



การบริหารการศึกษา
แนวคิดและทฤษฎีสำหรับการบริหารองค์การ
CONCEPTS AND THEORIES FOR ORGANIZATIONAL
ADMINISTRATION



**การบริหารการศึกษา
แนวคิดและทฤษฎี
สำหรับการบริหารองค์การ
Educational Administration
Concepts and Theories
for Organizational Administration**

เหมาะสำหรับ:

- ผู้ประกอบวิชาชีพครู
- ผู้บริหารสถานศึกษา
- ผู้บริหารการศึกษา
- ศึกษาานิเทศก์
- อาจารย์และนักศึกษา
ระดับปริญญาโท-เอก
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
- ผู้สนใจทั่วไป

สุวิทย์ ภาณุจारी

การบริหารการศึกษา: แนวคิดและทฤษฎี สำหรับการบริหารองค์การ

ผู้เขียน: รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ ภาณุจारी

ISBN (e-book): 978-616-626-961-1

พิมพ์ครั้งแรก พ.ศ. 2568

จำนวนหน้า: 142 หน้า

สงวนลิขสิทธิ์ตามกฎหมาย

จัดพิมพ์โดย:

รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ ภาณุจारी
27 ซอยเพชรเกษม 48 แยก 31 ถนนเพชรเกษม
แขวงบางด้วน เขตภาษีเจริญ จังหวัดกรุงเทพมหานคร
10160 โทร. 08 6406 9016

ราคา: 129 บาท

คำนำ

หนังสือเรื่อง “การบริหารการศึกษา: แนวคิดและทฤษฎีสำหรับการบริหารองค์การ” เล่มนี้ เขียนขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ประกอบวิชาชีพครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา ศิษยานุเทศก์ อาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาโท-เอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษา และผู้สนใจทั่วไป ได้ศึกษาเรียนรู้และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารองค์การและการทำวิจัยทางการศึกษาได้

ในหนังสือเล่มนี้ มีประเด็นเนื้อหาสาระสำคัญสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ซึ่งแบ่งออกได้ 2 ตอน ได้แก่ (1) แนวคิดการบริหารองค์การ และ (2) ทฤษฎีการบริหารองค์การ

การศึกษาเรียนรู้เรื่อง “การบริหารการศึกษา: แนวคิดและทฤษฎีสำหรับการบริหารองค์การ” และนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารองค์การและการทำวิจัยถือว่าเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง เพราะจะเป็นประโยชน์ในการบริหารการศึกษาและนำองค์การไปสู่ความสำเร็จ

ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่า หนังสือเล่มนี้จะเป็นแหล่งแห่งความรู้หรือสารสนเทศด้านการทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีสำหรับการบริหารองค์การ ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารการศึกษาและผู้สนใจทั่วไป

สุวิทย์ ภาณุจारी
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ช
ตอนที่ 1 แนวคิดการบริหารองค์การ	1
1.1 ความนำ	1
1.2 แนวคิดการบริหารองค์การสมัยใหม่	1
1.2.1 การรีอปรับระบบ	2
1.2.2 การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ	4
1.2.3 รางวัลคุณภาพแห่งชาติ	8
1.2.4 รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	9
1.2.5 ความแตกต่างระหว่าง TQM TQA และ PMQA	9
1.2.6 การบริหารแบบสมดุล	10
1.2.7 การบริหารแบบเทียบสมรรถนะ	15
1.2.8 การบริหารแบบ Six Sigma	19
1.2.9 การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์	23
1.2.10 การบริหารความเสี่ยง	28
1.2.11 การจัดการความรู้	32
1.2.12 การบริหารการเปลี่ยนแปลง	41
1.2.13 การบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน	49
1.2.14 การบริหารแบบมีส่วนร่วม	52
1.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ	56
1.3.1 ความหมายของพฤติกรรมองค์การ	57
1.3.2 ความสำคัญของพฤติกรรมองค์การ	57
1.3.3 การศึกษาพฤติกรรมองค์การในมิติของศาสตร์	59
1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การ	60
1.4.1 ความหมายขององค์การ	61
1.4.2 องค์ประกอบขององค์การ	61
1.4.3 ความหมายของการพัฒนาองค์การ	62
1.4.4 หลักการในการพัฒนาองค์การ	62
1.5 แนวคิดโครงสร้างองค์การ 5 ด้าน ของ Mintzberg	64
1.5.1 องค์ประกอบของโครงสร้างองค์การของ Mintzberg	65

