

บทที่ 5

การอภิปรายผลการวิจัย

บทนี้จะกล่าวถึงสาระสำคัญของการสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ซึ่งจะได้กล่าวเป็นลำดับดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารงานกับกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดยะลา ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ดังนี้

1.1 เพื่อศึกษาระดับทักษะการบริหารงานของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดยะลา ตามทัศนะของอาจารย์

1.2 เพื่อศึกษาระดับกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดยะลา ตามทัศนะของอาจารย์

1.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารงานกับกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดยะลา ตามทัศนะของอาจารย์

1.4 เพื่อสร้างสมการพยากรณ์กระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามกระบวนการ PDCA ของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดยะลา

2. สมมติฐานของการวิจัย

2.1 ทักษะการบริหารงานกับกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามกระบวนการ PDCA ของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดยะลา ตามทัศนะของอาจารย์ มีความสัมพันธ์กันทางบวก

2.2 ทักษะด้านความคิดรวบยอด ด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านเทคนิค สามารถร่วมกันพยากรณ์ กระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

ตามกระบวนการ PDCA ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดยะลา ตามทัศนะของ
อาจารย์

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นอาจารย์ ที่ปฏิบัติงานใน
โรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดยะลา จำนวน 227 คนจาก 13 โรงเรียนซึ่งได้มาโดยวิธีการ
สุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) และสุ่มอย่างง่าย
(Simple Random Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม
(Questionnaire) โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จากแนวคิดที่ได้ศึกษาจากเอกสาร และงานวิจัยที่
เกี่ยวข้อง จำนวน 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ทักษะการบริหารงานของผู้บริหารตามแนวคิดของ แคทซ์ ซึ่ง
แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert
Scale) 5 ระดับ ซึ่งคำถามครอบคลุมทักษะการบริหารงานทั้ง 3 ด้าน จำนวนทั้งหมด 34 ข้อ
โดยจำแนกคำถามออกเป็นทักษะแต่ละด้าน ได้ดังนี้ ทักษะด้านความคิดรวบยอด จำนวน
13 ข้อ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ จำนวน 11 ข้อ ทักษะด้านเทคนิค จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ
ภายในสถานศึกษาตามกระบวนการ PDCA ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัด
ยะลา มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต
(Likert Scale) 5 ระดับ ซึ่งคำถามครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงานประกัน
คุณภาพภายในสถานศึกษาตามกระบวนการ PDCA ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ใน
จังหวัดยะลา ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ (P) การวางแผนการประกันคุณภาพภายใน
สถานศึกษา (D) การปฏิบัติงานตามแผนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา (C) การ
ตรวจสอบและประเมินผล และ (A) คือ การปรับปรุงแก้ไข จำนวนทั้งหมด 40 ข้อ
โดยจำแนกคำถามแต่ละด้าน ได้ดังนี้ ด้านการวางแผนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

จำนวน 11 ข้อ ด้านการปฏิบัติตามแผนการประกันคุณภาพในสถานศึกษา จำนวน 11 ข้อ ด้านการตรวจสอบและประเมินผล จำนวน 11 ข้อ และด้านการปรับปรุงแก้ไข จำนวน 7 ข้อ

3.2.2 ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดของเนื้อหาเรื่อง ทักษะการบริหารงานและแนวคิด เกี่ยวกับกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามกระบวนการ PDCA จากเอกสาร วารสาร สิ่งตีพิมพ์ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง แล้วนำแนวคิดที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม ตลอดจนคำแนะนำจากคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบ ความเที่ยงตรงของเนื้อหาและสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไข แล้วนำผลการตรวจสอบดังกล่าวไปวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหาตามวิธีการที่อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2540 :117) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ .8 ขึ้นไป (ดังปรากฏในตารางภาคผนวก) ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ได้ แล้วนำไปทดลองใช้ (Try out) กับอาจารย์ โรงเรียนมัธยม จังหวัดยะลาที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน หลังจากนั้นนำผลการทดลองมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) แบบสัมประสิทธิ์แอลฟา โดยวิธีของครอนบาค (Cronbach) ปรากฏว่าค่าความเชื่อมั่นเกี่ยวกับทักษะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน มีค่าเท่ากับ .983 และค่าความเชื่อมั่นเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ของผู้บริหารโรงเรียน มีค่าเท่ากับ .988 แล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์แล้ว ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับดังนี้

4.1 ขอนหนังสือจากภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี แนะนำตัวผู้วิจัยและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่งผู้อำนวยการสามัญศึกษา จังหวัดยะลา

4.2 ขอนหนังสือนำส่งแบบสอบถามจากสำนักงานสามัญศึกษา จังหวัดยะลา ส่งถึงผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดยะลา เพื่อขอความร่วมมือในการจัดส่งและรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

4.3 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังผู้บริหาร โรงเรียนเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้
กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง

4.4 หลังจากส่งแบบสอบถามแล้ว 15 วัน ผู้วิจัยติดตามและรวบรวมแบบสอบถาม
จากโรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดยะลาด้วยตนเอง

4.5 เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์
ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์และดำเนินการประมวลผลโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูล
ตามระเบียบวิธีทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows
โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

5.1 หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เกี่ยวกับทักษะการบริหาร
งานโดยกำหนดค่าเฉลี่ยและแปลความหมายตามเกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) โดยใช้
เกณฑ์ประเมินความคิดเห็น (Opinionnaire) ของเบสท์ (Best. 1977 : 204-208)

