

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การจัดระบบโครงสร้างและกระบวนการจัดการศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่ให้มีการกระจายอำนาจไปสู่เขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษาและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงการจัดสรรงบประมาณเป็นค่าใช้จ่ายดำเนินการและงบลงทุนให้สถานศึกษาของรัฐตามนโยบายแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติและภารกิจของสถานศึกษา โดยให้มีอิสระในการบริหารงบประมาณและทรัพยากรทางการศึกษา ทั้งนี้ให้คำนึงถึงคุณภาพและความเสมอภาคในโอกาสทางการศึกษาสถานศึกษาซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องจัดการศึกษา จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการบริหารจัดการจัดการหลักสูตร กระบวนการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปและตอบสนองความต้องการของสังคม จึงจะถือว่าสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ

จากเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้เกิดการปฏิรูปการศึกษาขึ้น โดยเฉพาะการปฏิรูปการบริหารและการจัดการของหน่วยงานทางการศึกษาใหม่ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่าการบริหารสถานศึกษามีความสำคัญ การบริหารสถานศึกษาเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายนั้นจำเป็นต้องมีระบบการบริหารจัดการทรัพยากรที่ดีและมีประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ งบประมาณ เครื่องมือหรือวัสดุอุปกรณ์ การจัดการหรือวิธีการปฏิบัติงาน และเทคโนโลยี นอกจากนี้การที่สถานศึกษามีระบบบริหารที่ดียังเป็นเครื่องมือชี้ถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวของสถานศึกษาอีกด้วย

การแข่งขันเชิงคุณภาพทำให้มีการพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพและเทคนิคการบริหารต่าง ๆ ขึ้นมาหลายรูปแบบ รูปแบบ เช่น ระบบควบคุมคุณภาพ ระบบมาตรฐาน ISO 9000 การรีโอปรับระบบ การบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร การบริหารเชิงกล กลยุทธ์ 5ส ไคเซน และการบริหารจัดการแบบซิกซ์ซิกม่า เป็นต้น ซึ่งระบบและแนวคิดด้านการบริหารคุณภาพเหล่านี้ต่างมีการดำเนินการและประสบความสำเร็จมาแล้วในหลาย ๆ แห่ง โดยเฉพาะในวงธุรกิจ แต่ถ้านำแต่ละระบบมาวิเคราะห์จะเห็นว่าต่างมีจุดอ่อนและจุดแข็งที่แตกต่างกันไป ดังนั้นการนำแนวคิดและหลักการระบบบริหารคุณภาพเหล่านี้มาใช้ในการพัฒนาสถานศึกษา ต้องเลือกและประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสถานศึกษาจึงจะได้ผลและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

การนำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสถาบันการศึกษาไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ที่เกี่ยวข้องต้องเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ บทบาทของระบบสารสนเทศในองค์การเพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการที่มีคุณภาพ ซึ่งระบบสารสนเทศเป็นการรวบรวมคน เครื่องคอมพิวเตอร์ ความคิดและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อประมวลผลให้ออกเป็นสารสนเทศที่ต้องใช้ในองค์การในทุกระดับของการบริหารจัดการภายในองค์การ สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษามีความต้องการสารสนเทศหลายรูปแบบ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดหาสารสนเทศให้แก่ผู้บริหารตามความต้องการของแต่ละองค์การเพื่อใช้ในการตัดสินใจ วางแผน ควบคุมงานตามขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบในส่วนของตน เช่น อธิการบดี ใช้สารสนเทศเพื่อการวางแผนระยะยาว คณบดีใช้สารสนเทศสำหรับติดตามควบคุมงานให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ ผู้อำนวยการใช้สารสนเทศติดตามงาน เป็นต้น

