

การบริหารเชิงดุลยภาพของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษา นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดกาฬสินธุ์

A Balanced Scorecard Model for the Administration of Educational Institutes under the Office of Non-Formal and Informal Education in Kalasin Province

ชมพูนุท หิริโกกุล¹ จำเนียร พลหาญ² และ สุธัทศน์ แก้วคำ³

Chompunut Hirikokul,¹ Chumnian Pollaham² and Sutat Kaewkham³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ **ประการแรก** เพื่อศึกษาระดับการบริหารเชิงดุลยภาพของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์ **ประการที่สอง** เปรียบเทียบการบริหารเชิงดุลยภาพของสถานศึกษา ตามความคิดเห็นในแต่ละสถานภาพ และขนาดของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์ และ **ประการที่สาม** ศึกษาข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริหารงานของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครู และกรรมการสถานศึกษา รวมทั้งสิ้น 433 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยระยะที่ 1 เป็นแบบสอบถาม จำนวน 44 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติเอฟ (F-test) และเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟอโรนพบความแตกต่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยระยะที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ผลการวิจัยพบว่า

1. การบริหารเชิงดุลยภาพของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านประสิทธิภาพองค์กร ด้านการเรียนรู้และการเติบโตภายในองค์กร ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านประสิทธิภาพองค์กร

2. ผลการเปรียบเทียบการบริหารเชิงดุลยภาพของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามตำแหน่งโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกตามขนาดสถานศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริหารงานของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์ ควรมีการกำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่จัดทำไว้ ส่งเสริมให้ครูได้รับการอบรมหรือศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน องค์กรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายให้มีการวางแผนการดำเนินงานและนำผลการประเมินไปพัฒนาหน่วยงาน

คำสำคัญ : การบริหาร การบริหารเชิงดุลยภาพ

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

² กศ.ด. (การบริหารการศึกษา) อาจารย์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

³ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) อาจารย์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

รับต้นฉบับ 30 พฤษภาคม 2555 รับลงตีพิมพ์ 12 มิถุนายน 2555



ABSTRACT

This research aimed to survey the level of the administration by using the balanced scorecard model in the educational institutes under the Office of Non-Formal and Informal Education in Kalasin Province , to compare the administration by using the balanced scorecard model regarding the status of the respondents and size of the schools and to find some useful suggestions for educational development. The samples were four hundred and thirty three persons consisting of school administrators, teachers, and education committee members. They were selected by the stratified random sampling technique. The instrument used in phase 1 was a questionnaire containing 44 items with .66-1 IOC indices and .89 reliability index. The statistics employed for data analysis were percentage, mean, and standard deviation. The employed F-test was used for hypothesis testing, and a paired test of Scheffe's method was used for difference testing. The instrument of phase 2 was an in-depth interview form. The content analysis method was employed for data analysis.

The results were as follows:

1. The finding showed that the average level of the administration by using the balanced scorecard model in the educational institutes under the Office of Non-Formal and Informal Education in Kalasin Province was high. The high-level administration was the aspect of organizational effectiveness; the aspect of learning and growth of the organization; the aspect of service quality; and the aspect of organizational efficiency respectively.
2. The finding indicated that the administration by using the balanced scorecard model in the educational institutes under the Office of Non-Formal and Informal Education in Kalasin Province regarding the status of the respondents and size of the educational institutions was significantly different at the .05 level.
3. In regard to the suggestions they are concluded that the administration should be followed accordance with the operation plan. The teachers should be provided the opportunity for further study. The modern technology should be used for the administration. The organization should offer the opportunity to school networks to participate in educational planning and management. The results of evaluation should be used for the organizational development.

Keywords : Administration, Balanced Scorecard Model

บทนำ

สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มีภารกิจในการดำเนินการ ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ได้นำยุทธศาสตร์การบริหารประเทศของรัฐบาลด้านการศึกษานโยบายกระทรวงศึกษาธิการและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับนโยบายรัฐบาล แผนการบริหารราชการ พระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ.2551

นโยบายการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ นโยบาย 6 เดือน 6 คุณภาพ ของแผนปฏิบัติการ 4 ปี (พ.ศ.2553-2556) ของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการสถานศึกษาให้มีคุณภาพ (สำนักงาน กคศ., 2553 : 1) นอกจากนั้น เพื่อให้สถานศึกษาสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าวข้างต้น และการบริหารของทุกส่วนราชการส่งผลประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อกิจการของรัฐ เกิดประสิทธิภาพและความคุ้มค่าโปร่งใสตรวจสอบได้ จึงกำหนดให้ใช้หลักการบริหารเชิงดุลยภาพ (Balanced

scorecard : BSC) เชื่อมโยงกับทุกมิติ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยใช้การบริหารจัดการตามเกณฑ์การบริหารภาครัฐ (Public sector management award : PMOA) เป็นยุทธศาสตร์และขบวนการขับเคลื่อน ซึ่ง สุจิต ศรีโสม (2546 : 4) กล่าวถึง การบริหารเชิงคุณภาพว่าเป็นเครื่องมือการจัดการที่ช่วยให้การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติประสบความสำเร็จได้ผลเป็นที่น่าพอใจ โดยวิธีการวัดหรือการประเมินผลปฏิบัติงาน หรืออาจกล่าวได้ว่าการบริหารเชิงคุณภาพทำหน้าที่ควบคุมการจัดการโดยการประเมินผลการปฏิบัติงาน และสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือการบริหารเชิงคุณภาพยังสามารถสื่อสารกลยุทธ์สู่สมาชิกองค์กรระดับต่างๆได้เป็นอย่างดี และยังทำให้แผนปฏิบัติงานต่างๆเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จองค์กร

ดังนั้น จะเห็นว่าการบริหารเชิงกลยุทธ์ได้ทำหน้าที่ในการจัดการ 2 ประการด้วยกันคือ การควบคุมการจัดการโดยการวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงาน และการสื่อสารกลยุทธ์ขององค์กร และ วีระเดช เชื้อนาม (2547 : 12) ได้กล่าวว่า การบริหารแบบดุลยภาพนั้นเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารกำหนดเป้าหมาย ยุทธศาสตร์ และแนวทางไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ของเป้าหมาย ตลอดจนติดตาม ตรวจสอบ ควบคุม กลยุทธ์ กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ให้ความสำคัญในการวัดผลงานทั้งทางด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน แต่เป้าหมายของการบริหารแบบดุลยภาพมีมากกว่าการวัดผลและการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านการเงินและด้านอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ด้านการเงิน การบริหารแบบดุลยภาพเป็นกระบวนการวิเคราะห์ พันธกิจ และกลยุทธ์ไปสู่การกำหนดวัตถุประสงค์และการ เป็นเครื่องมือช่วยนำทางให้ผู้บริหารไปสู่ความสำเร็จหรือการแข่งขันในอนาคต ช่วยให้ผู้บริหารมีความชัดเจนเกี่ยวกับ เป้าหมายของหน่วยงานสามารถแปลงกลยุทธ์ไปสู่การวัดผลที่ชัดเจน ซึ่งทำให้มีการวัดยุทธศาสตร์และการบริหารเป็นไปอย่างเป็นระบบ

ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาการบริหารเชิงดุลยภาพในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อนักวิชาการ และเป็นประโยชน์โดยตรงกับสถานศึกษา เพราะทำให้ทราบถึงระดับการใช้การบริหารเชิงดุลยภาพในการบริหารสถานศึกษา การดำเนินงานบริหารเชิงดุลยภาพใน

สถานศึกษา การบริหารบริหารเชิงดุลยภาพในสถานศึกษา รวมทั้งทราบถึงปัจจัยและปัญหาอุปสรรคของการบริหารเชิงดุลยภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงบริหารจัดการในสถานศึกษาเพื่อพัฒนาองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารเชิงดุลยภาพของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารเชิงดุลยภาพของสถานศึกษา ตามความคิดเห็นในแต่ละตำแหน่ง และขนาดของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริหารงานของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์

สมมติฐานการวิจัย

บุคลากรที่มีตำแหน่งและปฏิบัติงานในสถานศึกษาที่มีขนาดต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการศึกษาการบริหารเชิงดุลยภาพในสถานศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

1.1 กลุ่มตัวอย่าง คือผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยวิธีการเลือกกลุ่มแบบแบ่งชั้นจำนวน 433 คน ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 14 คน ครูจำนวน 307 คน กรรมการสถานศึกษาจำนวน 112 คน

1.2 ตัวแปรในการวิจัย

1.2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 1) สถานภาพ คือ ผู้บริหาร ครู กรรมการสถานศึกษา



2) ขนาดของสถานศึกษา คือ ขนาดเล็ก
ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ ขนาดใหญ่พิเศษ

