

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย เรื่องรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ในโรงเรียนเอกชน จังหวัดนครสวรรค์ โดยแบ่งเป็น จุดมุ่งหมายของการวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ในโรงเรียนเอกชน จังหวัดนครสวรรค์
2. เพื่อสร้างรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ในโรงเรียนเอกชน จังหวัดนครสวรรค์

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ช่วงที่ 1

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรของผู้บริหารในโรงเรียนเอกชน จังหวัดนครสวรรค์ ทั้งหมดจำนวน 53 คน

ช่วงที่ 2

ประชากร ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารการศึกษาที่ได้คัดเลือกตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ เป็นผู้ที่มีประสบการณ์การบริหารโดยตรง หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการศึกษา หรือผู้ที่มีผลงานทางวิชาการทางการศึกษา หรือผู้ที่สำเร็จการศึกษาอย่างน้อยในระดับปริญญาโททางการศึกษา จำนวน 7 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชน จังหวัดนครสวรรค์ มี 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้แบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ในโรงเรียนเอกชน จังหวัดนครสวรรค์ เป็นคำถามลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ช่วงที่ 1

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากสำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ถึงผู้บริหารโรงเรียนเอกชน จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังโรงเรียนที่เป็นกลุ่มประชากรทางไปรษณีย์ ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2546
3. ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนทั้งหมด 53 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00
4. ผู้วิจัยรับแบบสอบถามคืนตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ช่วงที่ 2

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากสำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ถึง ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อขอเชิญเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่ม
2. จัดประชุม ณ ห้องธุรการ โรงเรียนขวัญชัยทับกฤช ตำบลทับกฤช อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ในวันที่ 2 เมษายน 2547 เวลา 10.00 น.
3. สรุป อภิปราย และเขียนรายงานผล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ดังนี้

ช่วงที่ 1 วิเคราะห์เชิงปริมาณ

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแจกแจงความถี่แล้วหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชน จังหวัดนครสวรรค์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) โดยการแปลความหมายของคะแนน โดยใช้คะแนนเป็นตัวชี้วัด

ช่วงที่ 2 วิเคราะห์เชิงคุณภาพ

สร้างรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชน จังหวัดนครสวรรค์ โดยกระบวนการสนทนากลุ่ม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามความคิดเห็น เรื่องรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชน จังหวัดนครสวรรค์ มาวิเคราะห์ปัญหาสูงสุดทั้ง 3 ด้าน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ช่วงที่ 1 วิเคราะห์ปัญหาการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชน จังหวัดนครสวรรค์ จากความคิดเห็นโดยรวมของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน จังหวัดนครสวรรค์ ทั้ง 3 ด้าน

1. ปัญหาด้านหลักการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชน จังหวัดนครสวรรค์ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.54$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยระดับปัญหาจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การปรับปรุงกระบวนการทำงานของบุคลากรให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 2.69 มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ การปฏิบัติงานตามความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 2.67 มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนในโรงเรียนได้มีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ และร่วมมือในการจรรโลงคุณภาพของโรงเรียน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 2.37 มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย

2. ปัญหาด้านองค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชน จังหวัดนครสวรรค์ มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\mu = 2.47$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยระดับปัญหาจากมากไป

หาน้อย ดังนี้ การจัดระบบการจัดการเกี่ยวกับข้อมูล และสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ เพื่อสนับสนุนกระบวนการตัดสินใจการวางแผนและปรับปรุงคุณภาพในทุกระดับหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 2.84 มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ วิธีการรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลของโรงเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ คำนีที่แสดงผลลัพธ์ของความก้าวหน้าในการเข้าสู่การรองรับคุณภาพการศึกษาและการประกันคุณภาพการศึกษาจากองค์กรภายนอก มีค่าเฉลี่ยคือ 2.67 มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนดัชนีที่แสดงผลลัพธ์ในด้านความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครอง และผู้เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 2.24 มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย

3. ปัญหาด้านขั้นตอนและวิธีดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ในโรงเรียนเอกชนจังหวัดนครสวรรค์ มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\mu = 2.44$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยระดับปัญหาจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การประชุมคณะกรรมการการบริหาร เพื่อทบทวนการปฏิบัติงาน และการจัดประชุมคณะกรรมการการบริหารและคณะทำงานเพื่อสรุปผลการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ 2.56 มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ การจัดทำระบบเอกสาร ระบบงาน มีค่าเฉลี่ยคือ 2.52 มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการสร้างความเข้าใจ และความตระหนักในการปรับปรุงคุณภาพการทำงานแก่บุคลากรในโรงเรียน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 2.28 มีปัญหาในระดับน้อย

ช่วงที่ 2 สร้างรูปแบบ

รูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชน จังหวัดนครสวรรค์ ได้จากข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญโดยการจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่ม ซึ่งรูปแบบที่ได้เป็นกระบวนการพัฒนาตามหลักการบริหาร PDCA อันเป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของโรงเรียนเอกชน ในจังหวัดนครสวรรค์ อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการและการเปลี่ยนแปลง ของผู้เรียน ผู้ปกครอง สังคม ชุมชน ซึ่งมีรายละเอียดของกระบวนการพัฒนาดังต่อไปนี้

1. ด้านหลักการการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชน จังหวัดนครสวรรค์ มีวิธีดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาปัญหาการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ด้านหลักการการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ

ขั้นตอนที่ 2 เลือกปัญหา เพื่อนำมาออกแบบ

ขั้นตอนที่ 3 กระบวนการการบริหารคุณภาพแบบเบ็ด

3.1 จัดระบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ

จัดทำแผนโครงการในการพัฒนาการบริหารคุณภาพ

3.2 ดำเนินการตามระบบที่จัด

ปฏิบัติการฝึกอบรมตามแผนที่กำหนดไว้โดยผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์และศึกษาดูงานนอกสถานที่

3.3 ตรวจสอบระบบที่จัดว่ามีความเป็นไปได้

ติดตามผลสำเร็จที่ได้จากการฝึกอบรม และดูงานโดยใช้เครื่องมือที่หลากหลายจากผู้รับบริการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.4 ปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง

นำผลที่ได้จากเครื่องมือที่หลากหลายมาสรุปผลเพื่อนำไปแก้ไขต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 จัดกิจกรรมสนทนากลุ่ม

ขั้นตอนที่ 5 จัดทำเอกสารรายงานรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ

2. ด้านองค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชน จังหวัดนครสวรรค์ มีวิธีดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาปัญหาการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ด้านองค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ

ขั้นตอนที่ 2 เลือกปัญหา เพื่อนำมาออกแบบ

ขั้นตอนที่ 3 กระบวนการการบริหารคุณภาพแบบเบ็ด

3.1 จัดระบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ

จัดทำแผนการพัฒนาระบบการจัดการสารสนเทศทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว เพื่อจัดเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ

3.2 ดำเนินการตามระบบที่จัด

อบรมเจ้าหน้าที่ทุกระดับเพื่อให้รู้จักวิธีการใช้ และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นรูปธรรม

3.3 ตรวจสอบระบบที่จัดว่ามีความเป็นไปได้

จัดเก็บข้อมูลรายเดือน รายปี และรายงานผลการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศทุกภาคการศึกษา

3.4 ปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง

ปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ประเมินผลการจัดเก็บข้อมูลทุกสิ้นปีการศึกษา เพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงการทำงานในปีการศึกษาต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 จัดกิจกรรมสนทนากลุ่ม

ขั้นตอนที่ 5 จัดทำเอกสารรายงานรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ

3. ด้านขั้นตอนและวิธีดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชน
จังหวัดนครสวรรค์ มีวิธีดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาปัญหาการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ด้านขั้นตอนและวิธี
ดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ

ขั้นตอนที่ 2 เลือกปัญหา เพื่อนำมาออกแบบ

ขั้นตอนที่ 3 กระบวนการการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ

3.1 จัดระบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ

จัดทำปฏิทินการประชุมคณะกรรมการบริหาร และคณะทำงาน
ตลอดภาคการศึกษา เพื่อให้ทุกฝ่ายมีการปรับปรุงระบบงานให้เป็นปัจจุบัน