5.2 หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เกี่ยวกับระดับกระบวนการ
ปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาโดยกำหนดค่าเฉลี่ยและ แปลความหมายตาม
เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) โดยใช้เกณฑ์ประเมินความคิดเห็น (Opinionnaire) ของ
เบสท์ (Best. 1977 : 204-208)

5.3 หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะ
การบริหารงานกับกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

5.4 ทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ด้วยค่าที (t -test)
เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับการใช้ทักษะการบริหารงานและระดับกระบวนการ
ปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา

5.5 วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างทักษะการบริหารงาน
ด้านความคิดรวบยอด ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านเทคนิค กับกระบวนการปฏิบัติงาน
ประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดยะลา

6. สรุปผลการวิจัย

สรุปสาระสำคัญตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

6.1 ผลการวิเคราะห์ระดับทักษะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดยะลา ตามทัศนะของอาจารย์ โดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

6.1.1 ทักษะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดยะลา ตามทัศนะของอาจารย์ ด้านความคิดรวบยอดโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

6.1.2 ทักษะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดยะลา ตามทัศนะของอาจารย์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อผู้บริหารสามารถปรับตนเองให้เข้ากับผู้อื่นได้ดี ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารให้ความสำคัญกับตนเองกับผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

6.1.3 ทักษะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดยะลา ตามทัศนะของอาจารย์ ด้านเทคนิคในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารมีความรู้และเข้าใจงานสารบรรณ ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายระเบียบข้อบังคับ หนังสือสั่งการงานบริหารบุคคลอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อ อื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

6.2 กระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา ตามทัศนะของอาจารย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

6.2.1 ระดับกระบวนการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดยะลา ตามทัศนะของอาจารย์ ด้านการวางแผนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อผู้บริหารจัดให้มีการประชุมเตรียมการวางแผนดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อ อื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

6.2.2 กระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดยะลาตามทัศนะของอาจารย์ ด้านการปฏิบัติตามแผนการประกันคุณภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่าผู้บริหารจัดให้มีการทำแผนปฏิบัติงานโครงการประจำปีไว้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

6.2.3 กระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดยะลาตามทัศนะของอาจารย์ ด้านการตรวจสอบและประเมินผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

6.2.4 กระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดยะลา ด้านการปรับปรุงแก้ไข โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

6.3 ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารงานกับกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดยะลา ตามทัศนะของอาจารย์ มีความสัมพันธ์กันทางบวกอยู่ในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1

6.4 ทักษะการบริหารทั้งสามด้านคือ ทักษะด้านความคิดรวบยอด ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านเทคนิค มีความสัมพันธ์พหุคูณกับกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดยะลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ .862 มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ ร้อยละ 74.3 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ .368

การอภิปรายผล

การอภิปรายผล ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารงานกับกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดยะลา ผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานดังนี้

1. ทักษะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดยะลาตามทัศนะของอาจารย์ โดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วินิจ นาควิเชียร (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาทักษะการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ตามทัศนะของผู้บริหารโรงเรียนและครู อาจารย์ สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสงขลา พบว่า ทักษะการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสงขลา ตามทัศนะของผู้บริหารโรงเรียนและครูอาจารย์ โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ครรชิต ดอกไม้แก้ว (2536 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องทักษะการบริหารของผู้บริหารตามทัศนะของครูใน โรงเรียนสำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการได้ยินในประเทศไทย พบว่า ทักษะการบริหารของผู้บริหารตามทัศนะของครูในโรงเรียนสำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการได้ยินในประเทศไทยเห็นว่ามีทักษะอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน เช่นเดียวกันกับ ยงยศ ทัศนะพยัคฆ์ (2540 : 51) ซึ่งศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของศึกษานิเทศก์อำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย พบว่า ทักษะการบริหารงานของศึกษานิเทศก์อำเภอในภาคใต้โดยภาพรวมมีทักษะการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ เรืองรัตน์ รตโนภาส (2540 : 152) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารงานของหัวหน้าศูนย์ กับประสิทธิผลของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ผู้บริหารศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด เห็นว่า ทักษะการบริหารงานของหัวหน้าศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอมีทักษะโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจาก โรงเรียนมัธยมศึกษาส่วนใหญ่เป็น โรงเรียนขนาดใหญ่ที่มี อาจารย์และบุคลากรจำนวนมากทำให้มีระบบการบริหารเป็นไปในลักษณะของการกระจายอำนาจการบริหารจากผู้บริหาร ไปให้ผู้ช่วยผู้บริหาร หัวหน้าหมวด หัวหน้าฝ่ายงานต่าง ๆ ลดหลั่นกันลงไปตามลำดับอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้อาจารย์มองว่า การใช้ทักษะ

การบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนไม่ชัดเจน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอาจารย์ไม่ค่อยมีการปฏิสัมพันธ์หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นโดยตรงกับผู้บริหารในเรื่องของงานต่าง ๆ เนื่องจากในระบบการบริหารงานของโรงเรียนมัธยมศึกษา นั้น อาจารย์จะได้รับมอบหมายงานจากหัวหน้าหมวด หรือหัวหน้าฝ่ายงานอีกต่อหนึ่ง แล้วแต่กรณี ประกอบกับโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดยะลา เป็นโรงเรียนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางด้านขนบธรรมเนียมประเพณี ภาษา และวัฒนธรรม ทำให้ผู้บริหารต้องอาศัยความสามารถในการที่จะประยุกต์ใช้ทักษะทางการบริหารให้เหมาะสม สอดคล้องกับ กัมภณฑ์ จุนโท (2536 : 115) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาในพื้นที่เสี่ยงภัย เขตการศึกษา 2 ได้กล่าวว่า การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างครูกับชุมชนมีลักษณะซับซ้อน เชื่องช้า ไม่เป็นที่น่าพอใจ เพราะประชาชนในพื้นที่มีลักษณะทางสังคมผิดแผกแตกต่างกับจังหวัดอื่นเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะความแตกต่างในการนับถือศาสนา ภาษา ขนบธรรมเนียมประเพณี เช่นเดียวกับ ฉกาจ ชันชู (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องสภาพและปัญหาการปฏิบัติงานความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนราธิวาส ได้กล่าวว่า การใช้ภาษาไทยในการสื่อสาร ประชาชนไม่ค่อยเข้าใจผู้บริหารควรใช้ภาษาไทยควบคู่ไปกับภาษายาวีโดยอาจให้บุคลากรที่พูดภาษายาวีได้เป็นผู้ประสานงาน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่า ทักษะการบริหารงานด้านความคิดรวบยอดผู้บริหารมีระดับทักษะอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ผู้บริหารยังขาดการวิเคราะห์งานและองค์การอย่างเป็นระบบว่ามีความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กันอย่างไร ซึ่งเห็นได้จาก ผู้บริหารขาดการวิเคราะห์นโยบาย และขอบข่ายงานต่าง ๆ ให้ชัดเจน ขาดการวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงหน่วยงานย่อยต่างๆ ในหน่วยงานว่าจะส่งผลต่อส่วนอื่น ๆ อย่างไรบ้าง ไม่ได้มีการศึกษาถึงความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการจัดการศึกษา นอกจากนี้ ผู้บริหารยังตั้งคำถามได้ไม่ชัดเจนตรงประเด็น ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการที่ผู้บริหารยังขาดการวิเคราะห์ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานย่อยต่าง ๆ และยังไม่มองภาพรวมของโรงเรียนไม่ชัดเจนนั่นเอง

ด้านมนุษยสัมพันธ์ ผู้บริหารมีระดับทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ผู้บริหารยังไม่ให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจและบรรยากาศการทำงานที่ดี เนื่องจากผู้บริหารยังไม่ได้เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้ามา

มีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารเท่าที่ควร ขาดการดูแลเอาใจใส่และยกย่องชมเชยผู้ได้บังคับบัญชาเมื่อปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ และยังไม่ค่อยเข้าใจถึงปัญหาและข้อจำกัดของผู้ได้บังคับบัญชาเท่าที่ควร

ส่วนทักษะด้านเทคนิค ผู้บริหารมีระดับทักษะอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ผู้บริหารได้มีการกระจายอำนาจการบริหารไปให้ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายต่าง ๆ ดำเนินการแทนทำให้ผู้บริหารมีการปฏิบัติงานในระดับที่ต้องใช้ทักษะด้านเทคนิคค่อนข้างน้อย โดยจะดูแลในระดับนโยบายเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ผู้บริหารขาดทักษะในการดำเนินการประชุมให้เป็นระบบ และยังไม่ชัดเจนในเรื่องของระบบการเงินและบัญชีเท่าที่ควร ขาดความชำนาญในเรื่องของระบบติดตามและประเมินผล ขาดความชัดเจนในการจัดทำแผนงานหรือโครงการที่ถูกต้อง ส่วนการนิเทศการสอนและให้คำแนะนำครูอาจารย์ในเชิงวิชาการยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร

2. ระดับกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดยะลา ตามทัศนะของอาจารย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของหน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 2 (2543 : 72) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา โรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนราธิวาส พบว่า ในการจัดทำมาตรฐานการศึกษาของโรงเรียน มีการใช้ข้อมูลสารสนเทศ การประชาสัมพันธ์ และการประกาศใช้ มีโรงเรียนปฏิบัติได้เพียงร้อยละ 44 และเมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่ามีจำนวนโรงเรียนที่มีระดับคุณภาพอยู่ในขั้นปรับปรุง ร้อยละ 50 และยังสอดคล้องกับหน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 2 (2545 : 56) ได้ศึกษาสภาพการดำเนินงานโรงเรียนรองรับการประเมินภายนอก สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 2 พบว่า ด้านการประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อเตรียมรับการประเมินจากองค์กรภายนอก โรงเรียนส่วนใหญ่ยังคงทำได้ไม่ดี ผลการประเมินอยู่ในระดับควรปรับปรุง และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปราโมทย์ ถาวรานุรักษ์ (2539 : 67) ได้ศึกษาเรื่องความรู้วิชาการวางแผนกับปัญหาการวางแผน ปฏิบัติการประจำปี ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดพัทลุง พบว่า ในกระบวนการวางแผน

ทั้งสิ้นซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอนการวางแผน ขั้นตอนการปฏิบัติตามแผน ขั้นตอนติดตามและประเมินผลแผน ผู้บริหารมีความรู้อยู่ในระดับปานกลางทุกขั้น

