



การบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดขอนแก่น Total Quality Management in The Child Development Center Under The Local Administration Organizations of Khon Kaen Province

กฤติกานต์ ไกลยา^{1*} และ วัลลภา อาริรัตน์²

Kittikran Klaiya^{1*} and Wallapha Ariratana²

¹นักศึกษาลัทธิศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Master of Education Program in Educational Administration, Faculty of Education, Khon Kaen University

²รองศาสตราจารย์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Associate Professor, Educational Administration Program, Faculty of Education, Khon Kaen University

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จังหวัดขอนแก่น โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) มีการดำเนินการ 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 เพื่อศึกษาระดับการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำนวนทั้งสิ้น 40 แห่ง ผู้ให้ข้อมูล คือ ครูผู้ดูแลเด็ก และผู้ดูแลเด็ก จำนวน 103 คน โดยการเปิดตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2555) และคำนวณตามสัดส่วนของประชากร โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามขนาดของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมีความเที่ยง 0.97 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระยะที่ 2 เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดขอนแก่น เป็นการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ กลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ครูผู้ดูแลเด็กดีเด่น นักบริหารการศึกษา และนักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จำนวน 6 คน ใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Analytic Induction) และวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ภายใต้กรอบแนวคิดในการวิจัย สรุปเป็นแนวทางการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทั้ง 6 ด้าน และนำเสนอเป็นความเรียงโดยการบรรยาย

ผลการวิจัยพบว่า

1. การบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.93$) ส่วนด้านการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.58$)

*Corresponding author. Mobile: +66 (0) 819677339

Email address: Kitti_prig@hotmail.co.th

2. แนวทางการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรศูนย์พัฒนาเด็กเล็กควรมีแนวทาง ดังนี้ 1) เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกัน รวมทั้งประชาสัมพันธ์การดำเนินงานให้พ่อแม่ ผู้ปกครอง และชุมชนทราบ 2) แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการดำเนินการด้านต่างๆ ที่ชัดเจน นำวงจรคุณภาพ PDCA มาใช้ในการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และจัดทำเป็นเอกสารคู่มือปฏิบัติงาน คู่มือแนวทางการดำเนินงานและเอกสารบันทึกการทำงาน 3) มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ โดยการประชุมปรึกษาหารือร่วมกันเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายได้แสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 4) ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมทุกระดับ ให้มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สร้างบรรยากาศการทำงานให้เกิดความรัก ความผูกพัน เอื้ออาทรต่อกัน และมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน 5) ส่งเสริม สนับสนุน ให้ครูผู้ดูแลเด็ก/ผู้ดูแลเด็ก เข้ารับการอบรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้สื่อและนวัตกรรม รวมทั้งจัดหาวัสดุอุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอนต้องมีความหลากหลายเหมาะสมตามวัย และทั้งส่งเสริมนิสัยรักการอ่าน โดยการจัดห้องสมุดมุมหนังสือ ให้เด็กได้เรียนรู้ และ 6) กำหนดทิศทางการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอย่างเป็นระบบ ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

คำสำคัญ: การบริหารคุณภาพทั้งองค์กร, ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

Abstract

The objectives of this research were to study 1) the level of total quality management in the child development center, and 2) the guidelines for total quality management in the child development centers in Khon Kaen province. This descriptive research was conducted in two phases. The first phase focused on studying the level of total quality management in the child development center. Sampling group was 40 child development centers under the Local Administration Organization of Khon Kaen Province. Informants consisted of 103 childcare teachers and childcare workers selected through the sample size table of Krejcie and Morgan (Sirichai Kanchanawasee, 2012) calculating by population ration using Stratified Random Sampling method according to the size of child development center. Research instrument was a questionnaire with the validity at 0.97. Data was analyzed through descriptive statistics which included mean and standard deviation. The second phase emphasized on studying the guidelines for total quality management in the child development centers in Khon Kaen province. Informants, selected by purposive sampling method, consisted of 6 persons including administrators of local administration organizations, deputy chief, outstanding childcare teacher, educational administrator, and local administration staff. Qualitative data was collected through interview. Data was analyzed by using analytic induction and content analysis method based on research conceptual framework. The result was summarized into six guidelines and presented in descriptive essay format.

The findings were as follow:

1. Both overview and each aspect of total quality management in the child development center revealed a high level of action. Delivering client's satisfaction indicated the highest mean score ($\bar{X} = 3.93$), while the lowest one was found with the use of innovation and technology ($\bar{X} = 3.58$).

