วารสารบริหารการศึกษา มศว

ปีที่ 13 ฉบับที่ 24 มกราคม – มิถุนายน 2559

การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษายุคใหม่

TOTAL QUALITY MANAGEMENT OF MODERN SCHOOL

ฉัตรกุล เอื้อพิพัฒนากูล[1] ,ดร.สมชาย เทพแสง[2] ดร.สมบูรณ์ บูรศิริรักษ์[3]

Chatkul Uapipattanakul[1], Somchai Thepsaeng[2], Somboon Burasiriluk [3]

[1] นิสิตการศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

[2] อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

[3] อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม อาจารย์ประจำภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

****

บทคัดย่อ

การนำการจัดการคุณภาพโดยรวมมาใช้ในการศึกษานับว่ามีประโยชน์และมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพราะจะส่งเสริมให้ผู้บริหารมีความรับผิดชอบมากขึ้น มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง เปิดโอกาสให้บุคลากรทั้งในและนอกองค์การมีส่วนร่วมในการบริหารอย่างมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเพิ่มศักยภาพในการทำงานแก่บุคลากรเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน การจัดการคุณภาพโดยรวมประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความเป็นผู้นำ 2) ด้านการวางแผนกลยุทธ์ 3) ด้านการติดต่อสื่อสาร 4) ด้านความผูกพันต่อองค์การ 5) ด้านการพัฒนาทรัพยากร และ6) ด้านการทำงานเป็นทีม

คำสำคัญ: การจัดการคุณภาพโดยรวม

Abstract

Total Quality Management is recognized as an important management used to enhance quality of education. TQM promotes more responsible management of administrators and continuous human resource development. Furthermore, it can increase the opportunities for people from both inside and outside the organization involved in the management effectiveness, including increase the personal performance and potential in order to meet standard. TQM consists of 6 components as follows; 1) leadership 2) strategic planning 3) communication 4) organizational commitment 5) resource development and 6) team work

Key word: Total Quality Management

บทนำ

ในยุคปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วไม่ว่าจะเป็นเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารจัดการสถานศึกษาที่สามารถทำให้สถานศึกษาอยู่อย่างมั่นคงและเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป หัวใจหลักสำคัญแรก นั่นคือ ผู้บริหาร [1] สามารถทำให้องค์การบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดได้นั้น การบริหารองค์การที่มีประสิทธิภาพและการจัด ระบบการศึกษาให้มีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์และการบริหารองค์การอย่างชาญฉลาดของผู้บริหารสถานศึกษา เรียกได้ว่า “ผู้บริหารสถานศึกษา” นั้นเปรียบเสมือนหัวใจสำคัญที่จะต้องมีการวางแผนนโยบายการบริหารจัดการที่ดีและการปรับกระบวนทัศน์ทางด้านการจัดการเรียนการสอน ซึ่งสถานศึกษาอาจแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร และส่วนที่

เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการ การทำงานอย่างเป็นระบบ สิ่งต่างๆ ในองค์การ (Total) เกี่ยวข้องกับคุณภาพ (Quality) และเกี่ยวข้องกับการบริหาร (Management) [2] Hradesky [3] ได้สรุปไว้ว่าการจัดการคุณภาพโดยรวมเป็นปรัชญา เป็นชุดของเครื่องมือและเป็นกระบวนการที่มุ่งการจัดการที่ทำให้บุคลากรพึงพอใจและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง คำว่าปรัชญาและกระบวนการในที่นี้จะต่างจากปรัชญาและกระบวนการทั่วไปที่ว่าทุกคนในองค์การจะต้องสามารถปฏิบัติได้ TQM เป็นยุทธวิธี (Tactics) เปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมและเทคนิควิธีด้านโครงสร้างที่มุ่งให้เกิดความพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานภายในองค์การ การวางแผนกลยุทธ์การดำเนินงานโดยมีขั้นตอน ดังนี้ [4] คือ 1) กำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์การ 2) วิเคราะห์สถานการณ์ 3) กำหนดกลยุทธ์ และ 4) การกำหนดวิธีการนำกลยุทธ์ไปสู่วิธีการปฏิบัติ