ในระยะเวลาที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการใช้สารสนเทศในการบริหารงานของสถาบันการศึกษา ได้แก่สารสนเทศที่มีไม่เพียงพอกับความต้องการ หรือสารสนเทศที่มีในปัจจุบันไม่สามารถใช้ในการตัดสินใจได้ทันที ซึ่งอาจส่งผลให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ เช่น แผนการรับสมัครนักศึกษาเข้าเรียน หากไม่มีสารสนเทศสำหรับติดตามผลการสมัครของนักศึกษา อาจส่งผลให้การรับนักศึกษาไม่เป็นไปตามแผน หรือแผนการผลิตบัณฑิต หากจำนวนการรับนักศึกษากับจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาไม่สอดคล้องกัน อาจส่งผลในเรื่องการบริหารจัดการในระยะยาว เป็นต้น

จากการศึกษาข้อมูลการบริหารงานในสถาบันการศึกษา ผู้วิจัยสนใจการบริหารงานทะเบียนและประมวลผล เนื่องจากเป็นจุดเริ่มต้นของข้อมูลเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศต่าง ๆ และจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนและประมวลผล พบว่าการบริหารงานทะเบียนและประมวลผลยังไม่มีสารสนเทศคุณภาพเพื่อใช้ในการบริหารงานให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะพัฒนาตัวแบบสารสนเทศคุณภาพเชิงชี้ชัดมาเพื่อการบริหารและประมวลผลงานทะเบียนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้หลักทฤษฎีเทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพและระเบียบวิธีเชิงชี้ชัดมา มาบูรณาการกับระบบการบริหารและการประมวลผลงานทะเบียน เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถตอบสนองการบริหารงานตามบทบาทหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์และออกแบบตัวแบบสารสนเทศคุณภาพซิกซ์ซิกม่าเพื่อการบริหารและการประมวลผลงานทะเบียนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ระเบียบวิธีคุณภาพดีเมอิก
2. เพื่อประเมินความตรงเชิงเนื้อหาสารสนเทศของตัวแบบสารสนเทศคุณภาพซิกซ์ซิกม่าจากการบูรณาการระเบียบวิธีซิกซ์ซิกม่ากับการบริหารและการประมวลผลงานทะเบียนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อประเมินการยอมรับตัวแบบสารสนเทศคุณภาพซิกซ์ซิกม่าเพื่อการบริหารและการประมวลผลงานทะเบียนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

คำถามการวิจัย

1. ตัวแบบสารสนเทศคุณภาพซิกซ์ซิกม่าเพื่อการบริหารและการประมวลผลงานทะเบียนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร มีคุณลักษณะอย่างไร และมีสารสนเทศอะไรบ้าง
2. ตัวแบบสารสนเทศคุณภาพซิกซ์ซิกม่าเพื่อการบริหารและการประมวลผลงานทะเบียนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ที่ออกแบบมีการบูรณาการเนื้อหาที่ตรงกับระเบียบวิธีคุณภาพซิกซ์ซิกม่ากับการบริหารและการประมวลผลงานทะเบียนหรือไม่
3. ผู้เกี่ยวข้องยอมรับตัวแบบสารสนเทศคุณภาพซิกซ์ซิกม่าเพื่อการบริหารและการประมวลผลงานทะเบียนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครเพียงใด

สมมุติฐานการวิจัย

1. ตัวแบบสารสนเทศคุณภาพซิกซ์ซิกม่าเพื่อการบริหารและการประมวลผลงานทะเบียนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร มีคุณลักษณะที่ดี 5 ประการคือ 1) ความถูกต้อง 2) ความเข้าใจง่าย 3) ประโยชน์ในการนำไปใช้ 4) ความสวยงาม และ 5) ตรงตามบทบาทและหน้าที่ และมีจำนวนสารสนเทศ 40 ฉบับ ซึ่งแบ่งเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูงจำนวน 8 ฉบับ สารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับกลางจำนวน 14 ฉบับ และสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับปฏิบัติการจำนวน 18 ฉบับ
2. การบูรณาการเนื้อหาสารสนเทศของตัวแบบสารสนเทศคุณภาพซิกซ์ซิกม่ามีความตรงเชิงเนื้อหาสารสนเทศตามระเบียบวิธีซิกซ์ซิกม่ากับการบริหารและการประมวลผลงานทะเบียนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

