ ควรจะต้องหากวิธีส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน การเรียนรู้ และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

1.5 ด้านบรรยากาศในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ (TQM) ที่โรงเรียนในฝัน สังกัดเขตพื้นที่การศึกษาสกลนคร ควรมีการพัฒนาสภาพแวดล้อมภายในให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพที่เจาะลึกในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมและละเอียดลึกซึ้ง

## เอกสารอ้างอิง

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2542). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542*. พริกหวานกราฟฟิค.

ชูศรี วงศ์รัตน์. (2530). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

ทอง สุวรรณชาติ. (2543). *ศึกษาพฤติกรรมกรรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ (TQM) โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดระยอง* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยบูรพา.

บุญชม ศรีสะอาด. (2547). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม1* (พิมพ์ครั้งที่ 4). สุวีริยาสาส์น.

พันธ์ศักดิ์ พลสารมย์. (2540). *การพัฒนากระบวนการบริหารงานสถาบันอุดมศึกษา ตามแนวคิดการบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ : กรณีศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิเชียร พันธุ์เครือบุตร. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ (TQM) กับวัฒนธรรมโรงเรียนของโรงเรียนเทคโนโลยีทีพีไอ* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมชาย เทพแสง. (2548). *การศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อการจัดการคุณภาพโดยรวมของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Hirtz, P. D. (2002). *Effective leadership for total quality management. Dissertation Abstracts International, 63(5), 2466.*

Sallis, E. (2002). *Total quality management in education*. (3rd ed.). Kogan Page Limited.