ที่ผลการวิจัยออกมาเช่นนี้ อาจเนื่องมาจาก งานด้านการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษายังเป็นภารกิจที่ค่อนข้างใหม่สำหรับผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา เนื่องจากเป็นผล มาจากการปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งได้ระบุ ไว้ในหมวด 6 มาตรา 48 ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกัน คุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเป็นส่วนหนึ่ง ของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงาน ประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำ ไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก ซึ่งผู้บริหารส่วนใหญ่ยังไม่มีความชัดเจนในเรื่องของการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เท่าที่ควร ประกอบกับอาจารย์ในโรงเรียนอาจยังขาดความเข้าใจระบบการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษา ในเรื่องเกี่ยวกับภาระหน้าที่ของผู้บริหารในการดำเนินการตามแนวทางการ ประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ซึ่งมีความแตกต่างจากภาระงานของอาจารย์ จึงทำให้ ระดับกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียนตาม ทักษะของอาจารย์ อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการวางแผนการประกันคุณภาพ ผู้บริหารมี ระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะ ผู้บริหารไม่ได้มีการพัฒนาข้อมูล พื้นฐานที่ใช้ในการวางแผนการประกันคุณภาพอย่างเพียงพอ ซึ่งทำให้การวิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคของโรงเรียน ทั้งภายในและภายนอกไม่มีความชัดเจน ส่งผลให้การกำหนด วิสัยทัศน์ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ไม่ชัดเจนไปด้วย การกำหนดแนวทางปฏิบัติให้บรรลุ ผลสำเร็จยังไม่ชัดเจน และผู้บริหารยังขาดการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างวิสัยทัศน์ ธรรมนูญโรงเรียนและแผนปฏิบัติการ ระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและงบประมาณยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ด้านการปฏิบัติตามแผนการประกันคุณภาพ ผู้บริหารมีระดับการปฏิบัติอยู่ใน ระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะ ผู้บริหาร ยังขาดการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรผู้มีส่วน เกี่ยวข้องทราบอย่างทั่วถึง ก่อนที่จะเริ่มดำเนินการเข้าสู่ระบบการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษา ขาดการติดตามควบคุมการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง

ไม่มีการจัดระบบอำนวยความสะดวกในการเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์ที่ดี และการติดต่อสื่อสาร เพื่อแลกเปลี่ยนและใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ

ด้านการตรวจสอบและประเมินผล ผู้บริหารมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ผู้บริหารยังขาดความเข้าใจและไม่เห็นความสำคัญเกี่ยวกับการตรวจสอบและประเมินผลการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ซึ่งจะเห็นว่า ผู้บริหารขาดการจัดให้มีการศึกษาวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการตรวจสอบและประเมินผล การกำหนดวิธีการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ยังไม่ชัดเจน ระบบการรายงานผลต่อผู้เกี่ยวข้องยังไม่เป็นระบบ ทำให้ไม่สามารถนำข้อบกพร่องที่ได้จากการตรวจสอบและประเมินผลไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการทำงานให้เป็นระบบที่ชัดเจนได้

ส่วนด้านการปรับปรุงแก้ไข ผู้บริหารมีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ผู้บริหารไม่ได้อำนวยความสะดวกในการนำข้อบกพร่องที่ได้จากการตรวจสอบและประเมินผลมากำหนดวิธีการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนหรือปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งขาดการเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะวิธีการและแนวทางแก้ไขปัญหา ทำให้มองว่ามีการจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศยังไม่ครอบคลุมเป็นระบบและปัจจุบัน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารงานกับกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกอยู่ในระดับสูง เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยงยศ ทศนะพยัคฆ์ (2540 :60) ซึ่งศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของศึกษานิเทศก์อำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย พบว่า ทักษะการบริหารงานทั้งสามด้าน คือ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และ ทักษะด้านความคิดรวบยอดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้งสามงาน คือ งานศูนย์ข้อมูลสถิติและวางแผน งานศูนย์บริการและประสานงาน และงานศูนย์ติดตามและประเมินผล อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ เรื่องรัตน์ รัตนภาส (2540 : 152) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารงาน

ของหัวหน้าศูนย์ กับประสิทธิผลของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอในเขตภาค ตะวันออก พบว่า ทักษะการบริหารงานแต่ละด้าน คือ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิดรวบยอด กับประสิทธิผลงานแต่ละงาน คือ งานการเงิน บัญชี พัสดุ และธุรการ งานบุคคล งานแผนงาน/โครงการ งานส่งเสริมการศึกษาชุมชน มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นเดียวกับ จินดา เพราะสมุทร (2535 : 202) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทักษะในการบริหารงานกับกระบวนการบริหารงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ทักษะในการบริหารงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ กระบวนการบริหารงาน

ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก ในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษานั้นผู้บริหารเป็นผู้ที่มีบทบาทอย่างมากในการนำโรงเรียนเข้าสู่ระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ดังที่ คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543 : 51) ได้กล่าวถึงบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนเกี่ยวกับกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเพื่อพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอกว่า ผู้บริหารมีบทบาทในการบริหารจัดการส่งเสริมสนับสนุน อำนวยความสะดวก ให้คำปรึกษา แนะนำ ดูแลให้มีการประกันคุณภาพภายในที่ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมโดยผู้บริหารเป็นแกนนำในการจัดทำแผน รวมทั้งกำกับติดตามให้มีการดำเนินงานตามแผนการนำผลจากการประเมินตนเองมาใช้ในการปรับปรุงสถานศึกษา และการรายงานผลให้สาธารณะชนรับทราบ

