

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ เพื่อมุ่งสู่ความเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากลของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดอ่างทอง โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาสภาพการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ เพื่อมุ่งสู่ความเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากล ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดอ่างทอง 2) ศึกษาปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ เพื่อมุ่งสู่ความเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากล ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดอ่างทอง และ 3) ศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ เพื่อมุ่งสู่ความเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากลของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดอ่างทอง การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed – method) ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ชั้น ดังนี้

ชั้นที่ 1 ศึกษาสภาพและปัญหา การบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ เพื่อมุ่งสู่ความเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากลของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดอ่างทอง กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีตำแหน่งผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ จำนวน 126 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสถานศึกษาด้วยตนเอง และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ชั้นที่ 2 ศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ เพื่อมุ่งสู่ความเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากลของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดอ่างทอง กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสัมภาษณ์ปลายเปิด โดยผู้วิจัยสัมภาษณ์ด้วยตนเองและนำผลมาทำการวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาข้อมูล เรื่องการศึกษาสภาพ ปัญหา แนวทางแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ เพื่อมุ่งสู่ความเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากลของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดอ่างทอง ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยดังนี้

1. สภาพการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ เพื่อมุ่งสู่ความเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากลของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดอ่างทอง มีระดับการปฏิบัติในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับมาก คือ ผลลัพธ์ การวัดวิเคราะห์และการ

จัดการความรู้ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ และระดับปานกลาง คือ การมุ่งเน้นบุคลากร การจัดการและกระบวนการ การมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการนำองค์กร

2. ปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพเพื่อมุ่งสู่ความเป็น โรงเรียนมาตรฐานสากลของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดอ่างทอง มีระดับปัญหาการปฏิบัติในภาพรวม อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับปานกลาง คือ การมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การมุ่งเน้นการจัดการและกระบวนการ การนำองค์กร และระดับน้อย คือ การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นบุคลากร และ ผลลัพธ์

3. แนวทางแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพเพื่อมุ่งสู่ความเป็น โรงเรียนมาตรฐานสากลของโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดอ่างทอง มีดังนี้

จากการศึกษาสภาพ และปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพเพื่อมุ่งสู่ความเป็น โรงเรียนมาตรฐานสากลของโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดอ่างทอง พบว่าค่าความต่างของค่าเฉลี่ยของสภาพกับปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพเพื่อมุ่งสู่ความเป็น โรงเรียนมาตรฐานสากลของโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดอ่างทอง ที่มีค่าความต่างน้อยที่สุดใน 3 ด้าน นำมากำหนดเป็น ปัญหาเร่งด่วน 3 ปัญหา เพื่อหาแนวทางแก้ไข ตามแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ 1) การมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) การนำองค์กร 3) การจัดการและกระบวนการ และสามารถจัดลำดับปัญหาเร่งด่วนตามลำดับ ดังนี้ 1) การมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) การนำองค์กร 3) การจัดการและกระบวนการ 4) การวางแผนกลยุทธ์ 5) การมุ่งเน้นบุคลากร 6) การวิเคราะห์และการจัดการเรียนรู้ และ 7) ผลลัพธ์ ตามลำดับ

3.1 การมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แนวทางแก้ไขปัญหาเป็นดังนี้

