

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพของผู้บริหารและครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ที่มีการใช้กลุ่มควบคุมคุณภาพ ในด้านสภาพการดำเนินงาน ผลการดำเนินงาน และความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน

2. เพื่อศึกษาปัญหาการดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพที่เกิดจากผู้บริหารในด้านความเข้าใจ การให้เวลา การให้คำปรึกษา การสนับสนุน การดำเนินงานกลุ่ม เอกสารและอาคารสถานที่ รวมทั้งปัญหาการดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพที่เกิดจากครูในด้าน การยอมรับ ความรู้ความเข้าใจ การทำกิจกรรม ความร่วมมือ ขวัญและกำลังใจ การเข้าประชุม และการเสนอผลงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้บริหารและครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ที่กำลังใช้กลุ่มควบคุมคุณภาพ ตัวอย่างประชากรในการตอบแบบสอบถาม ตัวอย่างประชากรนี้ได้จากการสุ่มตัวอย่างโดยแบ่งเป็นพวกหรือชั้น (Stratified Random Sampling) โดยชั้นแรกผู้วิจัยทำการสำรวจรายชื่อจังหวัด ที่มีโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ที่กำลังใช้กลุ่มควบคุมคุณภาพ ทำการส่งแบบสำรวจให้หน่วยศึกษานิเทศก์ประจำจังหวัดทุกจังหวัดทั่วประเทศไทยให้ทำการสำรวจ พบว่ามี 18 จังหวัดที่มีข้อมูลสมบูรณ์จึงใช้เป็นกลุ่มประชากร แล้วทำการสำรวจรายชื่อ

โรงเรียนที่ใช้เป็นกลุ่มประชากรดังกล่าว พบว่ามีโรงเรียนจำนวน 494 โรงเรียนแล้วทำการสุ่มตัวอย่างโรงเรียนโดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีเกณฑ์ว่าในโรงเรียนจะต้องมีครูไม่ต่ำกว่า 10 คน จากนั้นจึงจับฉลากหารายชื่อโรงเรียนตามสัดส่วนร้อยละ 25 ของโรงเรียนในแต่ละจังหวัด ได้จำนวนโรงเรียนทั้งสิ้น 129 โรงเรียนให้เป็นตัวอย่างประชากร จึงทำการสุ่มผู้บริหารโรงเรียนละ 1 คนและครูร้อยละ 25 ของจำนวนครูในโรงเรียนแต่ละโรงเรียน จากจำนวนครูทั้งหมด 2,664 คน รวมตัวอย่างประชากรทั้งหมดเป็นผู้บริหาร 129 คน และครู 663 คน ส่วนตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการสัมภาษณ์ การเลือกตัวอย่างประชากรนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยแบ่งเป็นพวกหรือชั้น (Stratified Random Sampling) โดยชั้นแรกผู้วิจัยทำการคัดเลือกจังหวัดที่ใช้เป็นตัวอย่างประชากร โดยการนำรายชื่อจังหวัดที่ใช้เป็นตัวอย่างประชากรในการตอบแบบสอบถาม มาตรวจสอบว่ามีลักษณะตามเกณฑ์คือ ต้องเป็นจังหวัดที่มีการขยายตัวในการทำกลุ่มควบคุมคุณภาพอยู่ในระดับสูง และมีการจัดประกวดผลงานกลุ่มควบคุมคุณภาพขึ้นในจังหวัดทุกปีติดต่อกันไม่ต่ำกว่า 3 ปี พบว่าจังหวัดจันทบุรีมีคุณสมบัติตามเกณฑ์ จึงใช้เป็นตัวอย่างประชากร และเมื่อตัวสอบรายชื่อโรงเรียนพบว่ามี 9 โรงเรียนที่เป็นโรงเรียนที่ได้รับรางวัลจากการประกวดผลงานกลุ่มควบคุมคุณภาพในจังหวัดจันทบุรี และเป็นโรงเรียนที่เป็นตัวอย่างประชากรในการตอบแบบสอบถามด้วย ทำการสุ่มตัวอย่างโรงเรียนโดยวิธีแบบง่าย (Simple Random Sampling) ตามสัดส่วนร้อยละ 50 ได้โรงเรียนที่ใช้เป็นตัวอย่างประชากรจำนวน 5 โรงเรียนเพื่อสัมภาษณ์ผู้บริหาร

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 2 ชนิดคือชนิดหนึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจำนวน 2 ฉบับ คือฉบับสำหรับผู้บริหารโรงเรียนและฉบับสำหรับครู ฉบับสำหรับผู้บริหารโรงเรียนสอบถามเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพ โดยแบ่งออกเป็นด้านการเตรียมการ ด้านการจัดตั้ง ด้านการสนับสนุนและการส่งเสริม ผลการดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพ และความคิดเห็นต่อการดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพ ฉบับสำหรับครูสอบถามเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพ โดยแบ่งออกเป็น ด้านการดำเนินงาน

ของกลุ่มควบคุมคุณภาพ ด้านการใช้เทคนิคกลุ่มควบคุมคุณภาพ ด้านการเสนอผลงานกลุ่มควบคุมคุณภาพ ผลการดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพ และความคิดเห็นต่อการดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพ ชนิดที่สองเป็นแบบสัมภาษณ์ ที่ใช้สัมภาษณ์ผู้บริหารในโรงเรียนที่ชนะการประกวดผลงานกลุ่มควบคุมคุณภาพในจังหวัด เพื่อช่วยเสริมข้อมูลเกี่ยวกับแนวการดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขออนุญาตผู้อำนวยการการประถมศึกษาจังหวัดในจังหวัดที่เป็นตัวอย่างประชากร เพื่อแจกแบบสอบถามในโรงเรียนที่เป็นตัวอย่างประชากร โดยผู้วิจัยได้ส่งไปให้ผู้ตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้ผู้ตอบส่งคืนมายังผู้วิจัยทางไปรษณีย์ จำนวนทั้งหมด 789 ฉบับ เป็นฉบับผู้บริหาร 129 ฉบับและฉบับครู 663 ฉบับ เก็บคืนได้ 628 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 79.59 สำหรับฉบับผู้บริหาร 104 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 80.62 และฉบับครู 524 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 79.03 ใช้เวลาในการแจกและเก็บแบบสอบถาม 5 สัปดาห์ หลังจากนั้นผู้วิจัยขอเข้าพบผู้บริหารของโรงเรียนที่ชนะการประกวดผลงานกลุ่มควบคุมคุณภาพ จำนวน 5 โรงเรียน ใช้เวลา 3 วัน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม สภาพการดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพ ผลการดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพ วิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการดำเนินงานกลุ่มควบคุม วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้บริหารส่วนใหญ่เป็นชาย และเคยเข้าอบรมกลุ่มควบคุมคุณภาพ ทั้งเคยมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพในสถานศึกษา โดยผู้บริหารส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมฟังการเสนอผลงานมากที่สุด และเคยทำกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพมาก่อน ส่วนครูส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และเคยเข้าอบรมกลุ่มควบคุมคุณภาพ ทั้งเคยทำกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพในสถานศึกษา โดยส่วนมากเคยเป็นสมาชิกกลุ่มควบคุมคุณภาพ

2. สภาพการดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพ ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร

2.1 ด้านการเตรียมการของผู้บริหาร

ผู้บริหารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเตรียมการว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่มีสิ่งหนึ่งที่เป็นแรงจูงใจให้นำกลุ่มควบคุมคุณภาพเข้ามาใช้ในโรงเรียนคือ ตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ โดยก่อนที่จะนำเข้ามาใช้นั้นผู้บริหารได้มีการหาข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับโรงเรียนก่อน ล้นได้แก่ ข้อมูลในเรื่องปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกลุ่มควบคุมคุณภาพของบุคลากรในโรงเรียน เมื่อมีการนำกลุ่มควบคุมคุณภาพเข้ามาใช้ในโรงเรียน ผู้บริหารมีการเตรียมการโดยกำหนดนโยบายให้มีการทำกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพทั้งโรงเรียน จากนั้นจึงเตรียมการให้ความรู้แก่คณะครูโดยส่งคณะครูเข้ารับการอบรม เพื่อให้มีความรู้เรื่องกลุ่มควบคุมคุณภาพอย่างดีเสียก่อน คณะกรรมการบริหารงานกลุ่มควบคุมคุณภาพของแต่ละโรงเรียนมีทั้งแบบไม่เป็นทางการและเป็นทางการมีจำนวนใกล้เคียงกัน ผู้บริหารส่วนใหญ่มีนโยบายให้มีการทำกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพทั้งโรงเรียน มีการกำหนดระเบียบเกี่ยวกับการใช้กลุ่มควบคุมคุณภาพ ในเรื่องเวลาที่ใช้ในการประชุมกลุ่มมากที่สุด ยังกำหนดให้มีการจัดระเบียบงานจัดตั้งกลุ่มและส่งให้รายงานสรุปผลการทำกิจกรรมด้วย

2.2 ด้านการจัดตั้งกลุ่มควบคุมคุณภาพ

ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดตั้งกลุ่มควบคุมคุณภาพว่าครูจะเลือกเข้ากลุ่มกันเองโดยความสมัครใจเพื่อจัดตั้งกลุ่มควบคุมคุณภาพ จากนั้นสมาชิกภายในกลุ่มก็จะช่วยกันเลือกผู้นำกลุ่มขึ้นมาทำหน้าที่ดำเนินการประชุมและคัดเลือกปัญหาขึ้นมาดำเนินการแก้ไข

2.3 ด้านการสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพ

ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุนและส่งเสริมกลุ่มควบคุมคุณภาพว่า ผู้บริหารได้ส่งเสริมให้มีการใช้กลุ่มควบคุมคุณภาพในโรงเรียน ด้วยการทำความเข้าใจกับครูในเรื่องนโยบายและการสนับสนุนของผู้บริหารและเข้าร่วมกิจกรรมโดยใช้วิธีเข้าร่วมประชุมมากที่สุด มีจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ และติดตามผลการทำงานกลุ่มโดยมีการประเมินผลงานกลุ่มเดือนละ 1 ครั้ง รวมทั้งให้มีการประกวดผลงานกลุ่มควบคุมคุณภาพขึ้นปีละ 1 ครั้ง ส่วนโรงเรียนที่ยังไม่พร้อมที่จะจัดก็มีการจัดในระดับกลุ่มโรงเรียน อำเภอ และจังหวัด ผู้บริหารส่วนใหญ่ไม่เคยพาคณะครูดูงานกลุ่มควบคุมคุณภาพนอกสถานที่ด้วยติดขัดด้านงบประมาณและด้านยานพาหนะ ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ผลงานกลุ่มควบคุมคุณภาพที่ได้จัดอยู่ในระดับพอใช้ และยังมีความต้องการที่จะใช้กลุ่มควบคุมคุณภาพในโรงเรียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง โดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าเพราะกลุ่มควบคุมคุณภาพสามารถใช้แก้ไขปัญหาต่างๆ ในโรงเรียนได้

3. สภาพการดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพ ตามความคิดเห็นของครู

3.1 ด้านการดำเนินงานของกลุ่มควบคุมคุณภาพ

ครูมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของกลุ่มควบคุมคุณภาพว่าครูส่วนใหญ่เลือกเข้ากลุ่มควบคุมคุณภาพนั้น ๆ คือสมาชิกรวมกลุ่มอยู่ในสายงานที่รับผิดชอบเดียวกัน และหัวข้อปัญหาส่วนใหญ่ที่ครูเลือกมาทำกิจกรรมเป็นปัญหาด้านการเรียนการสอนและด้านความสะอาด ความเรียบร้อยของโรงเรียนเป็นส่วนใหญ่ ทุกครั้งที่มีการประชุมกลุ่มทางกลุ่มจะจัดทำรายงานสรุปเสนอต่อคณะกรรมการบริหารกลุ่มควบคุมคุณภาพด้วย

ครูส่วนใหญ่ได้มีการนำเทคนิคกลุ่มควบคุมคุณภาพไปใช้กับนักเรียน โดยเสริมในกิจกรรมต่างๆ ที่มีในโรงเรียนอยู่แล้วและใช้แก้ปัญหาต่าง ๆ ของนักเรียน ครูมีการส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพให้กับนักเรียนโดยเป็นที่ปรึกษาและช่วยแก้ปัญหาให้กับนักเรียนมากที่สุด

3.2 ด้านการใช้เทคนิคกลุ่มควบคุมคุณภาพ

ครูมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เทคนิคกลุ่มควบคุมคุณภาพว่า ครูส่วนใหญ่ไม่ประสบปัญหาในการใช้เทคนิคใด ๆ ทั้งสิ้น และมีความเข้าใจเทคนิคต่าง ๆ ของกลุ่มควบคุมคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง และถ้าหากมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการใช้เทคนิคกลุ่มควบคุมคุณภาพ ครูก็จะแก้ปัญหาโดยสอบถามจากเพื่อนร่วมงาน