ดังนั้นกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษานั้นจะต้องอาศัยทักษะการบริหารงานของผู้บริหารเป็นสำคัญ เพราะการที่จะนำโรงเรียนเข้าสู่ระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และเป็น โรงเรียนที่มีคุณภาพเพื่อพร้อมรับการประเมินจากภายนอกได้นั้นโรงเรียนจะต้องมีการปฏิรูปในหลาย ๆ ด้านเช่น ด้านบุคลากร ด้านระบบการทำงาน หรือด้านโครงสร้างขององค์กร เป็นต้น ซึ่งล้วนแล้วแต่ต้องอาศัยผู้บริหารเป็นแกนนำในการปฏิรูปในทุกด้านและทุกขั้นตอนเพื่อนำโรงเรียนไปสู่การเป็นโรงเรียนที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับ วันทยา ศิลปภิรมย์ และคณะ (ม.ป.ป. : 42-44) ได้กล่าวถึงบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาตามกระบวนการ PDCA ว่า ผู้บริหารเป็นกลไกสำคัญในฐานะของแกนนำที่จะทำให้กระบวนการบริหารนี้ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยผู้บริหารจะต้องมีบทบาท ในการดำเนินการเกี่ยวกับการประกัน

คุณภาพภายในสถานศึกษา ในทุกชั้นตอน คือ

ในขั้นการวางแผน (P) ผู้บริหารเป็นผู้ประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาในสถานศึกษา เพื่อให้ทราบความต้องการหรือความคาดหวัง ของผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และชุมชนที่มีต่อสถานศึกษา และศึกษามาตรฐานการศึกษาของชาติ นโยบายของหน่วยงานต้นสังกัด รวมทั้งศึกษาถึงศักยภาพของสถานศึกษาก่อนที่จะร่วมกันกำหนดเป็นวิสัยทัศน์ หรือเป้าหมายของสถานศึกษา จากนั้นร่วมกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องจัดลำดับความสำคัญของเป้าหมาย และกำหนดเป็นภารกิจของสถานศึกษา แล้วจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในระยะยาว คือ ธรรมนูญสถานศึกษา หรือแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ฯลฯ และจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระยะสั้น คือ แผนปฏิบัติการประจำปี โดยผู้บริหารสถานศึกษาจะเป็นผู้ลงนามและรับรองแผนการดำเนินการที่ร่วมกันกำหนดขึ้น

ขั้นปฏิบัติตามแผน (D) ผู้บริหารสถานศึกษามีหน้าที่บริหารจัดการ ส่งเสริม สนับสนุน ควบคุม กำกับ ดูแล ให้คำปรึกษาแนะนำ และอำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรภายในสถานศึกษาที่รับผิดชอบในการจัดการเรียนการสอน และรับผิดชอบแผนงานและโครงการให้ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในบางแผนงาน / โครงการผู้บริหารจำเป็นต้องดำเนินการเอง ถ้าเป็นโครงการ / แผนงานเกี่ยวกับด้านการบริหาร และด้านบุคลากร

ขั้นตรวจสอบและประเมินผล (C) เมื่อบุคลากรภายในสถานศึกษาที่รับผิดชอบการจัดการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรมตามแผนงาน/โครงการได้ดำเนินกิจกรรมตามแผนแล้ว ให้ผู้บริหารเป็นผู้คอยตรวจสอบติดตามตลอดเวลา ตั้งแต่เริ่มโครงการ ระหว่างโครงการ และสิ้นสุดโครงการ หรือให้ผู้แทนเป็นผู้ตรวจสอบการประเมินตนเองของบุคลากรที่รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรม / โครงการ โดยผู้บริหาร มีบทบาทเป็นแกนนำสำคัญตั้งแต่การกำหนดบทบาทหน้าที่และผู้รับผิดชอบ การกำหนดกรอบการประเมินตนเอง การสร้างเครื่องมือในการประเมิน การดำเนินการประเมิน การวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการเขียนรายงานการประเมินตนเอง โดยผู้บริหารอาจจะแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อเขียนรายงานการประเมินตนเองด้วยก็ได้

ขั้นปรับปรุงและพัฒนา (A) เมื่อสถานศึกษาได้ประเมินตนเองแล้วผู้บริหารจะต้องนำผลการประเมินตนเองไปใช้ในการวางแผน/กำหนดเป้าหมาย ในการพัฒนาคุณภาพในปีการ

ศึกษาต่อไป หรือนำผลที่ได้ไปปรับปรุงแผนงาน / โครงการในปีการศึกษานั้นให้ประสบความสำเร็จต่อไป จากภาระหน้าที่ข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้บริหารโรงเรียนจะต้องอาศัยทั้งภาวะผู้นำ และทักษะการบริหารงานงานของผู้บริหารเข้ามาใช้ในดำเนินงานตาม กระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเพื่อให้ดำเนินไปอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ ซึ่งขั้นตอนของการดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษานั้น ทักษะการบริหารงานของผู้บริหารเป็นตัวแปรสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาประสบความสำเร็จหรือไม่ เพียงใด

ซึ่ง วิจิตร ศรีสะอาด (2523 : 37 – 38) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความสำคัญของทักษะทางการบริหารของผู้บริหารว่า ผู้บริหารจะทำหน้าที่ของตนได้ดีเพียงใด ประสิทธิภาพสำเร็จมากน้อยกว่ากันหรือไม่ ขึ้นอยู่กับทักษะสามทักษะ คือ ทักษะทางเทคนิค ทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์และทักษะด้านความคิดรวบยอด ซึ่งความจำเป็นที่จะต้องมีการใช้ทักษะทั้งสามในการบริหารงานนั้นขึ้นอยู่กับระดับความรับผิดชอบของผู้บริหารนั่นเอง ดังนั้นทักษะการบริหารงานของผู้บริหารจึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาอยู่ในระดับสูง หากผู้บริหารมีการพัฒนาตนเองในด้านทักษะทั้งสามด้านอย่างต่อเนื่องก็จะทำให้กระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาสูงขึ้นตามไปด้วย

4. ทักษะการบริหารทั้งสามด้านคือ ทักษะด้านความคิดรวบยอด ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านเทคนิคมีความสัมพันธ์พหุคูณกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดยะลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ร้อยละ 74.3 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับกับงานวิจัยของ ขงยศ ทศนะพยัคฆ์ (2540 : 60) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของศึกษานิเทศก์อำเภอในภาคใต้ พบว่า ทักษะการบริหารงานของผู้บริหารทั้งสามด้านมีความสัมพันธ์พหุคูณกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้งสามงานคือ งานศูนย์ข้อมูลสถิติและวางแผน งานศูนย์บริหารและประสานงาน และงานศูนย์ติดตามประเมินผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทุกองค์ประกอบ และมีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ร้อยละ 19.95 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ภิญโญ รัตนมณี (2537 : 110-111) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการบริหาร กับ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 3 พบว่า พฤติกรรมการบริหารห้าด้าน คือ พฤติกรรมการเป็นผู้นำ การวางแผน การมีมนุษยสัมพันธ์ การประสานงาน และการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์พหุคูณกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 3 โดยอธิบายความแปรปรวนได้ ร้อยละ 70.0 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการบริหารมีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในอัตราร้อยละ 70.0

จากข้อค้นพบและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งสอง แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ในทางสถิติที่ชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระสามารถใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามได้ ค่า (R^2) ยิ่งสูงมากเท่าไร ก็จะมีประสิทธิผลในการพยากรณ์มาก (บุญเรียง ขจรศิลป์ , 2537 : 159)

ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ทักษะการบริหารทั้งสามด้านมีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ ร้อยละ 74.3 ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องมาจาก ทักษะการบริหารงานเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากผู้บริหารต้องเป็นผู้นำในการปฏิบัติภารกิจประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ไม่ว่าจะเป็นการ กำหนดวิสัยทัศน์ การวางแผนปฏิบัติการ การร่วมกันประเมินผล เป็นต้น ดังที่สำนักงานการประถมศึกษาแห่งชาติ (ม.ป.ป. : 22) ได้กล่าวถึงบทบาทของผู้บริหารในการนำมาตรฐานสู่โรงเรียนว่า ผู้บริหารโรงเรียนต้องศึกษาเรียนรู้พัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความเข้าใจ วิสัยทัศน์ ทำหน้าที่ผู้นำในการพัฒนาได้อย่างชัดเจน มีการพัฒนา บุคลากรทุกฝ่ายให้ตระหนัก และเห็นความสำคัญในบทบาทของตนเอง รวมทั้งปรับแนวทางการบริหาร โรงเรียน โดยให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ และร่วมภาคภูมิใจในความสำเร็จร่วมกัน

ดังนั้นในการที่จะปฏิบัติภารกิจของการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาดังได้กล่าวมาข้างต้นให้ประสบผลสำเร็จด้วยดีนั้น ผู้บริหารต้องอาศัยทักษะการบริหารงานในทุกๆ ด้านในการที่จะดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในให้บังเกิดผลสำเร็จ

จากผลวิจัยที่ทักษะด้านความคิดรวบยอดสามารถร่วมพยากรณ์กระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาได้ อาจเป็นเพราะทักษะความคิดรวบยอดเป็นทักษะที่มีความจำเป็น ต่อการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เพราะการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เป็นผลมาจากการปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ

พ.ศ. 2542 ส่งผลให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในหลาย ๆ ด้านเช่น ด้านโครงสร้างขององค์กร ด้านระบบการบริหารเป็นต้น ซึ่งการที่ผู้บริหารจะดำเนินงานประกันคุณภาพได้อย่างเป็นระบบและบังเกิดผลนั้น ผู้บริหารต้องมีความเข้าใจ ในองค์การของตนเป็นอย่างดีเสียก่อน สอดคล้องกับ แคทซ์ (Katz. 1955 : 35-36) กล่าวถึงทักษะด้านความคิดรวบยอดว่า ทักษะด้านความคิดรวบยอดของหน่วยงาน เป็นความสามารถของผู้บริหารที่จะเข้าใจงานต่าง ๆ ในองค์การว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไร และถ้ามีอะไรเปลี่ยนแปลงในส่วนใดส่วนหนึ่งก็จะทราบว่าจะกระทบหรือมีผลต่อสิ่งใดบ้าง เช่น ผลต่อบุคคล การสื่อสาร การเมือง สังคม และเศรษฐกิจของชาติทั้งหมด เมื่อมีความเข้าใจในด้านกรอบความคิดทั้งหมดแล้ว ผู้บริหารจะสามารถปฏิบัติงานให้เกิดความก้าวหน้าและสวัสดิภาพโดยรวมขององค์กร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ สมยศ นาวิกาน (2536 : 19) อธิบายว่า ทักษะด้านความคิด คือ ความสามารถทางด้านสมอง การประสานงานและการทำให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของผลประโยชน์ และกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งหมดขององค์กร ทักษะทางด้านความคิดเป็นความสามารถของผู้บริหาร ในการมององค์การโดยส่วนรวม และมีความเข้าใจว่าส่วนต่าง ๆ ขององค์การขึ้นอยู่กับส่วนอื่น ๆ อย่างไร และการเปลี่ยนแปลง ของส่วนใดส่วนหนึ่ง จะมีผลกระทบต่อองค์การโดยส่วนรวมอย่างไร ผู้บริหารต้องการทักษะทางด้านความคิดที่เพียงพอ ในการพิจารณาว่า ปัจจัย ต่าง ๆ สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งมีความเกี่ยวพันระหว่างกันและกันอย่างไร เพื่อให้การกระทำของเขาเป็นผลดีกับองค์การ