จากปัญหาของการศึกษาไทย พบว่า การจัดการคุณภาพโดยรวมมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยเฉพาะคุณภาพของบุคลากร ซึ่งการจัดการคุณภาพโดยรวมนั้นในปัจจุบันจะเกี่ยวข้องกับการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement) การควบคุมคุณภาพ (Quality Control Circle) และการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) [5] ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการจัดการคุณภาพโดยรวมมีความสำคัญในการแก้ปัญหาดังกล่าวได้ จากการสังเคราะห์แนวคิดการจัดการคุณภาพโดยรวม ได้สรุปองค์ประกอบเป็น 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความเป็นผู้นำ 2) ด้านการวางแผนกลยุทธ์ 3) ด้านการติดต่อสื่อสาร 4) ด้านความผูกพันต่อองค์การ 5) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และ 6) ด้านการทำงานเป็นทีม

การจัดการคุณภาพโดยรวม

การจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management, TQM) โดย Feigenbaum [6] ได้เสนอแนวคิดเรื่องการควบคุมคุณภาพโดยรวม (Total Quality Control :TQC) ซึ่งมุ่งเน้นที่คุณภาพสำหรับการผลิตสินค้าและบริการที่มีผลมาจากปัจจัย 9 ประการ (9 M's) คือ 1) การตลาด (Markets) 2) การเงิน (Money) 3) การบริหาร (Management) 4) คน (Man and Woman) 5) แรงจูงใจ (Motivation) 6)วัตถุดิบ (Materials) 7) เครื่องจักร (Machines and Mechanization) 8) ความทันสมัยของวิธีการสื่อสาร (Modern Information Methods) และ9) สินค้าอยู่ในความต้องการ (Mounting Product Requirements) จากความหมายของคำว่า "คุณภาพ" หมายถึง การทำได้ตามข้อกำหนดอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยทำให้ลูกค้าพอใจ (Satisfy) ทำให้ลูกค้าสุขใจ (Delight) และ ทำให้มากกว่าที่ลูกค้าพอใจเกินความคาดหวังของลูกค้า (Over Expectation) ดังนั้น "คุณภาพโดยรวม" (Total Quality) จึงหมายถึง การปรับปรุงอย่างต่อ เนื่องเพื่อเพิ่มระดับความพอใจของลูกค้าให้สูงขึ้นสามารถเพิ่มปริมาณการขายในเวลาเดียวกัน [7] ส่วนคำว่า "การจัดการ" (Management) หมายถึง การแสดงความยึดมั่นผูกพันอย่างจริงจังต่อเรื่องคุณภาพของผู้บริหาร ดังนั้นการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM) จึงหมายถึง การบรรลุถึงคุณภาพโดยการที่ทุกๆคนในองค์การยึดมั่นผูกพันและปฏิบัติตามอย่างจริงจัง [8]

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพโดยรวมไว้ดังนี้ นักวิชาการในประเทศ ได้แก่ วิฑูรย์ สิมะโชคดี [9] ให้ความหมาย TQM คือ ปรัชญา แนวความคิด และเทคนิควิธีการในการบริหารจัดการองค์การสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งยึดความต้องการของลูกค้าและคุณภาพเป็นศูนย์กลางในทุกกิจกรรมที่ดำเนินการโดยให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมปรับปรุงกระบวนการ และสภาพแวดล้อมอย่างต่อเนื่องเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าและมีผลประกอบการที่เป็นเลิศ โดยมีความ

รับผิดชอบต่อสังคมด้วย อันเป็นการสร้างคุณค่าแก่องค์การและสังคมโดยรวม

สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น [10] ให้ความหมายไว้ว่า TQM หมายถึง ระบบบริหารจัดการในทุกกระบวนการที่เน้นคุณภาพ โดยทุกคนในองค์การมีส่วนร่วมให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันสูง มีการเติบโตและมีผลกำไร มีนโยบายการจัดการที่ชัดเจนมีการกระจายนโยบาย มีกลยุทธ์ ในการผลิตการบริการ มีแผนยุทธศาสตร์ที่ติดตามผลได้ โดยบูรณาการจากผลลัพธ์ของการจัดการในด้านต่างๆ จากความพอใจของผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีแผนในอนาคตด้วย