	1.5.2 รูปแบบขององค์การตามโครงสร้างองค์การ	65
1.6	แนวคิดองค์การสู่ความเป็นเลิศ	70
	1.6.1 การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ	70
	1.6.2 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ Malcolm Baldrige	71
	1.6.3 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ	78
	1.6.4 เกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	81
	1.6.5 เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการ ที่เป็นเลิศ	90
1.7	บทสรุป	94
ตอนที่ 2	ทฤษฎีการบริหารองค์การ	95
2.1	ความนำ	95
2.2	ทฤษฎีองค์การดั้งเดิม	95
	2.2.1 ทฤษฎีองค์การแบบการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์	96
	2.2.2 ทฤษฎีองค์การแบบราชการ	97
	2.2.3 ทฤษฎีองค์การแบบการจัดการเชิงบริหาร	98
2.3	ทฤษฎีองค์การดั้งเดิมแนวใหม่	100
	2.3.1 ทฤษฎีองค์การเชิงมนุษยสัมพันธ์	100
	2.3.2 ทฤษฎีองค์การเชิงพฤติกรรมศาสตร์	102
2.4	ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่	103
	2.4.1 ทฤษฎีการบริหารจัดการธุรกิจ	103
	2.4.2 ทฤษฎี Shewhart Cycle (วงจรชูฮาร์ต)	104
2.5	ทฤษฎีระบบ	105
	2.5.1 ทฤษฎีระบบทั่วไป	105
	2.5.2 ทฤษฎีระบบสังคมของ Parsons	110
	2.5.3 ทฤษฎีระบบสังคมของ Getzel และ Guba	113
	2.5.4 ทฤษฎีระบบ 4 ของ Likert	118
	2.5.5 (ทฤษฎี) องค์การแห่งการเรียนรู้ของ Senge	119
2.6	ทฤษฎีการบริหารและหลักการจัดการของ Fayol	125
	2.6.1 ทฤษฎีการบริหารจัดการ POCCC ของ Fayol	126
	2.6.2 หลักการจัดการ 14 ข้อ ของ Fayol	126
2.7	บทสรุป	129
บรรณานุกรม		130
ประวัติผู้เขียน		135

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	ความแตกต่างระหว่าง TQM TQA และ PMQA	10
1.2	การสรุปความหมายและจุดเด่นของ Benchmarking Benchmark และ Best Practice	17
1.3	ค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) และค่าโอกาสที่จะเกิดข้อผิดพลาด (DPMO) ของ sigma	21
1.4	ค่าโอกาสที่จะเกิดข้อผิดพลาดของ (DPMO) 3.4 ครั้งต่อการผลิต 1 ล้านครั้ง ในระดับ six sigma	22
1.5	การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์	24
1.6	องค์ประกอบของโครงสร้างองค์การและรูปแบบองค์การตามโครงสร้างองค์การตามแนวคิดของ Mintzberg	67
1.7	ตัวอย่างรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่พัฒนาจาก MBNQA ของประเทศต่าง ๆ	72
1.8	คะแนนการประเมินเพื่อให้รางวัลคุณภาพตามระบบ MBNQA	77
1.9	ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่ 1-6 (กระบวนการ) กับองค์ประกอบที่ 7 (ผลลัพธ์)	24
2.1	มิติสุขภาพของโรงเรียนจำแนกตามระดับและหน้าที่	112
2.2	ตัวแบบประสิทธิผลขององค์การทางการศึกษา	113

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	แนวคิดของ TQM ในเชิงระบบที่สามารถประยุกต์ใช้กับสถาบันการศึกษา	8
1.2	ความสัมพันธ์ระหว่างการเทียบสมรรถนะ การเปรียบเทียบ วัด และการปฏิบัติที่เป็นเลิศ	17
1.3	วงจรการจัดการความรู้	34
1.4	โมเดลเซกิ (SECI Model)	89
1.5	โมเดลแผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram)	39
1.6	โมเดลปลาทุ (TUNA Model)	40
1.7	องค์ประกอบหลักของการบริหารจัดการตามแนวคิด MBNQA	73
2.1	องค์ประกอบและวัฏจักรของระบบทั่วไป	107
2.2	ตัวแบบระบบสังคมของ Getzel และ Guba	115

ตอนที่ 1

แนวคิด การบริหาร "องค์การ"

