

การนำเสนอรูปแบบระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ  
ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

นายสมศักดิ์ ดลประสิทธิ์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2589

ISBN 974-635-747-6

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**A Proposed Model of Total Quality Management System  
for the Office of the Provincial Education**

**Mr. Souzak Donprasit**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfilment of the Requirements**

**for the Degree of Doctor of Philosophy**

**Department of Educational Administration**

**Graduate School**

**Chulalongkon University**

**Academic Year 1996**

**ISBN 974-635-747-6**


หัวข้อวิทยานิพนธ์ การนำเสนอรูปแบบระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ  
ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

โดย นายสมศักดิ์ ดลประสิทธิ์


ภาควิชา บริหารการศึกษา

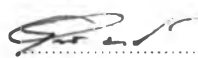
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. อุทัย บุญประเสริฐ ศาสตราจารย์ อัมพิกา ไกรฤทธิ


บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต


  
.....บัณฑิตวิทยาลัย  
(ศาสตราจารย์ นพ. ศุภวัฒน์ ชูติวงศ์)


คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
.....ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วีระวัฒน์ อุทัยรัตน์)

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษา  
(รองศาสตราจารย์ ดร. อุทัย บุญประเสริฐ)

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม  
(ศาสตราจารย์ อัมพิกา ไกรฤทธิ)

  
.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณัฐนิภา คุปรัตน์)

  
.....กรรมการ  
(อาจารย์ ดร. เขิน แก้วยศ)

พิมพ์ต้นฉบับบทความวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว



สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์ : การนำเสนอรูปแบบระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การใน  
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ( A PROPOSED MODEL OF TOTAL QUALITY

MANAGEMENT SYSTEM FOR THE OFFICE OF THE PROVINCIAL EDUCATION )

อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร. อุทัย บุญประเสริฐ, ศาสตราจารย์ อัมพิกา ไกรฤทธิ์ ,  
203 หน้า . ISBN 974-635-747-6

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอรูปแบบระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การใน  
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ผลการวิจัยปรากฏว่า รูปแบบระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การใน  
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแนวคิดและหลักการ ส่วนที่ 2  
เป็นโครงสร้างระบบงาน ส่วนที่ 3 เป็นขั้นตอนการดำเนินงาน

แนวคิดและหลักการ ที่นำมาประยุกต์ใช้ประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์ของระบบ TOM 2) หลักการ  
ของระบบ TOM 3) ลักษณะพื้นฐานการบริหารแบบ TOM และ 4) องค์ประกอบขององค์การตามระบบ TOM

โครงสร้างระบบงาน ประกอบด้วย โครงสร้างการบริหารงาน และบทบาทหน้าที่ตามโครงสร้างการบริหาร  
TOM คณะกรรมการบริหารงาน TOM คณะทำงาน TOM และกลุ่มกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ

ขั้นตอนการดำเนินงาน มี 4 ระยะ ประกอบด้วย

ระยะที่ 1 การเตรียมการดำเนินงาน

ระยะที่ 2 การดำเนินงานตามแผน

ระยะที่ 3 การตรวจประเมินผลการปฏิบัติงาน

ระยะที่ 4 สรุปผลการดำเนินงาน

สำหรับขั้นตอนการดำเนินทั้ง 4 ระยะนี้ จะได้นำเข้าสู่ระบบการทำงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด


ต่อไป


ภาควิชา .....บริหารการศึกษา.....

สาขาวิชา .....บริหารการศึกษาศึกษา.....

ปีการศึกษา .....2539.....

ลายมือชื่อนิสิต .....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....

##  
KEYWORD: 542687

: MAJOR EDUCATIONAL ADMINISTRATION

TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM), QUALITY SYSTEM.

SOMSAK DONPRASIT ; A PROPOSED MODEL OF TOTAL QUALITY  
MANAGEMENT SYSTEM FOR THE OFFICE OF THE PROVINCIAL EDUCATION .

This study was designed to develop and proposed a total quality management system for the office of the provincial education. The model comprises 3 main parts : concept and principle, organizational structure, and processes of implementation.

Concept and principle as applied in this model consists of 1) objective 2) principle 3) fundamental management principles and 4) elements.

TQM organizational structure consists of Steering committees, Working groups, and Activity groups.

The implementation consist of the followings ;

Step I : Preparation

Step II : Operation

Step III : Follow up and performance measurement

Step IV : Conclusion

All of these steps will be implemented regularly in the TQM system in the office of the provincial education.


ภาควิชา.....บริหารการศึกษา.....

สาขาวิชา.....บริหารการศึกษา.....

ปีการศึกษา..... 2539.....

ลายมือชื่อนิสิต..... 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม..... 