2. Guidelines for total quality management child development centers include: 1) inviting stakeholders to jointly create the operation plan, as well as publicizing this operation to parent and community; 2) appointing the person in charge of each operation clearly, implementing the PDCA quality cycle to manage the child development center, creating a work manual, as well as an operation guideline manual, and a working note-taking; 3) keep surveying client's satisfaction by organizing a discussion for sharing ideas among members from all sections; 4) promoting and supporting the staff to participate in a wide range of professional training for continuous learning, creating a working environment of love, relationship, generosity, and organizing a working evaluation; 5) promoting and supporting teachers and childcare workers to be trained on using media and innovation, providing material and various types of instructional medias based on students' age, as well as promoting positive reading habit by providing them the library and book corner; and 6) determining management direction of the child development center systematically based on the concept of changeable environments in order to reach to goals accordingly.

Keywords: Total Quality Management, The Child Development Center

บทนำ

นโยบายของรัฐบาลด้านการจัดการศึกษาในยุคปัจจุบัน มุ่งพัฒนาคุณภาพผู้เรียนทุกระดับโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเด็กปฐมวัย กำหนดให้เด็กปฐมวัย (แรกเกิดถึงก่อนเข้าประถมศึกษาปีที่ 1) ทุกคนได้รับการพัฒนารอบด้าน ตามวัยอย่างมีคุณภาพและต่อเนื่อง และให้ทุกกระทรวงที่เกี่ยวข้องรับทราบนโยบาย มาตรการ และเร่งนำสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม (แผนยุทธศาสตร์ชาติ ด้านเด็กปฐมวัย แรกเกิดถึงก่อนเข้าประถมศึกษาปีที่ 1, 2555) สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดหลักการในการจัดการศึกษา ต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรม และวัฒนธรรมในการดำรงชีวิตสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข และการจัดการศึกษาปฐมวัยให้จัดในสถานศึกษา ดังนั้น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ศูนย์พัฒนาเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กก่อนเกณฑ์ของศาสนาฯลฯ เพื่อให้เด็กปฐมวัยมีพัฒนาการด้านร่างกาย สติปัญญาจิตใจ อารมณ์ และสังคมที่เหมาะสมตามวัย และเตรียมความพร้อมที่จะเรียนในระดับประถมศึกษาต่อไป (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ, 2542) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่เข้ามามีบทบาทส่งเสริมการจัดการศึกษาปฐมวัยให้แก่เด็กอายุ 3-5 ขวบ ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยใช้งบประมาณจากเงินรายได้เป็นค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการ เพื่อมุ่งพัฒนาความพร้อมแก่เด็กในวัย 3-5 ขวบ ให้ได้รับการพัฒนาทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม สติปัญญาและมีความพร้อมในการเข้ารับการศึกษต่อในระดับประถมศึกษา

การบริหารจัดการเป็นหัวใจสำคัญ ในการดำเนินงาน การที่หน่วยงานจะพัฒนาการจัดการศึกษาให้บรรลุตามเป้าหมาย ต้องมีกระบวนการดำเนินงาน ตั้งแต่การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ การปรับปรุงระบบการทำงานอย่างต่อเนื่อง และให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน David (2010) กล่าวว่า การบริหารคุณภาพทั้งองค์กร เป็นกิจกรรมที่มุ่งการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ให้ทุกคนในองค์กร ทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติ มุ่งปรับปรุงการปฏิบัติงานทุกระดับ เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ สำหรับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กได้มีมาตรฐานการดำเนินงาน ประกอบด้วย 6 มาตรฐาน ดังนี้ 1) ด้านการบริหารจัดการ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย 5) ด้านการมีส่วนร่วม และการสนับสนุนจากทุกภาคส่วน และ 6) ด้านส่งเสริม

เครือข่ายการพัฒนาเด็กปฐมวัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มีมาตรฐานและคุณภาพ ส่งผลต่อการบริหารจัดการในด้านการดำเนินงานเป็นระบบ การปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและให้ความสำคัญต่อคุณภาพของเด็กปฐมวัย

การบริหารคุณภาพทั้งองค์กร จึงเป็นกระบวนการการบริหารองค์กรที่ยึดคุณภาพเป็นศูนย์กลาง และอาศัยการมีส่วนร่วมของสมาชิกทุกคน ในหน่วยงาน โดยมุ่งเป้าหมายไปที่สำเร็จในระยะยาวของหน่วยงาน ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดคุณภาพ ซึ่งมีองค์ประกอบหลักของการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร คือ การมีส่วนร่วมของทีมงาน การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลากร การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี และการวางแผนกลยุทธ์

จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีมาตรฐานการดำเนินงานที่มาจากหลายหน่วยงาน จนนำไปสู่ความซับซ้อน สับสนในการปฏิบัติงาน รวมถึงการประเมินผลยังไม่แบบแผนเดียวกันทั่วประเทศ (คณะกรรมการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ และผู้พิการ, 2557) และในปีงบประมาณ พ.ศ.2558 สมศ. ได้มาประเมินคุณภาพภายนอกรอบแรกของ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพื่อชี้ทิศทางการพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวม พบว่าด้านบริหารจัดการศึกษา ผู้บริหารฯ ขาดความสามารถในการบริหารคุณภาพ PDCA รวมทั้งคณะกรรมการสถานศึกษามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการศึกษาน้อย ครูผู้ดูแลเด็ก ยังไม่ได้จัดมุมการเรียนรู้ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน สมศ., 2558)

ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรทางการศึกษา จึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งจะทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับการดำเนินงาน และนำไปใช้ประโยชน์ในด้านการวางแผนเพื่อให้เกิดการบริหารคุณภาพในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดขอนแก่น เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดขอนแก่น

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มเป้าหมาย

1.1 ประชากร คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำนวนทั้งสิ้น 45 แห่ง ผู้ให้ข้อมูล คือ ครูผู้ดูแลเด็ก และผู้ดูแลเด็ก จำนวน 138 คน (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น ระบบข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษาท้องถิ่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ระบบ CCIS) ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2558)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำนวน 40 แห่ง ผู้ให้ข้อมูล คือ ครูผู้ดูแลเด็กและผู้ดูแลเด็ก จำนวน 103 คน โดยการเปิดตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2555) และคำนวณตามสัดส่วนของประชากร โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามขนาดของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ระยะที่ 1 เป็นแบบสอบถามระดับการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 1) การมีส่วนร่วมของทีมงาน 2) การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง 3) การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ 4) การพัฒนาบุคลากร 5) การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี และ 6) การวางแผนกลยุทธ์ เป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด (Open-Ended Questionnaire) ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะทางการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

3.2 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 การบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการแปลผลข้อมูลจากแบบสอบถามใช้แบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนน (สัมพันธ์ พันธุ์ฤกษ์, 2553) ดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

แล้วนำเสนอเป็นรายด้าน และรายชื่อในรูปตารางประกอบการเขียนบรรยายเป็นความเรียง

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร โดยการสังเคราะห์ความคิดเห็นในประเด็นที่คล้ายกันเข้าด้วยกันจากนั้นแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปของตารางประกอบการบรรยาย

ระยะที่ 2 เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ กลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นักบริหารการศึกษา นักส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น และ ครูผู้ดูแลเด็กดีเด่น จำนวน 6 คน โดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ระยะที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์แนวทางการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ซึ่งสัมภาษณ์ตามประเด็นข้อค้นพบในระยะที่ 1 และมาปรับเป็นข้อคำถาม เพื่อนำไปใช้ในการสัมภาษณ์ ดังนี้

องค์ประกอบ	ข้อคำถาม
1. การมีส่วนร่วมของทีมงาน	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หรือผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวิธีดำเนินการอย่างไร ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทีมงาน
2. การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หรือผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวิธีดำเนินการอย่างไร ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง
3. การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หรือผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวิธีดำเนินการอย่างไร ในการสร้างความพึงพอใจให้แก่เด็กเล็ก ผู้ปกครอง และชุมชน
4. การพัฒนาบุคลากร	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หรือผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวิธีดำเนินการอย่างไร ในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ
5. การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หรือผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวิธีดำเนินการอย่างไร ในการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการกระบวนการเรียนการสอน
6. การวางแผน กลยุทธ์	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หรือผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวิธีดำเนินการอย่างไร ในการวางแผนกลยุทธ์

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Analytic Induction) และวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ภายใต้กรอบแนวคิดในการวิจัยสรุปเป็นแนวทางการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและนำเสนอเป็นความเรียงโดยการบรรยาย

สรุปและอภิปรายผล

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 ระดับการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้าน ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยภาพรวมและรายด้าน

การบริหารคุณภาพ ทั้งองค์กรในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. การมีส่วนร่วมของทีมงาน	3.84	0.63	มาก
2. การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	3.83	0.61	มาก
3. การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ	3.93	0.66	มาก
4. การพัฒนาบุคลากร	3.81	0.58	มาก
5. การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี	3.58	0.70	มาก
6. การวางแผนกลยุทธ์	3.74	0.65	มาก
โดยภาพรวม	3.79	0.54	มาก

ผลการวิจัยพบว่า การบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทั้ง 6 ด้าน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.93$) ส่วนด้านการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี

มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีข้อค้นพบ ดังนี้

1) ด้านการมีส่วนร่วมของทีมงาน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการวางแผนร่วมกันของทีมงานเพื่อการพัฒนาและแก้ไขปัญหาให้บรรลุเป้าหมายมีค่าเฉลี่ยสูงสุดส่วนด้านการประเมินผลการทำงานของทีมงานอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2) ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการวางแผนการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงคุณภาพของเด็กเล็กตามมาตรฐานการศึกษา (ขั้นพัฒนา) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนด้านการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

3) ด้านการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการใช้หลักบริหารงานโดยรับฟังความคิดเห็นจากผู้ปกครองและชุมชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนด้านการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ปกครองอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

4) ด้านการพัฒนาบุคลากรโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานของครูผู้ดูแลเด็ก/ผู้ดูแลเด็กอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนด้านการส่งเสริมให้ครูผู้ดูแลเด็ก/ผู้ดูแลเด็ก มีความรู้ทักษะใหม่ๆ ทันต่อนโยบาย และการเปลี่ยนแปลงด้วยกระบวนการฝึกอบรมอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

5) ด้านการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้ในการจัดการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนด้านการจัดส่งครูผู้ดูแลเด็ก/ผู้ดูแลเด็ก เข้ารับการอบรมวิธีใช้นวัตกรรม และเทคโนโลยีอย่างสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

6) ด้านการวางแผนกลยุทธ์โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ“มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการจัดงบประมาณสนับสนุนเพื่อกำกับติดตามการดำเนินงานภายใต้กลยุทธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนด้านการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ และเสนอต่อที่ประชุมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

1.2 ข้อเสนอแนะทางการบริหารคุณภาพ ทั้งองค์กรในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปได้ดังนี้

1) ด้านการมีส่วนร่วมของทีมงาน ควรกำหนดนโยบายด้านคุณภาพ โดยประกาศให้ทุกคนได้รับรู้ และเข้าใจตรงกัน จัดทำคำสั่งมอบหมายงาน ควรเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกัน และควรสรุปผลการดำเนินงานทุกภาคเรียน เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข ในด้านการปฏิบัติงานมีการประสานงานกัน และร่วมกันปฏิบัติหน้าที่ ให้บรรลุเป้าหมาย รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานให้พ่อแม่ ผู้ปกครอง และชุมชนทราบโดยทั่วกัน

2) ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ควรแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการดำเนินการด้านต่างๆ ที่ชัดเจนควรนำวงจรคุณภาพ PDCA มาใช้ในการบริหาร ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก รวมถึงอธิบายขั้นตอนทำงานในแต่ละด้านให้ผู้รับผิดชอบเข้าใจ ปฏิบัติตามขั้นตอนเพื่อไม่เกิดความซ้ำซ้อน ควรมีการจัดประชุมรับทราบถึงปัญหา และนำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไข และหาแนวทางพัฒนาอย่างเป็นระบบ ส่วนในด้านการกำหนดมาตรการควบคุมการทำงานในแต่ละด้าน ควรจัดทำเป็นเอกสารคู่มือปฏิบัติงาน

3) ด้านการสร้างสภาพพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ควรมีการประชุมปรึกษาหารือร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ โดยเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายได้แสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนเรียนรู้และจัดทำสมุดรายงานพัฒนาการของเด็ก จัดกิจกรรม Open House เพื่อให้ทราบถึงกิจกรรมการเรียนการสอน ควรนำกลยุทธ์สมัยใหม่ และนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการด้านต่างๆ รวมทั้งครูผู้ดูแลเด็ก และผู้ดูแลเด็ก ควรมีการขยายบทบาท ร้อยเอื่อน้อมถ่อมตน เสียสละ เป็นผู้ให้บริการที่ดี

4) ด้านการพัฒนาบุคลากร ควรจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรทุกระดับ อย่างมีระบบ ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมทุกคน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการสร้างบรรยากาศการทำงานให้เกิดความรัก ความผูกพัน เอื้ออาทรต่อกัน และควรให้มีการประเมินการปฏิบัติงานของบุคคลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

5) ด้านการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี ควรส่งเสริม สนับสนุน ให้ครูผู้ดูแลเด็ก/ผู้ดูแลเด็ก เข้ารับการอบรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้สื่อและนวัตกรรม การใช้สื่อการเรียนการสอน ต้องมีหลากหลายเหมาะสมตามวัย และเสริมสร้างพัฒนาการของเด็ก อีกทั้งส่งเสริมนิสัยรักการอ่าน โดยการจัดห้องสมุด มุมหนังสือ ให้เด็กเกิดการเรียนรู้

6) ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ควรกำหนดทิศทางการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอย่างเป็นระบบ ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อนำศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ในการวางแผนกลยุทธ์ต้องดำเนินการตามกระบวนการอย่างเป็นขั้นตอน ซึ่งจะช่วยให้การวางแผนมีคุณภาพ สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรส่งเสริม สนับสนุนให้ครูผู้ดูแลเด็ก ผู้ดูแลเด็ก และบุคลากรเข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการจัดทำแผนทางด้านการศึกษา เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนฯ อีกทั้งควรมีการประเมินผลและนำผลไปปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2. อภิปรายผลการวิจัย

2.1 ด้านการมีส่วนร่วมของทีมงาน พบว่าด้านการวางแผนร่วมกันของทีมงาน เพื่อการพัฒนา และแก้ไขปัญหาให้บรรลุเป้าหมายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้ เพราะ คณะกรรมการบริหารศูนย์ฯมีนโยบายเน้นการทำงานเป็นทีม พบได้จาก มีประชุมปรึกษาหารือการวางแผน และการสรุปปัญหาอย่างต่อเนื่อง เพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหาร่วมกัน สอดคล้องกับชาถนี เหมือนโพธิ์ทอง (2554) ได้ศึกษาการบริหารแบบมีส่วนร่วมกับการทำงานเป็นทีมของพนักงานครู

ในสถานศึกษา สังกัดเทศบาลกลุ่มการศึกษาท้องถิ่นที่ 1 พบว่า การทำงานเป็นทีม มุ่งการแก้ปัญหา การจัดประชุมอย่างต่อเนื่อง เพื่อหาข้อสรุปแนวทางในการดำเนินงานต่อไป และสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์แนวทางการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร พบว่าการทำงานในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จะมุ่งเน้นการสร้างบรรยากาศในการทำงานแบบกัลยาณมิตร เพื่อให้เกิดความรักความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มุ่งเน้นให้มีการปรึกษาหารือกัน เพื่อการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ (สัมภาษณ์ครู ผู้ดูแลเด็กได้เด่น รักษาการหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านหนองปิง, 20 พฤษภาคม 2559)

ส่วนด้านการประเมินผลการทำงานของทีมงานอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้เพราะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังไม่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการนิเทศ กำกับติดตาม รวมทั้งเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบยังไม่ชัดเจน สอดคล้องกับดาวรุ่ง รัตนวัน (2552) ได้ศึกษาการบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า การกำกับ ติดตาม ประเมินผลการทำงานของทีมงาน มีการรายงานผลการปฏิบัติงานน้อย

2.2 ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องพบว่า ด้านการวางแผนการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงคุณภาพของเด็กเล็กตามมาตรฐานการศึกษา (ขั้นพัฒนา) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้เพราะ ศูนย์ฯ มีการจัดทำหลักสูตรการจัดการศึกษาปฐมวัยให้เป็นไปตามมาตรฐาน และบูรณาการหลักสูตรท้องถิ่นในการจัดการเรียนการสอน มีการปรับสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกห้องเรียนให้เหมาะสม มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนสอดคล้องกับวงจรคุณภาพของเดมมิ่ง (PDCA) และบทสัมภาษณ์แนวทางการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร พบว่ามีการจัดสภาพแวดล้อมให้ห้องเรียนให้เหมาะสม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ได้ทุกเวลา และทุกสถานที่ ซึ่งเป็นไปตามหลักสูตร (สัมภาษณ์ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง, 18 พฤษภาคม 2559)

ส่วนด้านการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้เพราะ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและบุคลากรทางการศึกษาดำเนินการวางแผนการนิเทศ เพื่อกำกับ ติดตามการจัดการเรียนการสอนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขาดการส่งเสริมให้ครูจัดทำแผนการเรียนรู้ในชั้นเรียน ขาดการวัดและการประเมินผลตามหลักสูตรปฐมวัยยังไม่ต่อเนื่อง และขาดการประชาสัมพันธ์แจ้งผลการเรียนให้ผู้ปกครองทราบ สอดคล้องกับ ดาวรุ่ง รัตนวัน (2552) ได้ศึกษาการบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า คณะกรรมการการดำเนินงานบริหารคุณภาพทั้งองค์กร เป็นผู้ทำหน้าที่ติดตามประเมินผลตามแผนดำเนินงาน ผู้บริหารเห็นว่าการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย

2.3 ด้านการสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ ผู้รับบริการพบว่า ด้านการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ปกครองและชุมชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้เพราะ ศูนย์ฯ เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองได้ร่วมแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะในการปฐมนิเทศและประชุมผู้ปกครองก่อนเปิดการเรียนการสอนทุกภาคเรียน และมีการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ผู้ปกครองได้มาพบปะ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรียนการสอน เช่น การศึกษาแหล่งเรียนรู้นอกสถานที่ สอดคล้องกับ ดาวรุ่ง รัตนวัน (2552) ได้ศึกษาการบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า สถานศึกษา มีการรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง มีการกำกับติดตามการปฏิบัติตามแผนงานการบริหารคุณภาพ โดยใช้วิธีการประชุมอย่างสม่ำเสมอ และ สายฝน มะลิ่งศรี (2557) ได้ศึกษาการดำเนินงานด้านการบริหารบุคลากรตามมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ครูผู้ดูแลเด็ก มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เรียน ผู้ปกครอง และชุมชน และบทสัมภาษณ์แนวทางการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร พบว่าศูนย์ฯ มีการจัดกิจกรรมให้ผู้ปกครองและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม และรับรู้การดำเนินการต่างๆ ของศูนย์ เช่น การประชุมผู้ปกครอง

และการศึกษาแหล่งเรียนรู้นอกสถานที่ (สัมภาษณ์ ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม, 18 พฤษภาคม 2559)

ส่วนด้านการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ปกครองอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้เพราะผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของศูนย์ฯ ส่วนใหญ่เป็นเด็กที่มาจากครอบครัวที่พ่อแม่ไปทำงานห่างไกลชุมชน และเด็กส่วนใหญ่อายุอยู่กับปู่ตายาย ซึ่งมีข้อจำกัดเกี่ยวกับการให้ข้อมูลกับศูนย์ฯ เกี่ยวกับแบบสอบถามต่างๆ จึงทำให้ขาดการดำเนินการในเรื่องนี้อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ ดาวรุ่ง รัตนวัน (2552) ได้ศึกษาการบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่าสถานศึกษาควรให้ความสำคัญกับการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ซึ่งเป็นการนำเสนอข้อมูลเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข่าวสารให้ผู้รับบริการเข้าถึง สะดวก รวดเร็ว

2.4 ด้านการพัฒนาบุคลากร พบว่า ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานของครูผู้ดูแลเด็ก/ผู้ดูแลเด็กอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้เพราะ ศูนย์ฯ เป็นหน่วยงานในกำกับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด และต่อเนื่อง เพราะในการประเมินไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้ ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติงาน ศูนย์ฯ จะนำเอาผลการพัฒนาเหล่านี้ที่เกิดขึ้นกับครู ไปเป็นข้อมูลในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อพิจารณาความดี ความชอบ สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานซึ่งในการพัฒนาบุคลากร การประเมินผลงานเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการพัฒนาศักยภาพของครูแต่ละบุคคลสอดคล้องกับ นราวัลย์ สุรงค์สุริยกุล (2555) ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการโดยรวมในสถานศึกษาสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 ผลการวิจัยพบว่า ด้านการพัฒนาบุคลากร มีความสำคัญทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลเพิ่มพูนทักษะที่จำเป็นแก่บุคลากรตามความถนัดและความสนใจ ส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดจน สร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร

ส่วนด้านการส่งเสริมให้ครูผู้ดูแลเด็ก/ผู้ดูแลเด็ก ให้ความรู้ทักษะใหม่ๆ ทันต่อนโยบาย และการเปลี่ยนแปลง ด้วยกระบวนการฝึกอบรมอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้เพราะ ครูผู้ดูแลเด็ก/ผู้ดูแลเด็ก มีไม่เพียงพอต่อจำนวนเด็กหากส่งครูไปอบรมจะไม่มีผู้รับผิดชอบต่อชั้นเรียนทำให้กระทบต่อการเรียนการสอน และการดูแลเด็ก สอดคล้องกับ สายฝน มะลิ่งศรี (2557) ได้ศึกษาการดำเนินงานด้านการบริหารบุคลากรตามมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำกับดูแล และดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีคุณภาพ มีการกำหนดแผนปฏิบัติการ รวมทั้งส่งเสริมพัฒนาด้านบุคลากร สื่อ และวัสดุอุปกรณ์

2.5 ด้านการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี พบว่า ด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้ในการจัดการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้เพราะ ศูนย์ฯ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน และการบริหารจัดการ เช่น เรียนรู้ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต การบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศการศึกษาท้องถิ่น และ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นใช้ระบบสารสนเทศในการจัดสรรงบประมาณ โดยให้ศูนย์ฯ ทุกแห่งจัดส่งข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศทางการศึกษาท้องถิ่น (ระบบ CCIS) ดังนั้น ศูนย์ฯ จึงต้องมีการใช้ระบบสารสนเทศการศึกษาท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม สอดคล้องกับ บทสัมภาษณ์แนวทางการบริหารคุณภาพ ทั้งองค์กร พบว่า ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีการบันทึกในระบบสารสนเทศในการบริหารจัดการ เช่น ด้านข้อมูลทั่วไปของเด็กครูผู้ดูแลเด็ก ผู้ดูแลเด็ก และอาคารสถานที่ เพื่อใช้ประกอบในการพิจารณาจัดสรรงบประมาณ สนับสนุนการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กด้านอาหารกลางวัน อาหารเสริม(นม) (สัมภาษณ์ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม, 18 พฤษภาคม 2559)

