

บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษาครั้งนี้ว่าเรื่องการดำเนินการประกันคุณภาพภายในตามความคิดเห็นของครูโรงเรียนพณิชยการจ่านงค์ เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยมีสาระสำคัญตามลำดับ คือ จุดมุ่งหมายของการศึกษา เพื่อศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพภายในตามความคิดเห็นของครูโรงเรียนพณิชยการจ่านงค์ และเพื่อเปรียบเทียบการดำเนินการประกันคุณภาพภายในตามความคิดเห็นของครูโรงเรียนพณิชยการจ่านงค์ เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามประสบการณ์สอน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) ซึ่ง ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง ครูผู้สอนและบุคลากรสายสนับสนุนการสอน โรงเรียนพณิชยการจ่านงค์ จำนวน 75 คน ในปีการศึกษา 2553 ได้แบบสอบถามคืน จำนวน 75 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ และประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อนำมาหาค่าสถิติต่าง ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และใช้สถิติในการทดสอบสมมุติฐาน เพื่อควบคุมไม่ให้ความคลาดเคลื่อนมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดคือ 0.05 จึงใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนตัวแปรพหุนาม (MANOVA : Multivariate Analysis of Variance) ผู้ศึกษาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ครูโรงเรียนพณิชยการจ่านงค์ จำนวน 75 คน ส่วนมากมีประสบการณ์สอนมากกว่า 10 ปีขึ้นไป รองลงมา ตั้งแต่ 5 – 10 ปี และน้อยกว่า 5 ปี ตามลำดับ
2. ผลการศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพภายในตามความคิดเห็นของครูโรงเรียนพณิชยการจ่านงค์ เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แต่ละด้านการดำเนินการประกันคุณภาพภายในอยู่ในระดับมาก เช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการดำเนินการ รองลงมาคือ ด้านการวางแผน ด้านการตรวจสอบการประเมินผล ด้านการนำผลการ

ประเมินมาปรับปรุง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ส่วนด้านการเตรียมการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และเมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านปรากฏผลดังนี้

2.1 ด้านการเตรียมการ พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การสร้างความตระหนักและพัฒนาความรู้และทักษะโดยการอบรม / สัมมนา ให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา รองลงมาคือ การแต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานในการประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ โครงสร้างการบริหารเอื้อต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งค่าเฉลี่ยยังอยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านการวางแผน พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นการดำเนินการประกันคุณภาพภายในอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 ข้อแรก พบว่าแต่ละข้อมีระดับการดำเนินการอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ตามหลักสูตรที่สอดคล้องกับแผนการประกันคุณภาพการศึกษา รองลงมาคือ การกำหนดบทบาทหน้าที่ของครูและบุคลากรของสถานศึกษาทุกคนตลอดจนผู้เรียนไว้อย่างชัดเจน และการจัดทำแผนการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การกำหนดวิธีการดำเนินงานที่ครอบคลุมการพัฒนาบุคลากร และการบริหารจัดการมีค่าเฉลี่ย มีการดำเนินการอยู่ในระดับ ปานกลาง

2.3 ด้านการดำเนินการ พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นการดำเนินการประกันคุณภาพภายในอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการดำเนินการประกันคุณภาพอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความร่วมมือในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา รองลงมาคือ การดำเนินการตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา การติดต่อประสานงานในการดำเนินงานตามแผนงาน และงบประมาณในการดำเนินงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การนิเทศ กำกับ ติดตาม เพื่อกระตุ้นให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 ด้านการตรวจสอบการประเมินผล พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นการดำเนินการประกันคุณภาพภายในอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการดำเนินการประกันคุณภาพภายในอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยส่วนใหญ่มีการดำเนินการประกันคุณภาพภายในอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา รองลงมาคือ เก็บรวบรวมข้อมูลจากผลการดำเนินงาน ตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การตรวจสอบปรับปรุงคุณภาพการ

ประเมินผล ยกเว้นการจัดหา/จัดทำเครื่องมือการประเมินผล มีการดำเนินการประกันคุณภาพภายในอยู่ในระดับปานกลาง

2.5 ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นการดำเนินการประกันคุณภาพภายในอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีการดำเนินการประกันคุณภาพภายในอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การนำผลการประเมินไปใช้ในการวางแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา รองลงมาคือ การตรวจสอบและทบทวนผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา การนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษา จัดทำระบบสารสนเทศ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากัน คือ การวิเคราะห์จุดเด่น - จุดด้อย เพื่อนำผลไปพัฒนาการดำเนินงาน และการปรับปรุงการดำเนินงานของครูและบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