นักวิชาการต่างประเทศ ได้แก่ Evans & Lindsay [11] ให้ความหมายการจัดคุณภาพโดยรวมไว้ 3 ประการ คือ การมุ่งเน้นไปที่ตัวลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์การ การมีส่วนร่วมการทำงานเป็นทีมและการมุ่งเน้นไปที่กระบวนการ เพื่อสนับสนุนการปรับปรุงคุณภาพโดยรวมและการเรียนรู้ภายในองค์การ

สรุปได้ว่า การจัดการคุณภาพโดยรวม หมายถึง ระบบการบริหารจัดการที่ทุกฝ่ายในองค์การร่วมกันวางแผนกลยุทธ์ มุ่งเน้นให้บุคลากรในองค์การตระหนักถึงคุณค่าในทุกๆด้านและทุกขั้นตอนของกิจกรรม โดยต้องร่วมมือร่วมใจกันปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ อันเป็นการสร้างคุณค่าแก่องค์การและสังคมโดยรวม

องค์ประกอบของการจัดการคุณภาพโดยรวม

จากการวิเคราะห์แนวคิดของนักการศึกษา รวมทั้งข้อค้นพบจากงานวิจัยที่มีความสอดคล้องกับตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบของการจัดการคุณภาพโดยรวม ผู้วิจัยเห็นว่าองค์ประกอบของการจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนเป็นประโยชน์ในการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน จึงขอสรุปองค์ประกอบของการจัดการคุณภาพโดย รวมไว้ 6 ประการ ดังนี้ 1) ด้านความเป็นผู้นำ 2) ด้านการวางแผนกลยุทธ์ 3) ด้านการติดต่อสื่อสาร 4) ด้านความผูกพันต่อองค์กร 5) ด้านการพัฒนาทรัพยากร 6) ด้านการทำงานเป็นทีม ดังนี้

ด้านความเป็นผู้นำ

ผู้นำ (Leader) เป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งต่อความสำเร็จขององค์การทั้งนี้เพราะผู้นำมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงที่จะต้องวางแผนสั่งการดูแลและควบคุมให้บุคลากรขององค์การปฏิบัติงานต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ความหมายตามพจนานุกรมระบุว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ตำแหน่งของผู้นำ หน้าที่ของผู้นำ หรือการชี้นำของผู้นำ และความสามารถในการนำของผู้นำ

วิเชียร วิทยอุดม [12] ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำ คือ ภาวะผู้นำหรือความเป็นผู้นำจะต้องมีบุคลิกภาพพิเศษหลายอย่างสามารถที่จะบังคับบัญชาผู้อื่นได้ โดยอาศัยอำนาจหน้าที่ (Authority) จากตำแหน่งและอำนาจบารมี (Power) ที่ได้จากตัวของเขาเองเป็นเครื่องมือ และสามารถจะสร้างอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีความเชื่อถือ ยอมร่วมมือหรือยอมรับในตัวของเขาได้ไม่ว่าจะเป็นบุคลิกภาพลักษณะของความเป็นผู้นำ ความสามารถ ความคิดริเริ่ม การตัดสินใจ ฯลฯ เพื่อให้บรรลุถึงจุดมุ่งหมายของกลุ่มหรือขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสามารถในการใช้อิทธิพลกำหนดพฤติกรรมบุคคลอื่นแต่ละคน ซึ่งพฤติกรรมแต่ละคนก็จะส่งผลกระทบไปยังพฤติกรรมกลุ่ม โดยผ่านกระบวนการติดต่อสื่อสาร

Robbins [13] สรุปว่า การนำกระบวนการที่ผู้นำใช้อิทธิพลชักจูงให้บุคคลดำเนินการให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย สรุปได้ว่า ความเป็นผู้นำ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีศักยภาพในการบังคับบัญชาให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานตามที่ได้มอบหมาย เป็นผู้ทำให้บุคคลเกิดความไว้วางใจและให้ความร่วมมือ

และผู้ที่ได้รับการยอมรับบุคคลทั่วไป ส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ด้านการวางแผนกลยุทธ์

การวางแผนกลยุทธ์ เป็นการดำเนินการเพื่อให้ได้แนวทางหลักที่ช่วยชี้นำการตัดสินใจและการปฏิบัติแก่องค์การเพื่อพัฒนากลไกและกลยุทธ์ที่เหมาะสมต่อสภาพแวดล้อมอย่างมีเหตุผล และสามารถปฏิบัติให้บรรลุเป้าประสงค์ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารจัดการขององค์การ เป็นกระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดทิศทางในอนาคตขององค์การ

สุมิตร สุวรรณ [14] ได้สรุปไว้ว่า ผู้บริหารขององค์การมีการกำหนดกระบวนการวางแผนกลยุทธ์สามารถดำเนินการได้ 3 ขั้นตอนดังนี้

1. การตรวจสอบสภาพแวดล้อมและวิเคราะห์องค์การ เพื่อดูว่าปัจจุบันองค์การอยู่ ณ จุดใด สิ่งใดที่เป็นสิ่งฉุดรั้งให้องค์การอยู่กับที่หรือถอยหลัง และสิ่งใดที่สนับสนุนให้องค์การก้าวไปข้างหน้าที่นิยมใช้กันคือ การวิเคราะห์ SWOT ดังนี้

วิเคราะห์ปัจจัยภายในขององค์การได้แก่ จุดแข็ง (Strengths) ซึ่งเป็นลักษณะองค์ประกอบ หรือสิ่งที่องค์การทำได้ดีเหนือกว่าองค์การอื่น เช่น จุดแข็งด้านความรู้ ความสามารถของทรัพยากรบุคคล เป็นต้น และจุดอ่อนหรือจุดด้อย (Weakness) ซึ่งเป็นลักษณะองค์ประกอบ หรือสิ่งที่องค์การทำได้ด้อยกว่าองค์การอื่น เช่น อาคารสถานที่คับแคบไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการที่มีมาก เป็นต้น

วิเคราะห์ปัจจัยภายนอกองค์การ ได้แก่ โอกาส (Opportunities) และภัยคุกคามหรืออุปสรรค (Threats) ซึ่งปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อองค์การได้แก่ สภาพแวดล้อมทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี หากสภาพแวดล้อมดังกล่าวเป็นสิ่งที่ส่งเสริมหรือเป็นประโยชน์ต่อองค์การถือว่าเป็นโอกาส เช่น ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีทำให้หอสมุดสามารถนำมาใช้ในการพัฒนา การให้บริการสารสนเทศออนไลน์ได้ดียิ่งขึ้นหอสมุดเป็นองค์การของรัฐที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับของประชาชนจึงมีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก ฯลฯ หากสภาพแวดล้อมดังกล่าวทำให้องค์การเสียหายหรือกระทบต่อการดำเนินงานในทางลบถือว่าเป็นอุปสรรค เช่น ถูกตัดลดงบประมาณ อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศสูงขึ้นทำให้ราคาสื่อการศึกษาที่จัดซื้อจากต่างประเทศสูงขึ้นทำให้จัดซื้อได้ในปริมาณที่ลดลง ฯลฯ

2. การกำหนดทิศทางขององค์การ โดยการกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) ซึ่งจะเป็นการบ่งบอกถึงภาพหรือสิ่งที่องค์การต้องการบรรลุผลหรืออยากจะเป็นในอนาคต ภารกิจหรือพันธกิจ (Mission) เป็นสิ่งที่บอกถึงจุดมุ่งหมายขององค์การ สิ่งที่องค์การต้อง การจะทำให้ประสบความสำเร็จและเป้าหมาย (Goals) คือ สถานะในอนาคตที่ปรารถนาให้บรรลุความสำเร็จ เช่น ยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2552 -.2556 ของ ก.พ. กำหนดวิสัยทัศน์ คือ ในปี พ.ศ.2556 ข้าราชการพลเรือนต้องมีสมรรถนะในการปฏิบัติราชการอย่างมืออาชีพเป็นที่เชื่อถือศรัทธาของประชาชน พันธกิจ คือ เสริมสร้างพัฒนาผู้นำและข้าราชการพลเรือนทุกระดับตามสมรรถนะและใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เป้าหมาย คือ เพื่อพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และสมรรถนะของข้าราชการทุกระดับให้ปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ เกิดผลสัมฤทธิ์คุ้มค่าเป็นที่เชื่อถือศรัทธาของประชาชน

3. การกำหนดยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ กลุ่มบุคคลในระดับผู้บริหารขององค์การจะต้องกำหนดและเลือกกลยุทธ์ที่ดี และเหมาะสมที่สุดภายใต้ข้อจำกัดหรือข้อได้เปรียบขององค์การ ในแต่ละกลยุทธ์จะต้องระบุแนวทางหรือมาตรการในการดำเนินการไว้ด้วยถึงแม้ว่าแผนยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ต่างๆ จะกำหนดโดยผู้บริหาร แต่การขับเคลื่อนและดำเนินการต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์เป็นเรื่องที่บุคลากรทุก

คนต้องมีส่วนร่วม ดังนั้นบุคลากรทุกคนต้องทำความเข้าใจและร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้องค์การบรรลุผล เหมือนลงเรือลำเดียวกันแล้วก็ต้องช่วยกันพายเพื่อให้ถึงจุดหมายปลายทางพร้อมกัน

Wheelen and Hunger [15] สรุปว่า รูปแบบพื้นฐานของการวางแผนกลยุทธ์ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ

1. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์การ (Organizational Environment) หมายถึง แรงผลักดันต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานขององค์การ ประกอบด้วยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ (External Environment) สภาพแวดล้อมภายในองค์การ (Internal Environment)

2. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ประกอบด้วย

2.1 อุปสรรคจากคู่แข่งขันที่เข้ามาใหม่ (Threat of New Entrants)

2.2 อำนาจการต่อรองของผู้ขายปัจจัยการผลิต (The Bargaining Power of Suppliers)

2.3 อำนาจการต่อรองของผู้ซื้อ (The Bargaining Power of Buyers)

2.4 อุปสรรคจากผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สามารถใช้ทดแทนได้ (The Threat of Substitute Products or Services)

2.5 ระดับการแข่งขันระหว่างธุรกิจเดิม (The Degree of Rivalry Among Existing Competitors)

3. การจัดทำกลยุทธ์ (Strategic Formulation) คือ การนำข้อมูลและความรู้ต่างๆจากการกำหนดทิศทางขององค์การ และการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก และภายในมาจัดทำเป็นกลยุทธ์ในระดับและรูปแบบต่างๆ รวมทั้งการประเมิน และคัด เลือกว่ากลยุทธ์ใดที่มีความเหมาะสมกับองค์การมากที่สุด

4. การปฏิบัติตามกลยุทธ์ (Strategic Implementation) คือ การนำกลยุทธ์ที่ได้จัดทำและคัดเลือกไว้ในขั้นตอนที่ 3 มาปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ กระบวนการวางแผนกลยุทธ์จึงเป็นกระบวน การที่มีลำดับขั้นตอนที่เกี่ยวเนื่องสอดคล้องสัมพันธ์กัน

สรุปได้ว่า การวางแผนกลยุทธ์ หมายถึง การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน การกำหนดกลยุทธ์และแผนการปฏิบัติงาน โดยให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วม มีการวางกลยุทธ์ มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์การทั้งภายในและภายนอก มีการรวบรวมผลการดำเนินงานมาสรุป และประเมินผล

การติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างมากในการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการสำคัญในการทำงาน เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่ถ่ายทอดความคิด ความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปยังคนอื่นๆ ซึ่งจะช่วยให้การทำงานในองค์การบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ [16] ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่า เป็นกระบวนการนำข่าวสารจากบุคคลหรือกลุ่มคนไปสู่บุคคลอื่น การติดต่อสื่อสารจึงเป็นการสื่อความเข้าใจและความหมายในการแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกันระหว่างบุคคลเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน

Barrett [17] ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การถ่ายโอนข้อมูลที่มีความหมายจากบุคคลหนึ่งถึงคนอื่น หรือถึงบุคคลหลายคน ทั้งทางวัจนภาษาและอวัจนภาษา ซึ่งประกอบไปด้วยผู้ส่ง ข้อความ และผู้รับ

สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การติดต่อรับส่งข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน ใช้ภาษาที่เหมาะสมและเข้าใจง่าย สามารถเลือกใช้ช่อง

ทางการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม และรู้จักใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการสื่อสาร

ความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรนับได้ว่ามีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในการที่จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์การ สำหรับความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

ณัฐพันธ์ เขจรนันทน์ [18] ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง เจตคติของบุคคลในฐานะสมาชิกขององค์การ บุคคลที่มีความรักซื่อสัตย์และเชื่อมั่นในองค์การจะร่วมแรงร่วมใจในการทำงานเพื่อให้องค์การเจริญก้าวหน้า

Robbins [19] ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง การที่บุคคลในองค์การมีความรู้สึกและแสดงพฤติกรรมต่อองค์การในการยอมรับการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมีความภูมิใจ มีความเต็มใจที่จะทำงานในองค์การ มีความภักดีต่อองค์การตลอดจนปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความภาคภูมิใจที่เป็นสมาชิกขององค์การ การยอมรับเป้าหมายขององค์การ ความรู้สึกมีคุณค่ายินดี และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ความรู้สึกมั่นคงและอยากทำงานจนเกษียณอายุงาน และการรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการประสบความสำเร็จ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งเกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรในองค์การ การที่องค์การจะก้าวไปข้างหน้าอย่างมีประสิทธิภาพนั้น เราจะต้องมีการวางแผน การฝึกอบรม การสัมมนา การพัฒนาอาชีพให้กับบุคลากร เพื่อปรับปรุงทีมและพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ

สมบัติ กุสุมาวลี [20] นำเสนอแนวคิดเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ดังนี้ 1) สร้างความมั่นใจว่าองค์การทำให้เกิดความคุ้มค่าในการลงทุนที่เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล 2) ความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน ทำให้องค์การปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง มีความยืดหยุ่นพร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันอย่างยั่งยืน 3) มีความชอบธรรมทางสังคม สร้างความรู้สึกให้องค์การให้มีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรับผิดชอบต่อบุคลากรภายในองค์การ และผลกระทบที่จะไปมีผลต่อสังคมภายนอก โดยเน้นความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อมลูกค้า และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกลุ่มต่างๆ

นงนุช วงษ์สุวรรณ [21] กล่าวถึง หลักการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ ควรมีดังนี้ 1) ควรเป็นกระบวนการต่อเนื่องตั้งแต่การสรรหา การคัดเลือกนำมาสู่การพัฒนาระบบขององค์การ 2) วิธีการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีหลายวิธี จะต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะขององค์การและบุคลากร 3) จัดให้มีระบบการประเมินการพัฒนาความ สามารถของบุคลากรเป็นระยะๆ เพื่อช่วยแก้ไขบุคลากรบางกลุ่มให้พัฒนาความสามารถเพิ่มขึ้นและในขณะเดียวกันก็สนับสนุนให้ผู้มีขีดความสามารถก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งใหม่ที่ต้องใช้ความสามารถสูงขึ้น 4) องค์การจะต้องจัดระบบทะเบียนบุคลากรให้เป็นปัจจุบันที่สามารถตรวจสอบความก้าวหน้าได้เป็นรายบุคคล 5) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะต้องทำทุกด้านคือ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านความรู้ความ สามารถ ด้านจิตใจหรือด้านคุณธรรม ให้มีควบคู่กันไปและ 6) องค์การจะต้องคำนึงถึงความมั่นคงและความ ก้าวหน้าของบุคลากรควบคู่กับความก้าวหน้าขององค์การ องค์การจะอยู่ไม่ได้ถ้าหากขาดบุคลากรที่มีกำลังกายกำลังใจและสติปัญญาทุ่มเทให้กับองค์การ

สรุปได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ทำให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญและมีความมั่นคงในการทำงาน มีการตอบแทนคุณค่า

และให้ขวัญกำลังใจ เพื่อให้บุคลากรมีพลังในการทำงานส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรมีการศึกษาความรู้ความเข้าใจ และประสบการณ์ แล้วสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การทำงานเป็นทีม

ความสำเร็จขององค์การมาจากความร่วมมือร่วมใจของคนในองค์การ การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญต่อการจัดการคุณภาพโดยรวม ซึ่งการทำงานเป็นทีมมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพองค์การ เพราะจะช่วยทำให้องค์การนั้นบรรลุเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์และคนอื่นๆ [22] สรุปว่า ทีมงาน หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ต้องมาทำงานร่วมกันโดยมีวัตถุประสงค์เดียวกันเพื่อที่สมาชิกแต่ละคนจะสามารถทำงานร่วมกันจนประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายสูงสุดของทีมได้

