

บทที่ 5

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารงานกับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดปัตตานี มีขอบเขตในเรื่องวัตถุประสงค์ของการวิจัย สมมติฐานของการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ซึ่งจะได้อภิปรายรายละเอียดดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารงานกับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ในจังหวัดปัตตานี ผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์ไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับทักษะการบริหารงานของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ในจังหวัดปัตตานี ตามทัศนะของครู
2. เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ในจังหวัดปัตตานี ตามทัศนะของครู
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารงานกับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ในจังหวัดปัตตานี
4. เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่ใช้ในการพยากรณ์และสร้างสมการพยากรณ์การปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ในจังหวัดปัตตานี โดยใช้ทักษะการบริหารงานเป็นตัวพยากรณ์

สมมติฐานของการวิจัย

1. ทักษะการบริหารงานกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ในจังหวัดปัตตานี มีความสัมพันธ์กันในทางบวก

2. ทักษะด้านการบริหารงานที่ใช้ในการพยากรณ์การปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร มีตัวพยากรณ์อย่างน้อย 1 ตัว ที่สามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ในจังหวัดปัตตานีได้

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นครูที่ปฏิบัติงานสอนในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ในจังหวัดปัตตานี ปีการศึกษา 2548 ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน(Proportional Stratified Random Sampling) จากประชากรทั้งหมด 2,598 คน ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำจำนวน 347 คน โดยใช้สูตรของยามานะ เพื่อป้องกันการสูญหายและความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถามจึงสุ่มกลุ่มตัวอย่างเพิ่มจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำร้อยละ 25 ซึ่งจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 434 คน และเก็บได้สมบูรณ์จำนวน 398 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะการบริหารงานของผู้บริหารตามแนวความคิดของแคทซ์ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ มีจำนวนทั้งหมด 33 ข้อ โดยจำแนกคำถามออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ คือ ทักษะด้านความคิดรวบยอด จำนวน 11 ข้อ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ จำนวน 11 ข้อ และทักษะด้านเทคนิค จำนวน 11 ข้อ แต่ละด้านมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.901 , 0.927 และ 0.908 ตามลำดับ ส่วนค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.965

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามกระบวนการ PDCA เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ มีจำนวนทั้งหมด 37 ข้อ โดยจำแนกคำถามออกเป็น

4 ด้าน ดังนี้ คือ ด้านการวางแผนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา จำนวน 10 ข้อ ด้านการปฏิบัติตามแผนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา จำนวน 7 ข้อ ด้านการตรวจสอบและประเมินผลการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา จำนวน 11 ข้อ และด้านการปรับปรุงแก้ไข จำนวน 9 ข้อ แต่ละด้านมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.900 , 0.844 , 0.913 และ 0.879 ตามลำดับ ส่วนค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.961

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับดังนี้

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยจากภาควิชาการวัดผลและประเมินผลทางการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เพื่อส่งถึงผู้บริหารโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ในจังหวัดปัตตานี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล
2. ส่งแบบสอบถามถึงโรงเรียนด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยใช้วิธีการใส่แบบสอบถามลงไปซอง 1 ซองต่อกลุ่มตัวอย่าง 1 คน โดยขอความช่วยเหลือจากผู้บริหารในการประสานงานในการเก็บข้อมูล หลังจากส่งแบบสอบถามแล้ว 15 วัน ผู้วิจัยไปติดตามและรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเองที่โรงเรียน
3. เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อคำนวณค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. หาค่าสถิติพื้นฐานคือค่าเฉลี่ยเลขคณิต(Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของแบบสอบถามทักษะการบริหารงานของผู้บริหารและแบบสอบถามการปฏิบัติงานตามกระบวนการการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาทั้ง 2 ตอน เป็นรายข้อและรายด้าน
2. หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย(Simple Correlation Coefficient) ระหว่างทักษะการบริหารงานกับการปฏิบัติงานตามกระบวนการการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

3.หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ(Multiple Correlation Coefficient)

ระหว่างทักษะการบริหารงานกับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

4.ทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายโดยการทดสอบค่าที (t-test)และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ โดยการทดสอบค่าเอฟ(F-test)

5.ค้นหาตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดสำหรับใช้พยากรณ์การปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร โดยใช้วิธีเลือกและลดตัวพยากรณ์เป็นแบบขั้นบันได(Stepwise Approach)