ผู้บริหารสถานศึกษากำหนดแนวทางทางที่ถูกต้องและสื่อถึงคุณค่า คุณธรรมให้แก่บุคลากรในสถานศึกษาโดยกำหนดนโยบายที่ชัดเจน สร้างกรอบแห่งการปฏิบัติงานเพื่อความเป็นเลิศโดยการระดมความคิดจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย และทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ กระตุ้นให้เกิดแรงบันดาลใจในการสร้างนวัตกรรมและเสริมสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ โดยการกำหนดเป้าหมายแห่งความสำเร็จและมีการเสริมแรงเมื่อประสบความสำเร็จ สร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ โดยมีพัฒนาบรรยากาศทางวิชาการอยู่เสมอ ส่งเสริม สนับสนุน และจูงใจให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการสร้างผลงานและการพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศ สร้างสมดุลระหว่างความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกลุ่มต่างๆ โดยการรับฟังความคิดเห็นจากทุกฝ่าย และนำมาประกอบการตัดสินใจในการพัฒนาสถานศึกษา สถานศึกษาศึกษาความต้องการและความแตกต่างในการเรียนรู้ของนักเรียนและแปลงความต้องการนี้เป็น เนื้อหาวิชาและหลักสูตรที่เหมาะสม มีการพัฒนากระบวนการประเมินผลที่นอกจากจะประเมิน

ความก้าวหน้าของนักเรียนแต่ละคนแล้วต้องสามารถวัดผลการเรียนรู้และทักษะตามมาตรฐานที่กำหนดทั้งด้านวิชาการและวิชาชีพ ปรับหลักสูตรการเรียนการสอนตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและความรู้ใหม่ๆที่เกิดขึ้นตามความต้องการของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2 การนำองค์กร แนวทางแก้ไขปัญหาคือ

ผู้บริหารสถานศึกษา กำหนด วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นระยะยาว ค่านิยม จากการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่าย สร้างคุณค่าและการทำให้เกิดความสมดุลของคุณค่าระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่ม ส่งเสริมให้เกิดการมุ่งเน้นขององค์กรในการปฏิบัติการในทุกด้าน เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน สร้างและรักษาให้องค์กรมีผลการดำเนินการที่ดีอย่างยั่งยืน โดยต้องอาศัยการมุ่งเน้นอนาคตและความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ทั้งในเรื่องการปรับปรุงและการพัฒนาในด้านต่างๆ สร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจในการ ตัดสินใจ ความคล่องตัว และการเรียนรู้ของบุคลากร มีวิธีการกำกับดูแลตนเองที่ดี เป็นเรื่องของการจัดการเพื่อให้เกิดการควบคุม และการตรวจสอบ การดำเนินการขององค์กร รวมทั้งความรับผิดชอบในด้านต่างๆ ของผู้บริหารสูงสุดขององค์กร ซึ่งการดำเนินการให้มั่นใจว่าการกำกับดูแลตนเองที่ดีมีประสิทธิผลจะมีความสำคัญต่อความเชื่อถือ ของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคม โดยรวม ตลอดจนส่งผลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานองค์กร ทบทวนผลการปฏิบัติงาน มีขอบเขตครอบคลุมการดำเนินการในด้านต่างๆ ขององค์กร ซึ่งไม่เพียงแต่ทบทวนว่าองค์กรทำได้ดีเพียงใดในปัจจุบัน แต่ยังพิจารณาว่าองค์กรจะดำเนินการ ได้ดีอย่างไรในอนาคตด้วยผลการทบทวนผลการดำเนินการขององค์กรจะเป็นแนวทางในการปรับปรุง สร้างนวัตกรรมที่สอดคล้องกับเป้าประสงค์หลักขององค์กร ปัจจัยแห่งความสำเร็จและตัวชี้วัด ดังนั้น สิ่งสำคัญในการทบทวนโดยผู้บริหารขององค์กร คือ การแปลงผลของการทบทวนไปสู่เรื่องที่ต้อง ดำเนินการและสามารถนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

3.3 การจัดการและกระบวนการ แนวทางแก้ไขปัญหาคือ

ผู้บริหารสถานศึกษาใช้สารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร มาประกอบการตัดสินใจในการบริหาร มีการควบคุมกระบวนการจะใช้ผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของกระบวนการเป็นตัวควบคุม ทั้งนี้จะต้องพัฒนาระบบเตือนภัยที่แสดงว่าผลที่เกิดขึ้นเริ่มเข้าสู่จุดวิกฤตซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรและกระทบต่อกระบวนการอื่น มีการปรับปรุงกระบวนการ สามารถดำเนินการได้หลายแนวทาง เช่น การแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับหน่วยงานอื่น การศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการการจระดับเทียบเคียง (Benchmarking) การนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการใช้ข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการ กำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือก

กระบวนการที่สร้างคุณค่า เช่น กระบวนการที่ส่งผลโดยตรงต่อเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และพันธกิจขององค์กร กระบวนการที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น กระบวนการที่ส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการที่ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานสำรวจ และเก็บรวบรวมข้อมูล ความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อการจัดการกระบวนการ สรุปความต้องการของผู้รับบริการ จัดลำดับความสำคัญของความต้องการ และนำองค์ความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆรวมทั้งขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานมาใช้ประกอบในการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการ สถานศึกษามีการแลกเปลี่ยนกลยุทธ์ที่ประสบความสำเร็จทั่วทั้งองค์กรเพื่อผลักดันให้เกิดการเรียนรู้และนวัตกรรม ทำการวิเคราะห์กระบวนการ เช่น การจัดทำผังกระบวนการ การทดลองเพื่อหาจุดเหมาะสมที่สุดของกระบวนการ และมีการป้องกันความผิดพลาด ทำการวิจัยและพัฒนาในด้านกระบวนการ โดยกำหนดกลุ่มบุคลากรที่รับผิดชอบที่มีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย ทำการจัดระดับเทียบเคียง (Benchmarking) กับสถานศึกษาคู่พัฒนาเพื่อกระตุ้นการพัฒนาองค์กรเทคโนโลยีมาใช้เป็นทางเลือกในการพัฒนากระบวนการ โดยการจัดกระทำข้อมูลสารสนเทศ เพื่อง่ายต่อการสืบค้น ควรดำเนินการปรับปรุงอย่างการจัดการกระบวนการ อย่างต่อเนื่องโดยใช้ตัวชี้วัดและเป้าหมายที่กำหนดขึ้นหากไม่เป็นไปตามเป้าหมายควรวิเคราะห์หาสาเหตุและหาแนวทางเพื่อปรับปรุงและจัดทำเป็นแนวทางในการปรับปรุง ซึ่งจะต้องระบุปัญหาสาเหตุวิธีการป้องกัน และแนวทางการปรับปรุง ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะป้อนกลับมาทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานอีกครั้งหนึ่ง

อภิปรายผล

จากการศึกษาสภาพ ปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ เพื่อมุ่งสู่ความเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากลของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดอ่างทอง มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผล ตามผลที่ได้จากการวิจัย จำนวน 3 ประเด็น คือ ประเด็นที่ 1 สภาพการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ เพื่อมุ่งสู่ความเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากลของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดอ่างทอง ประเด็นที่ 2 ปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ เพื่อมุ่งสู่ความเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากลของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดอ่างทอง ประเด็นที่ 3 แนวทางแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ เพื่อมุ่งสู่ความเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากลของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดอ่างทอง โดยมีรายละเอียดการอภิปรายผล ดังนี้

1. สภาพการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ เพื่อมุ่งสู่ความเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากลของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดอ่างทอง มีระดับการปฏิบัติในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับมาก คือ ผลลัพธ์ การวิเคราะห์และการ

จัดการความรู้ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ และระดับปานกลาง คือ การมุ่งเน้นบุคลากร การจัดการและกระบวนการ การมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ การนำองค์กรซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุวิทย์ โคดวงษ์ (2555, 142) ได้ศึกษาการบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า สภาพการบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสภาพการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ เพื่อมุ่งสู่ความเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากล มีด้านที่โรงเรียนจะต้องดำเนินการจำนวนถึง 7 ด้าน ซึ่งโรงเรียนได้ดำเนินการอยู่แล้ว แต่ยังไม่เกิดผลเท่าที่ควร จึงทำให้สภาพการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ เพื่อมุ่งสู่ความเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากลของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดอ่างทองในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง

2. ปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพเพื่อมุ่งสู่ความเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากลของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดอ่างทอง มีระดับปัญหาการปฏิบัติในภาพรวม อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับปานกลาง คือ การมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การมุ่งเน้นการจัดการและกระบวนการ การนำองค์กร และระดับน้อยคือ การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นบุคลากร และ ผลลัพธ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลพรณ์ เสรีวัฒน์ (2555, 136) ได้ศึกษาปัญหา การประเมินเชิงระบบ โครงการ โรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 1 ผลการวิจัยพบว่า ระดับปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ อยู่ในระดับน้อย

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ โรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดอ่างทองมีการบริหารจัดการร่วมกัน มีการประชุมเพื่อร่วมกันแก้ปัญหาการดำเนินการของโรงเรียน ตลอดจนมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การบริหารจัดการของโรงเรียน ในด้านการศึกษาได้มีการนำแนวทางดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ ในองค์กร สถาบัน และสถานศึกษาต่างๆ โดยได้กำหนดกรอบเกณฑ์ ด้านการจัดการศึกษาเพื่อผลงานที่เป็นเลิศ (Baldrige education criteria for performance excellence) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 เพื่อช่วยให้มีการทำความเข้าใจ และปรับใช้ในวงการศึกษาเพื่อการปรับปรุงคุณภาพของโรงเรียน โดยยึดหลัก การดำเนินงาน เชิงระบบเพื่อช่วยให้องค์กร โรงเรียน สร้างการเปลี่ยนแปลง อย่างเป็นระบบ ทั้งนี้เพื่อผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ เพื่อมุ่งสู่ความเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากล ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดอ่างทองในภาพรวมจึงมีปัญหาในระดับน้อย

3. แนวทางแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ เพื่อมุ่งสู่ความเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากลของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดอ่างทอง มีดังนี้

3.1 แนวทางแก้ไขปัญหาด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีดังนี้ ผู้บริหารสถานศึกษา กำหนด วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นระยะยาว ค่านิยม จากการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่าย สร้างคุณค่าและการทำให้เกิดความสมดุลของคุณค่าระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่ม ส่งเสริมให้เกิดการมุ่งเน้นขององค์กรในการปฏิบัติการในทุกด้าน เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน สร้างและรักษาให้องค์กรมีผลการดำเนินการที่ดีอย่างยั่งยืน โดยต้องอาศัยการมุ่งเน้นอนาคตและความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ทั้งในเรื่องการปรับปรุงและการพัฒนาในด้านต่างๆ สร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจในการ ตัดสินใจ ความคล่องตัว และการเรียนรู้ของบุคลากร มีวิธีการกำกับดูแลตนเองที่ดี เป็นเรื่องของการจัดการเพื่อให้เกิดการควบคุม และการตรวจสอบ การดำเนินการขององค์กร รวมทั้งความรับผิดชอบในด้านต่างๆ ของผู้บริหารสูงสุดขององค์กร ซึ่งการดำเนินการให้มั่นใจว่าการกำกับดูแลตนเองที่ดีมีประสิทธิผลจะมีความสำคัญต่อความเชื่อถือ ของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคมโดยรวม ตลอดจนส่งผลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานองค์กร ทบทวนผลการปฏิบัติงาน มีขอบเขตครอบคลุมการดำเนินการในด้านต่างๆ ขององค์กร ซึ่งไม่เพียงแต่ทบทวนว่าองค์กรทำได้ดีเพียงใดในปัจจุบัน แต่ยังพิจารณาว่าองค์กรจะดำเนินการ ได้ดีอย่างไรในอนาคตด้วยผลการทบทวนผลการดำเนินการขององค์กรจะเป็นแนวทางในการปรับปรุง สร้างนวัตกรรมที่สอดคล้องกับเป้าประสงค์หลักขององค์กร ปัจจัยแห่งความสำเร็จและตัวชี้วัด ดังนั้น สิ่งสำคัญในการทบทวนโดยผู้บริหารขององค์กร คือ การแปลงผลของการทบทวน ไปสู่เรื่องที่ต้อง ดำเนินการและสามารถนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี ประกายเกียรติ (2553, หน้า158) ได้ทำการวิจัย การพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพภายในสำหรับสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของบัลดรจิเป็นฐาน พบว่า สภาพการบริหารคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษาในโครงการ โรงเรียนมาตรฐานสากล เมื่อเทียบกับข้อกำหนดของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของบัลดรจิ มีระดับการปฏิบัติตามองค์ประกอบคุณภาพ อยู่ในระดับมาก