2.6 ด้านการรายงานคุณภาพประจำปี พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นการดำเนินการประกันคุณภาพภายในอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการดำเนินการประกันคุณภาพภายในอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การรวบรวมผลการดำเนินงานและผลของการประเมินผลคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา รองลงมาคือ การจัดทำรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี และการวิเคราะห์ และสรุปผลการประเมินด้านผู้เรียน ด้านกระบวนการและด้านปัจจัย ยกเว้นการเผยแพร่ข้อมูลการประเมินผลหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสาธารณชน อยู่ในระดับปานกลาง

สรุปโดยภาพรวมทั้ง 6 ด้าน การดำเนินการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนพณิชยการจันทน์ตามความคิดเห็นของครูโรงเรียนพณิชยการจันทน์ เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านการดำเนินการทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านการดำเนินการ ด้านการวางแผน ด้านการตรวจสอบการประเมินผล ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง และด้านการเตรียมการ ด้านการรายงานคุณภาพประจำปี ตามลำดับ

2. ผลการทดสอบสมมุติฐานของการดำเนินการประกันคุณภาพภายในตามความคิดเห็นของครูโรงเรียนพณิชยการจันทน์ เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร จากการตั้งสมมุติฐานไว้ดังต่อไปนี้

ครูที่มีประสบการณ์สอนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การดำเนินการประกันคุณภาพภายในตามความคิดเห็นของครูโรงเรียนพณิชยการจันทน์ เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร พบว่า ตัวแปรอิสระไม่มีผลกระทบต่อตัวแปรตาม

โดยระดับความคิดเห็นของครูที่มีประสบการณ์สอนต่างกันมีการดำเนินการประกันคุณภาพภายในโรงเรียน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประสบการณ์สอนน้อยกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด รองลงมา ประสบการณ์สอนมากกว่า 10 ปี และประสบการณ์สอน 5 – 10 ปี ตามลำดับ

การเปรียบเทียบครูที่มีประสบการณ์สอนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในโรงเรียน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

จากสรุปผลการวิจัยประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ผลการศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพภายในตามความคิดเห็นของครูโรงเรียนพณิชยการจันทบุรี เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการดำเนินการ ด้านการวางแผน ด้านการตรวจสอบ การประเมินผล ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง ด้านการเตรียมการ และด้านการรายงานคุณภาพประจำปี ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ศึกษาให้ข้อสังเกต พบว่าการดำเนินการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนควรมีการวางระบบประกันคุณภาพภายในให้มีมาตรฐานการทำงานให้ครบวงจรที่เรียกว่า วงจร PDCA ซึ่งตรงกับทฤษฎีของ (Deming, 1986) ว่าด้วยหลักการสำคัญของแนวคิดนี้ อยู่บนพื้นฐานของการทำงานที่มีความคงเส้นคงวา (Stable) และสามารถทำนายได้ (Predictable) เมื่อใช้หลักการดังกล่าวในการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องแล้วจะส่งผลให้งานที่กระทำอยู่นั้นมีคุณภาพตลอดไป ภารกิจหลักของการปรับปรุงคุณภาพโดยการใช้วงจร PDCA คือ การวางแผน (Plan – P) การปฏิบัติตามแผน (Do – D) การตรวจสอบ (Check – C) การพัฒนาและแก้ไขปรับปรุง (Act – A) โดยโรงเรียนต้องส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาการดำเนินการประกันคุณภาพภายในให้สำเร็จ เพื่อให้มีมาตรฐานและครอบคลุมทุกด้าน เพื่อรองรับการประเมินภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) โดยมีการกำหนดโครงสร้างการดำเนินการให้ครบวงจร PDCA อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย (สุกิจ กลางสุข, 2546) เรื่อง การพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนหนองเป็ด สังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน ของโรงเรียนบ้านหนองเป็ด โรงเรียนมีการดำเนินการงานตลอดปีซึ่งถือว่าการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โรงเรียนได้ดำเนินการประกันคุณภาพภายในโดยการดำเนินการเป็นระบบครบวงจร PDCA ซึ่งประกอบด้วย การร่วมกันวางแผน (P) ร่วมกันปฏิบัติตามแผน (D) ร่วมกันตรวจสอบ (C) และร่วมกันปรับปรุง