สรุปผลการวิจัย

1. ระดับทักษะการบริหารงานของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดปัตตานี ตามทัศนะของครู โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า

1.1. ระดับทักษะการบริหารงานของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดปัตตานี ตามทัศนะของครู โดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทักษะด้านความคิดรวบยอดและทักษะด้านเทคนิคอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก

1.2. ระดับทักษะการบริหารงานของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดปัตตานี ตามทัศนะของครู ด้านความคิดรวบยอด โดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อผู้บริหารชี้แจงนโยบาย จุดมุ่งหมาย และขอบข่ายของงานให้ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน ผู้บริหารจะต้องรู้ถึงความต้องการทางด้านการศึกษาของชุมชนผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจในนโยบายเกี่ยวกับการจัดการศึกษาของชาติทุกระดับ ผู้บริหารนำนโยบายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาปรับเป็นแนวทางปฏิบัติในหน่วยงานของตนได้ ผู้บริหารมีความสามารถในการนำประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ในการบริหารอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง

1.3. ระดับทักษะการบริหารงานของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดปัตตานี ตามทัศนะของครู ด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อผู้บริหารมีความเสมอภาคในการรับฟังและให้ความช่วยเหลือในปัญหาต่างๆ ของผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารจัดระบบการสื่อสารที่ดีเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบเรื่องราวที่เกิดขึ้น

ขึ้นในโรงเรียนอย่างทั่วถึง ผู้บริหารจัดให้มีกิจกรรม เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากร ระดับต่างๆ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับมาก

1.4 ระดับทักษะการบริหารงานของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ในจังหวัดปัตตานี ตามทัศนะของครู ด้านเทคนิค โดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็น รายชื่อ พบว่าข้อผู้บริหารกำหนดนโยบาย จุดประสงค์และขอบข่ายของงานได้ชัดเจนผู้บริหารมี ความรู้ความสามารถในการวางแผนหรือจัดทำโครงการต่างๆ ผู้บริหารประชุมชี้แจงให้บุคลากร เข้าใจบทบาท หน้าที่ในหน่วยงานของตน ผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบ แบบแผน ผู้บริหารมีการควบคุม กำกับ ติดตาม การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการประจำปี อยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง

2. ระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดปัตตานี ตามทัศนะของครู โดยภาพรวม และรายด้าน พบว่า

2.1. ระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดปัตตานี ตามทัศนะของครู โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

2.2. ระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดปัตตานี ตามทัศนะของครู ด้านการวางแผนโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อผู้บริหารจัดให้มีการ ประชุม เตรียมการวางแผนการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ผู้บริหารจัดให้มีการ ศึกษาและวิเคราะห์รวบรวมข้อมูล และข้อเท็จจริงต่างๆ ก่อนการดำเนินการวางแผน ผู้บริหารจัดให้ มีการวางแผนกำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ได้สอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงานระดับเหนือขึ้นไป ผู้บริหารมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาไว้อย่าง ชัดเจน สามารถปฏิบัติและประเมินผลได้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับปาน กลาง

2.3. ระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดปัตตานี ตามทัศนะของครู ด้านการวางแผนโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อผู้บริหารมอบหมาย งานได้เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล ผู้บริหารจัดประชุมเพื่อชี้แจงให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าใจอย่างชัดเจนก่อนดำเนินการ ผู้บริหารจัดให้มีการทำแผนปฏิบัติงาน โครงการประจำปีไว้อย่าง ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง

2.4. ระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดปัตตานี ตามทัศนะของครู ด้านการตรวจสอบและประเมินผลโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อผู้บริหารเสนอรายงานผลการตรวจสอบและประเมินผลการศึกษาให้หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้อง ได้รับทราบมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง

2.5. ระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดปัตตานี ตามทัศนะของครู ด้านการวางแผนโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อผู้บริหารจัดให้มีการนำผลการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด ที่ได้จากการประเมินผลมากำหนดเป็นมาตรฐานการทำงาน ข้อผู้บริหารนำผลงานที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปพัฒนาสถานศึกษาอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่นๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

3. ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารงานกับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ในจังหวัดปัตตานี ตามทัศนะของครู โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกอยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และรายด้านมีความสัมพันธ์กันทางบวกอยู่ในระดับค่อนข้างสูงถึงสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .001