1.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

- 1) ด้านประสิทธิภาพองค์กร
- 2) ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต
ภายในองค์กร
- 3) ด้านประสิทธิผลองค์กร
- 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

2. วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการศึกษาค้นคว้าหา
การพัฒนารับทราบของสถานศึกษา โดยใช้การสัมภาษณ์
เชิงลึก

2.1 ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 9 คน ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ
ด้านการจัดการศึกษา ด้านศาสนาคิลปะและวัฒนธรรม ด้าน
พัฒนาสังคมชุมชนและสิ่งแวดล้อม ด้านการเมืองการปกครอง
ด้านความมั่นคง ด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ
ด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านสาธารณสุข และผู้อำนวยการศูนย์
การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมือง
กาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

2.2 ตัวแปรในการวิจัย คือ การบริหารเชิงคุณภาพ
ของสถานศึกษา ประกอบด้วย 4 ด้าน

- 2.2.1 ด้านประสิทธิภาพองค์กร
- 2.2.2 ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต
ภายในองค์กร
- 2.2.3 ด้านประสิทธิผลองค์กร
- 2.2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างการวิจัย

ระยะที่ 1 กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้บริหารสถาน
ศึกษาจำนวน 14 คน ครูจำนวน 307 คน กรรมการสถานศึกษา
จำนวน 112 คน รวมจำนวน 433 คน

ระยะที่ 2 ประกอบด้วยกรรมการสถานศึกษา จากศูนย์
การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมือง
กาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 9 คน ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิด้าน
การจัดการศึกษา ด้านศาสนาคิลปะ วัฒนธรรม ด้านพัฒนาสังคม
ชุมชน สิ่งแวดล้อม ด้านการเมืองการปกครอง ด้านความมั่นคง
ด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี สารสนเทศ ด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น

ด้านสาธารณสุข และผู้อำนวยการศูนย์การศึกษานอกระบบและ
การศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

เครื่องมือการวิจัย

ระยะที่ 1

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม
ซึ่งมีข้อคำถามตามกรอบแนวคิดในการบริหารเชิงคุณภาพ 4 มุม
มอง คือ มุมมองด้านประสิทธิภาพองค์กร มุมมองการเรียนรู้และ
การเจริญเติบโตภายในองค์กร มุมมองด้านประสิทธิผลองค์กร
และมุมมองด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 44 ข้อ

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

2.1 คีชีวารรณกรรม หลักการ แนวคิด และ
ทฤษฎีการบริหารสถานศึกษาและประเมินองค์กรโดยใช้ การ
บริหารงานเชิงคุณภาพ

2.2 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามา
ประมวลกำหนดโครงสร้างตามความเหมาะสม เพื่อกำหนด
ขอบเขตเนื้อหาขอบแบบสอบถาม แล้วดำเนินการสร้าง
แบบสอบถามตามขอบเขตที่กำหนด เขียนข้อคำถามตามนิยาม
ศัพท์เกี่ยวกับการบริหารงานเชิงคุณภาพ นำแบบสอบถามที่
สร้างมาหาความเที่ยงตรง (Validity) โดย เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ
จำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content
validity) และภาษาที่ใช้ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ
นิยามศัพท์ นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขไปทดลอง
ใช้ (Try out) มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ .89 จัด
ทำแบบสอบถามเป็นฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล
กับกลุ่มตัวอย่างจริง

ระยะที่ 2

1. เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์
2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

2.1 คีชีวารรณกรรม หลักการ แนวคิด และ
ทฤษฎีการบริหารสถานศึกษาและประเมินองค์กรโดยใช้ การ
บริหารงานเชิงคุณภาพ

2.2 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามา
ประมวลกำหนดโครงสร้างตามความเหมาะสม เพื่อกำหนด
ขอบเขตเนื้อหาขอบแบบสอบถาม แล้วดำเนินการสร้างแบบ
สัมภาษณ์ตามขอบเขตที่กำหนด

2.3 นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสนอต่ออาจารย์
ที่ปรึกษา ดำเนินการแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำ

2.4 นำแบบสัมภาษณ์ที่ทำการแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ และวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

2.5 แก้ไขตามผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำ จัดทำแบบสัมภาษณ์เป็นฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ระยะที่ 1 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขอความอนุเคราะห์การเก็บรวบรวมข้อมูลใน ศูนย์สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอนและคำนวณทางสถิติ โดยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามนำมาแจกแจงความถี่ และหาร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับการบริการเชิงคุณภาพของสถานศึกษาตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างนำมาหาค่าเฉลี่ย และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบการบริการเชิงคุณภาพของในสถานศึกษา จำแนกตามตำแหน่ง และจำแนกตามขนาดสถานศึกษา โดยใช้ค่าเอฟ (F-test) ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way - ANOVA)