3. ตัวแบบสารสนเทศคุณภาพซิกซ์ซิกม่าเพื่อการบริหารและการประมวผลงานทะเบียนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครได้รับการยอมรับจากผู้เกี่ยวข้องในระดับมาก

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบแผนการวิจัยแบบผสมระหว่างการวิจัยเชิงทดลอง และการวิจัยเชิงสำรวจ โดยในส่วนที่เป็นการวิจัยเชิงทดลองนั้น จะเป็นการทดลองในส่วนของตัวแบบสารสนเทศคุณภาพซิกซ์ซิกม่าที่ได้ออกแบบขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องมือการทดลองกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารและการประมวผลงานทะเบียน และในส่วนที่เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูลเพื่อสำรวจการยอมรับในตัวแบบสารสนเทศคุณภาพซิกซ์ซิกม่าเพื่อการบริหารและการประมวผลงานทะเบียนจากผู้เกี่ยวข้องว่ามีการยอมรับในตัวแบบเพียงใด

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 518 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูงจำนวน 12 คน ผู้บริหารระดับกลางจำนวน 35 คน และ ผู้บริหารระดับปฏิบัติการจำนวน 122 คน รวม 169 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้นจากประชากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแบบสารสนเทศคุณภาพซิกซ์ซิกม่าเพื่อการบริหารและการประมวผลงานทะเบียนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ที่ผู้วิจัยพัฒนาตัวแบบสารสนเทศขึ้นโดยใช้กระบวนการวิธีทางคิวไอที่จำนวน 40 ฉบับ แบ่งเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูงจำนวน 8 ฉบับ สารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับกลางจำนวน 14 ฉบับ และสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับปฏิบัติการจำนวน 18 ฉบับ

2. แบบประเมินความเที่ยงตรงของเนื้อหาตัวแบบสารสนเทศคุณภาพซิกซ์ซิกม่าเพื่อการบริหารและการประมวผลงานทะเบียนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

3. แบบประเมินการยอมรับตัวแบบสารสนเทศคุณภาพซิกซ์ซิกม่าเพื่อการบริหารและการประมวผลงานทะเบียนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้มาตราของลิเคิร์ต

5 ระดับ ได้แก่ ขอมรับน้อยที่สุด ขอมรับน้อย ขอมรับปานกลาง ขอมรับมาก และขอมรับมากที่สุด โดยครอบคลุมประเด็นการยอมรับตัวแบบสารสนเทศคุณภาพซิกซ์ซิกม่า 5 ด้าน คือ 1) ด้านความถูกต้อง 2) ด้านความเข้าใจง่าย 3) ด้านประโยชน์ในการนำไปใช้ 4) ด้านความสวยงาม และ 5) ด้านความตรงบทบาทและหน้าที่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบระดับการยอมรับตัวแบบสารสนเทศคุณภาพซิกซ์ซิกม่าเพื่อการบริหารและการประมวลผลงานทะเบียนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

2. การวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าดัชนีความสอดคล้องเพื่อหาความตรงเชิงเนื้อหาสารสนเทศของตัวแบบสารสนเทศคุณภาพซิกซ์ซิกม่าที่ได้จากการบูรณาการระเบียบวิธีซิกซ์ซิกม่ากับการบริหารและการประมวลผลงานทะเบียน

3. สถิติไคสแควร์ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบการยอมรับตัวแบบสารสนเทศคุณภาพซิกซ์ซิกม่าเพื่อการบริหารและการประมวลผลงานทะเบียนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

สรุปผลการวิจัย

1. ตัวแบบสารสนเทศคุณภาพซิกซ์ซิกม่าเพื่อการบริหารและการประมวลผลงานทะเบียนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนทั้งหมด 40 ฉบับ และมีคุณลักษณะที่ดี 5 ประการ คือ 1) ความถูกต้อง 2) ความเข้าใจง่าย 3) ประโยชน์ในการนำไปใช้ 4) ความสวยงาม และ 5) ตรงตามบทบาทและหน้าที่ แบ่งเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูงจำนวน 8 ฉบับ สารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับกลาง 14 ฉบับ และสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับปฏิบัติการจำนวน 18 ฉบับ