ส่วนการที่ทักษะด้านเทคนิคสามารถรวมพยากรณ์กระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาได้ทั้งนี้เนื่องมาจาก ทักษะด้านเทคนิค เป็นทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ที่มีความจำเป็นสำหรับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เนื่องจากปัจจุบันได้มีการปรับปรุงวิธีการในการบริหาร และแนวคิดใหม่ ๆ ออกมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาประสบผลสำเร็จโดยเร็ว ทำให้ทักษะด้านเทคนิคเป็นเรื่องที่จำเป็นและต้องการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นผู้บริหารจึงพยายามศึกษาและทำความเข้าใจ แนวคิดใหม่อีกทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็จัดการอบรมให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง เพราะเล็งเห็นความสำคัญของทักษะการบริหารงานด้านเทคนิคว่ามีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้บริหารเกิดความเชี่ยวชาญในงานของตนอันจะนำไปสู่ความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา สอดคล้องกับแนวคิดของ แคทซ์ ที่กล่าวถึงทักษะด้านเทคนิคก็คือ การที่ผู้บริหารสามารถทำงานด้านที่เกี่ยวกับกิจกรรมเฉพาะอย่าง ซึ่งเกี่ยวกับวิธีการ กระบวนการ

และเทคนิค อาศัยความรู้การวิเคราะห์และรู้จักใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงาน ทักษะนี้เรียนรู้ได้ด้วยการปฏิบัติระหว่างฝึกหรือเตรียมตัวเป็นผู้บริหาร เช่นสามารถ เขียนคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร การพูด การอ่านแผนผัง การสร้างอาคาร การรู้จักจัดตารางการทำงาน การทำทะเบียนนักเรียน สามารถทำสำมะโนนักเรียน เข้าใจแบบฟอร์มทะเบียน และการบัญชีต่าง ๆ เทคนิควิธีสอน รู้จักใช้เครื่องมือต่าง ๆ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 26) ได้อธิบายว่า ทักษะทางด้านเทคนิคเป็นทักษะที่ผสมผสานระหว่างความรู้และความสามารถในการทำงานของตน ผู้บริหารควรมีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ต่าง ๆ ได้แก่ งานด้านวิชาการ งานด้านบริหารบุคคล งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การเงิน ความรู้เหล่านี้ จะช่วยให้ผู้บริหารบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำนองเดียวกัน อัมภา บุญช่วย (2533 : 220) กล่าวถึง ทักษะด้านเทคนิคว่า ผู้บริหารจะต้องมีความสามารถในการใช้เทคนิควิธีการที่เหมาะสมในการบริหารงานให้บรรลุผล หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า เก่งงาน มักจะเป็นงานที่เกี่ยวกับกิจกรรมเฉพาะอย่าง เช่น ความสามารถในการเขียนคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร การพูด การเงินและบัญชี การจัดระบบงาน เทคนิควิธีการสอน การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่นเดียวกับ กิติมา ปรีดีดิถ (2529 : 274) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานใด ๆ หากคาดหวังจะให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลแล้ว จำเป็นที่ผู้ปฏิบัติงานนั้น ต้องมีความชำนาญอย่างดีในสิ่งที่ตนปฏิบัติ นั่นก็คือ มีทักษะในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนนั่นเอง

ส่วนการที่ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์กระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาได้ เป็นเพราะในปัจจุบันการบริหารยึดหลักการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในการร่วมกันคิดร่วมกันแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดการระดมพลังสมองในการร่วมมือกันจัดการศึกษา สอดคล้องกับ สำนักงานทดสอบทางการศึกษา (2545 : 10-10) ได้กล่าวถึง การบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปรับปรุงคุณภาพ จะต้องอยู่บนพื้นฐานของการมีส่วนร่วม ของครูผู้สอน บิดามารดา ผู้ปกครองและชุมชน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาผู้เรียนได้สมบูรณ์

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้บริหารต้องใช้ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์เข้ามาใช้ในการประสานความร่วมมือ และสร้างความเข้าใจร่วมกันของทุกฝ่ายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกันของการจัดการศึกษาดังนั้น ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีเพื่อช่วยให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ แคทซ์ (Katz, 1955 : 35-36) ได้กล่าวถึงทักษะด้านนี้

ว่าเป็นความสามารถของผู้บริหารในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยใช้ทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลหลายประเภท ซึ่งมีความแตกต่างกันทางด้าน ขนบธรรมเนียมและวัฒนธรรม สังคม สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ ทัศนคติและค่านิยม ผู้บริหาร ต้องศึกษาพฤติกรรมและพยายามเข้าใจบุคคลทุกประเภท ต้องมีความเห็นใจผู้อื่น ทักษะด้านนี้ผู้บริหารจะศึกษาได้จากประสบการณ์ในการทำงาน และจากวิชาทางสังคมศาสตร์ที่เกี่ยวกับ วิทยา ศึกษาความต้องการของมนุษย์ ขวัญ กระบวนการหมู่พวก สังคมวิทยา