ระยะที่ 2 ผู้วิจัยดำเนินการดำเนินการเก็บรวบรวมโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จากกรรมการสถานศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์โดยแนวคำถามถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริหารสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์ ในรูปแบบการบริหารงานเชิงคุณภาพของสถานศึกษาทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพองค์กร ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโตภายในองค์กร ด้านประสิทธิผลองค์กร ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีดังนี้

1. การบริการเชิงคุณภาพของสถานศึกษา สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านประสิทธิผลองค์กร ด้านการเรียนรู้และการเติบโตภายในองค์กร ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านประสิทธิภาพองค์กร

2. ผลการเปรียบเทียบการบริการเชิงคุณภาพของสถานศึกษา สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามตำแหน่งโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกตามขนาดสถานศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริหารงานของสถานศึกษา สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านที่ 1 ประสิทธิภาพองค์กร ควรมีการกำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่จัดทำไว้ มีการกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินทุกโครงการ ทุกกิจกรรมของแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านที่ 2 การเรียนรู้และการเติบโตภายในองค์กร ส่งเสริมให้ครูได้รับการอบรมหรือศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน ด้านที่ 3 ประสิทธิภาพองค์กรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย ให้มีการวางแผนการดำเนินงานและนำผลการประเมินไปพัฒนาหน่วยงาน ด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้จับตามเกณฑ์ที่กำหนดอย่างมีคุณภาพ และทำให้ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับการบริการเชิงคุณภาพของสถานศึกษา สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน ทั้งนี้อาจเกิดจากปัจจัยหลายประการ ได้แก่ การบริหารงานของสถานศึกษามีการดำเนินงานโดยเป็นไปตามนโยบาย และสอดคล้องกับปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อีกทั้งมีการสร้างความเข้าใจในการบริหารงาน มีคู่มือ และแผนการพัฒนากำหนดงานอย่างชัดเจนพร้อมทั้งมีการบริหาร บุคลากรให้มีประสิทธิภาพ การนำสื่อที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการจัดการเรียนการสอน การติดตามผลการดำเนินงาน การสร้างภาคีเครือข่ายในการบริหารงานร่วมกันทำให้ผลการดำเนินงานบริหารจัดการภายใน



สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงานในการทำงานของบุคลากรในทุก ๆ ด้านทำให้ผู้เรียน/ผู้สำเร็จการศึกษาได้จบตามเกณฑ์ที่ต้องการอย่างมีคุณภาพ

2. การเปรียบเทียบการบริหารเชิงคุณภาพของสถานศึกษาตามความคิดเห็นในแต่ละตำแหน่ง และขนาดของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์ สามารถอภิปรายได้ดังนี้

2.1 การเปรียบเทียบการบริหารเชิงคุณภาพของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามตำแหน่งโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่ 1 ประสิทธิภาพองค์กร และด้านที่ 2 การเรียนรู้และการเติบโตภายในองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากผู้บริหารเป็นหัวใจหลักสำคัญในการบริหารสถานศึกษาให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนงานหลักที่วางไว้ อีกทั้งผู้บริหารได้มีการส่งเสริมและพัฒนาสถานศึกษาให้ครูได้รับการอบรมและศึกษาอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการส่งเสริมการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ(สำนักงาน กศน.จังหวัดกาฬสินธุ์, 2554 : 1) วิสัยทัศน์ในการทำงานของ สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์ คือ “สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นหน่วยงานที่มีศักยภาพในการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยแก่ประชาชนชาวจังหวัดกาฬสินธุ์ ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ได้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพภายในปี 2554” มีภารกิจและพันธกิจในการดำเนินงานโดยพัฒนาระบบบริหารจัดการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรตามหลักธรรมาภิบาล ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ เร่งรัดทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง พัฒนาคุณภาพการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยให้ผู้เรียน/ผู้รับบริการได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน และส่งเสริมบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์ และภาคีเครือข่ายให้มีความรู้ และทักษะให้ได้ตามมาตรฐาน

