

ภาวะผู้นำคุณภาพและความสำเร็จขององค์กร

QUALITY LEADERSHIP AND ORGANIZATION SUCCESS

ณัฐธิดา น่วมนต์ดี¹, อ.ดร.สมชาย เทพแสง²

Nuttida Nummondee¹, Somchai Thepsaeng²

¹ นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกริก

² อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกริก



บทคัดย่อ

ภาวะผู้นำคุณภาพเป็นภาวะผู้นำที่เน้นการทำงานเชิงระบบที่จูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานและสร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรมุ่งมั่นในการทำงานไปสู่วิสัยทัศน์ เน้นคุณภาพของบุคลากรและคุณภาพของงานไปพร้อมๆ กัน ผู้การเปลี่ยนแปลงองค์กรให้ทันสมัยนำมาซึ่งความสำเร็จขององค์กร ภาวะผู้นำคุณภาพขององค์กรเป็นหลักการสำคัญของผู้นำ ผู้นำคุณภาพมีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้ริเริ่ม ปรับปรุง กำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์ และกำหนดทิศทางโดยมีพันธกิจ และเป้าหมายด้านคุณภาพเพื่อนำพาให้องค์กรสามารถประสบความสำเร็จได้ในทุกสถานการณ์ ผู้นำจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้นำคุณภาพที่มีความรู้ ความสามารถ ซึ่งองค์ประกอบสำคัญของภาวะผู้นำคุณภาพมี 5 ด้าน ดังนี้ 1) การเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ 2) การมีวิสัยทัศน์ในการบริหาร 3) การสร้างแรงบันดาลใจ 4) การติดต่อสื่อสาร และ 5) การทำงานเป็นทีม

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำคุณภาพ และความสำเร็จขององค์กร

ABSTRACT

Quality leadership is systematic leadership that motivates people to perform and builds Inspire personnel to strive towards the vision Focusing on the quality of personnel and the quality of work at the same time, leading to modern organizational changes that lead to the success of the organization.

Organizational quality leadership is the core principle of leadership. Quality leaders play an important role in initiating, improving, setting goals, vision, and setting direction with a mission statement. And quality goals to lead the organization to be successful in every situation. Leaders need to focus on developing themselves to be quality leaders with knowledge and competence. The key elements of quality leadership are 5 aspects as follows 1) customer focus 2) management vision 3) Inspire 4) communication and 5) teamwork.

Keywords: Quality Leadership & Organization Success

บทนำ

ในยุคโลกาภิวัตน์การแข่งขันทางธุรกิจเกิดขึ้นอย่างซับซ้อนและต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา ทำให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง เพื่อประโยชน์ขององค์กร สมาชิกขององค์กร และสังคม [1] ประเด็นที่เป็นหัวใจ คือ การสร้าง “คน” ไปสู่ผู้นำ เพราะผู้นำที่มีประสิทธิผลสามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ ภาวะผู้นำจึงเป็นปัจจัยหลักขององค์กร สิ่งที้องค์กรส่วนใหญ่กังวลอยู่ในขณะนี้คือ เรื่องเกี่ยวกับความสามารถในการสร้างภาวะผู้นำที่มีศักยภาพที่สามารถนำองค์กรไปสู่การเปลี่ยนแปลงและก้าวไปข้างหน้าอย่างมั่นคง ภาวะผู้นำจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการบริหารหรือต่อตัวผู้บริหาร เพราะภาวะผู้นำจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นความสำเร็จขององค์กร งานที่จะดำเนินการไปได้ด้วยดีและบรรลุวัตถุประสงค์ย่อมขึ้นอยู่กับทักษะและศิลปะในการบริหารงานของผู้นำ [2]

โรงเรียนเป็นสถาบันทางสังคมที่มีบทบาทต่อการพัฒนาคนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ คุณธรรม จริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ดังนั้น คนจึงเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาให้มีคุณภาพ จำเป็นต้องพัฒนาคนโดยมุ่งให้เกิดการเสริมสร้างความรู้ตามความเหมาะสม ให้สามารถรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง ก้าวสู่สังคมฐานความรู้ได้อย่างมั่นคง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของประเทศ [3] คนเป็นปัจจัยสำคัญกว่าทรัพยากรอื่นในองค์กร เพราะคนมีความสามารถในการบริหารทรัพยากรต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรต้องใช้การศึกษาเป็นเครื่องมือ เพราะการศึกษา คือ การพัฒนาคนในทุกด้าน [4] ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ซึ่งระบุไว้ในมาตราที่ 6 “การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข” [5] การปฏิรูปการศึกษานับว่ามีอุปสรรคสำคัญที่ทำให้การศึกษาไทยยังไม่สามารถไปสู่เป้าหมาย มาจากการขาดผู้นำที่เข้มแข็งและมีวิสัยทัศน์ [6] รวมทั้งการไม่ให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้ำ ทำให้การกำหนดแผนงานและโครงการเป็นไปตามการตัดสินใจของผู้นำ [7] ปัญหาดังกล่าวข้างต้น โดยสรุปแล้วจะเห็นว่าเป็นปัญหาเกี่ยวกับผู้นำที่ไม่สามารถบริหารจัดการได้ สามารถแก้ไขได้โดยการพัฒนาคุณภาพของผู้นำ ผู้นำยุคปฏิรูปการศึกษาจำเป็นต้องมุ่งเน้นลูกค้ำเป็นสำคัญ [8] รวมทั้งต้องมีการติดต่อสื่อสารที่ดี [9] เพราะถ้าผู้นำไม่มีคุณภาพจะนำองค์กรสู่ความล้มเหลวได้ [10] ความสำเร็จขององค์กร (Organization Success) คือ เป็นความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายโดยดำเนินงานตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ หลักการ แนวทาง หรือวิธีการที่จะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ทั้งในรูปตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงินส่งผลทำให้องค์กรเกิดผลกำไรสูงสุดและสร้างความมั่นคงให้กับองค์กรอย่างยั่งยืน ซึ่งแนวทางในการดำเนินงานเพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ขององค์กรได้รับการตอบสนองจากลูกค้ำอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ประกอบด้วย ความพึงพอใจของลูกค้ำ ด้านการเพิ่มขึ้นของลูกค้ำ ด้านการรักษา ลูกค้ำ และการเติบโตของรายได้ [11]

ผู้บริหารจึงควรมีภาวะผู้นำคุณภาพ เนื่องจากภาวะผู้นำเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารโรงเรียน โดยที่ผู้นำมีคุณลักษณะและพฤติกรรมที่หลากหลาย เพื่อสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นกับการบริหารโรงเรียน ซึ่งองค์ประกอบของโรงเรียนที่มีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ ผู้บริหารโรงเรียนต้องมีภาวะผู้นำ มีวิสัยทัศน์ ที่ชัดเจน มีความสามารถในการจัดการองค์กร ออกแบบงาน กำหนดทิศทางในการทำงาน สร้างบรรยากาศในการตัดสินใจร่วมกัน มีการกระตุ้นแรงจูงใจ มีความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง มีเอกภาพของทีมและความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปฏิบัติงาน [12] สามารถบริหารงานบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีทักษะการวางแผนกำลังคน สามารถกำหนดคนในแต่ละงานตามความรู้ความสามารถที่ต้องการ และกำหนดจำนวนบุคลากรให้สอดคล้องกับโรงเรียน ตลอดจนเตรียมบุคลากรทดแทนการสูญเสียกำลังคนในอนาคต [13] ภาวะผู้นำคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการของ

บุคลากร และการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ [14] ผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำคุณภาพ จะต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล สามารถมองเห็นภาพอนาคตและแนวทางที่จะแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี [15] สามารถปรับและพัฒนาตนเองให้เป็นนักบริหารสู่อาคตในการที่จะขับเคลื่อนโรงเรียนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสู่การปฏิรูปการศึกษาอย่างแท้จริง [16] บุคคลสำคัญ คือ ผู้บริหารโรงเรียน เพราะต้องเป็นผู้นำและผู้ประสานความร่วมมือจากทุกฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ [17] แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำคุณภาพเป็นหลักการสำคัญของผู้นำเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง มีการกำหนดวิสัยทัศน์ ให้คำแนะนำกำหนดเป้าหมาย และกำหนดทิศทางการดำเนินงานตามพันธกิจ เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ผู้บริหารโรงเรียน จึงเป็นบุคคลสำคัญที่จะนำองค์กรให้ก้าวไปในกระแสแห่งการปฏิรูปในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง ผู้นำคุณภาพ จึงจะเหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบันที่จะทำหน้าที่ให้ไปสู่เป้าหมายสูงสุดในการบริหารจัดการศึกษาภายในโรงเรียน

ดังนั้น ภาวะผู้นำคุณภาพ จึงเป็นหลักสำคัญของผู้นำเป็นสิ่งกระตุ้นสำหรับการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้การถ่ายทอดความเป็นผู้นำไปสู่ความเป็นจริงในการกำหนดทิศทางการวิสัยทัศน์ ให้คำแนะนำหลักการ กำหนดเป้าหมาย และกำหนดทิศทางการดำเนินงานตามพันธกิจเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ผู้นำที่จะประสบความสำเร็จจะต้องมีภาวะผู้นำที่มีคุณภาพในการบริหารจัดการโรงเรียน

ความหมายของภาวะผู้นำคุณภาพ (Quality Leadership)

Luria [18] กล่าวถึง ผู้นำองค์กรที่มุ่งใจให้บุคลากรปฏิบัติงานไปสู่วิสัยทัศน์ โดยเน้นความดีเลิศของผลงานสร้างความไว้วางใจให้บุคลากรทำงานด้วยความเชื่อมั่นศรัทธาในระบบการทำงานที่มีคุณภาพสร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรมุ่งมั่นทำงานไปสู่วิสัยทัศน์ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่องใช้ระบบรางวัลในการทำงานฯ สู่เป้าหมายด้วยมาตรฐานการทำงานที่ดีเลิศ

Bliersbach [19] กล่าวถึง ผู้นำองค์กรที่เน้นผลสัมฤทธิ์เป็นสำคัญ โดยใช้การจัดการคุณภาพโดยรวมในการบริหารงาน เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน เน้นคุณภาพของบุคลากรและคุณภาพของงานไปพร้อมๆ กัน

Smith [20] กล่าวถึง ผู้นำที่เน้นการทำงานเชิงระบบ โดยเฉพาะการนำระบบคุณภาพมาใช้ในการบริหารจัดการ สร้างความสัมพันธ์กับบุคลากร เน้นการใช้ข้อมูลมากกว่าความรู้สึก สร้างบรรยากาศในการเปลี่ยนแปลงขององค์กรให้มีชีวิตชีวา เน้นวัฒนธรรมการเรียนรู้ การตัดสินใจ ใช้ข้อมูลและพื้นฐานการวิจัยเป็นหลัก

Hirtz, Murray & Riordan [21] กล่าวถึง ผู้นำที่มีความมุ่งมั่นในการทำงาน มีวิสัยทัศน์ในการเปลี่ยนแปลงองค์กรให้ทันสมัย มีความยืดหยุ่นในการทำงาน มองโลกในแง่ดีอยู่เสมอ สร้างความอบอุ่นให้กับบุคลากรทำงานด้วยความสุขและเกิดความประทับใจ

สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำคุณภาพ หมายถึง ผู้นำที่เน้นการทำงานเชิงระบบที่มุ่งใจให้บุคลากรปฏิบัติงานและสร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรมุ่งมั่นทำงานไปสู่วิสัยทัศน์ เน้นคุณภาพของบุคลากรและคุณภาพของงานไปพร้อมๆ กัน สู่การเปลี่ยนแปลงองค์กรให้ทันสมัย

ความสำคัญของภาวะผู้นำคุณภาพ

ภาวะผู้นำคุณภาพจะช่วยตอบสนองความต้องการของลูกค้า [22] บริการลูกค้าให้เกิดความประทับใจ [23] ทำให้ลูกค้าพึงพอใจเกิดความมั่นใจในคุณภาพของผลผลิตและการบริการ [24] ผู้นำที่มีภาวะผู้นำคุณภาพเป็นหัวใจและจิตวิญญาณขององค์กร เป็นกุญแจแห่งความสำเร็จในองค์กร รวมทั้งช่วยกระจายวิสัยทัศน์ไปยังบุคลากรต่างๆ ให้มีแนวทางในการทำงาน สามารถมองเห็นภาพอนาคตได้อย่างชัดเจน [25] สร้างความสัมพันธ์กับบุคลากรทั้ง

ภายในและนอกองค์กร [26] ทำให้บุคลากรเกิดความมุ่งมั่นในการทำงาน [27] อีกทั้งช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและตรงเป้าหมายที่สุด [28] ที่สำคัญช่วยเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรไปสู่ความคิดสร้างสรรค์แบบใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและโลก โดยผู้นำจะให้ความเชื่อถือและไว้วางใจบุคลากรมากยิ่งขึ้น [29]

สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำคุณภาพมีความสำคัญต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้ำ ทำให้ลูกค้ำพึงพอใจเกิดความมั่นใจในคุณภาพของการบริการ โดยที่ผู้นำมีทักษะการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์กับบุคลากรทั้งภายในและนอกองค์กร บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการทำงาน ดังนั้นผู้นำที่มีภาวะผู้นำคุณภาพเป็นหัวใจและจิตวิญญาณขององค์กร เป็นกุญแจแห่งความสำเร็จในองค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำคุณภาพ

นักวิชาการด้านคุณภาพในองค์กรและในโรงเรียน ได้นำเสนอแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับภาวะผู้นำคุณภาพ ดังนี้

สมพัทธ์ เบ็ญจชัยพร อ้างอิงจาก Reimann [30] ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำคุณภาพจะต้องมีคุณลักษณะ ดังนี้ 1) มีวิสัยทัศน์ 2) ความมุ่งมั่นและความรู้ 3) มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติตามพันธกิจ 4) มีเป้าหมายเชิงรุก 5) การขับเคลื่อนที่เข้มแข็ง 6) มีการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับคุณค่าของคุณภาพ 7) การปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดองค์กร และ 8) การติดต่อกับลูกค้ำ

William [31] กล่าวถึง คุณลักษณะและพฤติกรรมการบริหารที่มีภาวะผู้นำคุณภาพจะช่วยส่งเสริมการบริหารจัดการให้ประสบผลสำเร็จ

Burrill & Ledolter [9] ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำคุณภาพว่าเป็นแนวทางปฏิบัติงานด้วยการสอดแทรกความคิด ความเชื่อและค่านิยม มีความมุ่งมั่นในการเปลี่ยนแปลงองค์กร คุณลักษณะของผู้นำที่ประสบความสำเร็จและถือว่ามีภาวะผู้นำคุณภาพ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายคุณภาพจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

1. เข้าใจในสถานะความต้องการ และความเหมาะสมของเวลาที่จะเปลี่ยนแปลง
2. มีความสามารถในการพัฒนาวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน และการสื่อสารไปยังบุคลากร
3. มีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงความเชื่อ และการปฏิบัติแบบดั้งเดิม
4. มีความสามารถในการเสริมสร้างพลังอำนาจให้กับบุคลากร
5. มีความสามารถในการสร้างความร่วมมือ การสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง
6. มีความสามารถในการแสดงให้เห็นวิสัยทัศน์ ค่านิยม และการจูงใจ
7. มีพลังในการทำงาน

สมพัทธ์ เบ็ญจชัยพร อ้างอิงจาก Scholtes [30] ได้สรุปหลักการที่ใช้อธิบายคุณลักษณะของภาวะผู้นำคุณภาพในองค์กร ดังนี้ 1) การมุ่งเน้นลูกค้ำ 2) การคำนึงถึงคุณภาพ 2) การปรับปรุงโครงสร้างของงาน 3) มีเสรีภาพที่ปราศจากการควบคุม 4) ความมีเอกภาพในวัตถุประสงค์ 5) การค้นหาจุดบกพร่องในระบบ 6) การเน้นทีมงาน และ 7) การศึกษาและอบรมอย่างต่อเนื่อง

Sergiovanni [32] ได้เสนอแนะหลักของการเป็นผู้นำคุณภาพ ดังนี้ 1) ความจำเป็นพื้นฐาน ได้แก่ ทักษะที่จำเป็นต่อผู้นำที่จะพัฒนาการเป็นผู้นำสามารถมองการณ์ไกล 2) มีหลักการในการบริหารงาน 3) มีหลักการทำงาน 4) มีหลักการปกครอง 5) มีเป้าหมาย 6) การวางแผน 7) ความยืดหยุ่นต่อหลักการสำคัญที่เป็นเป้าหมาย 8) การบริหารคน และ 9) ความรักสถาบัน

Sallis [26] ได้เสนอบทบาทของผู้นำในการพัฒนาคุณภาพองค์กร เพื่อแสดงให้เห็นถึงภาวะผู้นำคุณภาพ ดังนี้ 1) มีวิสัยทัศน์ด้านคุณภาพสำหรับองค์กรที่สังกัด 2) มีความมุ่งมั่นชัดเจน 3) สร้างความเข้าใจและสื่อสาร

รายละเอียดเกี่ยวกับคุณภาพไปสู่ทุกคน 4) สร้างความมั่นใจในความต้องการของนักเรียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 5) สร้างความมั่นใจในการรับฟังเสียงสะท้อนจากนักเรียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 6) เป็นผู้นำการพัฒนาบุคลากร 7) ระมัดระวังไม่กล่าวโทษผู้อื่นเมื่อเกิดปัญหาไม่ใช่ความล้มเหลวของบุคลากร 8) เป็นผู้นำนวัตกรรมภายในองค์กร 9) สร้างความมั่นใจว่าโครงสร้างขององค์กรชัดเจนในกำหนดความรับผิดชอบ 10) มีความมุ่งมั่นในการขจัดอุปสรรคทั้งปัญหาขององค์กรและวัฒนธรรม 11) สร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ และ 12) พัฒนากลไกสำหรับการตรวจสอบและประเมินความสำเร็จของการปฏิบัติงาน

ทัศนาศาสตร์ และสมชาย เทพแสง [33] กล่าวถึง ภาวะผู้นำคุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะและพฤติกรรมรวมถึงความสามารถของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งเสริมให้ดำเนินงานของโรงเรียนประสบผลสำเร็จ ดังนี้ 1) การเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ 2) มีวิสัยทัศน์ 3) มีความสัมพันธ์กับบุคลากรทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน 4) มีความมุ่งมั่นในการทำงาน 5) การใช้ข้อมูลสถิติในการวิเคราะห์และตัดสินใจ 6) การสนับสนุนและช่วยเหลือบุคลากร 7) มีความสามารถในการสื่อสาร 8) มีความสามารถในการใช้แรงจูงใจ และ 9) การเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง

รัชณี ตระกูลเง็ก [34] ได้เสนอหลักการบริหารและจัดการบริหารที่มีภาวะผู้นำคุณภาพของผู้บริหารในการบริหารงาน ดังนี้ 1) การมีวิสัยทัศน์ 2) การเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ 3) การพัฒนาบุคลากร 4) การติดต่อสื่อสาร และ 5) การเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง

จากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการเกี่ยวกับภาวะผู้นำคุณภาพดังกล่าว สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำคุณภาพเป็นหลักการสำคัญของผู้นำที่จะกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์กรให้ทันสมัย ทำให้การดำเนินงานของโรงเรียนประสบความสำเร็จ ผู้นำที่จะประสบความสำเร็จจะต้องเป็นผู้นำที่มีภาวะผู้นำคุณภาพในการบริหารจัดการองค์กร มี 5 ด้าน ดังนี้ การเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ การมีวิสัยทัศน์ในการบริหาร การสร้างแรงบันดาลใจ การติดต่อสื่อสาร และการทำงานเป็นทีม

ความสำเร็จขององค์กร (Organization Success)

หมายถึง เป็นความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายโดยดำเนินงานตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ หลักการ แนวทาง หรือวิธีการที่จะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ทั้งในรูปตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงินส่งผลทำให้องค์กรเกิดผลกำไรสูงสุดและสร้างความมั่นคงให้กับองค์กรอย่างยั่งยืน ซึ่งแนวทางในการดำเนินงานเพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ขององค์กรได้รับการตอบสนองจากลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) หมายถึง การรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับสิ่งที่ได้รับจากการใช้บริการเทียบกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจะได้รับ

2. การเพิ่มขึ้นของลูกค้า (Increased Customer) หมายถึง การเพิ่มขึ้นของลูกค้าใหม่ที่ยังไม่เคยใช้บริการขององค์กรแล้วตัดสินใจมาใช้บริการขององค์กร

3. การรักษาลูกค้า (Customer Retention) หมายถึง การสร้างความภักดีกับลูกค้าเดิมให้ใช้บริการของเรา ซวนญาติ ชวนเพื่อนมาใช้บริการ การที่ลูกค้าเก่าที่เปลี่ยนไปแล้วกลับมาหาใหม่

4. การเติบโตของรายได้ (Increased Revenue) หมายถึง ยอดรายได้ขององค์กรที่เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา โดยเป็นยอดรายได้เพิ่มขึ้นจากการเพิ่มขึ้นของลูกค้าใหม่ และการใช้บริการที่เพิ่มขึ้นของรายลูกค้าเดิม

องค์ประกอบของภาวะผู้นำคุณภาพ

ภาวะผู้นำคุณภาพเป็นบทบาทสำคัญในการบริหาร ผู้นำจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเอง ให้มีความรู้ ความสามารถ องค์ประกอบสำคัญของภาวะผู้นำคุณภาพ มี 5 ด้าน ดังนี้ การเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ การมีวิสัยทัศน์ในการบริหาร การสร้างแรงบันดาลใจ การติดต่อสื่อสาร และการทำงานเป็นทีม

1. การเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ

การบริหารจัดการต้องปรับปรุงให้สามารถดำเนินงานอย่างมีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพราะลูกค้าเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อการอยู่รอดของโรงเรียน [35] หลักสำคัญของการมุ่งเน้นลูกค้า ประกอบด้วยหลักสำคัญ ดังนี้ 1) การฟังเสียงลูกค้า 2) การสร้างประชาคมติหรือการยอมรับของลูกค้า 3) การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า 4) การสร้างความมั่นใจและไว้วางใจให้แก่ลูกค้า [36] การเน้นลูกค้าเป็นสำคัญนอกจากจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการแล้ว การสร้างความมั่นใจ ความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นนับว่าเป็นส่วนสำคัญ เพื่อทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการผลิตและการบริการ ซึ่งการสร้าง ความไว้วางใจและมั่นใจแก่ผู้รับบริการมียุทธศาสตร์ในการดำเนินการ ดังนี้ 1) การให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินงานและประเมินผล 2) เปิดโอกาสในการทำงานโดยปราศจากการควบคุม 3) ใกล้ชิดและให้กำลังใจแก่บุคลากรและผู้รับบริการ 4) ปรับปรุงกระบวนการสื่อสารแบบสองทาง 5) ค้นหาวิธีการใหม่ๆ จูงใจผู้รับบริการ 6) บริการให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ 7) กระจายอำนาจในการตัดสินใจ 8) ใช้เทคโนโลยีให้สะดวกรวดเร็ว และ 9) ใช้วิธีการทำงานแบบเครือข่ายหรือแนวราบ [37] การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ นั้น เป็นปัจจัยในการพัฒนาคุณภาพอีกประการหนึ่ง ดังนั้น ในการเน้นลูกค้าเป็นสำคัญหรือผู้รับบริการจึงต้อง ทำการศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าด้วย [38]

สรุปได้ว่า การเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ มีความสำคัญเพราะเป็นคุณลักษณะที่เป็นหัวใจของผู้นำคุณภาพที่ ถูกกำหนดโดยลูกค้า และต้องเน้นลูกค้าเป็นหลักในการติดต่อประสานสัมพันธ์ทั้งกับลูกค้าภายในและลูกค้า ภายนอก โดยเฉพาะที่สำคัญ ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครองและชุมชน มีการดำเนินการกำหนดเป้าหมาย ความต้องการร่วมกันเพื่อสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า

2. การมีวิสัยทัศน์ในการบริหาร

ผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์และนโยบายที่เน้นการเรียนรู้เป็นหลัก ใช้ระบบคุณภาพในการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วม การสร้างวิสัยทัศน์เกิดแรงปรารถนาร่วมกัน วิสัยทัศน์ที่เหมาะสมต่อความสำเร็จของโรงเรียน เพราะวิสัยทัศน์ถือเป็นข้อผูกพัน (Commitment) ระหว่างบุคคล ให้มีความเข้าใจในความหมายของงาน เป็นการช่วยสร้างมาตรฐานงานที่ดี เป็นการพัฒนาวิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ๆ และให้การทำงานบรรลุประสิทธิผล [12] ความสามารถของผู้บริหารในการมองเห็นภาพกำหนดเป้าหมาย แนวนโยบายในการวางแผนพัฒนาให้องค์กรเกิดการพัฒนามีประสิทธิภาพ โดยภาพนั้นต้องมีความเป็นไปได้และมีเป้าหมายชัดเจน [39] วิสัยทัศน์เป็นสิ่งสำคัญประการแรกๆ ที่ผู้บริหารโรงเรียนจะต้องมี และจะต้องเผยแพร่วิสัยทัศน์นั้นไปสู่บุคลากร เพื่อให้สมาชิกกระทำกิจกรรมต่างๆ โดยมุ่งหวังให้บรรลุวิสัยทัศน์นั้น [40] สิ่งสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องกระทำให้ได้ คือ การทำให้บุคลากรมีจิตผูกพันกับวิสัยทัศน์ สามารถหลอมหลอมวิสัยทัศน์นั้นลงสู่ นโยบาย แผนงาน และกิจวัตรประจำวันภายในองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานต่างๆ บรรลุวิสัยทัศน์ [41] การกำหนดมิติวิสัยทัศน์ของผู้บริหารโรงเรียนเป็น 3 มิติ คือ การสร้างวิสัยทัศน์ การเผยแพร่วิสัยทัศน์ และการปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ เป็นทักษะสำคัญของผู้บริหาร โดยเฉพาะความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่พัฒนาให้ผู้บริหารมองกว้าง คิดไกล ทันสมัย และเฉียบแหลม [42]

สรุปได้ว่า การมีวิสัยทัศน์ในการบริหารงานของผู้บริหารที่มีประสบการณ์ด้านการบริหาร จะต้องมีการวางแผนการทำงาน สามารถนำวิสัยทัศน์ลงสู่ นโยบาย แผนงาน และกิจวัตรประจำวันภายในองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานต่างๆ บรรลุวิสัยทัศน์ มีความตั้งใจในการบริหารงาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สามารถมองภาพซึ่งเป็น

เป้าหมายสู่อนาคตได้อย่างชัดเจน นำไปสู่การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์พร้อมทั้งมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

3. การสร้างแรงบันดาลใจ

การสร้างแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญ และมีความจำเป็นสำหรับองค์กร ทุกแห่ง ถ้าผู้บริหารสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับบุคลากรในองค์กรกับเรื่องที่เขาต้องการก็จะทำให้บุคลากรมีแรงบันดาลใจ ส่งผลให้บุคลากรเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการให้ความร่วมมือปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร [43] ผู้บริหารเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการทำให้บุคลากรทุ่มเทแรงใจแรงกายในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของโรงเรียนที่ตั้งไว้ โดยเน้นการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด [44] การสร้างแรงบันดาลใจคืออิทธิพลภายในบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานต่อเนื่อง หรือสภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางตามที่ตนต้องการ [45] ผู้บริหารสามารถนำวิธีการสร้างแรงบันดาลใจไปปรับใช้เทคนิคหรือเป็นกลยุทธ์ในการบริหาร เพื่อก้าวสู่ความสำเร็จและความเป็นเลิศขององค์กร การโน้มน้าวจิตใจบุคลากรให้ทำงานเพื่อส่วนรวมมากกว่าส่วนตน โดยใช้วิธีการพูดและวิธีการกระตุ้นจิตใจให้บุคลากรทำงานให้ประสบความสำเร็จตามที่บุคลากรต้องการ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการอำนาจและมิตรสัมพันธ์ [46] ที่สำคัญแรงบันดาลใจเป็นปัจจัยหรือสิ่งต่างๆ ที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ หรือตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตนเองต้องการตามที่ปรารถนาไว้หรือปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด [47]

สรุปได้ว่า การสร้างแรงบันดาลใจมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการของผู้บริหารและส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่เต็มกำลังความสามารถ ทำให้งานเกิดคุณภาพ เกิดความพึงพอใจในทุกฝ่าย เป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และเป็นการกระตุ้นจิตใจให้บุคลากรทำงานให้ประสบความสำเร็จ

4. การติดต่อสื่อสาร

การติดต่อประสานงานสร้างความร่วมมือระหว่างบุคคลหรือกลุ่มให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและเข้าใจตรงกัน มีความยืดหยุ่นในหลักการอันก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรนั้น [32] การติดต่อสื่อสารเป็นการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความคิด ความรู้สึก หรือการกระทำต่างๆ โดยมีเจตนาที่จะแลกเปลี่ยนพฤติกรรมของอีกบุคคลหนึ่ง รวมถึงการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด เจตคติ และพฤติกรรมที่แสดงออก โดยเปิดเผย [48] การติดต่อสื่อสารเป็นการกระทำโดยบุคคลคนเดียวหรือหลายคนในการส่งและรับข่าวสาร ซึ่งอาจถูกบิดเบือนด้วยสิ่งรบกวนภายใต้สภาพผลกระทบและโอกาส ทำให้เกิดข้อมูลย้อนกลับ [49] กระบวนการที่ข่าวสาร ข้อมูล ความคิด ต่างๆ ถูกส่งจากผู้ส่งสารโดยผ่านช่องทางไปยังผู้รับสาร โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางประการของผู้รับสาร การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจอยู่ในระดับความรู้ เจตคติและพฤติกรรมของผู้รับสารก็ได้ [50] นอกจากนี้กระบวนการในการถ่ายทอดและเปลี่ยนข่าวสารความคิด และเจตคติจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน หรือกระบวนการในการใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม [51]

สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารเป็นการถ่ายทอดและการแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความคิด ความรู้สึก หรือการกระทำต่างๆ โดยมีเจตนาที่จะแลกเปลี่ยนพฤติกรรมของอีกบุคคลหนึ่ง รวมถึงการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด เจตคติ และพฤติกรรมที่แสดงออกโดยเปิดเผย ซึ่งการติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการที่ผู้บริหารจะต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับเครือข่ายเพื่อให้เกิดความร่วมมือ เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน และสนับสนุนให้บุคลากรทำงานประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

5. การทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีมเป็นการที่กลุ่มบุคคลเข้ามาร่วมกันปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ การร่วมกันปฏิบัติงานนี้จะเป็นไปอย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จหรือไม่เพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยและองค์ประกอบหลายประการในการทำงานร่วมกัน การที่บุคคลมารวมกันเป็นกลุ่มและทำงานในลักษณะเป็นทีมนี้ไม่ใช่เพียงแต่การนำบุคคลหลายๆ คนมารวมกันเท่านั้น การรวมกลุ่มที่มีลักษณะการทำงานเป็นทีมนี้จำเป็นต้องประกอบไปด้วย การมีเป้าหมายร่วมกัน การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การติดต่อสื่อสารกันในกลุ่ม การประสานงานกันในกลุ่ม การตัดสินใจร่วมกัน และมีผลประโยชน์ร่วมกัน [52] การทำงานเป็นทีม (Team Work) คือ การที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ และบุคคลากรปฏิบัติงานต่างเกิดความพอใจในการทำงานนั้น การทำงานเป็นทีมช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร เนื่องจากทำให้วัตถุประสงค์ขององค์กรประสบความสำเร็จสูงสุด โดยสมาชิกในทีมมีความพอใจในงานที่ทำและมีความพึงพอใจเพื่อนร่วมงาน [53] การทำงานเป็นทีมคือขั้นตอนการทำงานที่เน้นกระบวนการทำงานร่วมกัน การมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกในทีม การประสานงานกันระหว่างสมาชิกในทีม การปฏิบัติงานร่วมกันโดยมีเป้าหมายเดียวกันคือการนำพาทีมไปสู่ความสำเร็จ [54] การทำงานเป็นทีมเป็นกระบวนการร่วมมือกันทำงานของบุคคล โดยสมาชิกในทีมจะมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีการปฏิสัมพันธ์กัน องค์ประกอบที่สำคัญของทีมคือการมุ่งเน้นสู่เป้าหมายร่วมกันและมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในสภาพแวดล้อมการร่วมมือกันทำงาน [55] รวมถึงการทำงานเป็นทีมเป็นกระบวนการพัฒนาทีมด้วยการมีปฏิสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างสมาชิกในกลุ่ม และการสร้างสายสัมพันธ์กันในกลุ่ม [56]

สรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีมคือลักษณะการทำงานเป็นกลุ่ม โดยที่สมาชิกทุกคนต้องมีปฏิสัมพันธ์กันทางบวก คือ สมาชิกต้องทำงานด้วยการร่วมกัน มีความเชื่อมั่น มีความรับผิดชอบร่วมกัน มีการติดต่อสื่อสารประสานงานกันเป็นทีม และมีเป้าหมายร่วมกัน นอกจากนี้ผู้บริหารต้องมีการเสริมแรงทางบวกให้แก่ทีม เพื่อให้ทีมเกิดแรงบันดาลใจในการพัฒนาทีมเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

บทสรุป

ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้นำที่พยายามสร้างแรงบันดาลใจและมีอิทธิพลต่อบุคลากรในองค์กร เพื่อให้บุคลากรมีเจตคติที่ดี มีพฤติกรรมไปในทิศทางเดียวกัน เป็นการกระตุ้น ชี้นำ ผลักดัน ให้บุคลากรมีความเต็มใจกระตือรือร้นในการทำงานและพัฒนาคุณภาพงานอย่างไม่มีเงื่อนไข โดยมีความสำเร็จของกลุ่มเป็นเป้าหมายสำคัญ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไร้รูปร่างแต่มีอิทธิพลส่งผลให้เกิดความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ในการบริหารจัดการขององค์กร ภาวะผู้นำคุณภาพจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพงานทำให้การดำเนินงานขององค์กรประสบความสำเร็จ ผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำคุณภาพจะต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล สามารถมองเห็นภาพอนาคตและแนวทางที่จะแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี สามารถปรับและพัฒนาตนเองให้เป็นนักบริหารสู่ออนาคตในการที่จะขับเคลื่อนงานให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสู่การปฏิรูปอย่างแท้จริง ภาวะผู้นำคุณภาพจึงเป็นหัวใจของการบริหารของผู้บริหารยุคใหม่ต้องเป็นผู้นำที่มีคุณภาพในการบริหารงานให้บุคลากรเกิดความเข้าใจและปฏิบัติตามแผนงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีขึ้นในองค์กรมีความสามัคคีร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน สามารถแก้ไขปัญหา สร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

เอกสารอ้างอิง

- [1] มัลลิกา ต้นสอน. (2554). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: เอ็กซเปอร์เน็ท.
- [2] พรทิพย์ อัยยิมพันธ์. (2547, มกราคม). Leadership for Organizational Effectiveness. *การบริหารคน*. 3(24): 65-68.
- [3] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2553). *สรุปสาระสำคัญของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550-2554*. สืบค้นเมื่อ 14 กันยายน 2565, <http://board.udclick.com/thread-196-1-1.html>
- [4] ประสงค์ หอมชื่น. (2547). *คุณลักษณะของผู้บริหารโรงเรียนที่บริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานโรงเรียนประถมศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน สังกัดกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [5] สำนักงานปฏิรูปการศึกษา. (2545). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545*. กรุงเทพฯ: อรุณลาดพร้าว.
- [6] วิทยากร เชียงกุล. (2541). *วิกฤติและโอกาสในการปฏิรูปการศึกษาและสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์การพิมพ์.
- [7] ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2543). *การบริหารผลการดำเนินงาน (Performance Management) รวมบทความวิชาการ 100 ปี รัฐประศาสนศาสตร์ไทย*. ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [8] Goetsh, David L.; & Davis, Stanley B. (2001). *Total Quality Handbook*. New Jersey: Prentice-Hall.
- [9] Burrill, Claude W.; & Ledolter, Johannes. (1998). *Achieving Quality through Continual Improvement*. New York: John Wiley & Sons.
- [10] สมชาย เทพแสง; และอรจิรา เทพแสง. (2549). *ผู้นำยุคใหม่: หัวใจของการปฏิรูป*. นนทบุรี: บริษัทเกรท เอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- [11] เจมส์ วาลดรอป. (2545). *สูตรสำเร็จขั้นสุดยอด*. กรุงเทพฯ: เอ.อาร์.บีซิเนส เพรส.
- [12] ประเมษฐ์ โมลี. มิติใหม่ของการบริหารสถานศึกษาสู่การเป็นองค์กรคุณภาพ. *โรงเรียนเทพศิรินทร์ นนทบุรี*. สืบค้นเมื่อ 14 กันยายน 2565. จาก <http://www.Skn.ac.th/miti.doc>.
- [13] ทศรินทร์ ชุ่มชื่น. (2554). *องค์ประกอบภาวะผู้นำของผู้บริหารกับการบริหารงานบุคคลของโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (บริหารการศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- [14] Hirtz, Paul D; & et. al. (2009). The Effects of Leadership on Quality. Retrieved April, 17 2009, from www.highbeam.com/doc/1P3-1238458231.html
- [15] ถวิล อรัญเวศ. (2544, ธันวาคม). *นักบริหารมืออาชีพในยุคเขตพื้นที่การศึกษา*. *วารสารวิชาการ*. 107(4): 17-28.
- [16] สุพจน์ นาสมบัติ. (2547). *วิสัยทัศน์และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาภาคพลินธุ์ เขต 2*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- [17] สุพล วงสินธ์. (2545, กรกฎาคม). *การพัฒนาโรงเรียนทั้งระบบเพื่อปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้*. *วารสารวิชาการ*. 5(7): 12-13.
- [18] Luria, G. (2008). Controlling for quality: Climate, leadership and behavior. *Quality Management Journal*, 15 (1), 27-40.
- [19] Bliersbach C (2002) Quality leadership: the key to quality management *Healthc Qual*14(6):8-14

- [20] Smith, L.Jim (2022) Defining Quality Leadership Retrieved from <https://qmsgurus.com › what-is-quality-lea>.
- [21] Hirtz, Paul D; Murray, Susan L & Riordan, Catherine A. (2007). The Effects of Leadership on Quality Engineering. *Management Journal*. 19 (1), 22-27.
- [22] Kelemen, Mihaela L. (2003). *Managing Quality*. London: Sage.
- [23] Bray, Peter J. (1995, January). Leadership in A Quality School. *Dissertation Abstracts International*. Ed.D. University of San Diego. Available : DAI-A. 55 (07),1753.
- [24] Nelda Spinks & Barron Wells. (1995). Quality Communication: a Key to Quality Leadership, *Training for Quality*. 3 (2),14-19.
- [25] Mennell Anne (2010, March). Quality Leadership in an Australian University. *Higher Education Policy*. 7 (1),23–35.
- [26] Sallis, Edward. (1993). *Total Quality Management in Education*. London: Kogan Page.
- [27] Oakland, J. S. (2003). *Total Quality Management*. (3thed) Oxford : Butterworth-Heinemann.
- [28] Robertson, Jan (2006) *Coaching Educational Leadership*. London: Sage.
- [29] Ogawa, R. & Bossert, S. (1995, April). Leadership as An Organizational Quality, *Educational Administration Quarterly*, 31 (2),224-243.
- [30] สมพัทธ์ เบ็ญจชัยพร. (2549). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพกับคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. *ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. (การอุดมศึกษา)*. กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [31] William, Joseph E. (1997, February). Total Quality Management / Continuous Improvement-Initiation and Implementation: A Diffusion Study of Two Northeast Ohio Public School Districts. *Dissertation Abstracts International*. Ph.D. The University of Akron. Available: DAI-A. 57 (08) 3355.
- [32] Sergiovanni, Thomas J. (1983, February). Ten Principles of Quality Leadership. *Educational Leadership*. 6(50): 331-339.
- [33] ทศนา แสงศักดิ์; และ สมชาย เทพแสง. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการยุทธศาสตร์การส่งเสริมพลังอำนาจให้ครูและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องกับภาวะผู้นำคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษารุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [34] รัชณี ตะกุลเง็ก. (2554). ภาวะผู้นำคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียนในเครือคณะภคินีพระหฤทัยของพระเยซูเจ้าแห่งกรุงเทพฯ. *สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา)*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [35] ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2546). TQM กลยุทธ์การสร้างองค์กรคุณภาพ. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- [36] สมชาย เทพแสง; อรจิรา เทพแสง; และ อัจฉริยา เทพแสง. (2552). การบริหารจัดการสมัยใหม่: *กุญแจสู่ความเป็นเลิศ*. นนทบุรี: บริษัทเกรท เอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- [37] Strategic Trusts Center. (2004). *Trust Strategic*. Retrieved December 21, 2009, from www.bussiness/Trust Centre/recommendation3.html
- [38] Aday, L. A.; & Andersen R. (1975). *Development of Induce of Access to Medical Care*, Michigan Ann Arbor: Health Administration.

- [39] ทองคำ พิมพา. (2556). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิสัยทัศน์และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดอ่างทอง. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [40] Davis, G. A. & Thomas, M. A. (1989). *Effective Schools and Effective Teachers*. Boston: Allyn and Bacon.
- [41] Caldwell, B. J. & Spinks, J. M. (1990). *The Self-Managing School*. London: The Falmer Press.
- [42] Braun, J. B. (1991, July). An Analysis of Principal Leadership Vision and Its Relationship to School Climate. *Dissertation Abstracts International* 52 (04): 1139-A.
- [43] โชติกา ระโส. (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. ปรินิพนธ์ นิพนธ์. กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [44] Luthans. F. (1985). *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- [45] Schermerhorn, J.R., Jr.; Hunt, J.G. & Osborn, R.N. (2000). *Organizational Behavior*. U.S.A: Fairford, GLO, United Kingdom.
- [46] Bass, Bernard M. (1985). *Leadership and Performance Beyond Expectations*. New York: The Free Press Boston: Irwin McGraw-Hill.
- [47] วชิระ กันภัย. (2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ปรินิพนธ์ นิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารและการจัดการศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [48] Rogers, Everettem. (1976). *Communication in Organizations*. New York: The Free Press.
- [49] Davito, J. A. (1978). *Communicatory: An Introduction to the Study of Communication*. New York: Harper & Row.
- [50] เกียรติศักดิ์ เจริญแปง. (2551). การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร สำนักงานประชาสัมพันธ์ เขต 3 กรมประชาสัมพันธ์. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- [51] พิณทิญา ขำอ่อน. (2552). ผลการจัดประสบการณ์โดยใช้กิจกรรมการเขียนแบบปฏิบัติการที่มีความสามารถในการสื่อสารของเด็กปฐมวัย. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (หลักสูตรและการสอน). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- [52] ทิศนา แหมมณี. (2557). ศาสตร์การสอน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [53] ยงยุทธ เกษสาคร. (2548). ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม กรุงเทพฯ: ศูนย์เอกสารตำรา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- [54] Blake, R., & Mouton, J. (1964). *The Managerial Grid: The key to leadership excellence*. Houston, Texas: Gulf.
- [55] Tarricone, P., & Luca, J. (2002). Successful teamwork: A case study. *Quality Conversations, Proceedings of the 25th HERDSA Annual Conference*, 640-646.
- [56] Levin, P. (2005). *Successful teamwork*. United Kingdom: Open University Press.