ทั้งนี้อาจเพราะ โรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดอ่างทองยังดำเนินการในการแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ เพื่อมุ่งสู่ความเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากลด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ยังไม่ครอบคลุมประเด็นที่ทำให้เกิดปัญหาในการบริหารจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษา ความต้องการและความแตกต่างในการเรียนรู้ของนักเรียนเพื่อนำมาแปลงความต้องการเป็นเนื้อหาวิชาและหลักสูตรที่เหมาะสม ซึ่งจะส่งผลถึงการจัดการเรียนการสอน

การวัดผลและประเมินผลที่เหมาะสม สอดคล้องกับมาตรฐานของผู้เรียนตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน

3.2 แนวทางแก้ไขปัญหาด้านการนำองค์กร มีดังนี้ ผู้บริหารสถานศึกษา กำหนดวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นระยะยาว ค่านิยม จากการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่าย สร้างคุณค่าและทำให้เกิดความสมดุลของคุณค่าระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่ม ส่งเสริมให้เกิดการมุ่งเน้นขององค์กรในการปฏิบัติการในทุกด้าน เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน สร้างและรักษาให้องค์กรมีผลการดำเนินการที่ดีอย่างยั่งยืน โดยต้องอาศัยการมุ่งเน้นอนาคตและความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ทั้งในเรื่องการปรับปรุงและการพัฒนาในด้านต่างๆ สร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจในการ ตัดสินใจ ความคล่องตัว และการเรียนรู้ของบุคลากร มีวิธีการกำกับดูแลตนเองที่ดี เป็นเรื่องของการจัดการเพื่อให้เกิดการควบคุม และการตรวจสอบ การดำเนินการขององค์กร รวมทั้งความรับผิดชอบในด้านต่างๆ ของผู้บริหารสูงสุดขององค์กร ซึ่งการดำเนินการให้มั่นใจว่าการกำกับดูแลตนเองที่ดีมีประสิทธิผลจะมีความสำคัญต่อความเชื่อถือ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคมโดยรวม ตลอดจนส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานขององค์กร ทบทวนผลการปฏิบัติงาน มีขอบเขตครอบคลุมการดำเนินการในด้านต่างๆ ของ องค์กร ซึ่งไม่เพียงแต่ทบทวนว่าองค์กรทำได้ดีเพียงใดในปัจจุบัน แต่ยังพิจารณาว่าองค์กรจะดำเนินการ ได้ดีอย่างไรในอนาคตด้วย ผลการทบทวนผลการดำเนินการขององค์กรจะเป็นแนวทางในการปรับปรุง สร้างนวัตกรรมที่สอดคล้องกับเป้าประสงค์หลักขององค์กร ปึงจัยแห่งความสำเร็จ และตัวชี้วัด ดังนั้น สิ่งสำคัญในการทบทวนโดยผู้บริหารขององค์กร คือ การแปลงผลของการทบทวนไปสู่เรื่องที่ต้อง ดำเนินการ และสามารถนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิพร รินทะ (2553, หน้า 107-110) ได้ทำการวิจัย การบริหารจัดการศึกษาโรงเรียนในโครงการ โรงเรียนมาตรฐานสากล : กรณีศึกษาโรงเรียนเมืองคง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัชฌิมศึกษา เขต31 และได้ทำการอภิปรายผลไว้ว่า 1) ด้านการนำองค์กร ผู้บริหารต้องมีภาวะความเป็นผู้นำ มีการกระจายอำนาจ เป็นแบบอย่างและสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่มีจริยธรรม และความเป็นพลเมืองดี 2) ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ของโรงเรียน มีการจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอที่จะทำให้แผนปฏิบัติการบรรลุความสำเร็จ มีกระบวนการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ลงสู่การปฏิบัติปฏิบัติ 3) ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการวิเคราะห์สภาพโรงเรียนเพื่อการศึกษาความต้องการของชุมชน ผู้ปกครองนักเรียน นโยบายในการจัดการศึกษาของหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านั้น 4) ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ มีการบริหารจัดการตามกระบวนการครบวงจร (PDCA) ส่วนด้านที่ 5) การมุ่งเน้นบุคลากร และด้านที่ 6) การจัดการกระบวนการ มีการบริหารจัดการตามกระบวนการบริหารงาน

แนวคิดลักษณะการบริหารแบบ POSDCORB และ 7) ด้านผลลัพธ์ มีการบริหารจัดการโดยกระบวนการเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา ตามขั้นตอนของวงจรเดมมิง (PDCA)

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดอ่างทองค่อนข้างบ่อย ทำให้ประเด็นการดำเนินการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ เพื่อมุ่งสู่ความเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากลด้านการนำองค์กรมีการดำเนินการที่ไม่ต่อเนื่อง ขาดการกำกับ ติดตามตรวจสอบอย่างเป็นระบบ ซึ่งส่งผลเป็นอย่างมากต่อประสิทธิภาพของผู้บริหารโรงเรียน อันทำให้ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของโรงเรียนมีปัญหาในหลายๆด้าน

3.3 แนวทางแก้ไขปัญหาด้านการมุ่งเน้นการจัดการและกระบวนการ มีดังนี้

ผู้บริหารสถานศึกษาใช้สารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร มาประกอบการตัดสินใจในการบริหาร มีการควบคุมกระบวนการจะใช้ผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของกระบวนการเป็นตัวควบคุม ทั้งนี้จะต้องพัฒนาระบบเตือนภัยที่แสดงว่าผลที่เกิดขึ้นเริ่มเข้าสู่จุดวิกฤตซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรและกระทบต่อกระบวนการอื่น มีการปรับปรุงกระบวนการ สามารถดำเนินการได้หลายแนวทาง เช่น การแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับหน่วยงานอื่น การศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการการจัดระดับเทียบเคียง (Benchmarking) การนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการใช้ข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการ กำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกกระบวนการที่สร้างคุณค่า เช่น กระบวนการที่ส่งผลโดยตรงต่อเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และพันธกิจขององค์กร กระบวนการที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น กระบวนการที่ส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการที่ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานสำรวจ และเก็บรวบรวมข้อมูล ความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อการจัดการกระบวนการ สรุปความต้องการของผู้รับบริการ จัดลำดับความสำคัญของความต้องการ และนำองค์ความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆรวมทั้งขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานมาใช้ประกอบในการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการ สถานศึกษามีการแลกเปลี่ยนกลยุทธ์ที่ประสบความสำเร็จทั่วทั้งองค์กรเพื่อผลักดันให้เกิดการเรียนรู้และนวัตกรรม ทำการวิเคราะห์กระบวนการ เช่น การจัดทำผังกระบวนการ การทดลองเพื่อหาจุดเหมาะสมที่สุดของกระบวนการ และมีการป้องกันความผิดพลาด ทำการวิจัยและพัฒนาในด้านกระบวนการ โดยกำหนดกลุ่มบุคลากรที่รับผิดชอบที่มีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย ทำการจัดระดับเทียบเคียง (Benchmarking) กับสถานศึกษาคู่พัฒนาเพื่อกระตุ้นการพัฒนาองค์กรเทคโนโลยีมาใช้เป็นทางเลือกในการพัฒนากระบวนการ โดยการจัดกระทำข้อมูลสารสนเทศ เพื่อง่ายต่อการสืบค้น ควรดำเนินการปรับปรุงอย่างการจัดการกระบวนการ อย่างต่อเนื่องโดยใช้ตัวชี้วัดและเป้าหมายที่กำหนดขึ้นหากไม่เป็นไปตามเป้าหมายควรวิเคราะห์หา