2.2 ผลการเปรียบเทียบการบริหารเชิงคุณภาพของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามขนาดสถานศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่ 1 ประสิทธิภาพองค์กร และด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากขนาดสถานศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ขนาดได้แก่ สถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ สถานศึกษาขนาดใหญ่ สถานศึกษานขนาดกลาง และสถานศึกษานขนาดเล็ก ทำให้การบริหารจัดการแตกต่างกันด้วยไม่ว่าจะเป็นจำนวนของตำบลในแต่ละอำเภอ งบประมาณที่ได้รับจัดสรร และจำนวนนักศึกษาที่แตกต่างกันทำให้การบริหารเชิงคุณภาพแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการเพราะแผนการดำเนินงานของแต่ละสถานศึกษาไม่เหมือนกัน ทำให้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกันไปด้วยซึ่งสอดคล้องกับ ชวงหมั่ง (Chuang Man, 2007 : AAT 3243815) การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยที่ขาดแคลนด้านเทคนิคการบริหารงานในได้หวั่นโดยการใช้วิธีการผสมที่เกี่ยวกับการประยุกต์การบริหารแบบทั่วไป กับการบริหารงานแบบคุณภาพ กรณีศึกษาเป็นการสร้างวิธีการบริหารจัดการในโรงเรียนที่มีการบริหารจัดการแบบทั่วไปกับการศึกษาการบริหารงานแบบคุณภาพ โดยศึกษาสภาพแวดล้อมของโรงเรียนเอกชน ในปี 2004 พบว่าขนาดของสถานศึกษา และสิ่งแวดล้อม เงินทุนสนับสนุนก็มีผลต่อการบริหารจัดการสถานศึกษา การนำการบริหารสถานศึกษาจึงต้องมึเทคนิคการบริหารงานที่หลากหลาย ดังนี้ผู้วิจัยจึงได้ศึกษา โรงเรียนมัธยมของรัฐซึ่งมีการกำหนดกรอบข้อมูลที่แน่นอนชัดเจน แตกต่างจากการศึกษาของโรงเรียนเอกชนที่มีการแข่งขันกันสูงมากกับโรงเรียนของรัฐซึ่งโรงเรียนของเอกชนมีการนำการบริหารจัดการแบบคุณภาพเข้ามาใช้ ในการกำหนดกลยุทธ์การบริหารงาน และนำกลยุทธ์ พันธกิจมาสร้างตัวชี้วัดในการพัฒนาโรงเรียนเอกชนให้ดียิ่งขึ้น

3. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริหารงานของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านประสิทธิภาพองค์กร ผู้บริหารควรมีการกำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่จัดทำไว้ โดยจัดทำเป็นระยะหรือตามไตรมาสของส่วนกลางที่ได้จัดสรรงบประมาณมาให้แก่สถานศึกษา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการได้รับ

จัดสรรงบประมาณยังไม่เพียงพอแก่การบริหารงานของสถานศึกษาซึ่งสอดคล้องกับคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2535 : 554) ได้กล่าวถึงความสำคัญของงานงบประมาณในสถานศึกษาว่า งบประมาณเป็นเรื่องที่สำคัญที่ช่วยสนับสนุนในสถานศึกษาในการดำเนินงาน และสนับสนุนให้ผู้บริหารปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จ ด้านการเรียนรู้และการเติบโตภายในองค์กร ควรส่งเสริมให้ครูได้รับการอบรมหรือศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน มีสื่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย ทั้งนี้สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์ได้มีการส่งเสริมสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้แต่อาจเนื่องจากงบประมาณที่ได้รับอาจจะยังไม่เพียงพอ จึงต้องมีการสนับสนุนให้เกิดการเพิ่มสื่อการเรียนรู้ที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น ด้านประสิทธิภาพองค์กร ควรมีการส่งเสริม สนับสนุนประสานการใช้ทรัพยากรร่วมกันในการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกับภาคีเครือข่ายทั้งในส่วนภาคประชากรและในกลุ่มสถานศึกษาด้วยกัน ทั้งนี้ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอทุกอำเภอได้มีการร้องขอให้มีการร่วมมือกับภาคีเครือข่ายมากยิ่งขึ้นไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดการพัฒนา งานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยร่วมกัน ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรมีการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีคุณธรรมจริยธรรม นำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการศึกษาต่อ และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ ทั้งนี้สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบ ได้กำหนดนโยบายและจุดเน้นการดำเนินงานจัดส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ในปีงบประมาณ พ.ศ.2554 ให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ ของพระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ.2551 ตามแผนปฏิบัติการ 4 ปี (พ.ศ.2551-2554) โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการส่งเสริมสนับสนุนและประสานความร่วมมือการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย โดยมีนโยบายด้านการศึกษานอกระบบ การส่งเสริมการรู้หนังสือ มุ่งเน้นให้สถานศึกษาดำเนินการจัดให้ผู้ไม่รู้หนังสือได้เรียนรู้จากหลักสูตรและสื่อที่เหมาะสมกับสภาพของกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม ยกกระดับคุณภาพการศึกษาของประชากรวัยแรงงาน มุ่งเน้นให้กลุ่มเป้าหมายที่ลงทะเบียนเรียนได้เรียนในรูปแบบที่เหมาะสมกับสภาพและความต้องการของตนเอง โดยมีอัตราการคงอยู่ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 มีผลสัมฤทธิ์

ในหมวดวิชาหลักไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 และอัตราการจบร้อยละ 80 ในแต่ละภาคเรียน

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การบริหารเชิงคุณภาพของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านประสิทธิภาพองค์กร ด้านการเรียนรู้และการเติบโตภายในองค์กร ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านประสิทธิภาพองค์กร
2. ผลการเปรียบเทียบการบริหารเชิงคุณภาพของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามตำแหน่งโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกตามขนาดสถานศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริหารงานของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์ ควรมีการกำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่จัดทำไว้ ส่งเสริมให้ครูได้รับการอบรมหรือศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน องค์กรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายให้มีการวางแผนการดำเนินงานและนำผลการประเมินไปพัฒนาหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านประสิทธิภาพองค์กร ผู้บริหารควรมีการกำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่จัดทำไว้ โดยจัดทำเป็นระยะหรือตามไตรมาสของส่วนกลางที่ได้จัดสรรงบประมาณมาให้แก่สถานศึกษา
2. ด้านการเรียนรู้และการเติบโตภายในองค์กร ควรส่งเสริมให้ครูได้รับการอบรมหรือศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน มีสื่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย
3. ด้านประสิทธิภาพองค์กร ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายให้มีการวางแผนการดำเนินงานและนำผลการประเมินไปปรับปรุงการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย



4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรส่งเสริมให้ผู้เรียนได้
จับตามเกณฑ์ที่กำหนดอย่างมีคุณภาพ และทำให้ผู้เรียนมีความ
พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยด้วยความกรุณาและความ
ช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก อาจารย์ ดร.จำเนียร พลหาญ อาจารย์ที่
ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก อาจารย์สุทัศน์ แก้วคำ อาจารย์ที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์ร่วม รองศาสตราจารย์สมชาย วงศ์เกษม ประธาน
กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.ธีระวัฒน์ เยี่ยมแสง
ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนช่วย
แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ
เป็นอย่างสูง

เอกสารอ้างอิง

- จักร ดิงศัทย์. (2550). **การใช้ balanced scorecard ประสาน
พลังทั้งองค์การ** โดย แคปแลน, โรเบิร์ต เอส., นอร์ตัน,
เดวิด พี., จักร ดิงศัทย์. กรุงเทพฯ : เอ็กสเปอร์เน็ท.
- สุวิธ ศรีใหม่. (2546). **ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้การบริหาร
เชิงดุลยภาพ การควบคุมทางการจัดการ และการสื่อสาร
กลยุทธ์ในองค์กร**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารศาสตร
ศาสตราจารย์บริหารธุรกิจ กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงาน กศนจังหวัดกาฬสินธุ์. (2554). **เอกสารประกอบการ
ประชุมสัมมนาภาคีเครือข่าย**. กาฬสินธุ์ : หจก.กาฬสินธุ์
การพิมพ์.
- พสุ เดชะรินทร์. (2546). **รู้จักในการปฏิบัติ Balanced
Scorecard**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระเดช เชื้อนาม. (2547). **เขย่า Balance Scorecard**. กรุงเทพฯ
: เพื่อฟ้าพรินติ้ง.
- วีระเดช เชื้อนาม และ มัลลิกา เชื้อนาม. (2547). **Scorecard
Cockpit บรรยายภาคใหม่เพื่อการตัดสินใจที่ท้าทายกว่า**.
กรุงเทพฯ : เพื่อฟ้า พรินติ้ง.

Chuang, M. (2007). "The Balanced Scorecard : Creating
a Management System for Private Technical
Universities in Taiwan," **Dissertation Abstracts
International**. 67(12) : AAT 3243815 ; June.