ส่วนด้านการส่งครูผู้ดูแลเด็ก/ผู้ดูแลเด็ก เข้ารับการอบรมวิธีใช้นวัตกรรม และเทคโนโลยีอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้เพราะ ครูผู้ดูแลเด็ก/ผู้ดูแลไม่เพียงพอต่อจำนวนเด็กหากครูไปอบรมจะไม่มีผู้รับผิดชอบต่อชั้นเรียนทำให้กระทบต่อการเรียนการสอน และการดูแลเด็ก สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์แนวทางการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดสรรงบประมาณในการส่งเสริมให้บุคลากรในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้มีการศึกษาและฝึกอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพ และเพิ่มพูนความรู้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ (สัมภาษณ์นายกเทศมนตรีเมืองศิลา, 18 พฤษภาคม 2559)

2.6 ด้านการวางแผนกลยุทธ์ พบว่า ด้านการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนเพื่อกำกับ ติดตาม การดำเนินงานภายใต้กลยุทธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้เพราะกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีนโยบายขับเคลื่อนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา จึงทำให้ศูนย์ฯ ทุกแห่งจัดทำยุทธศาสตร์ของแต่ละศูนย์ฯ ได้แก่ แผนพัฒนาการศึกษาสามปี แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ และแผนปฏิบัติการประจำปีการศึกษาเพื่อรองรับการจัดสรรงบประมาณและเป็นการยกระดับคุณภาพการศึกษา สอดคล้องกับ รุ่งชัชดาพร เวหะชาติ (2548) ได้ศึกษาการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลวิจัย พบว่าด้านการนำองค์กร และการวางแผนกลยุทธ์ ผู้บริหารได้ยึดกฎ ระเบียบ มีความยุติธรรมโปร่งใส จัดทำยุทธศาสตร์โดยการวิเคราะห์ SWOT มีแผนการรับนักเรียน มีแผนพัฒนาหลักสูตร และจัดกระบวนการเรียนรู้ที่หลากหลาย และมีแผนคุณภาพของสถานศึกษา

ส่วนด้านการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ และเสนอต่อที่ประชุม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้เพราะผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและบุคลากรทางการศึกษา ยังไม่ได้จัดทำแผนการประเมินผลเพื่อกำกับ ติดตามการผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ จึงยังไม่มีข้อมูลในการเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ สอดคล้องกับ สายฝน มะลิ่งศรี (2557)

ได้ศึกษาการดำเนินงานด้านการบริหารบุคลากรตามมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำกับดูแล นิเทศ ติดตามผลการจากศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยด้านการมีส่วนร่วมของทีมงาน พบว่าการประเมินผลการทำงานทีมงานอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควรมีการจัดระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในรูปแบบของคณะกรรมการ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานเดียวกัน มีการติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และการประชาสัมพันธ์ สื่อสารกับบุคลากรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

1.2 จากผลการวิจัยด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง พบว่าการตรวจสอบผลการประเมินผลอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควรพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเด็กเล็ก พ่อแม่ ผู้ปกครอง และชุมชน อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการบริหารจัดการ และมีการรายงานต่อที่ประชุมผู้ปกครอง และต่อชุมชน เช่น ผ่านพบบนเว็บไซต์ และสรุปผลการปฏิบัติงาน ฯลฯ

1.3 จากผลการวิจัยด้านการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ พบว่าการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ปกครองอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควรมีการประชุมปรึกษาหารือร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ โดยเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายได้แสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และจัดทำสมุดรายงานพัฒนาการของเด็ก จัดกิจกรรม Open House เพื่อให้ทราบถึงกิจกรรมการเรียนการสอน ควรนำกลยุทธ์สมัยใหม่ และนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการด้านต่างๆ

1.4 จากผลการวิจัยด้านการพัฒนาบุคลากร พบว่าการส่งเสริมให้ครูผู้ดูแลเด็ก และผู้ดูแลเด็ก มีความรู้ ทักษะใหม่ๆ ทันต่อนโยบาย และการเปลี่ยนแปลง ด้วยกระบวนการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก ควรกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาส่งบุคลากร เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะใหม่ๆ ทันต่อนโยบายและการ เปลี่ยนแปลง ด้วยกระบวนการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ และศูนย์ฯ ควรกำกับ ติดตาม การนำความรู้เหล่านั้น ไปใช้ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอย่างเป็นรูปธรรม