4. ทักษะการบริหารงานของผู้บริหาร ด้านเทคนิค และด้านมนุษยสัมพันธ์ สามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ในจังหวัดปัตตานีได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .901 มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ ร้อยละ 81.2

การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารงานกับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ในจังหวัดปัตตานี มีประเด็นที่น่าสนใจ ซึ่งผู้วิจัยนำมาอภิปรายผล ตามวัตถุประสงค์และสมมติฐาน ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับทักษะการบริหารงานของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ในจังหวัดปัตตานี ตามทัศนะของครู

ผลการวิจัยพบว่า ระดับทักษะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ในจังหวัดปัตตานี ตามทัศนะของครู โดยภาพรวมมีทักษะอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ ครรชิต ดอกไม้คลี่ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทักษะการบริหารของผู้บริหารตามทัศนะของครูในโรงเรียนสำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการได้ยินในประเทศไทย พบว่า ทักษะการบริหารของผู้บริหารตามทัศนะของครูในโรงเรียนสำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการได้ยินในประเทศไทย โดยภาพรวมมีทักษะอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ วินิจ นาควิเชียร (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาทักษะการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ตามทัศนะของผู้บริหาร โรงเรียนและครู อาจารย์ สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสงขลา พบว่า ทักษะการบริหารของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสงขลา ตามทัศนะของผู้บริหาร โรงเรียนและครู อาจารย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับ ขงยศ ทศนะพยัคฆ์ (2540 : 51) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย พบว่า ทักษะการบริหารงานของศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจาก โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามส่วนใหญ่มีระบบการบริหารในลักษณะของการกระจายอำนาจการบริหารจากผู้บริหารไปสู่หัวหน้าฝ่ายงานต่างๆ หัวหน้าหมวด ลดหลั่นกันลงไปตามลำดับอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ครูมองว่าการใช้ทักษะการบริหารงานของผู้บริหาร โรงเรียนไม่ชัดเจนทั้งนี้อาจเป็นเพราะครูไม่ค่อยมีการปฏิสัมพันธ์หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็น โดยตรงกับผู้บริหารในเรื่องของงานต่างๆ เนื่องจากในระบบการบริหารงานของโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามนั้น ครูส่วนใหญ่จะได้รับมอบหมายงานจากหัวหน้าฝ่ายหรือหัวหน้าหมวดอีกต่อหนึ่ง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่า ทักษะการบริหารงานด้านความคิดรวบยอดของผู้บริหารอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ผู้บริหารยังไม่มี การติดตามและประเมินผลการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ไม่สามารถวิเคราะห์สภาพปัญหา วัตถุประสงค์และเป้าหมายตามภารกิจ ขาดการวินิจฉัยผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงระบบย่อยหนึ่งในหน่วยงาน นอกจากนี้ยังรู้ถึงความสัมพันธ์ของระบบงานทั้งหมดในหน่วยงานไม่ดีพอและไม่สามารถวิเคราะห์หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน

ทักษะการบริหารงานด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า การใช้ทักษะการบริหารด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหารอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์มีความจำเป็นและสำคัญมากต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหาร เนื่องจากต้องทำงานร่วมกับบุคคลประเภทต่างๆ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ครู นักเรียน ผู้ปกครอง บุคลากรใน

โรงเรียน ผู้นำชุมชน และประชาชนทั่วไป จึงจำเป็นต้องใช้ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ดังที่ วินิจ เกตุจำ (2535 : 17 – 18) กล่าวว่า ผู้บริหารที่เข้าใจหลักการของการบริหารที่ดีจะต้องสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในกลุ่มผู้ร่วมงาน การใช้มนุษย์อย่างได้ผลจะช่วยเพิ่มผลผลิตหรือช่วยให้งานมีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด

ส่วนทักษะการบริหารงานด้านเทคนิคของผู้บริหารอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ผู้บริหารได้มีการกระจายอำนาจการบริหารงานไปให้หัวหน้าฝ่ายต่างๆ ดำเนินการแทนทำให้ผู้บริหารมีการปฏิบัติงานในระดับที่ต้องใช้ทักษะด้านเทคนิคค่อนข้างน้อย โดยจะดูแลในระดับนโยบายเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ผู้บริหารขาดทักษะในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ขาดความชำนาญในการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่ ไม่สามารถบริหารงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ ไม่สามารถจัดระบบการจัดเก็บเอกสารเพื่อให้สะดวกและรวดเร็วต่อการนำไปใช้

2. เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ในจังหวัดปัตตานี ตามทัศนะของครู ผลการวิจัยพบว่า ระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ในจังหวัดปัตตานี ตามทัศนะของครู โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญสม พึ่งปาน (2537 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษากระบวนการบริหารงานของผู้บริหารวิทยาลัยการอาชีพในทัศนะผู้บริหารและครู พบว่า กระบวนการด้านการวางแผน การดำเนินการตามแผน และการประเมินผลโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปราโมทย์ ถาวรานุรักษ์ (2539 : 67) ได้ศึกษาเรื่องความรู้วิชาการวางแผนกับปัญหาการวางแผนปฏิบัติการประจำปี ของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา สำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดพัทลุง พบว่า ในกระบวนการวางแผนทั้งสิ้น ซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอนการวางแผน ขั้นตอนการปฏิบัติตามแผน และขั้นตอนติดตามและประเมินผลแผน ผู้บริหารมีความรู้ที่อยู่ในระดับปานกลางทุกขั้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพันธ์ ท้าวพันแดง(2541: 115 – 117) ได้ศึกษาเรื่องการปฏิบัติงานตามกระบวนการพัฒนาองค์การของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนครราชสีมา พบว่า การปฏิบัติงานตามกระบวนการพัฒนาองค์การของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนครราชสีมา ขั้นตอนการประเมินผลและติดตามผลอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสิทธิ์ ชูประสูติ (2533 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า กระบวนการบริหารงานของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารการศึกษา ในจังหวัดตรังในด้านการวางแผนอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการวางแผนการประกันคุณภาพ ผู้บริหารมีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารไม่มีความชัดเจนในการจัดลำดับความสำคัญของวัตถุประสงค์ เป้าหมายตามความต้องการของผู้เกี่ยวข้องและสถานศึกษา ไม่มีความชัดเจนในการกำหนดแนวทางหรือวิธีการปฏิบัติงาน การจัดระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เวลาและงบประมาณยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร การเปิดโอกาสให้บุคลากร ผู้เกี่ยวข้องและชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษามีน้อยเกินไป ดังนั้นในการจัดการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา จึงจำเป็นต้องส่งเสริมให้ครู ชุมชน และบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน โดยการร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายตามความต้องการของครู ชุมชน บุคลากรที่เกี่ยวข้องและสถานศึกษา เพื่อสร้างความรู้สึกร่วมกันเป็นเจ้าของ ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของสถานศึกษายบรรลุถึงมาตรฐานคุณภาพ

ด้านการปฏิบัติตามแผน พบว่า ผู้บริหารมีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารไม่ได้มอบอำนาจตัดสินใจในหน้าที่รับผิดชอบแก่คณะทำงานอย่างเต็มที่ ขาดการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระหว่างดำเนินงาน ไม่มีการจัดระบบอำนวยความสะดวกในการเบิกจ่ายวัสดุและทรัพยากรเพื่อใช้ในการดำเนินงาน

ด้านการตรวจสอบและประเมินผล พบว่า ผู้บริหารมีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารไม่ค่อยตระหนักและให้ความสำคัญกับการตรวจสอบและประเมินผลเท่าที่ควร ไม่มีความชัดเจนในการกำหนดวิธีการและกรอบการตรวจสอบและประเมินผล ผู้บริหารไม่มีความต่อเนื่องในการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน การนำเสนอผลการตรวจสอบและประเมินผลต่อผู้ที่เกี่ยวข้องยังไม่เป็นระบบ ทำให้ไม่สามารถนำปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานมาประชุมหาแนวทางแก้ไขปัญหาได้

ส่วนด้านการปรับปรุงแก้ไข พบว่า ผู้บริหารมีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารไม่มีความชัดเจนในการกำหนดแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องที่ได้จากการประเมิน เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนหรือปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ ขาดการเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะวิธีการและแนวทางแก้ไข ทำให้ห้มองว่ามีการจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศยังไม่ครอบคลุมเป็นระบบและเป็นปัจจุบัน

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารงานกับการปฏิบัติงานตามกระบวนการการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ในจังหวัดปัตตานี