1.1 ความนำ

แนวคิดการบริหารองค์การ ในที่นี้ หมายถึง การนำแนวคิดทางการบริหารองค์การมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการสถานศึกษา เพื่อให้สถานศึกษาสามารถดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียน ผู้ปกครอง และสังคมได้อย่างเหมาะสม แนวคิดดังกล่าวจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้สถานศึกษาสามารถพัฒนาคุณภาพการศึกษาได้อย่างต่อเนื่อง ในตอนที่ 1 นี้ จะนำเสนอสาระสำคัญของแนวคิดการบริหารองค์การ จำนวน 5 แนวคิดหลัก ได้แก่ (1) แนวคิดการบริหารองค์การสมัยใหม่ (2) แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ (3) แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การ (4) แนวคิดโครงสร้างองค์การ 5 ด้าน ของ Mintzberg และ (5) แนวคิดองค์การสู่ความเป็นเลิศ โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1.2 แนวคิดการบริหารองค์การสมัยใหม่

การบริหารองค์การสมัยใหม่ อาจเรียกว่า การบริหารองค์การร่วมสมัย/ยุคใหม่/สมัยปัจจุบัน ผู้บริหารยุคใหม่จำเป็นต้องมีเทคนิคการบริหารจัดการยุคใหม่ หรือเทคนิคการจัดการร่วมสมัย (Modern Management) หรือมีการบริหารที่ดี ซึ่งการบริหารที่ดีเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานขององค์การ การเติบโต และการดำรงอยู่ต่อไปขององค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์การในศตวรรษที่ 21 ซึ่งต้องเผชิญกับปัจจัยแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ โลกาภิวัตน์ และเทคโนโลยี ทำให้

องค์กรต้องมีแนวทางในการบริหารจัดการที่ทันสมัยเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว และสามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคง

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารองค์การสมัยใหม่ (Modern Organization Management Concepts) มีอยู่หลากหลาย ซึ่งในที่นี้จะนำเสนอ 14 แนวคิด ได้แก่ การรีออกแบบ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ การบริหารแบบสมดุล การบริหารแบบเทียบสมรรถนะ การบริหารแบบ Six Sigma การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริหารความเสี่ยง การจัดการความรู้ การบริหารการเปลี่ยนแปลง การบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน และการบริหารแบบมีส่วนร่วม เพื่อที่จะช่วยเสริมสร้างเทคนิคในการบริหารจัดการสมัยใหม่สำหรับผู้บริหารยุคใหม่ อันจะนำไปสู่เป้าหมายที่องค์การคาดหวังไว้ ซึ่งแนวคิดดังกล่าว มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1.2.1 การรีออกแบบ

การรีออกแบบ (Re-engineering) อาจเรียกว่า การยกเครื่องกิจการใหม่ เนื่องจากการแข่งขันในธุรกิจที่รุนแรงขึ้น ทำให้หลาย ๆ กิจการต้องมีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอด บางกิจการเลือกใช้กระบวนการรีออกแบบ ซึ่งเป็นแนวคิดของ Michael Hammer และ James (1993) โดยมีจุดเริ่มต้นจาก “ทำไมตอนนี้ทำอะไรกันแบบนี้ มีวิธีที่ดีกว่าหรือไม่”

ในส่วนของแนวคิดเกี่ยวกับการรีออกแบบนี้ ประกอบด้วยสาระสำคัญที่ควรศึกษา 2 ประเด็น ได้แก่ ความหมายของการรีออกแบบ และกระบวนการหลักของการจัดการรีออกแบบ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความหมายของการรีออกแบบ

นักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น Hammer and Champy (1993); Champy (1995) ฯลฯ ได้ให้ความหมายของการรีออกแบบไว้หลากหลาย ซึ่งอาจสรุปได้ ดังนี้

การรีออกแบบ หมายถึง กระบวนการรีออกแบบภายในองค์กร (อาจเรียกว่ากระบวนการพลิกฟื้นธุรกิจใหม่ หรือกระบวนการรีเอ็นจิเนียริง) โดยการพิจารณาหลักการพื้นฐานของธุรกิจและการคิดหลักการขึ้นใหม่ชนิดถอนรากถอนโคน ปรับกระบวนการธุรกิจใหม่เพื่อบรรลุถึงผลลัพธ์คือ

เป้าหมายขององค์กร โดยใช้ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือ ต้นทุน คุณภาพ การบริการ และความสำเร็จ