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ วันทนา เมืองจันทร์ (2543 : 13) กล่าวถึงบทบาทของ ผู้บริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จทางการบริหารสถานศึกษาว่า ผู้บริหารที่ประสบผลสำเร็จ ทุกคนจะเข้าสังคมกับบุคลากร อาจารย์ นักเรียน ประชาชน ตลอดจนนักชุมชน ได้อย่างเหมาะสม ผู้บริหารเหล่านี้จะมีความน่ารักที่ตรงความสุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน มีมารยาทงามอย่างไทย เช่นเดียวกับ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 25-26) กล่าวว่า ทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์ เป็นความสามารถในการทำงานร่วมกับคนอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสร้าง ความสัมพันธ์และความร่วมมือในการทำงาน การสร้างแรงจูงใจพัฒนางาน ขอมรับการเปลี่ยนแปลง ลักษณะของผู้บริหารได้แก่ มีความเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น มีอารมณ์ขัน มองโลกในแง่ดี มีคุณธรรม ไม่เอาเปรียบผู้อื่น และคอยปรับปรุงบุคลิกภาพของตนอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ทักษะการบริหารงานทุกด้านของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดยะลาอยู่ในระดับปานกลาง ฉะนั้นผู้บริหารจะต้องพยายามฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้เกิดทักษะในด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น อย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการสื่อสารและการตั้งคำถามให้ชัดเจน ไม่คลุมเคลือ และควรพัฒนาความสามารถในเรื่องการวินิจฉัยผลกระทบต่อฝ่ายงานต่าง ๆ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบบย่อยในหน่วยงาน ตลอดจนต้องพยายามศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบด้วย นอกจากนี้ผู้บริหารต้องพยายามเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้มากขึ้น รวมทั้งจะต้องรับรู้ถึงปัญหาและข้อจำกัดของผู้ใต้บังคับบัญชา จัดให้มีการพบปะสังสรรค์นอกเวลา านให้มากขึ้นเพื่อให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่ดี และผู้บริหารต้องพัฒนาตนเองในเรื่องของ

การจัดทำแผนงานหรือโครงการให้มีความชัดเจนมากขึ้น และควรจัดให้มีการนิเทศการสอน หรือให้คำแนะนำแก่อาจารย์ผู้สอนในเชิงวิชาการให้มากขึ้น

1.2 จากผลการวิจัยพบว่ากระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดยะลา อยู่ในระดับปานกลาง ฉะนั้น ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาโดยการทำ ความเข้าใจ และศึกษาแนวทางที่จะเพิ่มระดับกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษาให้มีการปฏิบัติมากขึ้นและจะต้องหาแนวทางที่จะพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะ ในเรื่อง เตรียมข้อมูลพื้นฐานก่อนการประกันคุณภาพ การกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย ให้ สอดคล้องกับธรรมนูญโรงเรียนและแผนปฏิบัติการ การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและ งบประมาณให้เกิดประสิทธิภาพ ควรจัดให้มีระบบการติดตามควบคุมการดำเนินงานประกัน คุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง และควรจัดให้มีระบบการรายงานผลที่เป็นระบบและปัจจุบัน นอกจากนี้ผู้บริหารควรนำข้อบกพร่องที่ได้จากการตรวจสอบและประเมินผลไปหาแนวทาง ปรับปรุงแก้ไขและควรเปิด โอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา ให้มากขึ้นด้วย

1.3 จากผลการวิจัย พบว่า ทักษะการบริหารงานกับ กระบวนการปฏิบัติงาน ประกันคุณภาพภายในสถานศึกษามีความสัมพันธ์กันทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 ฉะนั้นผู้บริหารควรศึกษาและการพัฒนาทักษะการบริหารงานทั้งสามด้านให้มาก ขึ้น โดยเฉพาะทักษะการบริหารงานด้านมนุษยสัมพันธ์ เพราะทักษะการบริหารงานด้าน มนุษยสัมพันธ์ผู้บริหารมีระดับการปฏิบัติต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ทางที่ดีผู้บริหารควรพัฒนาทักษะ การบริหารงานทุก ๆ ไปพร้อมกันซึ่งการพัฒนาทักษะทั้งสามด้านของผู้บริหารจะทำให้ กระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาพัฒนาตามไปด้วย

1.4 จากผลการวิจัย พบว่า ทักษะการบริหารทั้งสามด้านคือ ทักษะด้านความ คิดรวบยอด ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านเทคนิค สามารถร่วมกันพยากรณ์ กระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ ร้อยละ 74.3 ฉะนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดให้มีการอบรมสัมมนาผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นหลักสูตรเกี่ยวกับทักษะทางด้านความคิดรวบยอด ทักษะทางด้านเทคนิค และทักษะ ทางด้านมนุษยสัมพันธ์ ไปพร้อม ๆ กัน และตัวผู้บริหารเองก็ควรมีความกระตือรือร้นในการ ที่จะศึกษาและพัฒนาทักษะการบริหารงานอย่างต่อเนื่อง โดยควรให้ความสำคัญกับทักษะการ

บริหารทุก ๆ ด้าน เพราะจากผลการวิจัยจะเห็นว่า ทักษะการบริหารงานทุกด้านสามารถร่วมกันพยากรณ์การปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาได้ ดังนั้นควรมีการสร้างเครื่องมือวัดระดับทักษะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนที่ได้มาตรฐาน เพื่อใช้ในการพยากรณ์กระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เพื่อหาแนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

2.2 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารงานกับกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ของจังหวัดใกล้เคียง เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัย

2.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารงานกับกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา กับสถานภาพของผู้บริหารด้านอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้บริหาร

2.4 ควรศึกษาการพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาในเชิงคุณภาพ ในจังหวัดยะลา เพื่อ สร้างรูปแบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาที่เหมาะสมกับศักยภาพภายในจังหวัด

2.5 ควรศึกษาการพัฒนาเครื่องมือในการวัดระดับทักษะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนเพื่อใช้ในการพยากรณ์กระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา