

การพัฒนา รูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากร

TOTAL QUALITY MANAGEMENT MODEL DEVELOPMENT OF OFFICE OF THE WELFAIR PROMOTION COMMISSION FOR TEACHERS AND EDUCATION PERSONNEL

นางอมราลักษณ์ คล้ายเรือง¹รองศาสตราจารย์ ดร.ทัศนาศวรงค์ศักดิ์² อ.ดร.สมชาย เทพแสง³

Amaraluck Klairuang¹ Associate Professor Dr. Thasana Swaengsakdi² Somchai Thepsaeng³

¹นักศึกษาศึกษาสาสตรุษบัณฑิต ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยปทุมธานี

²ที่ปรึกษาหลัก อาจารย์ประจำภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยปทุมธานี

³ที่ปรึกษาร่วม หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการพัฒนา รูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนา รูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา และเพื่อประเมินความเป็นได้ของรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยการวิเคราะห์เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 10 คน ตอนที่ 2 ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คนตรวจสอบค่าความเที่ยงตรง

เชิงเนื้อหา CVI (Content Validity Index) ตอนที่ 3 การตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ด้วยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 10 คน และตอนที่ 4 ประเมินความเป็นไปได้ของรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ด้วยการประชุมสัมมนาและแจกแบบสอบถามกับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 50 คน

ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านภาวะผู้นำ 2) ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง 3) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 4) ด้านการเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ 5) ด้านการทำงานเป็นทีม 6) ด้านการวางแผนกลยุทธ์ 7) ด้านการเพิ่มพลังอำนาจในการทำงาน โดยมีรายละเอียดทั้งหมด 100 ข้อ

จำแนกในแต่ละด้านดังนี้ 1) ด้านภาวะผู้นำ 14 ข้อ 2) ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง 12 ข้อ 3) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 15 ข้อ 4) ด้านการเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ 15 ข้อ 5) ด้านการทำงานเป็นทีม 14 ข้อ 6) ด้านการวางแผนกลยุทธ์ 15 ข้อ และ 7) ด้านการเพิ่มพลังอำนาจในการทำงาน 15 ข้อ

ผลการประเมินความเป็นไปได้ของรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา พบว่าผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษามีความเห็นสอดคล้องกันถึงความเป็นไปได้ของรูปแบบสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ครูและบุคลากรทางการศึกษา ผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถาม พบว่ารูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษามีค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการเพิ่มพลังอำนาจในการทำงาน ด้านการเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านการวางแผนกลยุทธ์ และ ด้านการทำงานเป็นทีม

คำสำคัญ: การพัฒนารูปแบบและการจัดการคุณภาพโดยรวม

Abstract

The purposes of this research were to develop Total Quality Management Model of Office of the Welfare Promotion Commission for Teachers and Education Personnel; and to assess the feasibility of total quality management model of Office of the Welfare Promotion Commission for Teachers and Education Personnel.

Research methods were divided into 4 steps : Step 1: Create total quality management model of Office of the Welfare Promotion Commission for Teachers and Education Personnel by analyzed related research documents and interviews with 10 experts. Step 2 : Determine the content validity of total quality management model of Office of the Welfare Promotion Commission for Teachers and Education Personnel by provided to 5 experts to examine CVI (Content Validity Index). Step 3: Model development by examining the suitability of total quality management model of Office of the Welfare Promotion Commission for Teachers and Education Personnel by Focus Group with 10 experts. Step 4: Assess the feasibility of total quality management model of Office of the Welfare Promotion Commission for Teachers and Education Personnel by arranged seminar and sent questionnaire to 50 administrators and officers of Office of the Welfare Promotion Commission for Teachers and Education Personnel.

The research results found that Total Quality Management Model of Office of the Welfare Promotion Commission for Teachers and Education Personnel consisted of 7 aspects as follows: 1) Leadership, 2) Continuous Quality

Improvement, 3) Human Resource Management, 4) Customer Service Focus, 5) Teamwork, 6) Strategic Planning, and 7) Empowerment. The aspects consisted of 100 items as follows. 1) Leadership 14 items, 2) Continuous Quality Improvement 12 items, 3) Human Resource Management 15 items, 4) Customer Service Focus 15 items, 5) Teamwork 14 items, 6) Strategic Planning 15 items, and 7) Empowerment 15 items.