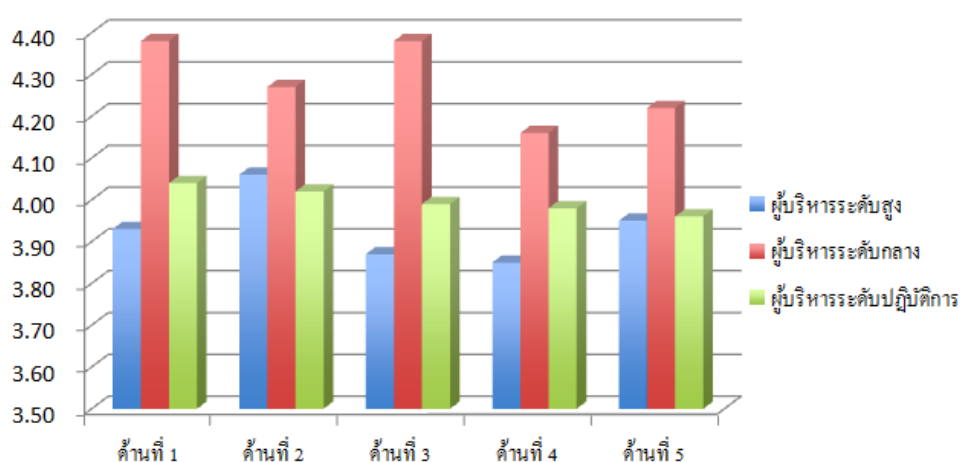
2. ตัวแบบสารสนเทศคุณภาพซิกซ์ซิกม่าเพื่อการบริหารและการประมวลผลงานทะเบียนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร มีการบูรณาการเนื้อหาสารสนเทศที่มีความตรงกับระเบียบวิธีคุณภาพซิกซ์ซิกม่ากับการบริหารและการประมวลผลงานทะเบียน มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.89

3. ตัวแบบสารสนเทศคุณภาพซิกซ์ซิกม่าเพื่อการบริหารและการประมวลผลงานทะเบียนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 40 ฉบับ แบ่งเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูงจำนวน 8 ฉบับ สำหรับผู้บริหารระดับกลางจำนวน 14 ฉบับ และสำหรับผู้บริหารระดับปฏิบัติการจำนวน 18 ฉบับ ได้รับการยอมรับจากผู้เกี่ยวข้องในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 (S.D. =0.68), 4.28 (S.D.=0.70) และ 4.00 (S.D.=0.72) ตามลำดับ โดยมีจำนวนผู้ยอมรับมากกว่าผู้ไม่ยอมรับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

ผลการวิจัยข้อที่ 1

ผลการวิเคราะห์และออกแบบตัวแบบสารสนเทศคุณภาพซิกซ์ซิกม่าเพื่อการบริหารและการประมวลผลงานทะเบียนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้กระบวนการวิธีทางคิวไอที่ทำให้ได้ตัวแบบสารสนเทศคุณภาพซิกซ์ซิกม่าจำนวน 40 ฉบับ ซึ่งมีคุณลักษณะที่ดี 5 ประการ คือ 1) ความถูกต้อง 2) ความเข้าใจง่าย 3) ประโยชน์ในการนำไปใช้ 4) ความสวยงาม และ 5) ตรงตามบทบาทและหน้าที่ แบ่งเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูงจำนวน 8 ฉบับ สารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับกลาง 14 ฉบับ และสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับปฏิบัติการจำนวน 18 ฉบับ แสดงผลการวิเคราะห์ด้านคุณลักษณะของสารสนเทศสำหรับผู้บริหารทั้งสามระดับ ดังภาพที่ 5.1



ด้านที่ 1: ความถูกต้อง ด้านที่ 2: ความเข้าใจง่าย ด้านที่ 3: ประโยชน์ในการนำไปใช้
ด้านที่ 4: ความสวยงาม ด้านที่ 5: ตรงตามบทบาทและหน้าที่

ภาพที่ 5.1 แผนภูมิแสดงระดับการยอมรับสารสนเทศที่มีลักษณะที่ดี 5 ด้าน

จากภาพที่ 5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการยอมรับสารสนเทศ พบว่าผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับปฏิบัติการมีความเห็นตรงกันในภาพรวมว่าตัวแบบสารสนเทศคุณภาพซิกซ์ซิกม่าเพื่อการบริหารและการประมวลผลงานทะเบียนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร มีคุณลักษณะสารสนเทศที่ดีอยู่ในระดับมาก โดยค่าระดับการยอมรับสำหรับผู้บริหารระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 (S.D.=0.68) ค่าระดับการยอมรับสำหรับผู้บริหารระดับกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 (S.D.=0.70) และค่าระดับการยอมรับสำหรับผู้บริหารระดับปฏิบัติการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 (S.D.=0.72) สรุปได้ว่าผลการยอมรับสารสนเทศทุกด้านอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะการออกแบบตัวแบบสารสนเทศมีการบูรณาการระเบียบวิธีคุณภาพซิกซ์ซิกม่าตามแนวทฤษฎีเทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับเพนดิ และโฮลป์ปี (Pande & Holpp, 2002 : 25-26) ที่ได้กล่าวไว้ว่า จุดประสงค์ที่สำคัญของซิกซ์ซิกมามุ่งเน้นในการให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรกมีเป้าหมายที่สำคัญ 3 ส่วน คือ 1) ปรับปรุงการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า 2) การลดรอบเวลา และ 3.) การลดข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

เมื่อพิจารณาคูณลักษณะสารสนเทศที่ดีเป็นรายด้าน พบว่าผู้บริหารระดับสูงเห็นว่าตัวแบบสารสนเทศคุณภาพซิกซ์ซิกม่ามีคุณลักษณะสารสนเทศที่ดีด้านความเข้าใจง่ายมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.06 (S.D.=0.71) และด้านความสวยงามน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.85 (S.D.=0.72) สอดคล้องกับศรีไพร สักดิ์รุ่งพงศากุล (2549, 220) ระบุว่าผู้บริหารระดับสูงมีความต้องการข้อมูลในขอบเขตที่กว้างขวาง ลักษณะของข้อมูลจึงควรเป็นข้อมูลที่สรุปได้ใจความ อยู่ในรูปแบบที่ง่ายต่อความเข้าใจ มีความทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์

ผู้บริหารระดับกลางเห็นว่าตัวแบบสารสนเทศคุณภาพซิกซ์ซิกม่ามีคุณลักษณะสารสนเทศที่ดีด้านความถูกต้องและด้านประโยชน์การนำไปใช้มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.38 (S.D.=0.69 และ S.D.=0.66 ตามลำดับ) และด้านความสวยงามน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.16 (S.D.=0.68) สอดคล้องกับลวดอนและลวดอน (Laudon and Laudon, 2000, 38) ที่ระบุว่าสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับกลางออกแบบมาให้เป็นเครื่องมือสำหรับการตรวจสอบและควบคุมการตัดสินใจ ดังนั้นผู้บริหารระดับกลางจึงต้องการสารสนเทศที่มีความถูกต้องมากที่สุดเพื่อประโยชน์ต่อการนำไปใช้ตัดสินใจและควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้

ผู้บริหารระดับปฏิบัติการ เห็นว่าตัวแบบสารสนเทศคุณภาพซิกซ์ซิกม่ามีคุณลักษณะสารสนเทศที่ดีด้านความถูกต้องมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.04 (S.D.=0.68) และด้านตรงตามบทบาทและหน้าที่น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.96 (S.D.=0.84) อาจสรุปได้ว่าผู้บริหารระดับปฏิบัติการเน้นการใช้สารสนเทศเพื่อควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติงานประจำวันที่เน้นรายละเอียดของงานและความถูกต้องเป็นสำคัญ สามารถเรียกใช้ได้สะดวก ทันสมัยและมีความเที่ยงตรง สอดคล้องกับศรีไพร สักดิ์รุ่งพงศากุล (2549, 166) ระบุว่าผู้บริหารระดับปฏิบัติการทำหน้าที่ควบคุมและดูแลการดำเนินงานประจำวันของบุคลากรระดับปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัยข้อที่ 2

จากผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหาสารสนเทศของตัวแบบสารสนเทศคุณภาพ ชีกซ์ซิกม่า จากการบูรณาการระเบียบวิธีชีกซ์ซิกม่ากับการบริหารและการประมวลผลงานทะเบียน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ของตัวแบบสารสนเทศโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความตรงเชิงเนื้อหาจำนวน 40 ตัวแบบ พบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกันว่าตัวแบบสารสนเทศมีการบูรณาการระเบียบวิธีคุณภาพชีกซ์ซิกม่ากับการบริหาร และการประมวลผลงานทะเบียนจำนวน 33 ตัวแบบ และมีความเห็นไม่ตรงกันจำนวน 7 ตัวแบบซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

สารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูงมีจำนวน 8 ตัวแบบซึ่งผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านเห็นด้วยจำนวน 7 ตัวแบบแต่สำหรับตัวแบบที่ H07-PD แผนเป้าหมายการผลิตบัณฑิตระยะ 5 ปี มีผู้เชี่ยวชาญ 2 ท่านที่เห็นด้วยว่าตัวแบบสามารถนำไปใช้สำหรับการวางแผนให้ได้คุณภาพแต่มีจำนวน 1 ท่านที่ไม่แน่ใจว่าตัวแบบดังกล่าวจะสามารถนำไปใช้สำหรับวางแผนได้หรือไม่

สารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับกลางมีจำนวน 14 ตัวแบบซึ่งผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านเห็นด้วยจำนวน 12 ตัวแบบส่วนอีก 2 ตัวแบบคือ 1) ตัวแบบ M08-PC สรุปการออกเอกสารสำคัญทางการศึกษา มีผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 ท่านที่เห็นด้วยว่าตัวแบบนี้สามารถช่วยติดตามการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งประเมินปริมาณงานที่เหมาะสมกับจำนวนบุคลากรได้แต่มีผู้เชี่ยวชาญ 1 ท่านไม่แน่ใจว่าตัวแบบดังกล่าวจะสามารถช่วยติดตามการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งประเมินปริมาณงานที่เหมาะสมกับจำนวนบุคลากรได้ 2) ตัวแบบ M01-EM ผลการรับเข้านักศึกษาระดับปริญญาตรี มีผู้เชี่ยวชาญจำนวน 1 ท่านเห็นด้วยว่าตัวแบบสามารถนำไปใช้ในการวัดความสำเร็จของการสรรหานักศึกษาหรือแสดงถึงความนิยมของสาขาวิชาต่อผู้สมัครเพื่อประเมินสถานการณ์การรับนักศึกษาให้ได้ตามแผนรับ แต่ผู้เชี่ยวชาญอีก 2 ท่านที่ไม่แน่ใจ

สารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับปฏิบัติการมีจำนวน 18 ตัวแบบซึ่งผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านเห็นด้วยจำนวน 14 ตัวแบบ ส่วนอีก 4 ตัวแบบผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นไม่ตรงกัน คือ 1) ตัวแบบ O08-FC รายละเอียดค่าหน่วยกิตสาขาวิชา มีผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 ท่านที่เห็นด้วยว่าตัวแบบนี้สามารถช่วยควบคุมค่าใช้จ่ายทางการเงินของสาขาวิชาได้แต่มีผู้เชี่ยวชาญ 1 ท่านที่ไม่แน่ใจ 2) ตัวแบบ O11-PI รายชื่อนักศึกษาที่ไม่ลงทะเบียนมีผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 ท่านที่เห็นด้วยว่าตัวแบบนี้สามารถนำมาติดตามเพื่อหาสาเหตุการไม่ลงทะเบียนเรียนเพื่อป้องกันการขาดสภาพการเป็นนักศึกษาได้แต่มีผู้เชี่ยวชาญจำนวน 1 ท่านที่ไม่เห็นด้วยว่าตัวแบบนี้สามารถแก้ปัญหาดังกล่าวได้ 3) ตัวแบบ O18-PM รายชื่อนักศึกษาที่ไม่ได้รับรองคุณวุฒิ มีผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 ท่านที่เห็นด้วยว่าตัวแบบนี้สามารถช่วยติดตามการตรวจสอบคุณวุฒิ ซึ่งมีผลต่อสภาพการเป็นนักศึกษาได้ แต่มี