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารงานกับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ในจังหวัดปัตตานี พบว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวกอยู่ในระดับสูง เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันชาวีรา เบ็ญลาเตะ (2546 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารกับการปฏิบัติงานตามกระบวนการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ทักษะทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความคิดรวบยอด ด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านเทคนิค มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานตามกระบวนการบริหารงานบุคคลของผู้บริหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ยงยศ ทศนะพยัคฆ์ (2540 : 51) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์อำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย พบว่า ทักษะการบริหารงานทั้งสามด้าน คือ ทักษะด้านความคิดรวบยอด ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์และทักษะด้านเทคนิค มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้งสามงาน คือ งานศูนย์ข้อมูลสถิติและวางแผน งานศูนย์บริการและประสานงาน และงานศูนย์ติดตามและประเมินผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นเดียวกับ เรืองรัตน์ รตโนภาส (2539 : 152) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารงานของหัวหน้าศูนย์กับประสิทธิผลของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ทักษะการบริหารงานแต่ละด้าน คือ ทักษะด้านความคิดรวบยอด ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์และทักษะด้านเทคนิค กับประสิทธิผลงานแต่ละงาน คือ งานการเงิน บัญชีพัสดุและธุรการ งานบุคคล งานแผนงาน/โครงการงานส่งเสริมการศึกษาชุมชน มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก ในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษานั้นผู้บริหารเป็นผู้ที่มีบทบาทอย่างมากในการนำโรงเรียนเข้าสู่ระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ดังที่ คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543 : 51) ได้กล่าวถึงบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนเกี่ยวกับกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เพื่อพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอกว่า ผู้บริหารมีบทบาทในการบริหารจัดการส่งเสริม สนับสนุน อำนวยความสะดวก ให้คำปรึกษา แนะนำ ดูแลให้มีการประกันคุณภาพภายในที่ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วม โดยผู้บริหารเป็นแกนนำในการจัดทำแผน รวมทั้งกำกับติดตามให้มีการดำเนินงานตามแผน การนำผลการประเมินตนเองมาใช้ในการปรับปรุงสถานศึกษาและการรายงานผลให้สาธารณชนรับทราบ

ดังนั้นการปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษามีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับสถานศึกษาทุกแห่ง และถือเป็นส่วนสำคัญของ

กระบวนการบริหารที่ขาดไม่ได้ ทั้งนี้เพราะว่า การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา จะเป็นขั้นสำคัญที่จะสะท้อนกลับให้ผู้บริหาร โรงเรียนและบุคลากรใน โรงเรียนได้รับรู้ถึงระดับคุณภาพของสถานศึกษา ซึ่งจะช่วยในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของสถานศึกษาให้สูงขึ้น และสามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ซึ่งนอกจากจะส่งผลดีต่อบุคลากรในโรงเรียนแล้ว ยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการคือ ผู้ปกครอง และผู้เกี่ยวข้องว่าโรงเรียนมีศักยภาพที่จะจัดการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน การที่การดำเนินการการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพนั้น ผู้บริหารในฐานะแกนนำในการบริหารงานจะต้องมีบทบาทสำคัญในการดำเนินการการประกันคุณภาพการศึกษา ดังที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2546 : 12 - 49) ได้กล่าวถึงบทบาทของผู้บริหาร โรงเรียนในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาตามกระบวนการ PDCA ว่า ผู้บริหารเป็นกลไกสำคัญในฐานะของแกนนำที่จะทำให้กระบวนการบริหารนี้ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารจะต้องมีบทบาทในการบริหารจัดการดังนี้

1. การวางแผน (Planning :P) ผู้บริหารจะต้องมีการวางแผน กำหนดเป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบงาน ระยะเวลา และทรัพยากรที่จะต้องใช้ในการทำงานบรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการและความคาดหวังของผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และชุมชนที่มีต่อสถานศึกษา

2. การปฏิบัติตามแผน(Doing :D)ผู้บริหรมีหน้าที่ในการบริหารจัดการ ส่งเสริม สนับสนุน ควบคุม กำกับ ดูแล ให้คำปรึกษาแนะนำ และอำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรภายในสถานศึกษาที่รับผิดชอบในเรื่องการจัดการเรียนการสอนและรับผิดชอบแผนงานและโครงการ และผู้บริหารควรให้การนิเทศเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การตรวจสอบและประเมินผล(Checking :C) เมื่อบุคลากรภายในสถานศึกษาที่รับผิดชอบในเรื่องการจัดการเรียนการสอน แผนงานและโครงการได้ดำเนินกิจกรรมตามแผนแล้ว ให้ผู้บริหารเป็นผู้คอยตรวจสอบติดตามตลอดเวลา ตั้งแต่เริ่มโครงการ ระหว่างดำเนินโครงการ หรือให้ผู้แทนเป็นผู้ตรวจสอบการประเมินตนเองของบุคลากรที่รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรม / โครงการ โดยผู้บริหาร มีบทบาทเป็นแกนนำสำคัญตั้งแต่ การกำหนดบทบาทหน้าที่และ ผู้รับผิดชอบ การวางกรอบการประเมินตนเอง การจัดหา/จัดทำเครื่องมือในการประเมิน การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การแปลความหมาย การตรวจสอบ/ปรับปรุงคุณภาพการประเมิน รวมทั้งการเขียนรายงานการประเมินตนเอง

4. การนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน(Acting :A) เมื่อสถานศึกษาได้ประเมินตนเองแล้วผู้บริหารจะต้องนำผลการประเมินตนเองไปใช้ในการวางแผน/กำหนดเป้าหมาย ในการ

พัฒนาคุณภาพในปีการศึกษาต่อไป หรือนำผลที่ได้ไปปรับปรุงแผนงาน/โครงการในปีการศึกษานั้นให้ประสบความสำเร็จ

จากภาระหน้าที่ข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้บริหาร โรงเรียนจะต้องอาศัยทั้งภาวะผู้นำ และทักษะการบริหารงานเข้ามาใช้ในการดำเนินงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเพื่อให้ดำเนินไปอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพดังที่สมศักดิ์ สิ้นธุระเวช (2542 :150) ที่กล่าวว่า ในการประกันคุณภาพการศึกษานั้น ผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำ มีทักษะทางการบริหารงาน คือ มีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการระบบคุณภาพ มีการควบคุมคุณภาพ มีการทำงานที่เป็นมาตรฐาน มีการทำงานเป็นทีม ให้ทุกคนมีส่วนร่วม สามารถพัฒนาสถานศึกษา เพื่อปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีระบบการรายงานต่อผู้ปกครอง ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ดังนั้นทักษะการบริหารงานของผู้บริหาร เป็นคุณสมบัติที่จำเป็นต่อกระบวนการบริหารการศึกษา หากผู้บริหารขาดทักษะในการบริหารงาน การที่จะดำเนินการในการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาให้บรรลุได้นั้นย่อมเป็นเรื่องที่เป็นไปได้ยาก หรืออาจจะทำให้เป้าหมายที่วางไว้ไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร นอกจากนี้การที่ผู้บริหารจะบริหารงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของสถานศึกษาและนโยบายของหน่วยงานต้นสังกัดได้นั้น ผู้บริหารโรงเรียนต้องใช้ทักษะการบริหารงานใน 3 ด้านตามแนวคิดของ แคทซ์ เข้ามาช่วยในกระบวนการบริหารการศึกษา นั่นคือ ผู้บริหารจะต้องใช้ทักษะการบริหารดังกล่าว ในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาด้วย ซึ่งความจำเป็นที่จะต้องมิหรือต้องใช้ทักษะทั้งสามนี้ในการบริหารงานขึ้นอยู่กับระดับความรับผิดชอบของผู้บริหารนั่นเอง ดังนั้นทักษะการบริหารงานของผู้บริหารจึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาอยู่ในระดับสูง กล่าวคือยิ่งผู้บริหารมีการพัฒนาตนเองในด้านทักษะทั้งสามด้านอย่างต่อเนื่องก็จะยิ่งทำให้การปฏิบัติงานตามกระบวนการการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาสูงขึ้นตามไปด้วย

4. เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่ใช้ในการพยากรณ์และสร้างสมการพยากรณ์การปฏิบัติงานตามกระบวนการการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชน สอนศาสนาอิสลาม ในจังหวัดปัตตานี โดยใช้ทักษะการบริหารงานเป็นตัวพยากรณ์

ผลการวิจัยพบว่า ทักษะการบริหารด้านเทคนิคและด้านมนุษยสัมพันธ์ สามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานตามกระบวนการการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ในจังหวัดปัตตานีได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยทักษะด้านเทคนิค เป็นตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานตามกระบวนการการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหารได้ดี รองลงมาคือ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ มีประสิทธิภาพ

ในการพยากรณ์ร้อยละ 81.2 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 จากการวิจัยจะเห็นว่า ทักษะด้านเทคนิคและทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ เป็นทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร เพราะการบริหารงานในปัจจุบันได้มีการปรับปรุงวิธีการในการบริหาร และแนวคิดใหม่ๆ ออกมาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นผู้บริหารจึงพยายามศึกษาและทำความเข้าใจแนวคิดใหม่ อีกทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็จัดการอบรมให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง เพราะเล็งเห็นความสำคัญของทักษะการบริหารงานด้านเทคนิคว่ามีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้บริหารเกิดความเชี่ยวชาญในงานของตนอันจะนำไปสู่ความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของแคทซ์ที่กล่าวถึงทักษะด้านเทคนิคว่า คือการที่ผู้บริหารสามารถทำงานด้านที่เกี่ยวกับกิจกรรมเฉพาะอย่าง ซึ่งเกี่ยวกับวิธีการ กระบวนการและเทคนิค อาศัยความรู้การวิเคราะห์และรู้จักใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงาน ทักษะนี้เรียนรู้ด้วยการปฏิบัติระหว่างฝึกหรือเตรียมตัวเป็นผู้บริหาร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 26) ได้อธิบายว่า ทักษะทางด้านเทคนิคเป็นทักษะที่ผสมผสานระหว่างความรู้และความสามารถในการทำงานของตน ผู้บริหารควรมีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ต่างๆ นอกจากนี้ผู้บริหารจะต้องใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ในการบริหารงาน เพราะในปัจจุบันการบริหารงานยึดหลักการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในการร่วมกันคิดร่วมกันแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดการระดมพลังสมองในการร่วมมือกันจัดการศึกษา สอดคล้องกับสำนักงานทดสอบทางการศึกษา (2545 : 10) ได้กล่าวถึงการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปรับปรุงคุณภาพว่า จะต้องอยู่บนพื้นฐานของการมีส่วนร่วม ของครูผู้สอน บิดามารดา ผู้ปกครองและชุมชน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาผู้เรียนได้สมบูรณ์

ส่วนทักษะด้านความคิดรวบยอดไม่สามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหารได้ อาจเนื่องมาจากผู้บริหารใช้ทักษะทางด้านนี้น้อย รู้ความสัมพันธ์ของระบบงานทั้งหมดในหน่วยงานไม่ดีพอ และไม่สามารถวิเคราะห์หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน

สำนักงานประถมศึกษาแห่งชาติ (ม.ป.ป. : 22) ได้กล่าวถึงบทบาทของผู้บริหารในการนำมาตรฐานสู่โรงเรียนว่า ผู้บริหาร โรงเรียนต้องศึกษาเรียนรู้พัฒนาตนเองให้มีความรู้ความเข้าใจ มีวิสัยทัศน์ ทำหน้าที่ผู้นำในการพัฒนาได้อย่างชัดเจน มีการพัฒนาบุคลากรทุกฝ่าย ให้ตระหนักและเห็นความสำคัญในบทบาทของตนเอง รวมทั้งปรับแนวทางการบริหารโรงเรียน โดยให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ และร่วมภาคภูมิใจในความสำเร็จร่วมกัน

ดังนั้นในการที่จะปฏิบัติภารกิจของการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นให้ประสบผลสำเร็จด้วยดีนั้น ผู้บริหารจะต้องอาศัยทักษะด้านเทคนิคและทักษะด้าน

มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารงานเพราะทักษะทั้งสองด้านนี้สามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานตามกระบวนการการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาได้ดี ส่วนทักษะด้านความคิดรวบยอดถึงแม้ไม่สามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานตามกระบวนการการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาได้แต่ผู้บริหารจะต้องพัฒนาทักษะด้านนี้ควบคู่ไปด้วย เพื่อให้การปฏิบัติงานตามกระบวนการการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1. จากผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ในจังหวัดปัตตานี มีทักษะด้านความคิดรวบยอด และทักษะด้านเทคนิค อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนทักษะด้านมนุษย์สัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก ฉะนั้นผู้บริหารจะต้องพยายามฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้เกิดทักษะในด้านความคิดรวบยอด และทักษะด้านเทคนิคเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่อง การวิเคราะห์สภาพปัญหา วัตถุประสงค์และเป้าหมายตามภารกิจ เพื่อใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงาน และควรพัฒนาความสามารถในการวิเคราะห์ทางเลือกในการแก้ไขปัญหาต่างๆ และการวินิจฉัยผลกระทบที่จะเกิดขึ้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบบย่อยหนึ่งในหน่วยงาน นอกจากนี้ผู้บริหารต้องพยายามนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานให้เกิดความคล่องตัว และผู้บริหารจะต้องเรียนรู้และพัฒนาตนเองในเรื่องต่างๆ เพื่อได้นำความรู้ที่ได้ไปแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติต่อไป ส่วนทักษะด้านมนุษย์สัมพันธ์ แม้จะอยู่ในระดับมาก แต่ผู้บริหารจะต้องพัฒนาตนเองเพื่อให้ทักษะด้านนี้อยู่ในระดับมากขึ้นอีก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่อง การให้ความเสมอภาคในการรับฟังและให้ความช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรระดับต่างๆ