ส่วนการรื้อปรับระบบในทฤษฎีของการบริหารการศึกษา หมายถึง ความพยายามที่จะปรับกระบวนการบริหารโดยพิจารณาหลักการพื้นฐานของการบริหารการศึกษาเดิมที่เคยปฏิบัติแล้วคิดหลักการใหม่ชนิด ถอนรากถอนโคน เพื่อให้กระบวนการบริหารการศึกษาที่คิดขึ้นใหม่สามารถ ดำเนินการให้บรรลุถึงผลลัพธ์ หรือเป้าหมายขององค์กร โดยใช้ตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือ ด้านการลงทุนทางการศึกษา ด้านคุณภาพทางการศึกษา ด้านการให้บริการ และด้านความสำเร็จ

2. กระบวนการของการรื้อปรับระบบ

กระบวนการหลักที่เป็นหัวใจสำคัญของการรื้อปรับระบบ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้ (Champy, 1995)

2.1 การทบทวนสิ่งที่ทำอยู่ตามหลักเกณฑ์พื้นฐาน: โดยพิจารณาถึงหลักเกณฑ์พื้นฐาน สมมติฐาน หรือกฎเกณฑ์ที่รองรับการดำเนินธุรกิจทั้งหมดว่า ผิดพลาด ไม่เหมาะสมหรือล้าสมัย อย่างไร จะต้องหาสาเหตุ และเหตุผลของการทำงานเพื่อการวิเคราะห์ว่า ควรจะทำงานในลักษณะเดิมต่อไปหรือไม่ อย่างไร ซึ่งหากได้คำตอบโดยปราศจากข้อสงสัยว่า กระบวนการทำงานเดิมไม่เหมาะสมอีกต่อไป จึงเป็นเหตุให้ต้องคิดหารูปแบบ กระบวนการขึ้นใหม่มาทดแทน

2.2 การเปลี่ยนแปลงที่ถอนรากถอนโคน: เป็นการละทิ้งโครงสร้างเดิม คือ ไม่ติดยึดกับของเดิม และรูปแบบกระบวนการทำงานเดิม จากนั้น ทำการออกแบบใหม่หรือจัดรูปแบบกระบวนการใหม่ทั้งหมด แล้วลองทำตามแบบใหม่

2.3 การเปลี่ยนแปลงในลักษณะที่ยิ่งใหญ่: เป็นการ จัดรูปแบบกระบวนการทำงานใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการความสำเร็จ สูงสุด ไม่ใช่เพียงแต่เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานซึ่งทำได้โดยปรับปรุงการทำงาน และเพื่อเป็นการเปลี่ยนแปลงแบบมหาศาล จึงต้องละทิ้งรูปแบบการทำงานเดิม แล้วจัดรูปแบบกระบวนการทำงานขึ้นใหม่

2.4 การเน้นกระบวนการ: เป็นกระบวนการทำงานต่าง ๆ ที่ นำเอาวัตถุดิบทั้งหลายมาสร้างเป็นผลผลิต คือ สินค้า หรือบริการ ซึ่งมีคุณค่า

และประโยชน์ต่อลูกค้า โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการรื้อปรับระบบจากเดิมงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดตามลักษณะงานและความรับผิดชอบที่กำหนดขึ้นตามสภาวะการณ์ต่าง ๆ อย่างยืดหยุ่นได้พร้อม ๆ กับการวางแผนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เป็นการล่วงหน้า

กล่าวโดยสรุป การรื้อปรับระบบเป็นการพิจารณาหลักการพื้นฐานของธุรกิจและการคิดหลักการขึ้นใหม่ชนิดถอนรากถอนโคน ปรับกระบวนการธุรกิจใหม่เพื่อบรรลุถึงผลลัพธ์คือเป้าหมายขององค์การ โดยใช้ตัวชี้วัดที่สำคัญ ได้แก่ ต้นทุน คุณภาพ บริการ และความสำเร็จ ดังนั้น ทางการบริหารการศึกษานั้น การรื้อปรับระบบจึงหมายถึง ความพยายามที่จะปรับการบริหารขึ้นใหม่ชนิดถอนรากถอนโคน เพื่อให้กระบวนการบริหารการศึกษาที่คิดขึ้นใหม่ สามารถดำเนินการให้บรรลุถึงผลลัพธ์หรือเป้าหมายขององค์การ โดยใช้ตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือ **ด้านการลงทุนทางการศึกษา ด้านคุณภาพทางการศึกษา ด้านการให้บริการ และด้านความสำเร็จ** สำหรับกระบวนการหลักที่เป็นหัวใจสำคัญของการรื้อปรับระบบ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ ทบทวนสิ่งที่ทำอยู่ใหม่ทั้งหมด การเปลี่ยนแปลงที่ถอนรากถอนโคน การเปลี่ยนแปลงในลักษณะที่ยิ่งใหญ่ และการเน้นกระบวนการ