เซอเมอร์ฮอร์น [23] ได้ให้ความหมายว่า ทีม หมายถึง กลุ่มของบุคคลที่มีทักษะต่างๆ ทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมาย โดยแต่ละคนมีความรับผิดชอบร่วมกันเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ ส่วนการทำงานเป็นทีม (Teamwork) เป็นกระบวนการของกลุ่มคนที่ทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

สรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การมีมาตรฐานในการทำงาน การกระจายความรู้ในการทำงาน การแสวงหาวิธีการทำงานที่เหมาะสม เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

การจัดการคุณภาพโดยรวมจึงเป็นระบบการบริหารจัดการที่ผู้บริหารสถานศึกษายุคใหม่สมควรนำไปใช้ในการบริหารเพื่อให้ทุกฝ่ายในองค์การร่วมกันวางแผนงาน โดยมุ่งเน้นให้บุคลากรตระหนักถึงคุณค่าของความร่วมมือร่วมใจกันพัฒนาสถานศึกษาไปสู่คุณภาพและความเป็นมาตรฐานสืบไป

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนการวิจัยจาก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เอกสารอ้างอิง

[1] เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2540). “ภาวะผู้นำ”, เอกสารประมวลสาระชุดวิชา ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา หน่วยที่ 5-8. สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

[2] Flood, Robert L. (1993). Beyond TQM. Chichester. John Wiley & Sons.

[3] Hradesky, John. L. (1995). **Total Quality Management Handbook.** New York: McGraw Hill.

[4] Michael Allison and Jude Kaye. (2005). **Strategic Planning for Nonprofit Organizations. Second Edition**. New York: John Wiley and Sons.

[5] Hoy, Charles., Bayne-Jardin, Colin and Wood, Margaret. (2000**). Improving Quality in Education.** New York: Falmer Press.

[6] Feigenbaum, A.V. (1987). **Total Quality Control : Engineering and Management.** New York: McGraw-Hill.

[7] Bounds & Others. (1994). **Beyond Total Quality Management : Toward the Paradigm.** New York: McGraw-Hill.

[8] Charles, Colin. And Margarct. (2000). **Improving Quality in Education**. London and New York: Farmer Press.

[9] วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2553). **TQM คู่มือสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000.** กรุงเทพฯ:TPA Publishing.

[10] สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น). (2554).

รางวัลคุณภาพคาโน. กรุงเทพฯ: แผนกส่งเสริมอุตสาหกรรม.

[11] Evans, James., R, Lindsay. and William, M. (2008). **The Management and Control of Quality. 7th** Edition. Ohio: South-Western.

[12] วิเชียร วิทยอุดม. (2553). **ภาวะผู้นำ Leadership.** กรุงเทพฯ: ธนธัชการพิมพ์.

[13] Robbins, Stephen P.(2005). **Essentials of Organizational Behavior**. 8th ed. New Jersey: Prentice Hall.

[14] สุมิตร สุวรรณ. (2554). **การกำหนดยุทธศาสตร์ (Strategy Formulation).** นครปฐม: เพชรเกษมพริ้นติ้ง กรุ๊ป.

[15] Wheelen , Thomas L. and Hunger David, J. (2002). **Strategic Management and Business Policy**. 8th ed. New Jersey: Prentice – Hall.

[16] ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553**). การบริหารงานวิชาการ**. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.

[17] Barrett, Deborah. (2010). **Leadership Communication.** 3nd ed. New York: McGraw-Hill.

[18] ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2545). **การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ**. กรุงเทพฯ: เอ็กซเปอร์เน็ท.

[19] Robbins, Stephen P. (2015)**. Organizational Behavior**. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

[20] สมบัติ กุสุมาวลี.(2547). "**บริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ไปเพื่ออะไร**? โครงการบัณฑิตศึกษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

[21] นงนุช วงษ์สุวรรณ. (2546). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. จันทบุรี: สถาบันราชภัฏรำไพพรรณี.

[22] ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2546). **การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ**. กรุงเทพฯ: เอ็กซเปอร์เน็ท.

[23] Schermerhorn., John R.(2011). **Introduction to Management.** 11th ed. Asia: John Wiley & Sons.