1.2. จากผลการวิจัย พบว่า การปฏิบัติงานตามกระบวนการการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ในจังหวัดปัตตานี อยู่ในระดับปานกลาง ฉะนั้น ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยการทำความเข้าใจและศึกษาแนวทางที่จะเพิ่มระดับการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาให้มีการปฏิบัติมากขึ้น และหาแนวทางที่จะพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะในเรื่อง การเตรียมข้อมูลพื้นฐานก่อนการประกันคุณภาพ เพื่อจะกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ ให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานศึกษา ชุมชน และผู้เกี่ยวข้อง การบริหารทรัพยากรบุคคล และงบประมาณให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ควรกำหนดวิธีการตรวจสอบและ

ประเมินผลให้ชัดเจนและมีการติดตามควบคุมอย่างต่อเนื่อง และควรจัดให้มีระบบการรายงานผลที่เป็นระบบและเป็นปัจจุบัน นอกจากนี้ผู้บริหารควรนำข้อบกพร่องที่ได้จากการตรวจสอบและประเมินผลไปหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขโดยเปิดโอกาสให้ชุมชน และผู้เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะวิธีการและแนวทางแก้ไขปัญหา

1.3. จากผลการวิจัย พบว่า ทักษะการบริหารงานกับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ในจังหวัดปัตตานี มีความสัมพันธ์กันทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .001 ฉะนั้นผู้บริหารควรศึกษาและพัฒนาทักษะการบริหารงานทั้งสามด้านให้มากขึ้นอีก โดยเฉพาะทักษะการบริหารงานด้านความคิดรวบยอด เพราะทักษะการบริหารงานด้านความคิดรวบยอดผู้บริหารมีระดับการปฏิบัติต่ำกว่าด้านอื่นๆ ทางที่ดีผู้บริหารควรพัฒนาทักษะการบริหารงานทุกๆ ด้านไปพร้อมๆ กัน ซึ่งการพัฒนาทักษะทั้งสามด้านของผู้บริหารจะทำให้การปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาพัฒนาตามไปด้วย

1.4. จากผลการวิจัย พบว่า ทักษะการบริหารด้านเทคนิค และทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ สามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ในจังหวัดปัตตานี โดยมีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ร้อยละ 81.2 ฉะนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดให้มีการอบรมสัมมนาผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นในเรื่องเกี่ยวกับทักษะการบริหารด้านเทคนิค และทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ เพราะทักษะทั้งสองด้านนี้สามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและตัวผู้บริหารเองควรพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับทักษะการบริหารงานอย่างต่อเนื่อง และควรมีการสร้างเครื่องมือวัดระดับทักษะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนที่ได้มาตรฐาน เพื่อใช้ในการพยากรณ์การปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เช่น ปัจจัยด้านการจัดองค์การ การประสานงาน การจูงใจ การควบคุมการจัดบุคคล งบประมาณ เป็นต้น เพื่อหาแนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

2.2. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารงานของผู้บริหารด้านอื่นๆ เช่น ทักษะด้านภาวะผู้นำ ทักษะการตัดสินใจ ทักษะการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น กับ การปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

2.3. ควรศึกษาการพัฒนาสเกลวัดระดับทักษะการบริหารงานของผู้บริหาร
โรงเรียนที่ได้มาตรฐาน เพื่อใช้ในการพยากรณ์การปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพ
ภายในสถานศึกษา

2.4 ควรศึกษาการพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาในเชิง
คุณภาพ เพื่อสร้างรูปแบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาที่เหมาะสมกับสถานศึกษา