ผู้เชี่ยวชาญ 1 ท่านที่ไม่แน่ใจ 4) ตัวแบบ O14-PA รายงานผลการเปิดสอนรายวิชา มีผู้เชี่ยวชาญจำนวน 1 ท่านเห็นด้วยว่าตัวแบบนี้สามารถนำไปประเมินผลการเปิดหมู่เรียนที่สัมพันธ์กับจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนในแต่ละหมู่เรียนเพื่อจัดหมู่เรียนที่มีความเหมาะสมกับภาระงานของอาจารย์ผู้สอนหรือสัมพันธ์กับจำนวนอาจารย์ แต่มีผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 ท่านไม่แน่ใจว่าตัวแบบดังกล่าวจะสามารถช่วยประเมินผลการเปิดหมู่เรียนได้

ผลการวิจัยข้อที่ 3

จากผลการวิจัยข้อที่ 3 นั้นมีประเด็นที่น่าสนใจเพิ่มเติมดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงยอมรับตัวแบบสารสนเทศคุณภาพซิกซ์ซิกม่าทุกฉบับอยู่ในระดับมาก และตัวแบบในแต่ละฉบับมีจำนวนผู้ยอมรับมากกว่าผู้ไม่ยอมรับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาตัวแบบแต่ละฉบับ พบว่าตัวแบบ H02-EA สรุปการรับเข้านักศึกษาจำแนกตามปีการศึกษา มีค่าเฉลี่ยระดับการยอมรับมากที่สุดเท่ากับ 4.11 (S.D.=0.72) โดยพิจารณารายละเอียดการยอมรับเป็นรายชื่อพบว่าการยอมรับในประเด็นสารสนเทศตรงกับความต้องการของผู้ใช้ มีค่าเฉลี่ยระดับการยอมรับมากที่สุดเท่ากับ 4.25 (S.D.=0.68) อาจเป็นเพราะตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารระดับสูงใช้สารสนเทศเพื่อกำหนดกลยุทธ์ นโยบาย เป้าหมายขององค์การ ซึ่งการจัดหานักศึกษาใหม่ให้ได้ตามแผนเป็นสิ่งสำคัญลำดับแรกของการบริหารสถานศึกษา สอดคล้องกับการบูรณาการตัวแบบสารสนเทศกับระเบียบวิธีคุณภาพดีเมอริทในขั้นวิเคราะห์เพื่อใช้สารสนเทศฉบับดังกล่าวสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลการรับเข้านักศึกษาโดยแยกตามประเภทการรับเข้า

2. ผู้บริหารระดับกลางยอมรับตัวแบบสารสนเทศคุณภาพซิกซ์ซิกม่าทุกฉบับอยู่ในระดับมาก และตัวแบบในแต่ละฉบับมีจำนวนผู้ยอมรับมากกว่าผู้ไม่ยอมรับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาตัวแบบแต่ละฉบับ พบว่าตัวแบบ M13-PC สรุปการส่งผลการเรียนมีค่าเฉลี่ยระดับการยอมรับมากที่สุดเท่ากับ 4.43 (S.D.=0.70) โดยพิจารณารายละเอียดการยอมรับเป็นรายชื่อพบว่าการยอมรับในประเด็น 1) มีลักษณะตรงกับภาระหน้าที่ในการทำงานของผู้ใช้ และ 2) มีลักษณะตรงกับความต้องการของผู้ใช้ มีค่าเฉลี่ยระดับการยอมรับมากที่สุดเท่ากับ 4.13 (S.D.=0.71) อาจเป็นเพราะตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารระดับกลางใช้สารสนเทศเพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับการตรวจสอบ การควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน และการตัดสินใจ ซึ่งการส่งผลการเรียนของอาจารย์ผู้สอนที่ตรงเวลาเป็นสิ่งสำคัญในกระบวนการเรียนการสอน สอดคล้องกับการบูรณาการตัวแบบสารสนเทศกับระเบียบวิธีคุณภาพดีเมอริทในขั้นควบคุมเพื่อใช้สารสนเทศฉบับดังกล่าวสำหรับการติดตามการส่งผลการเรียนของอาจารย์ผู้สอนให้ตรงตามเวลาที่กำหนด นำไปสู่การวิเคราะห์ผลกระทบต่อนักศึกษาในด้านการลงทะเบียนและการสำเร็จการศึกษา

3. ผู้บริหารระดับปฏิบัติการยอมรับตัวแบบสารสนเทศคุณภาพซิกซ์ซิกม่าทุกฉบับอยู่ในระดับมาก และตัวแบบในแต่ละฉบับมีจำนวนผู้ยอมรับมากกว่าผู้ไม่ยอมรับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาตัวแบบแต่ละฉบับ พบว่าตัวแบบ O09-PA รายงานสรุปการลงทะเบียนและการชำระเงินของนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยระดับการยอมรับมากที่สุดเท่ากับ 4.16 (S.D.=0.74) โดยพิจารณารายละเอียดการยอมรับเป็นรายข้อพบว่า การยอมรับในประเด็น 1) สามารถช่วยสนับสนุนการตัดสินใจดำเนินงานได้ และ 2) มีการใช้สีหรือตัวอักษรช่วยจำแนกให้เกิดความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยระดับการยอมรับมากที่สุดเท่ากับ 4.34 (S.D.=0.78) อาจเป็นเพราะตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารระดับปฏิบัติการใช้สารสนเทศเพื่อควบคุมและดูแลการดำเนินงานประจำวันของบุคลากรระดับปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เน้นรายละเอียดของงานและความถูกต้องเป็นสำคัญเรียกใช้ได้สะดวก ทันสมัยและมีความเที่ยงตรง ซึ่งการลงทะเบียนและการชำระเงินของนักศึกษามีความสำคัญต่อสภาพการเป็นนักศึกษารวมถึงการสำเร็จของนักศึกษาด้วย สอดคล้องกับการบูรณาการตัวแบบสารสนเทศกับระเบียบวิธีคุณภาพดีเมอริกในขั้นวิเคราะห์เพื่อใช้สารสนเทศฉบับดังกล่าวสำหรับการวิเคราะห์ ติดตาม ประเมิน และประมาณการเกี่ยวกับงบประมาณค่าบำรุงการศึกษาในการบริหารสาขาวิชา เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผลการวิจัยทำให้ได้สารสนเทศคุณภาพซิกซ์ซิกม่าที่มีความเหมาะสมกับการบริหารงานทะเบียน ซึ่งสามารถนำไปสนับสนุนการทำงาน สนับสนุนการดำเนินงาน รวมทั้งสนับสนุนการตัดสินใจในการบริหารงานในองค์กรได้

1.2 ผลการวิจัยนี้ ทำให้ได้วิธีการในการวิเคราะห์และออกแบบสารสนเทศที่มีคุณภาพซึ่งมีแนวคิดใหม่ในขบวนการหรือขั้นตอนที่แตกต่างจากเดิมคือมีการบูรณาการระเบียบวิธีคุณภาพร่วมกับการทำงานตามหน้าที่ ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรอื่น ๆ ได้

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ผู้สนใจสามารถนำสารสนเทศคุณภาพซิกซ์ซิกม่าเพื่อการบริหารงานทะเบียนไปพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อสร้างระบบสารสนเทศที่สมบูรณ์ตรงกับบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ได้

2.2 ผู้สนใจสามารถนำระเบียบวิธีคุณภาพอื่น ๆ เช่น บาลานซ์สกอ์คาร์ด เดมมิ่ง หรือเครื่องมือคุณภาพอื่น ๆ มาประยุกต์เพื่อสร้างสารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจในการบริหารงานได้