

การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสถานศึกษาตามความคิดเห็น ของผู้บริหารและครูผู้สอนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

มัธยมศึกษาเขต 8

รัตนารณ์ รัชต์ว¹, นิมิตร มั่งมีทรัพย์²

^{1,2}การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง,

Email: Rattanaporn.ed25@gmail.com¹, Nimitrm@gmail.com²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนในสถานศึกษา 2) เปรียบเทียบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอนที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 จำนวน 454 คน เป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 113 คน และครูผู้สอนที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษา จำนวน 341 คน ที่ได้จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางของเครืชีและมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ ใช้ตำแหน่งหน้าที่เป็นฐาน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามชนิดประมาณค่า 5 ระดับ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และตรวจสอบค่าความแตกต่างด้วยการทดสอบค่าที

ผลการวิจัยพบว่า

1. การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การมุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้า การทำงานเป็นทีม การให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล การบริหารงานอย่างเป็นระบบ การเก็บข้อมูลและการใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์เพื่อการวิเคราะห์ปัญหา การค้นหาสาเหตุของปัญหา และการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง
2. ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสถานศึกษาทั้งในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร, ความคิดเห็นของผู้บริหารและครู

Total Quality Management in Schools Based on Opinions of Administrators and Teachers in Secondary Education Service Area Office 8

Rattanaorn Ruktua¹, Nimitr Mungmeesup²

^{1,2}Educational Administration under the Muban Chom Bueng Rajabhat University,

Email : Rattanaorn.ed25@gmail.com¹, Nimitrm@gmail.com²

Abstract

The purposes of this research are: 1) to study total quality management in schools based on the opinions of administrators and teachers, and 2) to compare the opinions of administrators and teachers about total quality management in schools under the secondary education service office area 8. 454 samples including 113 school administrators and 341 teachers are selected by stratified random sampling based on sample size table of Krejcie & Morgan. The instrument is a 5-rating scale questionnaire approved by expert with reliability or trial at .92. The statistics used for data analysis include percentage, mean, standard deviation and t – test. independent sample.

The research results are as follows:

1. The overall level of total quality management in schools based on the opinions of administrators and teachers is in high level. In terms of item analysis, the aspect with highest mean scores include the attention on customer care followed by teamwork, human resource, systematic administration, data collection and the application of scientific methods for problem analysis and investigation including continual job improvement, respectively.
2. The result of comparing the opinions of administrators and teachers about total quality management in schools in terms of the overall and item analysis discloses statistically significant different at .01.

Keywords : The Total Quality Management, Opinions of Administrators and Teachers

บทนำ

การเรียนรู้เป็นกระบวนการพัฒนาคนและสังคมทั้งนี้เพราะ การเรียนรู้เป็นผลจากปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเกิดเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553, หน้า 2) การจัดการศึกษาเป็นระบบ การจัดการเรียนรู้ให้มีคุณภาพที่อาศัยกลไกสำคัญคือ สถานศึกษาที่เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการศึกษาในระดับพื้นที่ในการพัฒนาคนและชุมชนในเชิงหลักการ ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคลากรหลักในการบริหารจัดการศึกษา โดยทำหน้าที่ควบคุมการดำเนินงานทุกระบบในสถานศึกษาให้ดำเนินไปอย่างมีคุณภาพมาตรฐานตามที่มีการกำหนดไว้เป็นบรรทัดฐาน สร้างการยอมรับดังนั้นสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องจัดให้มีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ เพื่อประกันความสำเร็จในการบริหารจัดการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องว่า ผู้เรียนทุกคนจะได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพจากสถานศึกษา เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาและตัวบ่งชี้ เพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานรอบที่สอง (พ.ศ. 2549 - 2553) ที่กำหนดในหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2544 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษา ซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพราะการประกันคุณภาพเป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งที่สามารถขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ มีคุณภาพตามมาตรฐาน (สำนักทดสอบทางการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2554, หน้า 2)

การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาทำให้เกิดการตื่นตัวด้านการดำเนินงานคุณภาพ ผู้บริหารสถานศึกษาต่างให้ความสำคัญในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) ซึ่งเป็นหลักการบริหารที่มีความหมายบูรณาการเข้ากับทุกส่วนขององค์กร เพื่อแก้ปัญหาสร้างคุณค่าเพิ่มการควบคุมต้นทุน การปรับโครงสร้างองค์การและมีคุณสมบัติต่อองค์กรอย่างมหาศาล การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) เป็นทางเลือกและแนวทางในการปฏิบัติเพื่อช่วยให้ธุรกิจได้เปรียบในการแข่งขันและก้าวไปข้างหน้า อีกทั้งการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) เป็นการจัดระบบและวินัยในการทำงานเพื่อป้องกันความผิดพลาดเสียหายและมุ่งสร้างคุณค่าในกระบวนการทำงานทุก ๆ ขั้นตอน โดยที่ทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วม ซึ่งจะทำให้เป็นปัจจัยสำคัญในการก้าวไปสู่ความเป็นเลิศในด้านการบริหารองค์กร

การวิจัยนี้ ได้นำหลักการการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของ บาวด์ ดีอบบินส์ และโฟว์เลอร์ (Bounds, Dobbins and Fowler, 1995) มีหลักการและองค์ประกอบในการดำเนินงานอยู่ 7 หลักการคือ 1) การมุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้า 2) การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง 3) การบริหาร งานอย่างเป็นระบบ 4) การค้นหาสาเหตุของปัญหา 5) การเก็บข้อมูลและการใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์เพื่อการวิเคราะห์ปัญหา 6) การให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล 7) การทำงานเป็นทีมมาใช้ในการทำงานเป็นวิถีทาง การบริหารจัดการที่มีคุณภาพเพื่อพัฒนาองค์กรในทุก ๆ ด้าน ทุก ๆ กิจกรรม และทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบและปรับปรุงคุณภาพองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ มีคุณภาพและยั่งยืนต่อไป

เนื่องจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาเขต 8 เป็นหน่วยงานขนาดใหญ่ซึ่งประกอบด้วยท้องที่จังหวัดราชบุรี และกาญจนบุรี มีสถานศึกษามัธยมศึกษา ทั้งหมด 55 สถานศึกษา โดยเป็นสถานศึกษาในจังหวัดราชบุรี จำนวน 26 สถานศึกษา และสถานศึกษาในจังหวัดกาญจนบุรี 29 สถานศึกษา (กลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8) แต่ละสถานศึกษาอยู่ในพื้นที่ที่แตกต่างกัน ทำให้การจัดการด้านคุณภาพของสถานศึกษาอาจจะไม่ทั่วถึง ซึ่งสังเกตได้จากผลการสอบ O-Net ในแต่ละปีของแต่ละโรงเรียนของเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 ที่มีผลแตกต่างกันค่อนข้างมาก ดังนั้นถ้าได้ใช้ระบบการทำงานแบบการบริหารทั้งทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) มาดำเนินกิจกรรมของสถานศึกษา จะทำให้ได้แนวทางในการปฏิบัติไปในทางเดียวกัน เพราะเป้าหมายการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง (พ.ศ. 2552 – 2561) มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา การเพิ่มโอกาสทางการศึกษาและการเรียนรู้ และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ทั้งนี้ เพื่อให้คนไทยได้เรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีคุณภาพ (สำนักทดสอบทางการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ, 2554)

การนำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) มาใช้เป็นแนวทางพัฒนาคนและคุณภาพการบริหารจัดการศึกษาในสถานศึกษาจำเป็นต้องเริ่มต้นจากการทำความเข้าใจกับความคิดและความเข้าใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องคือ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนว่ามีความคิดเห็นสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไรเสียก่อน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 8 ข้อมูลที่ได้จะเป็น

ประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาในสถานศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 8
2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 8

ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 8 ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้า รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภายในสังคมไทยและต่างประเทศ ดังนี้

เฟเกนบาม (Feigenbaum, Arman V, 1987 อ้างถึงใน อนันต์ เทียวต้อย, 2551, หน้า 30) ได้ให้ความหมายของการบริหารทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) ว่าเป็นระบบอันทรงประสิทธิภาพที่รวบรวมความพยายามของกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กรเพื่อพัฒนาคุณภาพ อนุรักษ์คุณภาพ และปรับปรุงคุณภาพ เพื่อทำให้เกิดการประหยัดมากที่สุดในการผลิตและการบริการ โดยยังคงรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน

จอห์น เอส โอ๊กแลนด์ (John S. Oakland, 1993 อ้างถึงใน เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2554, หน้า 13) ได้นิยามความหมายของการบริหารทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) ว่าเป็นแนวทางเพื่อปรับปรุงความสามารถในการแข่งขัน ประสิทธิภาพและความยืดหยุ่นขององค์กรทั้งหมด

เป็นวิธีการสำคัญในการวางแผนจัดการองค์กร
ทำความเข้าใจกิจกรรมแต่ละอย่าง และขึ้นอยู่กับ
แต่ละคนในแต่ละระดับ สำหรับการทำให้องค์กรมี
ประสิทธิภาพอย่างแท้จริงนั้น แต่ละส่วนขององค์กร
ต้องทำงานด้วยการอย่างเหมาะสม มุ่งไปสู่จุดหมาย
เดียวกัน รู้ว่าแต่ละคนแต่ละกิจกรรมมีผลกระทบ
ซึ่งกันและกัน ขจัดภาระต่าง ๆ ที่สิ้นเปลือง
โดยนำทุกคนมาสู่กระบวนการปรับปรุงคุณภาพ
เพื่อจะได้บรรลุผลในเวลาที่น่าพอใจ วิธีและเทคนิค
ที่ใช้สามารถนำไปใช้ได้ทั่วไป ไม่ว่าจะองค์กรใด
ต้องสร้างพื้นฐานอย่างรวดเร็ว โดยให้กลายเป็น
วิถีชีวิตสำหรับองค์กร

บาวด์ ด็อบบิ้นส์ และโฟว์เลอร์ (Bounds, Dobbins
and Fowler, 1995 p. 21) ได้ให้ความหมายของ
การบริหารทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management :
TQM) ไว้ 3 ประการคือ 1) Total หมายถึง ทุกคน
ในองค์กร 2) Quality บ่งบอกถึงวัตถุประสงค์ของ
องค์กรในการจัดหาสินค้าและบริการที่ตรงกับ
ความต้องการของลูกค้า และ 3) Management
คือการกระทำที่ผลักดันให้ทุกคนผลิตสินค้าและ
บริการที่มีคุณภาพ

Duncan, William L. (1995, p. 10) กล่าวว่า
การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality
Management : TQM) เป็นระบบที่ทำให้เกิด
การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของกระบวนการเพิ่ม
มูลค่าทุกระบวนที่ดำเนินอยู่ในองค์กร ลูกค้าจะ
เป็นผู้ตัดสินบนพื้นฐานแห่งความพึงพอใจของ
พวกเขาว่ามูลค่าเพิ่มนั้นมีจริงหรือไม่ ความมี
ส่วนร่วมของสมาชิกทุกคนในองค์กรในการปรับปรุง
ผลิตภัณฑ์ กระบวนการ การบริการ และวัฒนธรรม
องค์กร เป็นสิ่งที่ขาดเสียมิได้ใน Total Quality
Management : TQM วิธีการทั้งหลายที่ใช้ใน Total
Quality Management : TQM ได้รับการพัฒนา
โดยผู้นำด้านการบริหารคุณภาพรุ่นแรก ๆ อาทิ
เดมมิง, โฟเกนบาม, อิชิคาวะ และ จูรัน”

โรเบิร์ต คริตเนอร์ (Robert Kreiter, 1995,
p. 110) ให้ความหมายของการบริหารคุณภาพทั่ว
ทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM)
ว่าเป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กร (Organizational
Culture) ที่ยึดมั่นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องใน
ด้านทักษะ ทีมงาน กระบวนการคุณภาพของ
สินค้าและบริการ ตลอดจนความพึงพอใจของ
ลูกค้า

คาโอริ อิชิคาวา (kaoru Ishikawa, 2000
อ้างถึงใน เรื่องวิทยุ เกษสุวรรณ, 2554, หน้า 15)
ได้ให้นิยามของการบริหารทั่วทั้งองค์กร (Total
Quality Management : TQM) ว่าการจัดการ
คุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management
: TQM) มีพื้นฐานอยู่ที่หลักการปรับปรุงสินค้าและ
การบริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะทำให้
ลูกค้าได้รับความพึงพอใจอยู่ตลอด โดยสนใจเรื่อง
คุณภาพ ค่าใช้จ่าย การส่งมอบสินค้าและการบริการ

อนันต์ เดียวต้อย (2551, หน้า 49) สรุปหลัก
การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality
Management : TQM) ไว้ว่าเป็นแนวคิดการบริหาร
คุณภาพที่เน้นการแก้ปัญหาที่สาเหตุ มุ่งให้ทุกคน
ในองค์กรทำตามหน้าที่ตามความรับผิดชอบ
โดยการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง
ให้อาศัยเครื่องมือการบริหารระบบคุณภาพ
เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและต้องมี
วิสัยทัศน์องค์กรอย่างชัดเจน

วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2543, หน้า 59)
ได้ให้ความหมายของการบริหารคุณภาพทั่วทั้ง
องค์กร (Total Quality Management : TQM) ว่าคือ
ปรัชญาแห่งชีวิตขององค์กรธุรกิจ เป็นระบบ
บริหารที่พนักงานทุกระดับตั้งแต่ระดับสูงสุดถึง
ระดับล่างสุดในทุกฝ่าย ทุกแผนก ในทุกขั้นตอน
การผลิต ดำเนินกิจกรรมรวมกลุ่มปรับปรุง
คุณภาพของสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง โดย
ใช้วิธีคิดและวิธีการอย่างเป็นระบบ แบบ PDCA

มาตรฐานสากล ISO 8402 : 1994 (วิฑูรย์ สิมะโชติ, 2544, หน้า 135 อ้างถึงใน ระพีพันธุ์ นนทะแสน, 2558, หน้า 8) ได้ให้คำจำกัดความว่า Total Quality Management : TQM คือ แนวทางในการบริหารของที่มุ่งเน้นเรื่องคุณภาพ โดยสมาชิกทุกคนขององค์กรมีส่วนร่วมและมุ่งหมายผลกำไรในระยะยาวด้วยการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า รวมทั้งการสร้างผลประโยชน์แก่มูลนิธิสมาชิกขององค์กรและแก่สังคมด้วย

ณัฐพันธ์ เจริญนันท และคณะ (2545) ได้กล่าวว่า การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) หมายถึง วัฒนธรรมองค์กรที่สมาชิกทุกคนต่างให้ความสำคัญ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งที่ตอบสนองความต้องการและสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้า

ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ ออยุธยา (2550, หน้า 174) กล่าวว่า การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) เป็นระบบการบริหารที่สามารถก่อให้เกิดคุณภาพในการดำเนินงานได้ทั่วทุกด้านในการดำเนินทั้งองค์กร โดยมีหลักการสำคัญ คือ มุ่งสร้างคุณภาพก่อน นั่นคือการพยายามทุกวิถีทางที่จะส่งมอบสินค้าหรือบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ามากที่สุด เน้นการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคนทุกระดับในรูปแบบที่แสดงถึงความสามารถทางทักษะและเทคโนโลยีในการทำงาน ให้ความสำคัญกับกระบวนการและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ระพีพันธุ์ นนทะแสน (2558, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) ว่า หมายถึง การบริหารที่มีคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับการทำงานที่เป็นวัฒนธรรมขององค์กร เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรที่ทุกหน่วยงานในองค์กร สมาชิกทุกคนต่างให้ความสำคัญ มีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพและการบริหาร เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

และเป็นระบบ โดยคำนึงถึงคุณภาพงานความสามารถในการปฏิบัติงานการพัฒนาคุณภาพการบริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้าและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

จากการศึกษาความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) เป็นระบบการบริหารที่มีกระบวนการที่มุ่งตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยต้องได้รับความร่วมมือจากทุกคนทุกฝ่ายทุกระดับชั้นในองค์กร เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างเป็นระบบและมุ่งสร้างคุณภาพของสินค้าและบริการ

ระพีพันธุ์ นนทะแสน (2558, บทคัดย่อ) ผลการศึกษาพบว่า การบริหารศูนย์วิทยบริการศาลยุติธรรมด้วยหลักการบริหารคุณภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก สูงสุดด้านการมุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้า (ผู้ให้บริการ) รองลงมา ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ด้านการบริหารงานอย่างเป็นระบบ และมีความคิดเห็นระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการเก็บข้อมูลและใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์เพื่อวิเคราะห์ ปัญหา ด้านการให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล และด้านการค้นหาสาเหตุของปัญหา ตามลำดับ ประสิทธิภาพการบริหารศูนย์วิทยบริการศาลยุติธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารศูนย์วิทยบริการศาลยุติธรรม แตกต่างกัน และแนวทาง การพัฒนา การบริหารศูนย์วิทยบริการศาลยุติธรรมด้วยหลักการบริหารคุณภาพโดยรวม ควรมุ่งเน้น ความสำคัญของลูกค้า (ผู้ให้บริการ) ให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล การทำงานเป็นทีมส่งเสริมให้ พนักงานเกิดการเรียนรู้สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพให้ความสำคัญกับการศึกษาเพื่อพัฒนาการให้บริการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการจัด ฝึกอบรม การสอนงาน ในหน่วยงานส่งเสริมการเจริญเติบโต

ของเจ้าหน้าที่ และกระจายอำนาจการบริหารเพื่อ
ง่ายต่อการตัดสินใจ

วิชญพงษ์ ทองพวง (2556, บทคัดย่อ) จาก
การวิจัยเรื่อง องค์ประกอบการบริหารคุณภาพ
ทั่วทั้งองค์กรของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย
ผลการวิจัย พบว่า 1) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ
เชิงสำรวจ พบว่า องค์ประกอบการบริหารคุณภาพ
ทั่วทั้งองค์กรของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย
ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ 1.1 การนำองค์กรของ
ผู้บริหาร 1.2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ 1.3 การให้
ความสำคัญกับผู้บริหาร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1.4 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ 1.5 การจัดการ
เทคโนโลยี นวัตกรรม และองค์ความรู้ 1.6 การจัดการ
ระบบและกระบวนการ 1.7 การประเมินผลการดำเนินงาน
และ 1.8 การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง
2) ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโครงสร้าง
เชิงองค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร
ของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทยกับข้อมูล
เชิงประจักษ์ พบว่า ค่าวัดระดับความกลมกลืน
คือ Chi-square (X^2) = 593.060, df = 678, X^2/df
(CMIN/DF) = .875, RMR = .018, RMSEA =
.000, GFI = .902, AGFI = .837, TLI=1.00 และ
CFI = 1.00 แสดงว่าโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบ
การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของมหาวิทยาลัย
เอกชนในประเทศไทยเชิงยืนยันลำดับที่สองมี
ความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ 3) องค์ประกอบ
การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของมหาวิทยาลัย
เอกชนในประเทศไทย ทั้ง 8 ด้าน มีความถูกต้อง
และครอบคลุมมีประโยชน์มีความเป็นไปได้ใน
การนำไปใช้และมีความเหมาะสมสอดคล้องกับ
แนวคิดทฤษฎีของการวิจัย

อนันต์ เตียวย้อย (2551, บทคัดย่อ) ได้วิจัย
เรื่อง รูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จใน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ผลการวิจัยพบว่า
องค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จใน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลมี 7 องค์ประกอบ

คือ 1) การให้ความสำคัญของผู้รับบริการ 2) ผู้บริหาร
มีภาวะผู้นำในองค์กร 3) เทคนิคและเครื่องมือการบริหาร
คุณภาพ 4) ธรรมชาติของผู้บริหาร 5) การใช้
องค์กรเป็นคู่แข่ง 6) การสร้างคุณภาพชีวิต
บุคลากร 7) การบริหารงานอย่างต่อเนื่อง

เอกวิมา ชาติรอดิเรก (2548, บทคัดย่อ) ได้วิจัย
เรื่อง การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total
Quality Management : TQM) ตามความคิดเห็น
ของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่
ปฏิบัติงานในส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 2.2
ผลการศึกษาพบว่า พนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด
(มหาชน) มีความเห็นต่อการจัดการ คุณภาพทั่วทั้ง
องค์กร (Total Quality Management : TQM) ทั้ง
8 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า ด้านการปรับปรุง
กระบวนการ ด้านทุกคนมีส่วนร่วมในองค์การ
ด้านการบริหารด้วยข้อเท็จจริง ด้านการระดมสมอง
ด้านการให้ความสำคัญต่อกระบวนการและป้องกัน
การเกิดซ้ำการใช้การวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อกำหนด
ความสูญเสียจากคุณภาพโดยใช้ข้อเท็จจริง และ
การให้ความรู้และการฝึกอบรมทางด้าน คุณภาพ
โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้าน
การมุ่งเน้นที่ลูกค้า ด้านการปรับปรุงกระบวนการ
และด้านการให้ความรู้และการฝึกอบรมทางด้าน
คุณภาพมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด
ยังพบอีกว่าด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าโดยรวมและ
รายข้อทุกข้อมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด

ซิกค์ ฮาร์รี แรมพา (Rampa, 2005, abstract
อ้างถึงใน อนันต์ เตียวย้อย, 2550, หน้า 115) วิจัยเรื่อง
ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารคุณภาพโดยรวม
(Total Quality Management : TQM) และ
การปรับปรุงพัฒนาสถานศึกษา (แอฟริกาใต้) จาก
การศึกษาพบว่า ได้ข้อสรุปรูปแบบการบูรณาการ
ของทีคิวเอ็มในการปรับตัวของสถานศึกษา บริบท
ความต้องการ จุดแข็ง จุดอ่อน ผลลัพธ์ของ
โครงการ งานวิจัยจะให้องค์ความรู้ใหม่ในการพัฒนา
แบบบูรณาการในแอฟริกาใต้

เมอร์รานานี (Mehrabani, 1999 อ้างถึงใน ระพีพันธ์ นนทะแสน, 2558, หน้า 36) ศึกษาเกี่ยวกับการใช้หลักการบริหารคุณภาพโดยรวมของผู้จัดการ/ผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า ผู้จัดการ/ผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสหรัฐอเมริกามีความเห็นว่าการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าและการยอมรับร่วมกัน คือ หลักการสำคัญที่สุด หลักการบริหารคุณภาพโดยรวมมีส่วนมากต่อการสร้างทีมงาน ขวัญกำลังใจ ความพอใจในงาน และการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การให้ความพอใจแก่ลูกค้า และการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องคือปัจจัยหลักที่สามารถส่งเสริมและทำลายวัฒนธรรมแห่งการบริหารคุณภาพได้

Binkly (1997) ศึกษาเรื่อง “Implementing Total Quality Management Philosophy in An Elementary School” โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า การเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ การแบ่งหน้าที่การทำงานเป็นทีม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การติดต่อสื่อสาร การได้รับการสนับสนุนจากผู้ปกครอง ในการจัดสภาพแวดล้อมการเรียนการสอนให้กับนักเรียน ที่สำคัญผู้บริหารต้องเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง ในส่วนของโรงเรียนต้องสร้างความเชื่อมั่นในผลผลิตให้แก่ ผู้ปกครองและชุมชน ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญในการบริหารแบบมุ่งคุณภาพในสถานศึกษา

Byrd. (1999) ศึกษาเรื่อง “Total Quality Management Implementation in Three Community College Libraries and /or Learning Resources Centers” การปฏิบัติงานของการบริหารแบบมุ่งคุณภาพ ทั้งองค์การในวิทยาลัยสามแห่งผลการวิจัยสรุปว่า การบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ เป็นการเน้น การบริการลูกค้า การจัดโครงสร้างองค์การใหม่ การทำงานเป็นทีมและการใช้เทคโนโลยีในการบริหาร

Sharma, Bishnu (2005) ศึกษาวิจัยเรื่อง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการเดินทางสู่

การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อศึกษาคุณลักษณะ วัฒนธรรมองค์การ และการบริหารจัดการกับการดำเนินงานในส่วนงานท้องถิ่นของภาครัฐเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือ Denison Organization Culture Survey (DOCS) พบว่า การมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม และการเรียนรู้ขององค์การมีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงาน คุณภาพการให้บริการ และการพัฒนาทักษะของพนักงานคุณภาพการให้บริการ และการพัฒนาทักษะของพนักงาน

Mankins, Michael C., Steele, Richard (2006) ศึกษาวิจัยเรื่อง Stop Making Plans; Start Making Decision เพื่อศึกษาการพัฒนาปรับปรุงแผนระยะยาว และประสิทธิภาพของกระบวนการวางแผนสำหรับการตัดสินใจทางกลยุทธ์ด้วยการสำรวจผู้นำระดับสูงจำนวน 156 คน จากองค์กรทั่วโลกที่มียอดขายตั้งแต่ 1 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ พบว่า การตัดสินใจทางกลยุทธ์ที่สำคัญสำคัญจะเกิดขึ้นตลอดทั้งปีและเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อกำหนดรูปแบบการวางกลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (Reactive Strategy) แต่ระยะเวลาของการวางแผนกลยุทธ์มีความไม่เหมาะสม ส่วนใหญ่ การวางแผนกลยุทธ์เป็นประเพณีปฏิบัติที่ต้องปฏิบัติกันเป็นประจำทุกทุกปีโดยการกระทำปีละกลยุทธ์ ไม่ใช่ความสัมพันธ์ทางบวกกับผลลัพธ์ทางธุรกิจ

Nwokah N. Gladson & Maclayton, W. Darego. (2006) ศึกษาวิจัยเรื่อง Customer-focus and Business Performance: The Study of Food and Beverages Organizations in Nigeria เพื่อประเมินผลกระทบจากการมุ่งเน้นลูกค้ามีผลต่อผลการดำเนินงานใช้วิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพด้วยการสำรวจสอบสามเส้า (Triangulation Methodology) พบว่าการมุ่งเน้นลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ทางธุรกิจในอุตสาหกรรมอาหารในไนจีเรีย เนื่องจากนโยบายรัฐบาลการพัฒนาผลิตภัณฑ์และนวัตกรรม

Sherr and Teeter (2008) ศึกษาเรื่อง Total Quality Management in Higher Education ทำการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา 220 แห่งในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การมาประยุกต์ใช้ต้องคำนึงถึง คือ 1) การสร้างความพึงพอใจให้เกิดกับลูกค้าทั้งภายใน คือ บุคลากร ฝ่ายงานต่าง ๆ ลูกค้าภายนอก หมายถึง นักศึกษาและผู้ให้บริการงานวิชาการ 2) การดำเนินการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบในด้านต่าง ๆ อย่างมีเป้าหมายและชัดเจนตามแนวทางการบริหารคุณภาพทั้งองค์การโดยยึดรูปแบบและการนำวิธีการ PDCA เข้ามาใช้ 3) การบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง 4) การมองการไกล กำหนดทิศทาง การให้ความสำคัญต่อลูกค้า อันจะส่งผลต่อการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น และ 5) พันธะผูกพัน การบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์การ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารระดับสูงจะต้องตัดสินใจและกำหนดนโยบาย และมั่นใจว่าการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ เป็นการนำมาซึ่งคุณภาพและพัฒนาให้เกิดสิ่งที่ดีกว่าในอนาคตขององค์การ

Sit, Wen-Yi., Ooi, Keng-Boon., Lin, Binshan., & Chon, Alain Yee-Loong (2009) ศึกษาวิจัยเรื่อง TQM and Customer Satisfaction in Malaysia's Service Sector เพื่อสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทั่วทั้งองค์การสู่การปฏิบัติและความพึงพอใจของลูกค้าโดยเก็บข้อมูลจากผู้จัดการในอุตสาหกรรมบริการประเทศมาเลเซียจำนวน 140 คน โดยใช้การวิเคราะห์โครงสร้างพบว่าการนำ TQM สู่การปฏิบัติ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การเน้นลูกค้า การวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารและการเน้นทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการให้บริการของประเทศมาเลเซียมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่องการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 8 เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยกำหนดให้ผู้ให้ข้อมูลเป็นหน่วยของการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอน ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 ในปีการศึกษา 2560 จำนวน 3,073 คน จำแนกเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 156 คน ครูผู้สอน 2,917 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 ในปีการศึกษา 2560 จำนวน 454 คน จำแนกเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 113 คน ครูผู้สอน 341 คน ที่ได้จากการที่ได้จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครย์ซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ($\alpha = .05$) และทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยใช้ตำแหน่งหน้าที่เป็นฐานในการสุ่ม

2. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ ตำแหน่งหน้าที่ประกอบด้วย

- 1) ผู้บริหารสถานศึกษา
- 2) ครูผู้สอน

ตัวแปรตาม คือ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การในสถานศึกษา ผู้วิจัยประยุกต์แนวคิดของบาวด์, ด็อบบินส์ และโฟว์เลอร์ (Bounds, Dobbins and Fowler, 1955 อ้างถึงใน ระพีพันธ์ นนทะเสน, 2558, หน้า 22) ดังนี้

- 1) การมุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้า

- 2) การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง
- 3) การบริหารงานอย่างเป็นระบบ
- 4) การค้นหาสาเหตุของปัญหา
- 5) การเก็บข้อมูลและการใช้วิธีการทาง

วิทยาศาสตร์เพื่อการวิเคราะห์ปัญหา

- 6) การให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล
- 7) การทำงานเป็นทีม

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งข้อคำถาม ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา ตำแหน่ง ลักษณะคำตอบแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ ทั้งทั้งองค์กร (Total Quality management : TQM) 7 หลัก ซึ่งใช้หลักการของ บาวด์, ด็อบบินส์ และ โฟว์เลอร์ (Bounds, Dobbins and Fowler, 1995 อ้างถึงใน ระพีพันธ์ นนทะแสน, 2558, หน้า 22) คือ การมุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้า การปรับปรุง งานอย่างต่อเนื่อง การบริหารงานอย่างเป็นระบบ การค้นหาสาเหตุของปัญหา การเก็บข้อมูลและการ ใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์เพื่อการวิเคราะห์ ปัญหาการให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล และการทำงานเป็นทีม ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ได้แก่ ระดับ ความคิดเห็นมากที่สุด ระดับความคิดเห็นมาก ระดับความคิดเห็นปานกลาง ระดับความคิดเห็นน้อย และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นแบบสอบถาม ปลายเปิด (open ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์ เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยจากสำนักงาน

บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง เสนอต่อผู้อำนวยการสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 8 เพื่อขอ อนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

4.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามส่งให้สถานศึกษา โดยส่งที่ช่องรับหนังสือของสถานศึกษาในสำนักงาน พื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 8 พร้อมสำเนา หนังสือสำนักงานบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ หมู่บ้านจอมบึงที่ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวม ข้อมูลเพื่อทำวิจัย โดยมีหนังสือระบุวันที่ที่ขอรับ แบบสอบถามพร้อมแจ้งว่าให้ส่งกลับมายังผู้วิจัย โดยมีที่อยู่แจ้งให้ชัดเจน พร้อมแนบของติดแสตมป์ ไปพร้อมกับซองแบบสอบถาม

4.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจให้ คะแนนและทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตาม ประเด็นในการวิเคราะห์ดังนี้

5.1 ข้อมูลและสถานภาพของผู้ตอบ แบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) และนำเสนอในรูปตาราง ประกอบความเรียง

5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั้งทั้งของผู้บริหารสถานศึกษา และครู ใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

5.3 การทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นที่ความแตกต่างของตัวแปรอิสระโดย การทดสอบค่า t - test independent sample

5.4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ซึ่งเป็นแบบสอบถาม ปลายเปิด (open ended) ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมข้อมูล ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

ผลการวิจัย

1. การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนในสถานศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการมุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้า ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล ด้านการบริหารงานอย่างเป็นระบบ ด้านการเก็บข้อมูลและการใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์เพื่อการวิเคราะห์ปัญหา ด้านการค้นหาสาเหตุของปัญหาและด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

2. ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนในสถานศึกษามีความคิดเห็นต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสถานศึกษาในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

1. จากการวิจัยที่พบว่า การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหาร และครูผู้สอนในสถานศึกษาในด้านการมุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่นนั้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน ตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากที่สุด ทั้งนี้การมุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้าต้องเกิดจากการสร้างความมั่นใจและไว้วางใจให้กับลูกค้า หรือผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจในความสะดวกรวดเร็ว โดยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน มีการค้นหาวิธีใหม่ ๆ เพื่อจูงใจลูกค้าและบริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรให้ตรงต่อความต้องการของลูกค้า สอดคล้องกับ Strategic Trusts Center (2010) การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอน เทคนิคการสอนและประสบการณ์ของครูผู้สอนเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพึงพอใจแก่

ลูกค้าซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพ สอดคล้องกับ Jane C. Linder, Jeffrey D. Brooks (2004) กล่าวว่า องค์กรสมรรถสูงซึ่งมีคุณลักษณะ 6 ประการ คือ (1) มุ่งเน้นที่ผู้รับบริการ (2) เน้นที่ผลผลิตและผลลัพธ์ (3) สามารถชี้แจงและรับผิดชอบ (4) มีความคิดสร้างสรรค์และความยืดหยุ่น (5) พร้อมที่จะทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น (6) มีความมุ่งมั่นและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ระพีพันธ์ นนทะแสน (2558) ได้วิจัยเกี่ยวกับเรื่องการบริหารศูนย์วิทยบริการ ศาสนาพุทธธรรมด้วยหลักการบริหารคุณภาพโดยรวม ผลการวิจัยพบว่า การมุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้าอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ การให้บริการที่มีความรวดเร็ว ทันสมัย มีบุคลากรที่มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพเป็นกันเอง แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และทำให้ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด สอดคล้องกับ เอกวิธนา ธาตรีอดิเรก (2548) ได้วิจัยเรื่อง การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ตามความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 2.2 ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าโดยรวมและรายข้อทุกข้อมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. จากการวิจัยที่พบว่า การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหาร และครูผู้สอนในสถานศึกษาด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น นั้นทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรในสถานศึกษาเห็นว่าฝ่ายบริหารไม่ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากฝ่ายบริหารไม่มีการติดตามตรวจสอบ ประเมินผลการงานและให้ความผิดพลาด มีการพัฒนาการดำเนินงานที่เรียบง่ายแต่ให้ผลลัพธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับ Dessinger & Moseley (2004) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเน้นการเปลี่ยนแปลง การบริการหรือผลผลิตที่ดีที่สุดเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการมากที่สุด ทำให้การวางแผนเป้าหมายมีความชัดเจน มีการใช้ข้อมูลในการปฏิบัติงานและตัดสินใจที่อยู่บนพื้นฐานของข้อมูลและเหตุผลใน

การบริหารงานในการจัดการคุณภาพโดยรวม Shipe (1998) กล่าวว่า การจัดการคุณภาพโดยรวมจะเกี่ยวข้องกับการวางแผนการสนับสนุนจากผู้บริหาร การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ อีกทั้งการให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อการจัดการคุณภาพโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับ มัลลิกา ต้นสอน (2544, หน้า 10 - 13) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารไม่สามารถปล่อยให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างไร้ทิศทาง แต่จะต้องบริหารงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติหรือที่เรียกว่า “กระบวนการทางการจัดการ (management process)” ซึ่งประกอบด้วยหน้าที่ทางการจัดการ (management functions) หรืองานที่ผู้จัดการทุกคนจะต้องปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินงานในองค์กรหรือหน่วยงานเป็นไปอย่างราบรื่นและตรงเป้าหมาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุรินทร์ สันติสาสน์ (2558) ได้วิจัยเรื่องประสิทธิภาพของการนำแนวคิด TQM ไปปฏิบัติในโรงงานอุตสาหกรรมหล่อหลอมเหล็กของไทย ซึ่งผลการวิจัยพบว่าการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของโรงงานหล่อหลอมเหล็กของไทยที่ระดับ .631 โดยค่า Significance เท่ากับ 0.00 แสดงว่าการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของโรงงานหล่อหลอมเหล็กของไทยซึ่งเป็นตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. จากการวิจัยที่พบว่า ความคิดเห็นต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสถานศึกษาของผู้บริหารและครูผู้สอนในสถานศึกษาแตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหาร และครูผู้สอน มีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันในปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติในมาตรฐานเดียวกันให้ครบทุกด้าน มีสถานภาพที่แตกต่างกัน และยังไม่มี ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรที่ชัดเจน

สถานศึกษายังไม่ได้นำหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้เป็นรูปธรรม อีกทั้งประสบการณ์การทำงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ ที่แตกต่างกัน จึงทำให้เกิดความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ รัตนา สุภาศาสตร์ และนิเวศ จิระวิชัย (2557) ได้วิจัยเรื่อง การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ตามความคิดเห็นของพนักงานบริษัท เซ็นทรัลพัฒนาชลบุรี จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทั่วทั้งองค์กรกับตำแหน่งงาน พบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันทุกด้าน จึงสรุปได้ว่าตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับเดือนใจ อ่อนสำอาง (2548) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) มาประยุกต์ใช้ในองค์กร กรณีศึกษา: บริษัท พร็อพเพอร์ตี้ อินเทอร์เน็ต เซ็นแนล คอร์ปอเรชั่น จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศระดับการศึกษาและอายุงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในด้าน การให้ความสำคัญกับลูกค้า การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนควรให้ความสำคัญกับการสร้างคุณภาพการจัดการศึกษาด้วยการนำระบบคุณภาพการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรหรือ TQM มาใช้สนับสนุนงานการประกันคุณภาพอย่างจริงจังโดยเฉพาะด้านการเก็บข้อมูลและการใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์เพื่อการวิเคราะห์ปัญหาด้านการค้นหาคำตอบของปัญหาและด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพราะการวิจัยนี้พบว่าสถานศึกษามีการดำเนินกิจกรรมงานทั้ง

สามด้านดังกล่าวมีน้อยกว่ากิจกรรมงานด้านอื่น ดังนั้นควรมีการดำเนินงานให้มากขึ้น

2. ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนควรให้ความสำคัญกับการสร้างคุณภาพการจัดการศึกษาด้วยการนำระบบคุณภาพการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรหรือ TQM มาใช้สนับสนุนงานการประกันคุณภาพอย่างจริงจังโดยร่วมมือกันทำความเข้าใจและวางแผนดำเนินการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาทั่วทั้งสถานศึกษาอย่างมีส่วนร่วมในลักษณะ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ ปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง ทั้งนี้เพราะ ผลการวิจัยนี้พบว่าผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบคุณภาพการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรหรือ TQM แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับสภาพปัญหาอุปสรรคในการนำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรไปใช้ในการบริหารคุณภาพในงานด้านต่าง ๆ ของการบริหารจัดการศึกษาในสถานศึกษา
2. ควรมีการวิจัยองค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการศึกษาในสถานศึกษา
3. ควรมีการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของระบบคุณภาพทั่วทั้งองค์กรที่ส่งเสริมผลสัมฤทธิ์และหรือคุณภาพผู้เรียน

เอกสารอ้างอิง

วิชญ์พงษ์ ทองพวง. (2556). *องค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
ณัฐพันธ์ เจริญนันท และคณะ. (2545). *TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เนท.

เตือนใจ อ่อนสำอาจ. (2548). *ปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) มาประยุกต์ใช้ในองค์กร*. กรณีศึกษา : บริษัท ฟรีโซ อินเตอร์ เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น จำกัด. วิทยาศาสตร์บัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
บุรินทร์ สันติสาสน์. (2558). *ประสิทธิภาพการนำแนวคิด TQM ไปปฏิบัติในโรงงานอุตสาหกรรมหล่อหลอมเหล็กของไทย*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม.
มัลลิกา ต้นสอน. (2544). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เนท.
ระพีพันธ์ นนทะแสน. (2558). *การบริหารศูนย์วิทยบริการศาลยุติธรรมด้วยหลักการบริหารคุณภาพโดยรวม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
รัตน สุภาศาสตร์ และนิเวศ จิระวิชิตชัย. (2557). *การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ตามความคิดเห็นของพนักงานบริษัท เซ็นทรัลพัฒนาชลบุรี จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2554). *การจัดการคุณภาพ : จาก TQC ถึง TQM, ISO 9000 และการประกันคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2543). *TQM Living Handbook Anececutive Summary* กรุงเทพฯ: โทเร็นเตอร์เนชั่นแนลเทรดดิ้ง.
ศิริพงศ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา. (2550). *การบริหารคุณภาพ*. เชียงใหม่: ธนุพรันต์.
สำนักงานปลัดกระทรวง. (2553). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3)*. กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวง.

- สำนักทดสอบทางการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2554). *แนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.
- อนันต์ เตียวต้อย. (2551). *รูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล. วิทยานิพนธ์ดุสิตุณีนิพนธ์การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร*.
- เอกวิณา ชาติรื้อติเรก. (2548). *การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ตามความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 22 วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา*.
- Binkly, D. K. (1997). "Implementing Total Quality Management Philosophy in An Elementary School." *Dissertation Abstracts International*. 58(05), 1590.
- Bounds, G.M., Dobbins, G., & Fowler, O.S. (1995). *Management : a total quality perspective*. (1 st Edition.). Better World Books: West (Reno, NV, U.S.A.).
- Byrd, T. S. (1999). "Total Quality Management Implementation in Three Community College Libraries and /or Learning Resources Centers," *Dissertation Abstracts International*. 59(07), 2378.
- Dessinger, J., & Moseley, L. (2004). *Confirmative Evaluation : Practical Strategies for Valuing Continuous Improvement*. San Francisco, California: Pfeiffer.
- Duncan, William L. (1995). *Total Quality : Key term and concepts*. New York: Lufting & Warren International.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1 9 7 0). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Jane C. Linder, Jeffrey D. Brooks (Oct. 2004). *Transforming the Public Sector*. Outlook Journal, [s.l.], 16(3), 74-83
- Mankins, Michael C., Steele, Richard (2006). *Stop Making Plans; Start Making Decision*. Harvard Business Review. 1-10 January.
- Nwokah N. Gladson & Maclayton, W. Darego. (2006). Customer-focus and Business Performance: The Study of Food and Beverages Organizations in Nigeria. *Measuring Business Excellence*. 10(4), 65-76.
- Robert Kreiter. (1995). *Management*. New York: Houghton Mifflin Harcourt Publishing Company.
- Sharma, Bishnu. (2005). Local Government Organization on its Journey to Becoming A Learning Organization. *Business Process Management Journal*, 11(4).
- Sherr, Lawrence A., and Deborah J teeter. (2008). *Total Quality Management in Higher Education*. New Directions in Institutional Research. (Online) Accessed 24 September.

- Shipe, Denise. A. (1998, July). *A Case Study About Total Quality Management in A School District*. From Selection to Reflection (Participatory Management, Continuous. Improvement. Dissertation Abstracts International. Ph.D. University of Pittsburgh. Available: DAI-A 59(01), 46.
- Sit, Wen-Yi, Ooi, Keng-Boon., Lin, Binshan., & Chong, Alain Yee-Loong. (2009). TQM and Customer Satisfaction in Malaysia's Service Sector. *Industrial Management & Data Systems*. 109(7), 957 -975.
- Strategic Trusts Center. (2010). *Trust Strategic*. Retrieved 10 December 2010, from <http://www.bussiness/TrustCentre/recommendation3.ht>