(A) โดยใช้กลยุทธ์ในการพัฒนา คือ การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการโดยใช้รูปแบบวิธีการวิจัยปฏิบัติการ เพื่อให้ครูนำผลมาแก้ไขปรับปรุงในครั้งต่อไป

เมื่อพิจารณาการดำเนินการประกันคุณภาพภายในตามความคิดเห็นของครูโรงเรียน พณิชยการจันทน์ เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร การดำเนินการ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ความร่วมมือในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ผู้ศึกษาให้ข้อสังเกต พบว่าผู้บริหารตระหนักถึงการมีส่วนร่วมโดยส่งเสริมบุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการกิจกรรม เพื่อประโยชน์ต่อองค์กร และการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ซึ่งตรงกับ วิธีการบริหารแบบมีส่วนร่วมของ ธรรมพรส โชติคุณุชร มี 2 วิธี การบริหาร โดยยึดวัตถุประสงค์เป็นความร่วมมือระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมมือกันในการกำหนดเป้าหมาย ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงานและมาตรฐานของหน่วยงาน และกลุ่มสร้างคุณภาพงานเป็นการเปิดโอกาสแก่ผู้ร่วมงานได้มีส่วนร่วมชี้แนะแก้ไขปัญหา หาวิธีแก้ไขปัญหานั้นและนำวิธีแก้ไขปัญหานั้นไปดำเนินการโดยไม่ต้องรับคำสั่งจากฝ่ายบริหาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย นิยม ใจศิริ (2547) เรื่องการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านหนองผือ อำเภอเทเวศ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า โรงเรียนร่วมศึกษาได้รับความรู้และเข้าใจวิธีการและขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพภายในเพิ่มขึ้น โดยให้มีส่วนร่วมในการศึกษามีการอภิปราย และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันส่งผลให้เกิดการยอมรับความคิดเห็นตรงกัน และมีเป้าหมายร่วมกันในการทำงาน ส่วนด้านการดำเนินการประกันคุณภาพภายในต่ำที่สุด คือ การนิเทศ กำกับ ติดตาม เพื่อกระตุ้นให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ศึกษาให้ข้อสังเกต พบว่าครูควรได้รับการอบรมและพัฒนาความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นมาตรฐาน และแนวทางเดียวกัน โดยผู้บริหารมีนโยบายในการกำกับดูแล เพื่อนำผลการประเมินคุณภาพภายในมาแก้ไข ปรับปรุง อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นผู้บริหารต้องนำทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ซึ่งผู้บริหารควรมีภาวะผู้นำแบบให้มีส่วนร่วม โดยนำทฤษฎีภาวะผู้นำตามสถานการณ์ ซึ่งตรงกับทฤษฎีของ เฮอร์เชย์ และแบลนชาร์ด (Hersey and Blanchard, 1988) ได้แบ่งภาวะผู้นำไว้ คือ แบบสั่งการ แบบแนะนำ แบบการมีส่วนร่วม แบบการมอบอำนาจ และทฤษฎีวิถีทางสู่เป้าหมายของ เฮาส์ (House, 1971) โดยกำหนดประสิทธิผลขององค์การตามทฤษฎีผู้นำต้องประกอบด้วย ภาวะผู้นำแบบสั่งการ ภาวะผู้นำแบบสนับสนุน ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จของงาน ภาวะผู้นำแบบให้มีส่วนร่วม ดังนั้นผู้บริหารควรตระหนักในการมีภาวะผู้นำแบบให้มีส่วนร่วม โดยให้ครูได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดปัญหาในการ

ดำเนินการประกันคุณภาพภายใน โดยมีการนิเทศ กำกับ ดูแล อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับวิจัย วุฒิพงศ์ สนธิมาสโกมล (2548) เรื่องปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ภายในด้านกระบวนการของโรงเรียนตลาดโพธิ์พิทยาคม อำเภอปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า การวางแผน การปฏิบัติงาน การดำเนินการตามแผน การตรวจสอบประเมินผลและการนำผลการ ประเมินมาปรับปรุง มีวัตถุประสงค์ของการพัฒนาเพื่อให้เกิดการจัดโครงสร้างองค์กรในการ บริหารงานอย่างมีระบบ มีการส่งเสริมความสัมพันธ์กับชุมชนและมีการจัดกิจกรรมการเรียน การสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ กลยุทธ์ในการพัฒนา ได้แก่ การอบรมปฏิบัติการและการนิเทศภายใน