สาเหตุและหาแนวทางเพื่อปรับปรุงและจัดทำเป็นแนวทางในการปรับปรุง ซึ่งจะต้องระบุปัญหาสาเหตุวิธีการป้องกัน และแนวทางการปรับปรุง ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะป้อนกลับมาทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานอีกครั้งหนึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันต์ เดียวต้อย (2554, หน้า217) ได้ทำการวิจัยรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จมี 7 องค์ประกอบ คือ 1) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพนักงาน 2) ผู้บริหารมีภาวะผู้นำในการนำองค์กร 3) เทคนิคและเครื่องมือการบริหารคุณภาพ 4) ธรรมชาติของผู้บริหาร 5) การใช้องค์กรเป็นคู่แข่ง 6) การสร้างคุณภาพชีวิตบุคลากร และ 7) การบริหารงานอย่างต่อเนื่อง และรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ประกอบด้วย 1) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและพนักงาน 2) ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ ในการนำองค์กร 3) เทคนิคและเครื่องมือการบริหารคุณภาพ 4) ธรรมชาติของผู้บริหาร 5) การใช้องค์กรเป็นคู่แข่ง 6) การสร้างคุณภาพชีวิตบุคลากร และ 7) การบริหารงานอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการดำเนินการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ เพื่อมุ่งสู่ความเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากล ด้านการมุ่งเน้นการจัดการและกระบวนการของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดอ่างทองยังขาดการวิเคราะห์กระบวนการในการบริหารคุณภาพ เพื่อหาวิธีการป้องกันและแนวทางการปรับปรุงให้กระบวนการบริหารด้วยระบบคุณภาพมีความผิดพลาดน้อยที่สุดและหากได้วิเคราะห์กระบวนการปฏิบัติงานทุกงานในโรงเรียนด้วยการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ จะยังทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาพัฒนาการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ เพื่อมุ่งสู่ความเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากล

1.2 ผู้บริหารสถานศึกษาควรศึกษา การบริหารให้โรงเรียนมีพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้ พัฒนาหลักสูตรเพื่อรองรับกลุ่มเป้าหมายจากการวิเคราะห์โดยกำหนดระยะเวลาการพัฒนาให้ชัดเจนทั้งระยะสั้นระยะยาวเพื่อรองรับกลุ่มผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

1.3 ผู้บริหารสถานศึกษาควรศึกษา วิธีการที่ผู้บริหาร โรงเรียนและบุคลากรของโรงเรียนดำเนินการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน

1.4 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 5 ควรมีการประชุมปฏิบัติการ
หลอมรวมแนวทาง / วิธีการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ เพื่อมุ่งสู่ความเป็น โรงเรียน
มาตรฐานสากล โดยนำผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นฐานความคิด

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องของการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ เพื่อมุ่งสู่
โรงเรียนมาตรฐานสากลทั้ง 7 ด้านอย่างละเอียด

2.2 ควรศึกษาปัจจัยเสี่ยงที่ทำให้เกิดปัญหาในการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ
เพื่อมุ่งสู่โรงเรียนมาตรฐานสากล

2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่ทำให้การบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ เพื่อมุ่งสู่โรงเรียน
มาตรฐานสากลประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