1.2.2 การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ

การตื่นตัวด้านการดำเนินงานคุณภาพ ทำให้ผู้บริหารองค์การต่าง ๆ ให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพทั่วทั้งองค์การ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (Total Quality Management: TQM) เป็นหลักการบริหารที่มีความหมายบูรณาการเข้ากับทุกส่วนขององค์การ เพื่อแก้ปัญหา สร้างคุณค่า เพิ่ม ควบคุมต้นทุน ปรับโครงสร้างองค์การ และสร้างคุณประโยชน์ต่อองค์การอย่างมหาศาล นอกจากนี้ TQM เป็นทางเลือกและแนวทางในการปฏิบัติเพื่อช่วยให้ธุรกิจได้เปรียบในการแข่งขันและก้าวไปข้างหน้า

ผู้คิดค้นแนวคิดการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การนี้ คือ Deming โดยเขาคิดค้นในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เพื่อปรับปรุงคุณภาพของการผลิตสินค้าและบริการจากวงการอุตสาหกรรมที่สามารถผลิตและขายได้ทุกชนิด

ในส่วนของแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การนี้ ประกอบด้วยสาระสำคัญที่ควรศึกษา 6 ประเด็น ได้แก่ ความหมายของ TQM องค์ประกอบที่สำคัญของ TQM การนำ TQM มาใช้ในการปรับปรุงการบริหารภาครัฐ การประยุกต์ใช้ TQM กับการศึกษา การเปรียบเทียบ TQM กับ TQA

และความเหมือนและความต่างของ TQM, TQA และ PMQA โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความหมายของ TQM

นักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น Tenner and Detoro (1992); Sallis (2002); สุนทร (2542); ปรีดา กุลชล (2552); สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ม.ป.ป.) ฯลฯ ได้ให้ความหมายของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การไว้หลากหลาย ซึ่งอาจสรุปได้ ดังนี้

การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ มาจากคำว่า Total Quality Management โดยใช้ตัวย่อว่า TQM ซึ่งอักษรแต่ละตัวมีความหมาย ดังนี้

T = TOTAL แปลว่า ทั้งหมดทุกคนหรือทุกคนที่เกี่ยวข้องในองค์การ (อาจรวมถึงลูกค้าและผู้ส่งมอบด้วย) ซึ่งหมายถึง ทุกคนในองค์การมีส่วนร่วมในการบริหารระบบคุณภาพ

Q = QUALITY แปลว่า คุณภาพ ซึ่งหมายถึง คุณภาพในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าและตอบสนองความต้องการที่แท้จริง

M = MANAGEMENT แปลว่า การจัดการ ซึ่งหมายถึง ระบบการบริหารจัดการคุณภาพ

ดังนั้น คำว่า "Total Quality Management" หรือ "TQM" จึงหมายถึง การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ ซึ่งมีแนวทางการบริหารขององค์การที่มุ่งเน้นคุณภาพ โดยสมาชิกทุกระดับขององค์การมีส่วนร่วมและมุ่งหมายผลกำไรในระยะยาว ด้วยการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า รวมทั้งสร้างผลประโยชน์ตอบแทนและความพึงพอใจให้แก่พนักงานทุกระดับด้วยเช่นกัน

2. องค์ประกอบที่สำคัญของ TQM

องค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (Total Quality Management: TQM) มีอยู่ 3 ประการ อาจสรุปได้ ดังนี้ (คณะกรรมการธุรกิจ, 2559; สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ม.ป.ป.)

2.1 การให้ความสำคัญกับลูกค้า: ลูกค้าเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ธุรกิจอยู่รอด ไม่ว่าธุรกิจจะใหญ่เพียงใด ถ้าไม่สามารถขายสินค้าหรือบริการให้แก่ลูกค้าเป้าหมายได้ การทำธุรกิจจะไม่ประสบผลสำเร็จได้ ลูกค้าคือคุณภาพ และคุณภาพคือลูกค้า ดังนั้น พนักงานในองค์การธุรกิจทุกคน จึง