1.5 จากผลการวิจัยด้านการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี พบว่าด้านการจัดส่งครูผู้ดูแลเด็ก/ผู้ดูแลเด็ก เข้ารับการอบรมวิธีใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีอย่าง สม่าเสมอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควรส่งเสริม ให้ครูเข้ารับการอบรมอย่างสม่าเสมอ และส่งเสริมให้ใช้ งานวิจัยในชั้นเรียนเป็นเครื่องมือในการยกระดับคุณภาพ การเรียนของเด็กเล็ก เพื่อส่งเสริมให้ครูได้พัฒนาศักยภาพ ของตัวเอง และยกระดับคุณภาพการสอนของครู

1.6 จากผลการวิจัยด้านการวางแผนกลยุทธ์ พบว่า การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ และ เสนอต่อที่ประชุม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด หัวหน้าศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก ควรมีการจัดประชุมเพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ภายในและภายนอกในการจัดทำแผนกลยุทธ์ โดยเน้นการ มีส่วนร่วมจากชุมชน และผู้ปกครอง และ องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ควรสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง และกำกับ ติดตามการประเมินผลตามแผน กลยุทธ์ เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพ และบรรลุ ตามเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรม

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการเปรียบเทียบ ขนาดของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในการนำแนวคิดการบริหาร คุณภาพทั้งองค์กรไปใช้ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้ประสบผล สำเร็จ

2.2 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการนำกรอบ แนวคิดการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรทั้ง 6 ด้าน ไปศึกษา แบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพื่อให้

ได้แนวปฏิบัติที่เป็นประโยชน์ต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. (2542). **พระราชบัญญัติ**

การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545 และฉบับที่ 3 พ.ศ. 2553.

กรุงเทพฯ: ครูสภา.

กฤติญา โสภาคกุลศ. (18 พฤษภาคม 2559). **สัมภาษณ์.**

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง. องค์การบริหาร ส่วนตำบลดอนช้าง.

ชลิดา กองจันทร์ดี. (20 พฤษภาคม 2559). **สัมภาษณ์.**

รักษาการหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองบึง. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองบึง.

ชาอุณี เหมือนโพธิ์ทอง. (2554). **การบริหารแบบมีส่วนร่วม**

ร่วมกับการทำงานเป็นทีมของพนักงานครูใน สถานศึกษา สังกัดเทศบาลกลุ่มการศึกษาท้องถิ่น 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ดาวรุ่ง รัตนวรรณ. (2552). **การศึกษาการบริหารงาน**

แบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การของสถานศึกษา **ขั้นพื้นฐาน สังกัด สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน.** วิทยานิพนธ์ปริญญา ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นราวัลย์ สุรงค์สุริยกุล. (2555). **รูปแบบการบริหารจัด**

การโดยรวมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6.

วิทยานิพนธ์ปริญญาคุษบัณฑิต สาขาวิชาการ บริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

รายงานการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม

(พ.ศ. 2555-2558). ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก. (2558).

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ
การศึกษา (องค์การมหาชน). กรุงเทพฯ.

รุ่งชัชดาพร เวหะชาติ. (2548). การพัฒนารูปแบบการ

**บริหารคุณภาพทั้งองค์การของสถานศึกษา
ขั้นพื้นฐาน.** วิทยานิพนธ์ปริญญาคุษฎิบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริชัย กาญจนวาสี. (2555). สถิติประยุกต์สำหรับ

การวิจัย.พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ:

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สายฝน มะลังศรี. (2557). การดำเนินงานด้านการ

บริหารบุคลากรตามมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์

พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. **วารสาร**

ศึกษาศาสตร์ ฉบับวิจัยบัณฑิตศึกษา. 8(1),

218-225.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2555).

แผนยุทธศาสตร์ชาติด้านเด็กปฐมวัย

(แรกเกิดถึงก่อนเข้าประถมศึกษาปีที่ 1)

ตามนโยบายรัฐบาลด้านเด็กปฐมวัย

พ.ศ. 2555-2559). กรุงเทพฯ: พรักหวานกราฟฟิค.

สิริรัตน์ ภาโนมัย. (18 พฤษภาคม 2559). **สัมภาษณ์.**

ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม.

เทศบาลตำบลบึงเนียม. David L. Goetsch.

(2010). **Quality Management for**

Organizational Excellence. Introduction

to Total Quality Management.

(Sixth Edition): Prentice Hall.