3.2 ดำเนินการตามระบบที่จัด

จัดประชุมคณะกรรมการบริหาร และคณะทำงานให้เป็นไปตามที่
กำหนดไว้ในปฏิทิน

3.3 ตรวจสอบระบบที่จัดว่ามีความเป็นไปได้

ประเมินผลการทำงานของคณะกรรมการทุกฝ่ายทุกสิ้นปีการศึกษา และ
สร้างแรงจูงใจให้กับคณะกรรมการทุกฝ่ายที่ปฏิบัติงานได้ดี เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ

3.4 ปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง

นำผลของการสรุปทุกภาคการศึกษาเป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงการทำงาน
ในภาคการศึกษาต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 จัดกิจกรรมสนทนากลุ่ม

ขั้นตอนที่ 5 จัดทำเอกสารรายงานรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย เรื่องรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ในโรงเรียนเอกชน
จังหวัดนครสวรรค์ มีประเด็นสำคัญที่ควรพิจารณาและนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ปัญหาการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชน ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านหลักการ
บริหาร ด้านองค์ประกอบการบริหาร และ ด้านขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานการบริหารของข้อ
ปัญหาที่มีปัญหาสูงสุด 3 ด้าน จากผลการวิจัยพบว่า ปัญหาทั้ง 3 ด้าน มีปัญหาอยู่ในระดับปาน
กลาง โดยเรียงตามลำดับดังนี้

1.1 ปัญหาการจัดระบบการจัดการเกี่ยวกับข้อมูล และสารสนเทศที่เป็นประโยชน์
เพื่อสนับสนุนกระบวนการตัดสินใจการวางแผน และปรับปรุงคุณภาพในทุกระดับหน้าที่ ในด้าน

องค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชน จังหวัดนครสวรรค์ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง แต่จัดเป็นปัญหาอันดับแรก แสดงว่า การจัดการเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศที่ดี จะส่งผลให้การบริหารงานในโรงเรียนมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ นัยนา นิลคล้าย (2544) ที่พบว่า ในการปฏิบัติงานจัดระบบสารสนเทศในงานบริหาร โรงเรียนส่วนใหญ่จะมีการจัดครูปฏิบัติงาน 1 คน และให้ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งปฏิบัติหน้าที่ควบคุมดูแล จากผลการวิจัย สอดคล้องกับ กิตติพร เรียบอ่อน (2542) ที่พบว่า การแบ่งขอบข่ายงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยกำหนดโครงสร้างการบริหารงานที่ดี ต้องปฏิบัติงานอย่างครอบคลุม ประกอบด้วย งานวิชาการ งานธุรการ งานปกครอง งานบริการ งานโรงเรียนกับชุมชน งานบริหารอาคารสถานที่ ซึ่งจัดตั้งเพื่อปฏิบัติการกิจที่เกี่ยวกับข้อมูล การรวบรวมข้อมูลทั้งภายในภายนอก ซึ่งจำเป็นต่อหน่วยงาน เพื่อให้เป็นสารสนเทศที่พร้อมจะใช้งานได้ จัดให้มีระบบสารสนเทศเก็บเป็นหมวดหมู่ เพื่อสะดวกต่อการค้นหาและนำไปใช้ในการปรับปรุงข้อมูลเสมอ เพื่อให้อยู่ในสภาพที่ถูกต้องทันสมัยตลอดเวลา สอดคล้องกับ กรมสามัญศึกษา (2538) อ้างถึงใน วิจิต สุริสาร 2546) ที่พบว่า ควรวางโครงสร้างการบริหารงานของโรงเรียนอย่างครอบคลุม ดังนั้นควรมีการดำเนินงานที่ดีมีระบบของข้อมูลสารสนเทศ เพื่อนำไปใช้ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการและวางแผนพัฒนางานต่อไป

1.2 ปัญหาการปรับปรุงกระบวนการทำงานของบุคลากรให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ในด้านหลักการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชน จังหวัดนครสวรรค์ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง จัดเป็นปัญหาอันดับที่สอง แสดงว่า กระบวนการทำงานของครูในโรงเรียนเป็นส่วนสำคัญที่จะส่งผลต่อระบบคุณภาพของโรงเรียน ซึ่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ในหมวดมาตรฐาน และการประกันคุณภาพการศึกษา ที่ให้สถานศึกษามีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีทั้งระบบการประกันคุณภาพภายในและภายนอก โดยมีองค์กรอิสระเป็นผู้ประเมิน และเป็นผู้รับรองมาตรฐานอย่างน้อยทุก 5 ปีต่อครั้ง ทั้งนี้เพื่อให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัย ของสุนทร พูนพิพัฒน์ (2542) ที่พบว่า หลักการที่สำคัญของการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ คือ การปรับปรุงกระบวนการทุกอย่างอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ ริกส์บาย (Riegsby. อ้างถึงใน สมศักดิ์ คลประสิทธิ์. 2539) ที่พบว่า การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จและวัฒนธรรมของรูปแบบโรงเรียนประถมศึกษาที่ปรากฏอีกอย่างหนึ่งก็คือ การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

1.3 ปัญหาการรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลของโรงเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในด้านองค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชน จังหวัดนครสวรรค์ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง จัดเป็นปัญหาอันดับที่ 3 แสดงว่าการจัดการข้อมูลที่มีระบบถูกต้องแม่นยำ จะส่งผลให้การบริหารงานภายในโรงเรียนประสบความสำเร็จมีคุณภาพซึ่งกรมสามัญศึกษา (2540)

ที่พบว่า กระบวนการจัดการระบบที่ดี ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ ขั้นเตรียมการ ขั้นการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นการวิเคราะห์ประมวลผล ขั้นเก็บรักษาข้อมูล และขั้นการนำเสนอข้อมูลแก่ผู้ใช้ สอดคล้องกับ ภิรมยา อินทรกำแหง (2535) ที่พบว่า ในโรงเรียนมีการเตรียมการเกี่ยวกับข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรักษาข้อมูล การประมวลผลของข้อมูล และการนำเสนอข้อมูล จากผลการวิจัยซึ่งสอดคล้องกับ กวานนี (Gwaltney : 1982 อ้างถึงใน ณัฐวุฒิ สังสิตลา. 2537) ที่พบว่า การจัดข้อมูลในสถาบันการศึกษาที่ดีโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการวางแผนงานระยะยาว ทำให้ข้อมูลระบบต่างๆสามารถตอบสนองการขยายตัวของการปฏิบัติงาน การควบคุมและวางแผนกิจกรรมต่างๆได้อย่างเต็มที่ และผู้บริหารทุกระดับจะได้รับข้อมูลที่กว้างขวาง รวดเร็ว และถูกต้องตามโอกาสที่เหมาะสม นอกจากนี้ ทองเพชร จูมปา (2530) ที่พบว่าโรงเรียนส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับข้อมูลในเรื่องการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น การศึกษาความเป็นไปได้ที่เหมาะสมของระบบกับสภาพของโรงเรียนและงบประมาณ การวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศ วิเคราะห์กระบวนการตัดสินใจของผู้บริหาร การออกแบบระบบ การนำระบบมาใช้ ในการประเมินผลและการบำรุงรักษา

1.4 ปัญหาดัชนีที่แสดงผลลัพธ์ของความก้าวหน้าในการเข้าสู่การรับรองคุณภาพการศึกษา และการประกันคุณภาพการศึกษาจากองค์กรภายในภายนอก ในด้านองค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ในโรงเรียนเอกชน จังหวัดนครสวรรค์ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง จัดเป็นปัญหาอันดับที่ 3 แสดงว่า การประกันคุณภาพของโรงเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด จะเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะ วิไลพันธุ์ (2545) ที่พบว่า การประกันคุณภาพการศึกษา มีปัจจัยที่สำคัญได้แก่ ประสิทธิภาพในการจัดการศึกษา กระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ครูปฏิบัติตนด้วยความรักและเมตตา ศิษย์ห้องเรียนถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ครูทำงานโดยอิสระ ป้องกันนักเรียนเกี่ยวกับสิ่งเสพติด และสิ่งมอมเมา และส่งเสริมการปฏิบัติตามคุณธรรม จริยธรรมที่พึงประสงค์ โดยปัญหาที่พบส่วนใหญ่คือ ครูใช้สื่ออุปกรณ์การสอนไม่พอกับความต้องการของนักเรียน สอดคล้องกับ ดุษฎี โยเหลา (2545) ที่พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนต้องมุ่งเน้นความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล ให้อิสระทางความคิด ให้ความสนใจในการติดตามผลงาน ชุมชน และโรงเรียนมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ให้การสนับสนุนกิจกรรมของโรงเรียน ครูมีความรักต่อการเป็นครู มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และรักเด็กอย่างจริงใจ การที่โรงเรียนจะประสบผลสำเร็จด้านการประกันคุณภาพจะขึ้นอยู่กับด้านบรรยากาศในการทำงาน ทุกระดับต้องมีความร่วมมือ ขอมรับ วางใจ ให้อำนาจตัดสินใจระหว่างชุมชนโรงเรียน ผู้บริหาร ครู นักเรียน เป็นปัจจัยพื้นฐาน ด้านความรู้ทักษะ ความรู้ลึกจึ้งใจ

ระดับกรรมการโรงเรียนและครูอาจารย์ เป็นปัจจัยที่เพิ่มเข้าไป ความสำเร็จด้านการประกันคุณภาพของโรงเรียนก็จะเกิดขึ้น แซนเดอร์ และคณะ (Sander and others : 1995 อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวานิช. 2543) ที่พบว่า การประเมินโรงเรียนนั้นไม่ควรเน้นแต่ประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยต้องให้ความสำคัญการประเมินคุณลักษณะทาง สังคม อารมณ์ จิตใจ สุนทรียภาพและการพัฒนาอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับ คำมูล แพงสวัสดิ์ (2536) ที่พบว่า การเรียนการสอนต้องมุ่งให้ผู้เรียน มีความรู้ คุณธรรม แก้ปัญหาได้ และ นงลักษณ์ วิรัชชัย (2545) ที่พบว่า โรงเรียนที่มีนักเรียนที่กระตือรือร้น สนใจที่จะแสวงหาความรู้ด้วยตนเองไม่ทำงาน มีความคิดริเริ่ม เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน นอกจากนี้ พุฒ พรหมมินทร์ (2542) ที่พบว่า โรงเรียนที่มีความพร้อมสูง สำหรับการปฏิบัติให้เป็นไปตามเป้าหมายของการประกันคุณภาพ ในด้านการพัฒนาให้นักเรียนมีคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม ศรัทธา และมุ่งมั่นให้ ความดีมีสุขภาพและบุคลิกภาพที่ดี รักการเรียนรู้และวิธีการเรียนรู้ มีจิตสำนึกในการรักษาผลประโยชน์ของส่วนรวม มีเจตคติที่ดีมีประสบการณ์ และทักษะในงานอาชีพสุจริต

1.5 ปัญหาการปฏิบัติงานตามความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการ ในด้านหลักการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชน จังหวัดนครสวรรค์ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง จัดเป็นปัญหาอันดับที่สาม แสดงว่า การปฏิบัติงานตามความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการในโรงเรียนเอกชน เป็นส่วนหนึ่งที่จะส่งผลให้โรงเรียนมีคุณภาพ และมีชื่อเสียง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรชกร ชวติ (2544) ที่พบว่า การจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ดี ผู้รับบริการต้องการได้รับความพึงพอใจในด้านปกครองนักเรียน ด้านวิชาการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน และด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารุง จันทวานิช (2544) ที่พบว่า โรงเรียนสมบูรณ์ แบบ คือ โรงเรียนที่มีสังคม บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้เป็นโรงเรียนแห่งการเรียนรู้ มีความพร้อมในด้านทรัพยากรวัสดุ เทคโนโลยี งบประมาณและทรัพยากรบุคคล สามารถจัดการศึกษาได้อย่างดี ทั้งในด้านบริหารจัดการและการจัดการเรียนรู้ ทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดและได้รับการพัฒนาอย่างครบถ้วนทุกด้าน สนองความต้องการของชุมชน เป็นที่ชื่นชมของชุมชนรวมทั้งเป็น โรงเรียนที่สามารถเป็นแบบอย่างในการให้ความช่วยเหลือชุมชนและโรงเรียนอื่นในชุมชนได้

2. รูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชน จังหวัดนครสวรรค์ จากผลการวิจัย พบว่า รูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชน จังหวัดนครสวรรค์ มีกระบวนการการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อดำเนินการพัฒนาสภาพปัญหาในการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านหลักการการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ

2. ด้านองค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ 3. ด้านขั้นตอนและวิธีดำเนินการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ที่ประกอบด้วย การจัดระบบการบริหาร การดำเนินการตามระบบที่จัดการตรวจสอบระบบที่จัดว่ามีความเป็นไปได้ และการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543) กล่าวไว้ว่า การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเป็นกระบวนการบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพให้เป็นที่ไปตามมาตรฐานที่ต้องการซึ่งจะต้องมีกระบวนการบริหารตามแนวคิดของหลักการบริหาร โดยจะต้องมีกระบวนการวางแผน (Plan) ทำตามแผน (Do) ตรวจสอบ (Check) และพัฒนาปรับปรุง (Action) อยู่เสมอเป็นกระบวนการทำงานและร่วมกันทำงานเป็นทีม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมศักดิ์ คลประสิทธิ์ (2539) และ ศุภลักษณ์ เศษระพานิช (2544) ที่พบว่ารูปแบบการบริหารคุณภาพมีขั้นตอนการดำเนินงาน 4 ระยะ คือ 1. ขั้นการเตรียมการดำเนินงาน 2. ขั้นการดำเนินงานตามแผน 3. ขั้นการตรวจประเมินผลการปฏิบัติงาน และ 4. ขั้นสรุปผลการดำเนินงาน นอกจากนี้ ทแซนเนน – มอร์เรน และคณะ (Tschannen – Moran and others. 2000) ยังพบว่า การดำเนินงานเพื่อพัฒนาโรงเรียนโดยใช้การรวมพลังเริ่มตั้งแต่การกำหนดเป้าหมาย การวางแผนการปฏิบัติงาน การแก้ปัญหาในการดำเนินงาน และการปรับปรุงการดำเนินงาน จะส่งผลให้โรงเรียนพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยสมบูรณ์

ข้อเสนอแนะ

การศึกษารูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชน ในครั้งนี้มีประเด็นที่สามารถนำไปประกอบการพิจารณา ดำเนินการบริหารโรงเรียนได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. โรงเรียนเอกชนจะต้องพัฒนาคุณภาพให้เป็นที่ประจักษ์ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อโรงเรียน โดยผู้บริหารต้องมีความมุ่งมั่นในการที่จะพัฒนาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง
2. ผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ควรมีการพัฒนา อบรมบุคลากรในโรงเรียน ให้มีความรู้ความเข้าใจในหลักการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อจะได้ช่วยกระตุ้นให้ทุกคนปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเต็มศักยภาพ และเต็มความสามารถของแต่ละบุคคล

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการปฏิบัติงานของโรงเรียนเอกชนที่นำระบบการบริหารคุณภาพมาใช้ เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง รูปแบบการบริหารคุณภาพให้เหมาะสมกับโรงเรียนเอกชนต่อไป
2. ควรศึกษาการนำเสนอรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ระหว่างโรงเรียนรัฐบาล และโรงเรียนเอกชนว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร เพื่อจะได้หารูปแบบที่เหมาะสมไปใช้ทั้งของโรงเรียนรัฐบาลและเอกชน
3. ควรศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการจากโรงเรียนเอกชน เพื่อนำข้อมูลมาศึกษา ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และการจัดการเรียนการสอนให้มีคุณภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