2. ผลการทดสอบสมมุติฐานของการดำเนินการประกันคุณภาพภายในโรงเรียน พณิชยการจันทน์ จำแนกตามประสบการณ์สอน น้อยกว่า 5 ปี 5 – 10 ปี และมากกว่า 10 ปี พบว่า ประสบการณ์สอนที่ต่างกันไม่มีผลกระทบต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในโรงเรียน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาติ แก้วขาว (2545) เรื่องการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียน มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครปฐม พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความ คิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้บุคลากรในโรงเรียนยังได้ เสนอให้โรงเรียนพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในให้ได้มาตรฐานชัดเจนขึ้น ซึ่งเป็นดังนี้ เพราะเนื่องมาจากการดำเนินการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนที่มีครูมีประสบการณ์สอนที่ ต่างกันมีผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษากการดำเนินการประกัน คุณภาพภายในโรงเรียนพณิชยการจันทน์ เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ สอนน้อยกว่า 5 ปี มีระดับความคิดเห็นที่มากกว่า ครูที่มีประสบการณ์สอนมากกว่า 5 – 10 ปี และ มากกว่า 10 ขึ้นไป ผู้ศึกษาให้ข้อสังเกตพบว่า ครูที่มีประสบการณ์สอนน้อยกว่า 5 ปี เป็นครูที่ สามารถเรียนรู้ได้เร็ว มีความขยันในการทำงาน และเป็นคนยุคใหม่ มีความกระตือรือร้น จึงมี การศึกษาค้นคว้า และทำความเข้าใจจากกรณีศึกษาต่าง ๆ และได้มีการเทียบเคียงจาก สถานศึกษาอื่น ๆ จึงทำให้เกิดการเรียนรู้ได้เร็วกว่า ครูที่มีประสบการณ์ 5 - 10 ปี และมากกว่า 10 ปี ซึ่งครูเหล่านี้ควรยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะส่งผลให้ต้องมีภาระงานเพิ่มขึ้น และควร สนับสนุนในด้านการทำงานร่วมกันกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยการทำงานของผู้มีประสบการณ์ สอนมากมีการยอมรับฟังการแสดงความคิดเห็นจากครูที่มีประสบการณ์น้อยกว่า จึงทำให้การ ทำงานแบบการมีส่วนร่วมเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ดังนั้นการบริหาร ผู้บริหารควร ตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาให้มี มาตรฐาน ซึ่งตรงกับวิธีการบริหารแบบมีส่วนร่วมของ เมตต์ เมตต์การุณจิต ในเชิงปฏิบัติการ คือ

การให้คำปรึกษาเป็นการที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะก่อนที่จะวินิจฉัยในภารกิจนั้น ๆ และการทำงานเป็นทีมเป็นกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมกันทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งในการทำงานนั้นทุกคนจะต้องมีการวางแผน การกำหนดวัตถุประสงค์ และมีการตัดสินใจร่วมกัน ทุกคนในทีมงานจะต้องเข้าใจวัตถุประสงค์ของ ทีมงาน มีการประสานงานกัน รวมทั้งสามารถทำหน้าที่แทนกันได้อย่างราบรื่น โดยสอดคล้องกับ งานวิจัยของ นิยม ใจศิริ (2547) เรื่องการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษา กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านหนองผือ อำเภอเทวาทะ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า มีการวิเคราะห์ สภาพปัจจุบันปัญหาและความต้องการร่วมกัน ส่งผลให้เกิดจิตสำนึกร่วมกัน โดยทุกคนได้แสดง ความคิดเห็นและกำหนดแผนงานร่วมกัน โดยวิเคราะห์ประเด็นปัญหาที่จะต้องแก้ไขร่วมกัน และมีการพัฒนาทีมงานโดยให้ความรู้โดยวิธีประชุมปฏิบัติการ และให้ศึกษาเอกสารความรู้ด้วยตนเอง เกี่ยวกับเรื่องของการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

โดยผู้บริหารต้องนำหลักการและทฤษฎีมาใช้ในการดำเนินการ เพื่อให้มีมาตรฐาน และ ครอบคลุมการดำเนินงานให้เป็นระบบครบวงจร PDCA ซึ่งตรงกับทฤษฎี Deming เป็นขั้นตอนใน การทำงานให้สำเร็จอย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเชื่อถือวางใจได้โดยมีจุดหมายเพื่อการ ปรับปรุงคุณภาพ และพัฒนาการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และการทำงานที่ดีต้องมี มาตรฐานในการควบคุมคุณภาพ โดยตรงกับทฤษฎี TQM เป็นระบบการบริหารงานที่เน้นคุณภาพ ในทุก ๆ ด้าน และทุก ๆ กิจกรรมขององค์กร โดยที่ทุกคนจะต้องให้ความร่วมมือและร่วมกัน รับผิดชอบ เป็นระบบการปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มตั้งแต่การ ทำให้ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก ทั้งนี้เพื่อลดความจำเป็นในการตรวจสอบ ป้องกันข้อผิดพลาดไม่ให้ เกิดขึ้น โดยประยุกต์ใช้ในสถานศึกษา ดังนี้ การมุ่งให้ความสำคัญกับนักเรียน การปรับปรุง กระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง การเข้ามีส่วนร่วมของทุกคนทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และนำอีกทฤษฎี ของ QC เป็นการควบคุมคุณภาพ มุ่งที่จะให้เกิดการพัฒนาคน การยกระดับคุณภาพของ การทำงานอย่างสม่ำเสมอตลอดไป ผู้บริหารต้องค้นหาปัญหาในการปฏิบัติงาน และหาวิธีอย่าง รอบคอบ เพื่อแก้ไขปัญหานั้น ๆ โดยนำแนวความคิดนี้ไปประยุกต์ใช้เพื่อการบริหารจัดการให้ องค์กรของตนเองได้พัฒนาสู่ความเป็นเลิศกันอย่างกว้างขวาง ซึ่งตรงกับทฤษฎีของ Balanced Scorecard (BSC) โดยช่วยในการผลักดันให้มีการนำนโยบาย หรือกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ไปสู่การ นำไปปฏิบัติของผู้บริหารทุกระดับ โดยเป็นเครื่องมือทางด้านการบริหารจัดการที่ช่วยในการนำ กลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติโดยอาศัยแนวคิดของการสร้างปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ และตัวบ่งชี้ โดย ดัชนีวัดความสำเร็จจะช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้อง เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ตามแนวคิดที่

ประดัวยมุมมอง 4 ด้าน คือ การเงิน ความพึงพอใจของลูกค้ำ กระทบวนการบริหารภายในองค์กร และการเรียนรู้และพัฒนา โดยมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นเพื่อพัฒนาการดำเนินการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน และเป็นที่ยอมรับกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง จึงสอดคล้องกับงานวิจัย ปริญญา งามสุทธิ (2547) เรื่องการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเทคโนโลยีคณาาสตร์ พบว่าการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ของโรงเรียนเทคโนโลยีคณาาสตร์ส่งผลให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน และได้รับการยอมรับจากผู้ปกครอง นักเรียน และนักศึกษามากขึ้น และสอดคล้องกับการวิจัย สุกิจ กลางสุข (2546) การพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนหนองเบ็ด สังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า การพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน ของโรงเรียนบ้านหนองเบ็ด โรงเรียนมีการดำเนินการงานตลอดปีซึ่งถือว่าการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของระบบการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โรงเรียนได้ดำเนินการประกันคุณภาพภายในโดยการดำเนินการเป็นระบบครบวงจร PDCA ซึ่งประกอบด้วย การร่วมกันวางแผน (P) ร่วมกันปฏิบัติตามแผน (D) ร่วมกันตรวจสอบ (C) และร่วมกันปรับปรุง (A) และเมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ด้านการเตรียมการ พบว่า ภาพรวมมีความคิดเห็นการเตรียมการอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นเช่นนี้ผู้ศึกษาให้ข้อสังเกตพบว่า ผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษา ได้ร่วมมือกันในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ว่าด้วยการสร้างความตระหนักให้กับครูและบุคลากร และให้ความรู้ ความเข้าใจ โดยชี้แจงข้อมูลก่อนการวางแผนทุกครั้ง ซึ่งผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์ และสามารถบริหารจัดการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันของทุกฝ่าย ซึ่งการดำเนินการดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ เมฆินทร์ อินเีเสาร (2546) กระทบวนการร่วมมือในการบริหาร การศึกษาระหว่างโรงเรียนกับชุมชน : กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านดงขนุน อำเภอพวน จังหวัดเชียงราย พบว่า ก่อนการดำเนินการวางแผนต้องศึกษาข้อมูลร่วมกัน ตรวจสอบ ดำเนินการวางแผน และต้องนำข้อมูลชี้แจงผู้ร่วมประชุมก่อนที่วางแผนทุกครั้ง

2.2 ด้านการวางแผน พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นการวางแผนอยู่ในระดับมาก ยกเว้นการกำหนดวิธีการดำเนินงานที่ครอบคลุมการพัฒนาบุคลากร และการบริหารจัดการ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นเช่นนี้ผู้ศึกษาให้ข้อสังเกต พบว่าผู้บริหารควรมีหลักการบริหารจัดการที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการประกันคุณภาพการศึกษา โดยการมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน เพื่อที่จะวางแผนการดำเนินการที่ครอบคลุมภาระงานของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

พงษ์ศักดิ์ อินทรินทร์ (2546) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของครูในการวางแผนปฏิบัติการประจำปีในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า การดำเนินงานตามแผนคือ ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานตามแผน แนวทางแก้ไขคือ แต่งตั้งคณะทำงานให้รับผิดชอบอย่างชัดเจน และผู้บริหารต้องนิเทศ ควบคุม กำกับติดตามอย่างใกล้ชิดและขั้นตอนการประเมินผล มีปัญหาในเรื่องขาดการติดตามตรวจผลงาน ไม่มีการประเมินผลงานหลังจากการปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว แนวทางแก้ไขคือ แต่งตั้งคณะทำงานในการประเมินผล และสอดคล้องกับงานวิจัย ประสาร แวงเพชร (2548) เรื่องการมีส่วนร่วมของครูในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี พบว่า ครูขาดความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาและครูไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา เนื่องจากขาดความตระหนักเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาและมักเป็นหน้าที่ของผู้บริหารและครูวิชาการ แนวทางแก้ไขโดยคณะครูร่วมกันวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศของสถานศึกษา

2.3 ด้านการดำเนินการ พบว่า ภาพรวมมีความคิดเห็นการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นเช่นนี้ผู้ศึกษาให้ข้อสังเกต พบว่ามีการร่วมมือในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน และมีการติดต่อประสานงาน เพื่อสามารถดำเนินการให้เป็นไปตามแผน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสียงยม เป้าแดง (2546) เรื่องการศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรสาคร พบว่า การดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตพื้นที่การศึกษาสมุทรสาคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับวิจัยของ สมชาติ แก้วขาว (2545) เรื่องการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครปฐม พบว่า สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรในโรงเรียนยังได้เสนอให้โรงเรียนพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในให้ได้มาตรฐานชัดเจนขึ้น และเป็นกาให้บุคลากรทุกคนในโรงเรียน พร้อมทั้งบุคลากรอื่น ๆ เช่น คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ปกครอง นักเรียน ได้มีส่วนในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง

2.4 ด้านการตรวจสอบและประเมินผล พบว่า ภาพรวมมีความคิดเห็นการตรวจสอบและประเมินผลอยู่ในระดับมาก ยกเว้น การจัดหา/จัดทำเครื่องมือการประเมินผล อยู่ในระดับปานกลาง ผู้ศึกษาให้ข้อสังเกตพบว่า ผู้บริหารและบุคลากรควรตระหนักถึงการนิเทศ กำกับติดตาม และจัดทำเครื่องมือประเมินผล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดิเรก ทวยมีฤทธิ์ (2543) เรื่อง

ปัญหาการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษา และขั้นตอนการประกันคุณภาพการศึกษา ของโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษาระดับประถมศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัญหาการปฏิบัติงานขั้นตอนการติดตาม ตรวจสอบและปรับปรุง พบปัญหาโดยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ระดับแรก ดังนี้ ไม่ได้ประเมินผลการดำเนินงาน ความพร้อมของบุคลากร และการเก็บข้อมูลหลักฐาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทำเนียบ มหาพรม (2543) เรื่องการติดตามมาตรฐานการประกันคุณภาพโรงเรียน สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดอุดรธานี พบว่า การปฏิบัติงานตามมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาดีขึ้น ควรดำเนินการดังนี้ ให้ครูตระหนักในบทบาทหน้าที่ผู้บริหารจัดกิจกรรมให้บุคลากรในสถานศึกษา มีความรักสามัคคีกัน รักในเกียรติยศและศักดิ์ศรี ความเป็นครูมีจิตใจมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์การร่วมกัน สถานศึกษาจัดฝึกอบรมสัมมนาและประชุมชี้แจงเกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา

2.5 ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง พบว่า ภาพรวมมีความคิดเห็นการนำผลการประเมินมาปรับปรุงอยู่ในระดับมาก โดยผู้ศึกษาให้ข้อสังเกตพบว่า ผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษา ควรดำเนินการตรวจสอบทบทวนผลการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยผู้บริหารต้องมีการจัดตั้งคณะกรรมการในการประกันคุณภาพการศึกษา และแบ่งความรับผิดชอบ โดยนำชุมชน ผู้ปกครอง เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการวิเคราะห์ จุดเด่น – จุดด้อย เพื่อนำผลไปพัฒนาการดำเนินงานให้ต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจตน์สุตา ทศานนท์ (2547) การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาล เชียงราย พบว่า ได้เสนอแนวความคิดเห็น การตรวจสอบและประเมินผลเพื่อปรับปรุงงานโรงเรียน ควรมีการติดตามตรวจสอบและประเมินผลระหว่างครูและผู้ปกครองให้เข้าใจตรงกันรวมทั้งประชุม ผู้ปกครองเพื่อแสดงความคิดเห็นร่วมกัน

2.6 ด้านการรายงานคุณภาพประจำปี พบว่า ภาพรวมมีความคิดเห็นการรายงานคุณภาพประจำปีอยู่ในระดับมาก ยกเว้นการเผยแพร่ข้อมูลการประเมินผลหน่วยงาน ต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสาธารณชน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ผู้ศึกษาให้ข้อสังเกตพบว่า ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง ควรมีบทบาทนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ โดยการกำกับ ดูแล กระตุ้นในการทำงาน เพื่อลดปัญหาในการปฏิบัติงาน และนำไปสู่การรวบรวมข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบ เพื่อจัดทำรายงานประจำปี และนำไปสู่การเผยแพร่ต่อสาธารณชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดิเรก ทวยมีฤทธิ์ (2543) เรื่องปัญหาการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษา ขั้นตอนการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเอกชน ประเภทสามัญศึกษาระดับประถมศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า การประเมินตนเองและรายงานมีปัญหา

จากการเขียนรายงานประเมินตนเอง การรวบรวมของแต่ละฝ่ายให้เป็นงานเดียวกัน และการวางแผนการประเมินที่ต่อเนื่อง นอกจากนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อูมา ศรีชัย (2546) เรื่องการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของคณะกรรมการสถานศึกษาพื้นฐาน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดระยอง พบว่า การรายงานผลการดำเนินงาน สถานศึกษาไม่ทำรายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการทราบ และขาดการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่าย ดังนั้นสถานศึกษาควรจัดทำข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบและครอบคลุม เพื่อการทำรายงานผลการดำเนินงานประจำปีของสถานศึกษา และควรให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม เพื่อช่วยกันหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาการดำเนินการ โดยต้องนำผลการประเมินมาเผยแพร่ต่อสาธารณชน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่องการดำเนินการประกันคุณภาพภายในตามความคิดเห็นของครูโรงเรียนพณิชยการจันทน์ เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร มีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะจากการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรส่งเสริมสนับสนุนให้มีการประกันคุณภาพภายในการศึกษาให้มีมาตรฐานไปในแนวทางเดียวกัน โดยเป็นระบบครบวงจร PDCA อย่างต่อเนื่อง

2. การดำเนินการประกันคุณภาพควรเน้นการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย และมีเครือข่ายเพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาให้เป็นไปตามการปฏิรูปในทศวรรษที่ 2

3. ผู้บริหารควรมีบทบาทและภาวะผู้นำในการดำเนินการประกันคุณภาพ และมีความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างแท้จริง เพื่อนำไปสู่หลักการปฏิบัติและการทำงานที่เป็นระบบ ครอบคลุม และต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนพณิชยการจันทน์ เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

2. ควรศึกษาบทบาทของคณะผู้บริหารต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนพณิชยการจันทน์ เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

3. ควรศึกษารูปแบบแนวทางแก้ไขการดำเนินการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนพณิชยการจันทน์ เขตดินแดง กรุงเทพมหานครในแต่ละด้านให้มีประสิทธิภาพ