The results of the feasibility assessment of the Total Quality Management Model of Office of the Welfare Promotion Commission for Teachers and Education Personnel found that the administrators and officers of Office of the Welfare Promotion Commission for Teachers and Education Personnel mutually agreed upon the feasibility of the application of the model in the administration of Office of the Welfare Promotion Commission for Teachers and Education Personnel; so to gain benefits for the organization, teachers and educational personnel. The results from the questionnaire revealed that Total Quality Management Model of Office of the Welfare Promotion Commission for Teachers and Education Personnel had an overall mean of the feasibility at the high level. When considering individual aspects, they were also at the high level. They were arranged in descending order of means as follows: Leadership, Empowerment, Customer Service Focus, Human Resource Management, Continuous Quality Improvement, Strategic Planning, and Teamwork.

Keywords : Model develop , Total Quality Management Model

บทนำ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559 ได้กำหนดทิศทางและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนและสังคมไทยให้มีคุณภาพก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงรวมทั้งสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจด้วยฐานความรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรมมุ่งสร้างภูมิคุ้มกันตั้งแต่ระดับปัจเจกครอบครัวและชุมชน ผู้สังคมที่มีคุณภาพ การพัฒนาคนผู้สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต สร้างสังคมเป็นธรรมและเป็นสังคมที่มีคุณภาพทุกคนมีความมั่นคงในชีวิตได้รับการคุ้มครองทางสังคมที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม มีโอกาสเข้าถึงทรัพยากรและกระบวนการยุติธรรมอย่างเสมอภาคทุกภาคส่วนได้รับการเสริมพลังให้สามารถมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาภายใต้ระบบบริหารจัดการภาครัฐที่โปร่งใสเป็นธรรม พัฒนาคุณภาพคนไทยให้มีคุณธรรมเรียนรู้ตลอดชีวิตมีทักษะและการดำรงชีวิตอย่างเหมาะสม [1] ทิศทางและเป้าหมายของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 นับว่าสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2545 มาตรา 9 กล่าวถึง กระบวนการจัดการศึกษา การปรับระบบ และโครงสร้างการบริหารจัดการศึกษา โดยยึดหลักความเป็นเอกภาพในด้านนโยบาย และมีความหลากหลายในการปฏิบัติ มีการกำหนดมาตรฐานการศึกษา และจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับและประเภทการศึกษา การมีส่วนร่วมของบุคคล ครอบครัว ชุมชนองค์กร ชุมชนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่น [2]

จากการสำรวจปัญหาฝ่ายวิจัยของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา พบว่าการบริหารงานของหน่วยงานยังขาดความชัดเจนในเรื่องระบบงาน โดยเฉพาะหน่วยงาน

เป็นองค์การด้านการบริการ แต่การบริการยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่ควร บุคลากรในหน่วยงานยังไม่ได้รับการพัฒนาตามความต้องการและความจำเป็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งขาดการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการทำงาน การบริการไม่ทันใจและค่อนข้างล่าช้า ผู้รับบริการยังไม่พึงพอใจเท่าที่ควร จากปัญหาดังกล่าวนับว่าจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องนำระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการแก้ปัญหาและพัฒนา ดังนั้นการจัดการคุณภาพโดยรวมจึงเป็นหลักการบริหารที่มีความหมายและสามารถบูรณาการเข้ากับทุกส่วนขององค์กรเพื่อแก้ปัญหา สร้างคุณค่าเพิ่ม การควบคุมต้นทุน การปรับ โครงสร้างองค์กร การจัดการคุณภาพโดยรวมเป็นทางเลือกและแนวทางในการปฏิบัติเพื่อช่วยให้องค์กรได้เปรียบในการแข่งขันและก้าวไปข้างหน้าทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของผลผลิตและบริการเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุดเป็นการทำให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขัน มีความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน [3]

การจัดการคุณภาพโดยรวมเป็นแนวคิดสำคัญ เริ่มต้นการทำงานจากการปฏิบัติให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้น และดูแลให้ปฏิบัติให้ถูกต้องอย่างต่อเนื่อง มีความผิดพลาดเป็นศูนย์ (Zero Defects) ในทุกครั้งที่มีการปฏิบัติงาน ถ้าเกิดปรากฏการณ์ทำงานในลักษณะดังกล่าวเสมอจะถือว่าเป็นลักษณะการทำงานที่มีคุณภาพ ผลที่จะเกิดตามมาก็คือการลดความจำเป็นในการตรวจสอบและการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด เป็นการประหยัดทรัพยากรที่จะต้องนำมาใช้ในการบริหารงานและสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ เป็นลักษณะของการทำงานที่มีคุณภาพอยู่ตลอดเวลา [4]

การนำแนวคิดและ หลักการจัดการคุณภาพโดยรวมมาใช้ในการบริหารงานเพื่อให้เกิดผลทางปฏิบัติ กำหนดเป็นระบบ เรียกว่า ระบบคุณภาพ (Quality System) จะมีการกำหนดนโยบายคุณภาพ (Quality Policy) กิจกรรมและเทคนิคการปฏิบัติต่าง ๆ ของระบบคุณภาพและมีการสร้างระบบการทำงานที่สามารถสร้าง

ความเชื่อมั่นในการบริหารงาน โดยจะกำหนดอย่างชัดเจนว่า กิจกรรมของฝ่ายบริหารที่เป็นลักษณะจากล่างสู่บน แนวคิดดังกล่าวนี้ถ้าสามารถนำมาใช้กำหนดเป็นระบบคุณภาพในองค์กรได้อย่างเหมาะสม จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนาระบบคุณภาพในองค์กรให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสังคมโลก [5]

ผู้วิจัยสนใจในการทำวิจัยเรื่องการพัฒนา รูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา และสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีและผลวิจัยของ นักวิชาการอย่างหลากหลาย และดำเนินการพัฒนารูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวม เพื่อใช้เป็นรูปแบบในการบริหารงาน ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาในโอกาสต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา
2. เพื่อประเมินความเป็นได้ของรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนา รูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา มีวิธีดำเนินการวิจัย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สร้างรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้วิจัยศึกษาและวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักการ

แนวคิด และทฤษฎีการจัดการคุณภาพโดยรวม รวมทั้งแนวคิดของการพัฒนารูปแบบของการจัดการคุณภาพโดยรวมในลักษณะต่างๆ เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย และ สัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการคุณภาพโดยรวม ประกอบด้วยนักวิชาการ และผู้บริหารในกระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 10 คน และผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์เอกสารและการสัมภาษณ์มาสรุปผลและกำหนดเป็นร่างรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ตอนที่ 2 ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของร่างรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คนตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา CVI (Content Validity Index) พิจารณาความสอดคล้องระหว่าง ข้อคำถามของร่างรูปแบบกับนิยามปฏิบัติการและเนื้อหาสาระ ต่อจากนั้นนำข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญกลับไปปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ตอนที่ 3 ตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 10 คน เพื่อตรวจสอบพิจารณาความเหมาะสมของรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยผู้วิจัยทำการบันทึกเทปและจดบันทึก หลังจากนั้นผู้วิจัยนำข้อเสนอแนะจากการสนทนากลุ่มมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และสรุปโดยใช้หลักฉันทามติ และตอนที่ 4 การประเมินความเป็นไปได้ของรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ด้วยการประชุมสัมมนาผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพ

ครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 50 คน และนำผลที่ได้จากการประชุมสัมมนา มาปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนา รูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้วิจัยสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

1. ผลจากการสร้างรูปแบบด้วยการวิเคราะห์เอกสารและสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้เชี่ยวชาญจำนวน 10 คน พบว่าร่างรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านภาวะผู้นำ 2) ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง 3) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 4) ด้านการเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ 5) ด้านการทำงานเป็นทีม 6) ด้านการวางแผนกลยุทธ์ และ 7) ด้านการเพิ่มพลังอำนาจในการทำงาน โดยมีรายละเอียดทั้งหมด 109 ข้อ จำแนกในแต่ละด้านดังนี้ 1) ด้านภาวะผู้นำ 14 ข้อ 2) ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา 16 ข้อ 3) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 16 ข้อ 4) ด้านการเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ จำนวน 17 ข้อ 5) ด้านการทำงานเป็นทีม จำนวน 16 ข้อ 6) การวางแผนกลยุทธ์ 16 ข้อ และ 7) การเพิ่มพลังอำนาจในการทำงาน 14 ข้อ และแผนภาพรูปแบบประกอบเป็นภาพดาวกระจาย

ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยการหาค่า CVI พบว่าร่างรูปแบบมีค่า CVI (Content Validity Index) ทั้งฉบับเท่ากับ .87 ผู้วิจัยนำร่างรูปแบบกลับมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของ

ผู้เชี่ยวชาญ โดยปรับจำนวนข้อของร่างรูปแบบจากเดิมมีจำนวน 109 ข้อ ลดลงเป็น 100 ข้อ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ปรับแผนภาพจากดาวกระจายเป็นพื้นเพ็อง เพื่อสื่อความหมายและทำให้เข้าใจง่ายขึ้น

ผลการพัฒนารูปแบบโดยการตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 10 ท่าน ผลการดำเนินงานพบว่าผู้ทรงคุณวุฒิทุกคนมีความเห็นสอดคล้องกันว่าองค์ประกอบของรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษามีความเหมาะสมทุกด้าน

2. ผลจากการประเมินความเป็นไปได้ด้วยการประชุมสัมมนา พบว่าผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษามีความเห็นสอดคล้องกันถึงความเป็นไปได้ของรูปแบบสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ครูและบุคลากรทางการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจากแบบสอบถาม พบว่ารูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับ

ค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการเพิ่มพลังอำนาจในการทำงาน ด้านการเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านการวางแผนกลยุทธ์ และด้านการทำงานเป็นทีม

อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. การพัฒนารูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ผลจากการสร้างรูปแบบและมีการพัฒนารูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างมีขั้นตอน พบว่ารูปแบบนั้นมีองค์ประกอบสำคัญ 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านภาวะผู้นำ 2) ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง 3) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 4) ด้านการเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ 5) ด้านการทำงานเป็นทีม 6) ด้านการวางแผนกลยุทธ์ และ 7) ด้านการเพิ่มพลังอำนาจในการทำงาน ผลจากการสร้างรูปแบบสอดคล้องกับงานวิจัยของชาวมวลและแคตตินา [6] ศึกษาแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมที่ดีเลิศของมหาวิทยาลัย โดยศึกษาจากมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงในประเทศสหรัฐอเมริกา ผลวิจัยพบว่ารูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมจะเน้นการบริการคุณภาพ การตอบสนองผู้รับบริการทั้งนักศึกษา และชุมชน เน้นการสร้างเครือข่ายแบบการตลาด มีการควบคุมคุณภาพและสร้างหลักประกันแก่นักศึกษาและชุมชนให้เกิดความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย การสร้างความพึงพอใจแก่นักศึกษา รวมทั้งชุมชนภายในและภายนอก การพัฒนาอาจารย์ผู้มีอาชีพ รวมถึงการวางแผนกลยุทธ์ที่สร้างความได้เปรียบต่อผู้แข่งขัน สอดคล้องกับผลวิจัยของวอลท์เกอร์ [7] ศึกษาแบบการจัดการ

คุณภาพโดยรวมในองค์กรที่ประสบผลสำเร็จศึกษาจากองค์การชั้นนำของประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศญี่ปุ่น ผลวิจัยพบว่า การจัดการคุณภาพโดยรวมได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายในองค์กรชั้นนำและนำมาใช้ในการบริหารจัดการ โดยพบว่าองค์ประกอบของรูปแบบที่สำคัญได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มคุณค่าของบุคลากรให้นำมาใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ การเน้นผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญโดยให้การบริหารด้วยความประทับใจ เพราะสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา เป็นหน่วยงานบริการจำเป็นต้องบริการผู้รับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทันเวลาเพื่อให้เกิดความประทับใจ สอดคล้องกับแนวคิดของศุภลักษณ์ เศษระพานิช. [8] ได้สรุปว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่าง การที่จะดำเนินงานทางด้านบริการให้ชนะคู่แข่งนั้น จะต้องมีการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่องมากกว่าคู่แข่งและเกินกว่าที่ผู้รับบริการต้องการบอกปากต่อปาก โดยเฉพาะการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ นับว่าเป็นสิ่งสำคัญ ช่วยสำรวจปัญหาที่เกิดและนำข้อมูลมาวางแผนปรับปรุงพัฒนาหาทางเข้าถึงผู้รับบริการให้ได้เพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี สร้างศักยภาพขององค์กรเพื่อแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ และปรับปรุงผลผลิตและกระบวนการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของสุเรช จันดาร์ [9] ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทในประเทศอินเดีย กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้รับบริการที่มาติดต่อกับบริษัทต่างๆ พบว่าคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์ในทางบวก

การเพิ่มพลังอำนาจในการทำงานนับว่ามี ความสำคัญต่อรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวม

เพราะช่วยกระตุ้น และสร้างแรงบันดาลใจแก่บุคลากรในการทำงานเป็นอย่างดี ทำให้เกิดผลทางด้านจิตวิทยาในการทำงานของแต่ละคน ขณะเดียวกันทำให้อำนาจกระจายเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพราะทุกคนนำไปใช้กับบุคลากรต่างๆ สามารถนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร [10] ช่วยให้ผู้บุคลากรมีพลังในการทำงานเพื่อมุ่งให้ผลงานมีคุณภาพ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรกับผู้นำ นอกจากนี้บุคลากรจะเกิดความรู้สึกและอารมณ์ที่ดีต่อองค์กร และผู้บริหาร ได้เรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ๆ รู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกันและทำงานอย่างสนุกสนาน [11]

2. การประเมินความเป็นไปได้ของรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการ และสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาด้วยการการประชุมสัมมนาพบว่าผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษามีความเห็นสอดคล้องกันถึงความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยเฉพาะผลการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจากแบบสอบถาม พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความเป็นไปได้ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการเพิ่มพลังอำนาจในการทำงาน ด้านการเน้นผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ ด้านการบริหารทรัพยากร มนุษย์ ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่าง

ต่อเนื่อง ด้านการวางแผนกลยุทธ์ และด้านการทำงานเป็นทีม

โดยเฉพาะด้านภาวะผู้นำ มีค่าเฉลี่ยของความเป็นไปได้สูงสุด ที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ มีการใช้แรงจูงใจ และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มองภาพอนาคต สามารถถ่ายโอนวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติงานที่เป็นจริงได้ [12]สามารถมองภาพอนาคตขององค์กรได้อย่างชัดเจน รวมทั้งกำหนดวิสัยทัศน์ จุดประสงค์ และพันธกิจร่วมกันกับบุคลากรได้ และสามารถกระตุ้นให้บุคลากรร่วมกันนำพันธกิจไปใช้ในการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ [13]นอกจากนี้ ผู้เข้าร่วมสัมมนาเห็นว่ารูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาด้านการเพิ่มพลังอำนาจในการทำงานมีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะการเพิ่มพลังอำนาจในการทำงานเป็นการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ และการสร้างศักยภาพให้กับบุคลากร โดยใช้ยุทธศาสตร์เพื่อสร้างแรงจูงใจและทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและบรรลุผลลัพธ์ที่เกิดจากแรงจูงใจในทางบวก[14]ดังนั้นผู้นำจำเป็นต้องส่งเสริมการเพิ่มพลังอำนาจในการทำงานแก่บุคลากร โดยการเสริมประสิทธิภาพของงานการให้อำนาจกับทีมงานในการบริหารจัดการงานด้วยตนเองหรือการเพิ่มพลังอำนาจในรูปแบบอื่นๆ เพราะจะช่วยเพิ่มทัศนคติในการทำงานในทางบวกและปรับปรุงความเป็นอยู่ของบุคลากรให้ดีขึ้น[15]

ด้านการเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ ผู้เข้าร่วมสัมมนาเห็นว่ารูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาด้านการเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ มีความ

เป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะ การบริการที่ดีจะช่วยให้การทำงานตรงต่อเวลา ผูกใจคน สร้างความประทับใจในการให้บริการด้วยคุณภาพ ทำให้คนอื่นรู้สึกชื่นชมตนเอง มีการรับประกันบริการที่ดีคือบริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ต้องรักษาคำมั่นสัญญา เกิดความรวดเร็วทันใจ [16] การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ เหมาะสมแก่สถานการณ์ บริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ [17]ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเคลและคูเปอร์ [18]ที่พบว่าองค์กรให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นอย่างมากในการรับฟังและเรียนรู้ถึงความต้องการของ ผู้รับบริการ และพยายามปรับรูปแบบการให้บริการที่สร้างความสะดวกและรวดเร็วกว่าเดิม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. หน่วยงานต่างๆ สามารถนำรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ไปใช้ในการกำหนดรูปแบบของหน่วยงานและเป็นแนวในการบริหารจัดการให้มีคุณภาพ
2. รูปแบบที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรภาคเอกชนได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเกี่ยวข้องกับการบริหารงานองค์กรให้มีประสิทธิภาพ
3. จากข้อค้นพบแสดงให้เห็นว่าการทำงานเป็นทีมมีค่าเฉลี่ยของความเป็นไปได้อยู่ในระดับน้อยกว่าด้านอื่นๆ สมควรที่สำนักงาน

คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู
และบุคลากรทางการศึกษาส่งเสริมให้บุคลากรมีการ
ทำงานเป็นทีมมากยิ่งขึ้น ทั้งด้านการทำงานในฝ่าย
หรืองานย่อยโดยยึดถือเป็นแนวปฏิบัติที่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยในรายละเอียดแต่ละ
องค์ประกอบให้ลึกซึ้งเพื่อนำผลการวิจัยมา
สนับสนุนผลการวิจัยเรื่องรูปแบบการจัดการคุณภาพ
โดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริม
สวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการ
ศึกษาให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. ควรสร้างรูปแบบการจัดการคุณภาพโดยรวมของ
สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและ สวัสดิ
ภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ในองค์ประกอบด้านการ
มีส่วนร่วมของทีมงาน ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่าง
ต่อเนื่อง ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านการสร้างควมพึง
พอใจแก่ผู้รับบริการ ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี และ
ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาวิจัยในด้านองค์ประกอบ
อื่นๆที่สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานด้าน
การศึกษาให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

4. ควรมีการวิจัยประเมินผลรูปแบบการ
จัดการคุณภาพโดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการ
ส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากร
ทางการศึกษาและทดลองใช้รูปแบบการจัดการ
คุณภาพโดยรวมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

หนังสืออ้างอิง

- [1]สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการ
เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.(2555).
แผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคม
แห่งชาติ ฉบับที่ 11 (2555-2559):
ยุทธศาสตร์การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจ

ให้สมดุลและยั่งยืน.กรุงเทพฯ:

โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

[2] สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
[ออนไลน์].(2548). ระบบการประเมิน
คุณภาพมาตรฐานแห่งชาติ. เข้าถึงได้
จาก http://www.onec.go.th/onec_publication/ofsted/chapter4/page86_c.htm

[3] สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริม
สวัสดิการและสวัสดิภาพครูและ
บุคลากรทางการศึกษา. [ออนไลน์].
(2556). แผนและ โครงสร้าง.เข้าถึงได้
จาก :www.otepcr.com/showPerson.php

[4] Bank. (1992). Income Distribution and
Environmental Degradation.

International Edition : McGraw-Hill.

[5] วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2540).

TQM Living Handbook An

Executive Summary.กรุงเทพฯ: โทเร
อินเตอร์เนชั่นแนลเทรดดิ้ง.

[6] [Samuel K. Ho](#), [Katrina Wearn](#). (1996).

"A Higher Education TQM Excellence

Model: HETQMEX." Quality

Assurance in Education, Vol. 4 Iss: 2,
pp.35 – 42.

[7] [Volker Krüger](#), (2001). "Main Schools

of TQM: "the Big Five." The TQM

Magazine, Vol.13 Iss: 3, pp.146 –

155.

[8] ศุภลักษณ์ เศษชะพานิช. (2544). การ

นำเสนอรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบ

เบ็ดเสร็จในโรงเรียนเอกชน ประเภท

สามัญศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญา

มหาบัณฑิต. สาขาบริหารการศึกษา.

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

- [9] Sureshchandar, [G.S.](#) (2002). "The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction – a Factor Specific Approach." in *Journal of Services Marketing*, Vol.16 (No.4): p.363 – 379.
- [10] Daft, R. L. (1994). *Management*. 3rd Edition. Fort. Worth: The Dryden.
- [11] Gradner, D.B. and Cumming, C. (1994). *Total Quality Management & Shared Governance : Synerdistic Process*. New York: McGraw-Hill.
- [12] Kipp, Mike. (2004). "Why Head-in-the-Sand Leadership Sinks the Ship." *The Journal of Business Strategy*, 25, no. 5 : 63–64.
- [13] Kyle, Larry Dusten. (1995). *Visionary Leadership and Total Quality Management in Higher Education Administration*. California: Corwin Press.
- [14] Wallerstein, Nina. and Bernstein, Edward. (2012, October). "Empowerment Education: Freire's Ideas Adapted to Health Education." in *Health Education & Behavior*, Vol.15 (No.4) p.379-394.
- [15] Reitzug, Ulrich C. (1994, April). "A Case Study of Empowering Principal Behavior." in *American Educational Research Journal*, Vol. 31 (No.2) :p. 253 – 307.
- [16] Charles, Colin. and Margarct. (2000). *Improving quality in Education*. London and New York: Farmer Press.
- [17] Hoy, Charles., Bayne-Jardin, Colin. And Wood, Margaret. (2000). *Improving Quality in Education*. New York: Falmer Press.
- [18] Dale, B.G. and Cooper, C. (1993). *Total Quality and Human Resources: An Executive Guide*. Oxford: Blackwell.