3.3 ด้านการเสนอผลงานกลุ่มควบคุมคุณภาพ

ครูมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเสนอผลงานกลุ่มควบคุมคุณภาพว่า ครูส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าผลงานกลุ่มควบคุมคุณภาพที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง และโรงเรียนส่วนใหญ่จะมีการจัดประชุมเสนอผลงานกลุ่มควบคุมคุณภาพของครูในโรงเรียน โดยจะจัดขึ้นปีละหนึ่งครั้ง นอกจากนี้ผู้บริหารส่วนใหญ่ยังเปิดโอกาสให้กลุ่มควบคุมคุณภาพของครูในโรงเรียนตนได้เสนอผลงานที่ทางกลุ่มโรงเรียน หรืออำเภอ หรือจังหวัดจัดขึ้นด้วย และครูประถมศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะทำกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพในโรงเรียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง โดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าทำให้สัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ร่วมงานดีขึ้น

4. ผลการดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพ ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร

4.1 ผลการดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพที่ปัญหาเกิดจากผู้บริหาร

ในการวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้บริหารมีวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยใช้วิธีการแก้ไขหลายวิธีผสมผสานกัน ส่งผลให้เกิดการดำเนินการงานกลุ่มควบคุมคุณภาพเปลี่ยนแปลงไปในทางที่มีประสิทธิภาพขึ้น

ผลการดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพที่ปัญหาเกิดจากผู้บริหาร พบว่าผู้บริหารจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 84.66 เห็นว่าผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องกลุ่มควบคุมคุณภาพไม่เพียงพอ ผู้บริหารจำนวนร้อยละ 64.42 เห็นว่าทำการแก้ไขโดยศึกษาและดูงานจากหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการทำกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพ รองลงมาจำนวนร้อยละ 61.54 เห็นว่าได้แก้ไขโดยวิธีศึกษาค้นคว้าจากตำราหรือเอกสารเกี่ยวกับกลุ่มควบคุมคุณภาพเพิ่มเติม และจำนวนร้อยละ 57.69 เห็นว่าได้แก้ไขโดยวิธีเข้ารับการอบรมหรือเข้าประชุมปฏิบัติการเกี่ยวกับกลุ่มควบคุมคุณภาพเพิ่มเติม ตามลำดับ การแก้ไขโดยวิธีดังกล่าวส่งผลให้ผู้บริหารจำนวนร้อยละ 62.50 เห็นว่าความรู้ความเข้าใจดีขึ้นจนสามารถให้คำปรึกษากับกลุ่มควบคุมคุณภาพได้ นอกจากนี้ยังมีผู้บริหารจำนวนมาก คิดเป็นร้อยละ 78.84 เห็นว่าไม่ค่อยมีเวลาเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของกลุ่มควบคุมคุณภาพ ผู้บริหารจำนวนร้อยละ 58.65 เห็นว่าได้แก้ไขโดยการติดตามผลการทำงานของกลุ่มควบคุมคุณภาพ รองลงมาจำนวนร้อยละ 50.00 ได้แก้ไขโดยวิธีจัดตารางเวลาให้สามารถเข้าร่วมกิจกรรมควบคุมคุณภาพได้ ด้วยวิธีการแก้ไขดังกล่าวส่งผลให้ผู้บริหารจำนวนมาก คิดเป็นร้อยละ 73.17 เห็นว่าสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้มากขึ้น

ผู้บริหารจำนวนมาก คิดเป็นร้อยละ 82.69 เห็นว่าผลการทำงานของกลุ่มควบคุมคุณภาพยังไม่ประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ผู้บริหารจำนวนร้อยละ 62.50 เห็นว่าได้แก้ไขโดยวิธีให้คำปรึกษาและช่วยวางแผนการทำงาน รองลงมาจำนวนร้อยละ 60.58 เห็นว่าได้แก้ไขโดยวิธีให้ขวัญและกำลังใจแก่สมาชิกกลุ่มมากขึ้น ในการแก้ไขดังกล่าวผู้บริหารจำนวนร้อยละ 68.60 เห็นว่าทำให้ผลการทำงานกลุ่มควบคุมคุณภาพมีประสิทธิภาพดีขึ้น และมีผู้บริหารจำนวนมาก คิดเป็นร้อยละ 79.80 เห็นว่าหลังจากส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมแล้วการจัดตั้งกลุ่มควบคุมคุณภาพมีน้อยมาก จากปัญหานี้ผู้บริหารจำนวนมาก คิดเป็นร้อยละ 78.85 เห็นว่าได้แก้ไขโดยผู้บริหารร่วมประชุมวางแผนการทำกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพกับบุคลากรในโรงงาน รองลงมาจำนวนร้อยละ 29.85 เห็นว่าได้แก้ไขโดยวิธีประกาศเป็นนโยบายให้มีการทำกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพ การแก้ไขดังกล่าวมาแล้วนี้มีผู้บริหารจำนวนร้อยละ 61.45 เห็นว่าผู้ที่ได้รับการอบรมส่วนใหญ่มีความกระตือรือร้นในการทำกิจกรรมมากขึ้น

4.2 ผลการดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพที่ปัญหาเกิดจากครู

ในการวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้บริหารมีวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยใช้วิธีการแก้ไขหลายวิธีผสมผสานกัน ส่งผลให้เกิดการดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพเปลี่ยนแปลงไปในทางที่มีประสิทธิภาพขึ้น

ผลการดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพที่ปัญหาเกิดจากครู พบว่าผู้บริหารจำนวนมากคิดเป็นร้อยละ 73.07 เห็นว่าการที่บุคลากรในโรงเรียนไม่ยอมรับวิธีการกลุ่มควบคุมคุณภาพ มีปัญหาต่อการดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพ ผู้บริหารส่วนมาก คิดเป็นร้อยละ 70.19 เห็นว่าทำการแก้ไขโดยวิธีที่แจ้งให้ครูเห็นความสำคัญและประโยชน์ที่ได้รับจากการทำกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพ รองลงมาจำนวนร้อยละ 43.27 เห็นว่าทำการแก้ไขโดยวิธีพาคณะครูดูงานโรงเรียนที่ทำกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพดีเด่น ส่วนผลจากการแก้ไขมีผู้บริหารจำนวนร้อยละ 55.26 เห็นว่าทำให้บุคลากรส่วนใหญ่มีความเข้าใจและให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพมากขึ้น รองลงมาจำนวนร้อยละ 34.21 เห็นว่าบุคลากรส่วนใหญ่ยังไม่ยอมรับ นอกจากนี้มีผู้บริหารจำนวนมาก คิดเป็นร้อยละ 70.19 เห็นว่าครูไม่มีขวัญและกำลังใจในการทำกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพ ผู้บริหารจำนวนร้อยละ 58.65 เห็นว่าได้ใช้วิธีการให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้กับกิจกรรมต่างๆที่กลุ่มทำ รองลงมาจำนวนร้อยละ 42.31 เห็นว่าได้แก้ไขโดยวิธีจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับกลุ่มควบคุมคุณภาพ การแก้ไขโดยวิธีเหล่านี้ผู้บริหารจำนวนร้อยละ 54.79 เห็นว่าส่งผลให้กลุ่มควบคุมคุณภาพมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการทำกิจกรรมกลุ่มเพิ่มมากขึ้น รองลงมาจำนวนร้อยละ 45.21 เห็นว่าการทำงานของกลุ่มควบคุมคุณภาพประสบผลสำเร็จมากขึ้น

5. ผลการดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพ ตามความคิดเห็นของครู

5.1 ผลการดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพที่ปัญหาเกิดจากผู้บริหาร

ในการวิจัยครั้งนี้พบว่าครูมีวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยใช้วิธีการแก้ไขหลายวิธีผสมผสานกัน ส่งผลให้เกิดการดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพเปลี่ยนแปลงไปในทางที่มีประสิทธิภาพขึ้น

ผลการดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพที่ปัญหาเกิดจากผู้บริหาร พบว่าครูจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 76.33 เห็นว่ายังมีปัญหาการหาสถานที่ที่ใช้ในการประชุมกลุ่มควบคุมคุณภาพ ครูจำนวนร้อยละ 61.07 เห็นว่าได้แก้ไขโดยการเลือกสถานที่ใดก็ได้ที่สมาชิกทุกคนสะดวก การแก้ไขส่งผลให้ครูจำนวนร้อยละ 55.75 เห็นว่ามีผลให้กลุ่มส่วนใหญ่มีสถานที่ที่ใช้ประชุมโดยเฉพาะ

5.2 ผลการดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพที่ปัญหาเกิดจากครู

ในการวิจัยครั้งนี้พบว่าครูมีวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยใช้วิธีการแก้ไขหลายวิธีผสมผสานกัน ส่งผลให้เกิดการดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพเปลี่ยนแปลงไปในทางที่มีประสิทธิภาพขึ้น

ผลการดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพที่ปัญหาเกิดจากครู พบว่าครูจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 83.20 เห็นว่า สมาชิกกลุ่มยังมีความไม่เข้าใจขั้นตอนของการทำกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพ ครูจำนวนร้อยละ 62.60 เห็นว่าได้แก้ไขโดยขอคำปรึกษาจากผู้บริหารคณะกรรมการบริหารกลุ่มควบคุมคุณภาพหรือบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ในกลุ่มควบคุมคุณภาพ รองลงมาจำนวนร้อยละ 51.91 เห็นว่าได้แก้ไขโดยวิธีศึกษาจากตำราวารสารและเอกสารเกี่ยวกับกลุ่มควบคุมคุณภาพเพิ่มเติม ผลการแก้ไขครูจำนวนร้อยละ 46.79 เห็นว่าทำให้กลุ่มส่วนใหญ่สามารถประยุกต์มาใช้ได้เหมาะสมกับสภาพของเรื่องที่ทำ รองลงมาจำนวนร้อยละ 44.72 เห็นว่ากลุ่มสามารถทำกิจกรรมได้ถูกต้องตามขั้นตอนและยังมีครูจำนวนมากคิดเป็นร้อยละ 78.81 เห็นว่าสมาชิกในกลุ่มไม่เข้าใจวิธีการทำกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพ ครูจำนวนร้อยละ 53.24 เห็นว่าได้แก้ไขโดยให้สมาชิกกลุ่มผู้นั้นสามารถสอบถามซักถามข้อสงสัยกับสมาชิกในกลุ่มที่รู้เรื่องได้ตลอดเวลา รองลงมาจำนวนร้อยละ 44.47 เห็นว่าได้แก้ไขโดยมีความเห็นว่าใช้วิธีให้เอกสาร หนังสือหรือวารสารเกี่ยวกับกลุ่มควบคุมคุณภาพให้สมาชิกศึกษาเอง จากการแก้ไขดังกล่าวครูจำนวนมาก คิดเป็นร้อยละ 75.79 เห็นว่าสมาชิกส่วนใหญ่มีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ยังมีครูจำนวนมาก คิดเป็นร้อยละ 76.33 เห็นว่าสมาชิกมีปัญหาในการเลือกใช้เทคนิคกลุ่มควบคุมคุณภาพให้ถูกต้องและเหมาะสมในแต่ละขั้นตอน

ครูจำนวนร้อยละ 52.10 เห็นว่าได้แก้ไขโดยขอคำปรึกษาจากผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญกลุ่ม
ควบคุมคุณภาพ รองลงมาจำนวนร้อยละ 47.90 เห็นว่าได้แก้ไขโดยวิธีศึกษาจากตำรา
วารสารและเอกสารเกี่ยวกับกลุ่มควบคุมคุณภาพ การแก้ไขเหล่านี้ครูจำนวนร้อยละ 48.50
เห็นว่าครูส่วนใหญ่สามารถใช้เทคนิคต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม รองลงมาจำนวน
ร้อยละ 45.00 เห็นว่าในบางปัญหาสมาชิกยังต้องขอคำปรึกษาและแนะนำในการเลือกใช้เทคนิค
และมีครูจำนวนมากคิดเป็นร้อยละ 72.90 เห็นว่ากลุ่มมีปัญหาการเลือกหัวข้อปัญหาที่จะมาทำ
กิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพ ครูจำนวนร้อยละ 52.10 เห็นว่าได้แก้ไขวิธีขอคำแนะนำ
จากผู้บริหารหรือคณะกรรมการบริหารกลุ่มควบคุมคุณภาพ รองลงมาจำนวนร้อยละ 47.90
เห็นว่าได้แก้ไขโดยวิธีศึกษาจากตัวอย่างกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพที่มีการทำมาแล้ว ผลของ
การแก้ไขครูจำนวนร้อยละ 48.50 เห็นว่าทำให้กลุ่มส่วนใหญ่สามารถเลือกหัวข้อปัญหาได้
ง่ายขึ้น รองลงมาจำนวนร้อยละ 45.00 มีความเห็นว่ายังต้องศึกษาหรืออบรมเพิ่มเติม

6. ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูต่อการดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพใน 3
ด้านคือ ด้านขวัญและกำลังใจ ด้านวิธีการทำงาน ด้านระบบราชการ

ผู้บริหารและครูมีความคิดเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับการดำเนินงานกลุ่มควบคุม
คุณภาพช่วยให้บุคลากรในโรงเรียนมีขวัญและกำลังใจดีขึ้น และกลุ่มควบคุมคุณภาพช่วยพัฒนา
วิธีการทำงานได้ รวมทั้งการดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพกับระบบราชการ โดยทั้งผู้บริหาร
และครูมีความคิดเห็นว่าเป็นด้วยในข้อกระทงทางบวกทุกข้ออันได้แก่ สมาชิกมีโอกาสแสดงออก
ซึ่งความคิดและความสามารถ ช่วยเพิ่มคุณภาพของงานและลดปัญหาต่างๆ ได้จึงทำให้มี
กำลังใจในการทำงาน ทั้งช่วยเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมกำหนดเป้าหมายที่มี
ผลกระทบต่องาน รวมทั้งมีส่วนร่วมทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีความสุขและมีชีวิตชีวา ช่วย
สร้างจิตสำนึกในการปรับปรุงคุณภาพงาน ทั้งยังเป็นการฝึกให้สมาชิกรู้จักการทำงานเป็นทีม
และประสานกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน นอกจากนั้นสมาชิกกลุ่มจะต้องมีความเสียสละจึงจะทำ
ให้กิจกรรมบรรลุวัตถุประสงค์ได้ และควรมีการสนับสนุนกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพในหน่วย
งานของตน และในข้อกระทงทางลบเกือบทุกข้อ ผู้บริหารและครูมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน
โดยผู้บริหารและครูมีความคิดเห็นว่าเป็นไม่แน่ใจในเรื่องการทำกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพก่อน

ข้างสูงฮากซิปซ้อนได้ผลซ้ำ การปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนถ้ามีนำกลุ่มควบคุมคุณภาพมาใช้จะเป็นการเพิ่มภาระงานขึ้นอีกและอาจทำให้หน่วยงานของตนประสบความสำเร็จสูงฮากมากขึ้น และในข้อกระทงทางลบบางข้อผู้บริหารและครุมีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่อง การทำกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพมีประโยชน์มากสำหรับผู้บริหารเท่านั้น ผู้บริหารมีความคิดเห็นว่าเป็นด้วย แต่ครุมีความคิดเห็นว่าเป็นไม่แน่ใจ และในเรื่องกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพใช้ได้ผลในธุรกิจเอกชนมากกว่างานราชการ ผู้บริหารมีความคิดเห็นว่าเป็นด้วย แต่ครุมีความคิดเห็นว่าเป็นไม่แน่ใจ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ มีผลการวิจัยซึ่งนำมาอภิปรายได้ดังนี้

ความคิดเห็นของผู้บริหารในการวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้บริหารเห็นว่าได้รับแรงจูงใจให้นำกลุ่มควบคุมคุณภาพมาใช้ในโรงเรียนเพราะว่าเป็นนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ และก่อนนำกลุ่มควบคุมคุณภาพมาใช้ผู้บริหารได้มีการเตรียมความพร้อมโดยการทำข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกลุ่มควบคุมคุณภาพของบุคลากรในโรงเรียน รวมทั้งมีการส่งบุคลากรในโรงเรียนเข้ารับการอบรมเมื่อนำกลุ่มควบคุมคุณภาพมาใช้แล้วผู้บริหาร ยังได้มีการกำหนดนโยบายให้มีการทำกลุ่มควบคุมคุณภาพทั้งโรงเรียน และกำหนดระเบียบเกี่ยวกับการใช้กลุ่มควบคุมคุณภาพในเรื่องในเรื่องเวลา การจัดตั้งและการส่งรายงาน มีการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์นอกจากนี้ยังให้มีการประกวดผลงานกลุ่มควบคุมคุณภาพในโรงเรียนและให้โอกาสในการส่งเข้าประกวดในระดับกลุ่มโรงเรียนและจังหวัด แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารในการวิจัยครั้งนี้ได้มีการเตรียมการในทุกเรื่อง เพื่อเป็นการตอบสนองต่อนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติเป็นหน่วยงานระดับสูงในการบังคับบัญชาโรงเรียนประถมศึกษาได้มีนโยบายต่างๆ มากมายที่มุ่งจะแก้ไขและพัฒนาการศึกษาให้เจริญก้าวหน้า เช่น นโยบายส่งเสริมและ

สนับสนุนการบริหารระบบคิวซี ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องนำนโยบายนี้มากำหนดเป็นนโยบายของหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติหรือวางแผนพัฒนาโรงเรียนให้สอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงานระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสกุชชี ฮาวะประภาช และ ดิน ปรัชญาพฤกษ์ (2529: 105) ว่าการนำคิวซีมาใช้ระบบราชการไทย ต้องมีการเตรียมพร้อมหลายประการ จะต้องมีการฝึกอบรมอย่างจริงจังโดยมุ่งให้เกิดความเข้าใจในแนวคิดและหลักของกิจกรรมคิวซีเป็นพื้นฐาน เพราะเมื่อเกิดความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้แล้วการตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธแนวคิดนี้คงทำได้ง่ายขึ้น ผู้วิจัยจึงใคร่เสนอแนะว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจะต้องเปิดอบรมกลุ่มควบคุมคุณภาพให้แก่ครูในสังกัดอย่างต่อเนื่อง เพราะการอบรมเป็นการเพิ่มพูนความรู้ที่ตัวหนึ่ง ผู้เข้าอบรมจะได้รับความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นประสบการณ์อย่างกว้างขวางระหว่างผู้เข้ารับการอบรมด้วยกัน ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมการใช้กลุ่มควบคุมคุณภาพในโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพและต่อเนื่องยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (ม.ป.ป. : 33) ได้เสนอขั้นตอนการเริ่มโครงการคิวซีว่า ขั้นแรกต้องสำรวจความจำเป็นของหน่วยงานเพื่อให้ทราบความต้องการของบุคลากรในหน่วยงาน ทำการสอบถามในเรื่องทัศนคติ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคิวซี

ผู้บริหารมีความคิดเห็นว่าผู้บริหารส่วนใหญ่ยังประสบปัญหาในเรื่องการทำให้กลุ่มควบคุมคุณภาพประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย และมีการตั้งกลุ่มควบคุมคุณภาพน้อย ผู้บริหารเห็นว่าได้แก้ไขโดยผู้บริหารให้คำแนะนำและเข้าร่วมประชุมวางแผนการทำงาน กิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพร่วมกับบุคลากรในโรงเรียน ซึ่งการแก้ไขส่งผลให้ครูมีความกระตือรือร้นในการทำกิจกรรมมากขึ้น และผลการทำงานกลุ่มควบคุมคุณภาพมีประสิทธิภาพดีขึ้น นับว่าผู้บริหารได้แก้ไขโดยการเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม ทำให้ครูหรือสมาชิกภายในกลุ่มเกิดขวัญและกำลังใจในการทำกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพ ส่งผลให้การดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพมีประสิทธิภาพดีขึ้น ซึ่งไปปฏิบัติตามข้อเสนอของสกุชชี ปันศิริ (2528: 176) ซึ่งทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยกำหนดความสำเร็จของกิจกรรมคิวซีในประเทศไทยว่าบทบาทของผู้บริหารระดับสูงในองค์กร นอกจากจะต้องให้การสนับสนุนและส่งเสริมแล้วยังต้องคอยกระตุ้นติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งตรงกับข้อเสนอแนะของ

สุภชัย ชาวประภาช และติน ปรัชญพฤกษ์ (2529:43) ว่าการทำกิจกรรมคือชื่ออย่างจริงจัง นั้นฝ่ายบริหารทั้งระดับสูงต้องพร้อมที่จะอุทิศเวลาเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภชัย ปั้นศิริ (2528:171) พบว่าบทบาทผู้บริหารระดับสูง นอกจากให้การสนับสนุนและส่งเสริมแล้วผู้บริหารยังต้องเข้าไปมีส่วนร่วม (Participation) กับกลุ่มคาวี ซึ่งสอดคล้องกับ Dr. Ishikawa ที่กล่าวว่าการเข้าร่วมของผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ เป็นหัวใจสำคัญที่จะนำมาซึ่งความสำเร็จ

ส่วนวิธีที่ผู้บริหารใช้จูงใจให้ครูสนใจกลุ่มควบคุมคุณภาพ และให้การส่งเสริมสนับสนุนการทำกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพ ผู้บริหารมีความคิดเห็นว่าผู้บริหารส่วนใหญ่ใช้วิธีชี้แจงให้ครูเห็นความสำคัญและประโยชน์ที่ได้จากการทำกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพ และทำความเข้าใจกับครูในเรื่องนโยบายและการสนับสนุนของผู้บริหาร ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ยังพบว่าผู้บริหารจำนวนมากมีความคิดเห็นว่าผู้บริหารใช้วิธีชี้แจงและทำความเข้าใจในการแก้ไขปัญหาการที่บุคลากรไม่ชอบรับวิธีการกลุ่มควบคุมคุณภาพ และมีครูจำนวนหนึ่งมีความคิดเห็นว่าในการแก้ปัญหาในเรื่องขาดความร่วมมือจากฝ่ายอื่นในการทำกิจกรรม ครูใช้วิธีชี้แจงให้เห็นผลดีในการกิจกรรมกลุ่มที่จะเกิดกับหน่วยงานและส่วนร่วม ซึ่งการแก้ไขโดยวิธีนี้ของผู้บริหารและครู ส่งผลให้บุคลากรมีความเข้าใจและให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมกลุ่มมากขึ้น และหน่วยงานให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทำกิจกรรมกลุ่ม จึงนับได้ว่าวิธีการนี้เป็นวิธีที่ดีในการเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างผู้บริหารและครูที่ทำกิจกรรมกลุ่ม ซึ่งการแก้ไขของผู้บริหารสอดคล้องกับความคิดเห็นของ เอกชัย กัสสุพันธ์ (2528:114) ว่าการที่บุคลากรจะร่วมมือรับเอากิจกรรมคาวีมาทำด้วยความเต็มใจเพียงไรขึ้นอยู่กับความเข้าใจเกี่ยวกับเจตนารมณ์ของผู้บริหาร จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารต้องจัดการอธิบายและแสดงให้บุคลากรเข้าใจเจตนารมณ์การนำกิจกรรมคาวีเข้ามาในโรงเรียนเพื่อพัฒนาการทำงานและกิจการของโรงเรียน เพื่อความก้าวหน้าร่วมกัน

ส่วนการแก้ไข้ปัญหาของครูพบว่า ครูส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าครูส่วนใหญ่มีปัญหาในเรื่องไม่เข้าใจวิธีการ ไม่เข้าใจขั้นตอน การเลือกหัวข้อปัญหา และการเลือกใช้เทคนิคกลุ่มควบคุมคุณภาพ ครูแก้ไข้ปัญหาเหล่านี้โดยการขอคำแนะนำจากผู้บริหาร คณะกรรมการบริหารกลุ่มควบคุมคุณภาพและบุคลากรที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในเรื่องกลุ่มควบคุมคุณภาพ และในการวิจัยครั้งนี้ผู้บริหารจำนวนมากเห็นว่าบุคลากรยังมีปัญหาการใช้เทคนิคกลุ่มควบคุม ผู้บริหารมีความเห็นว่าวิธีนี้เป็นวิธีหนึ่งที่ผู้บริหารใช้แก้ไข้ปัญหาที่กล่าวมาแล้ว โดยการตั้งครูหรือคณะครูที่ความรู้ในเรื่องกลุ่มควบคุมคุณภาพอย่างดีให้เป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำ และในการวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่คิดว่าตนเองมีความรู้ความเข้าใจไม่เพียงพอ นอกจากนี้ยังพบว่า การตั้งคณะกรรมการบริหารกลุ่มควบคุมคุณภาพมีแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการมีจำนวนใกล้เคียงกัน จึงนับได้ว่าการดำเนินงานของกลุ่มควบคุมคุณภาพต้องประสบปัญหา ด้วยผู้บริหารเมื่อมีความรู้ความเข้าใจไม่เพียงพอ ย่อมทำให้มีความเข้าใจในหลักการและการปฏิบัติไม่ลึกซึ้งพอ ทำให้ผู้บริหารให้ความร่วมมือและการสนับสนุนไม่เต็มที่ ซึ่งอาจทำให้ครูหรือสมาชิกภายในกลุ่มอาจได้รับคำแนะนำที่ไม่ถูกต้องและอาจได้รับหรือมีทัศนคติไม่ดีต่อกลุ่มควบคุมคุณภาพได้ แล้วจะทำให้เกิดปัญหาขึ้นในระยะยาว และในการวิจัยครั้งนี้พบว่าครูส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าสมาชิกภายในกลุ่มมีปัญหาในเรื่องความไม่เข้าใจขั้นตอน ไม่เข้าใจวิธีการการทำงานและปัญหาในการเลือกหัวข้อปัญหาและการเลือกใช้เทคนิค หน่วยงานระดับสูงตามลำดับอันได้แก่สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ และสำนักงานการประถมศึกษาประจำจังหวัดจะต้องมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ อันได้แก่ การสร้างวิทยากรให้เกิดมากที่เพียงพอกับความต้องการ พิจารณาการจัดสรรงบประมาณให้เหมาะสม เป็นต้น

ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพผู้บริหารและครูมีความเห็นแตกต่างกัน คือผู้บริหารมีความคิดเห็นว่า ไม่เห็นด้วยในเรื่องกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพ มีประโยชน์มากสำหรับผู้บริหารเท่านั้น ในขณะที่ครูมีความคิดเห็นว่า

ไม่แน่ใจ ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารทราบดีว่าการทำกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพ เป็นระบบการบริหารงานอย่างมีส่วนร่วม ผู้ที่ได้รับประโยชน์จึงเป็นของหน่วยงานและ บุคลากรทุกคน และอาจเป็นเพราะครุมีความเคยชินกับระบบการทำงานแบบเก่า คือ ระบบเบื่องบนสู่เบื้องล่างที่ผู้บังคับบัญชามีคำสั่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามระเบียบหรือ แนวปฏิบัติที่กำหนดขึ้น ซึ่งในการทำงานระบบนี้ผู้ใต้บังคับบัญชามีโอกาสเสนอที่จะแสดง ความคิดเห็นน้อยมาก หรือไม่เคยเลย ทำให้ครุยังไม่แน่ใจในบทบาทตนเองว่าควรปฏิบัติ ตนอย่างไร

ทั้งผู้บริหารและครุมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า เห็นด้วยว่าในปัจจุบันกลุ่ม ควบคุมคุณภาพในหน่วยงานทั้งผู้บริหารและครุเห็นด้วยว่าในปัจจุบันกลุ่มควบคุมคุณภาพใน หน่วยงานราชการกำลังได้รับความนิยมทำกันเป็นแพ้นั้น แล้วจะค่อย ๆ เสื่อมความนิยมใน ที่สุด อาจเป็นเพราะว่าการบริหารงานระบบควบคุมคุณภาพเป็นกระบวนการแก้ปัญหาหระ สะ ยาว และต้องใช้ความระมัดระวังในลูกโซ่ของฝ่ายบริหารกลุ่มควบคุมคุณภาพ ผู้นำ และ สมาชิกของกลุ่มควบคุมคุณภาพ ความสำเร็จขึ้นอยู่กับและเกี่ยวพันระหว่างกันทั้งหมด การ บริหารกลุ่มควบคุมคุณภาพไม่ได้เป็นวิธีการแก้ปัญหาอย่างง่าย ๆ และรวดเร็ว ที่จะเพิ่ม ประสิทธิภาพการผลิตและนำไปสู่ความสำเร็จ จึงต้องใช้เวลาพอสมควรและถ้าไม่ได้รับ การสนับสนุนจากผู้บริหารและหน่วยงานในระดับสูง ย่อมทำให้กลุ่มที่กิจกรรมประสบปัญหาได้ ทำให้กลุ่มเกิดความท้อถอยจนเลิกทำในที่สุด จึงจำเป็นที่หน่วยงาน ผู้บริหารทุกระดับต้อง ให้ความสนใจและหาทางแก้ไขอย่างจริงจัง รวมทั้งหาวิธีป้องกันมิให้ระบบกลุ่มควบคุม คุณภาพต้องประสบความล้มเหลวจนต้องล้มเลิกไปในที่สุด

ส่วนในเรื่องเกี่ยวกับกลุ่มควบคุมคุณภาพใช้ได้ผลในธุรกิจเอกชนมากกว่างาน ราชการนั้น ผู้บริหารและครุมีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยผู้บริหารมีความคิดเห็น ว่า เห็นด้วยว่ากลุ่มควบคุมคุณภาพใช้ได้ผลในธุรกิจเอกชนมากกว่างานราชการ อาจ เป็นเพราะผู้บริหารเห็นว่าระบบการทำงานในธุรกิจเอกชนเอื้อต่อการนำระบบกลุ่มควบคุม คุณภาพมาใช้ ผู้บริหารในภาคเอกชนสามารถตัดสินใจให้ความช่วยเหลือสนับสนุนกลุ่มได้

อย่างเต็มที่ เช่น ในเรื่องงบประมาณ เรื่องอัตรากำลัง ผลตอบแทนที่ให้กับกลุ่ม เป็นต้น ในขณะงานราชการมีขั้นตอนมากมายใช้เวลานานซึ่งอาจไม่ทันกับความต้องการของกลุ่มได้ ส่วนครุมีความคิดเห็นว่า ไม่แน่ใจว่ากลุ่มควบคุมคุณภาพใช้ได้ผลในธุรกิจเอกชนมากกว่างานราชการ อาจเป็นเพราะด้วยครุคิดว่าระบบกลุ่มควบคุมคุณภาพทำให้คนได้มีโอกาสในการเสนอความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการทำงานเป็นต้นซึ่งเป็นที่ดีกว่าการบริหารในระบบราชการแบบเก่า แต่ก็ยังไม่แน่ใจว่าผู้บริหารจะสนับสนุนหรือเปิดโอกาสให้ครุได้มีส่วนร่วม ทำให้ครุเกิดความไม่แน่ใจ

ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานในระดับสูง

1. ผู้บริหารในหน่วยงานระดับสูง นอกจากจะมีนโยบายให้มีการทำกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพแล้ว ต้องคอยกระตุ้นและติดตามประเมินผลการดำเนินงานของจังหวัด เพื่อให้ได้ทราบสภาพแท้จริงของการดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพ ทำให้การช่วยเหลือ การส่งเสริมและสนับสนุนจะได้ตรงกับสภาพปัญหาและความต้องการอย่างแท้จริง การประเมินติดตามผลจากหน่วยงานระดับสูงอย่างสม่ำเสมอจะทำให้หน่วยงานระดับล่างลงไปเกิดขวัญและกำลังใจ ทำให้การดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพบรรลุเป้าหมาย

2. ควรมีการหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง ทำหน้าที่ประสานงานกับจังหวัดต่างๆ เพื่อเป็นหน่วยกลางในการรับข้อมูลต่างๆ การติดตามประเมินผล และทำหน้าที่ส่งเสริม เช่น การสร้างผู้นำและผู้ประสานงานที่มีความรู้ ความสามารถ บุคลิกลักษณะดี มนุษยสัมพันธ์ ถ้าขาดความรู้เป็น ให้ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงดูแล ให้คำปรึกษาแนะนำในการแก้ปัญหาให้กลุ่มควบคุมคุณภาพในจังหวัดต่างๆ

3. งบประมาณเป็นปัจจัยที่สำคัญ จำเป็นและมีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการทำกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพหน่วยงานในระดับสูงควรจัดงบประมาณเฉพาะ เพื่อสนับสนุนการทำกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพให้มีการใช้ในโรงเรียนอย่างต่อเนื่องและจริงจังยิ่งขึ้น

4. ควรจัดโครงการฝึกอบรมแก่ผู้บริหารและครูต้องให้มีการฝึกอบรมอย่างจริงจัง โดยให้มุ่งให้เกิดความเข้าใจในแนวคิดและหลักกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพเป็นเบื้องต้น เมื่อเข้าใจและยอมรับในแนวความคิดและหลักกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพจะต้องจัดให้มีการอบรมฝึกปฏิบัติการเกี่ยวกับเทคนิคต่าง ๆ ที่จำเป็นในการทำกิจกรรมและการฝึกอบรมนี้ควรใช้ในการอบรมให้มากขึ้นประมาณ 4-5 วัน และมีการทบทวนเป็นระยะ ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการใช้เทคนิคที่ตรงกันตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารโรงเรียน

1. ก่อนนำกลุ่มควบคุมคุณภาพเข้าไปใช้ในโรงเรียน ผู้บริหารควรทำความเข้าใจในแนวคิดและหลักการของกลุ่มควบคุมคุณภาพให้ลึกซึ้ง พร้อมทั้งยอมรับในแนวคิดและหลักการนั้นด้วย และควรได้สำรวจความพร้อมของสภาพแวดล้อมและคณะภายในโรงเรียนเสียก่อน ถ้ายังไม่พร้อมควรจะมีการปูพื้นสิ่งเหล่านี้เสียก่อน เพราะการบริหารงานด้วยกลุ่มควบคุมคุณภาพจะไม่สำเร็จส่งได้ด้วยการตั้งกฎเกณฑ์ที่เข้มงวดเพื่อให้คณะครูปฏิบัติตาม แต่ต้องอาศัยความรู้สึกดี ๆ ที่มีต่อกันระหว่างผู้บริหารและครู จึงจะสามารถดึงเอาประสิทธิภาพสูงสุดของครูทุก ๆ คนออกมาได้
2. ผู้บริหารควรสนับสนุนให้ครูได้เข้ารับการอบรมกลุ่มควบคุมคุณภาพที่หน่วยงานต่างๆ จัดขึ้น
3. ผู้บริหารควรประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ เพื่อให้คณะครูได้รับทราบข่าวความเคลื่อนไหวในการทำกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพของโรงเรียนต่าง ๆ และในการประชุมทุกครั้งควรกำหนดเรื่องการทำกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพในวาระในการประชุมด้วย
4. ผู้บริหารควรบริหารเวลาให้มีประสิทธิภาพ เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเวลาที่มีการเสนอผลงานกลุ่มควบคุมคุณภาพ เพื่อให้เป็นกำลังใจให้กับครูที่ทำกิจกรรมและเสนอผลงาน อีกทั้งควรเปิดโอกาสให้ผู้ทำกิจกรรมใช้เวลาสำหรับทำกิจกรรมด้วย

5. ผู้บริหารต้องตระหนักตลอดเวลาว่า กิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพเป็นหนึ่งในหลายกิจกรรมที่ต้องนำมาใช้พร้อม ๆ กัน เพื่อปรับปรุงคุณภาพการทำงานของบุคลากรในโรงเรียน และต้องระลึกอยู่เสมอว่ากิจกรรมนี้เป็นกิจกรรมที่ต้องใช้ระยะเวลา ต้องรอคอยว่ากิจกรรมนี้จะประสบความสำเร็จหรือไม่ ประการสำคัญคือต้องทำกิจกรรมให้ต่อเนื่องและจริงจัง

ข้อเสนอแนะสำหรับครูผู้ปฏิบัติ

1. ครูผู้ปฏิบัติควรมีความกระตือรือร้น และอุทิศเวลาให้กับการทำกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพอย่างเต็มที่
2. ครูควรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอในการใช้เทคนิคกลุ่มควบคุมคุณภาพ เพื่อให้การจัดกิจกรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้อง
3. ครูควรตระหนักอยู่เสมอว่า การทำกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพเป็นงานในหน้าที่ที่ทุกคนจะต้องปฏิบัติ และให้การเอาใจใส่และสนใจเช่นเดียวกับงานอื่น ๆ
4. ครูควรปรับปรุงบุคลิกภาพของตนเองให้มีการกล้าพูด กล้าแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมและกล้าตัดสินใจโดยให้เหตุผล

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยหารูปแบบกลุ่มควบคุมคุณภาพที่เหมาะสม กับโรงเรียนต่างๆ โดยพิจารณาตามขนาดของโรงเรียน สภาพการบริหารและการดำเนินงาน เป็นต้น เพื่อให้โรงเรียนได้เลือกหารูปแบบที่เหมาะสมนำไปปฏิบัติให้การดำเนินงานกลุ่มควบคุมคุณภาพให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ควรศึกษาเจาะลึกถึงปัจจัยที่จะส่งผลให้โรงเรียนที่มีการนำกลุ่มควบคุมคุณภาพประสบผลสำเร็จ