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากรองศาสตราจารย์ ดร.อุทัย บุญประเสริฐ และศาสตราจารย์ อัมพิกา ไกรฤทธิ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ช่วยให้คำปรึกษา แนะนำและปรับปรุงแก้ไข อย่างไม่ลืมหูลืมตาตลอดระยะเวลาของการทำวิทยานิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระวัฒน์ อุทัยรัตน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐนิภา คูปรัตน์ และอาจารย์ ดร.เซ็น แก้วยศ ที่กรุณาสละเวลาเป็นกรรมการสอบและให้คำแนะนำเพื่อให้งานวิทยานิพนธ์นี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์อย่างสูงและขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านตามรายชื่อในภาคผนวก ที่เสียสละเวลาให้ผู้วิจัยได้ปรึกษา เข้ารับฟังคำบรรยายและตอบแบบสอบถามการวิจัย ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาบริหารการศึกษา และอาจารย์พิเศษประจำรายวิชาหลักสูตรปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา ที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ และถ่ายทอดประสบการณ์อันมีค่าให้กับ ผู้วิจัย ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยที่กรุณาให้คำปรึกษาด้านระเบียบวิธีวิจัย และสร้างเครื่องมือวิจัย

ขอขอบคุณสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่ให้ความอนุเคราะห์ผู้วิจัยเข้าไปศึกษาหน่วยงาน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด บริษัท บูนซิเมนต์ไทย จำกัด(มหาชน) ที่อนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าไปศึกษาระบบงาน TOM ของบริษัท สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา และบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่สนับสนุนทุนวิจัย

ขอขอบคุณดุษฎีบัณฑิตและนิสิตดุษฎีบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษาทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษา และช่วยเหลือผู้วิจัยในหลายๆ ด้านด้วยความกรุณา ขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องช่วยเหลือ แนะนำ และเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยทำงานวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้

ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชาทั้งในอดีตและปัจจุบัน และเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนเพื่อนๆ พี่น้องชาวหอศึกษิตินิเวศน์ที่เป็นกำลังใจกับผู้วิจัยตลอดมา

ขอกราบระลึกถึงพระคุณของบิดามารดา และขอบคุณญาติพี่น้องทุกคนที่ให้ความรักความห่วงใยตลอดมา รวมทั้งภรรยา ลูกเกิดและตาที่สนับสนุน และเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยมีพลังมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จของการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

นายสมศักดิ์ ตลประสิทธิ์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ณ
สารบัญแผนภูมิ .....	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b> .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย .....	3
คำถามนำในการวิจัย .....	3
ขอบเขตของการวิจัย .....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	4
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย .....	8
วิธีการดำเนินการวิจัย .....	9
ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย .....	10
การเสนอรายงานการวิจัย .....	10
<b>บทที่ 2 แนวคิด หลักการ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....	11
แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) .....	11
1. เกริ่นนำ .....	11
2. ความหมายและขอบข่าย .....	13
3. ความเป็นมาของแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร .....	19
4. หลักการสำคัญของ TQM .....	21
5. องค์ประกอบที่สำคัญของ TQM .....	28
6. ระบบคุณภาพ ISO 9000 และระบบ TQM .....	35
การประยุกต์ใช้ ISO 9000 .....	45
7. หลักการนำ TQM การประยุกต์ใช้ .....	48
8. ความสัมพันธ์ระหว่าง TQM กับ Malcolm Baldrige National Quality Award .....	51
หลักการศึกษาวิเคราะห์องค์กร (Organization Analysis) .....	56

สารบัญ (ต่อ)

	ข้อมูลพื้นฐานและระบบงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด.....	62
	กรณีศึกษาการประยุกต์ใช้ TOM.....	70
	การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	88
	สรุป.....	92
<b>บทที่ 3</b>	<b>วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>99</b>
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	99
	วิธีดำเนินการวิจัย.....	99
<b>บทที่ 4</b>	<b>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และรูปแบบระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้ง องค์การในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด.....</b>	<b>105</b>
	ผลการวิเคราะห์องค์การและวิเคราะห์ระบบงานสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด.....	105
	ระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด.....	115
	ผลการตรวจสอบความเป็นไปได้และความเหมาะสมของรูปแบบระบบการบริหาร คุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดที่เสนอ.....	125
<b>บทที่ 5</b>	<b>สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>145</b>
	วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	145
	สรุปผลการวิจัย.....	145
	อภิปรายผล.....	157
	ข้อเสนอแนะ.....	162
	รายการอ้างอิง.....	163
	ภาคผนวก.....	174
	ประวัติผู้วิจัย.....	198



## สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์แนวคิดและหลักการ TOM ของนักวิชาการ.....	25
ตารางที่ 2 สรุปองค์ประกอบ TOM.....	31-32
ตารางที่ 3 แสดงรายละเอียดของอนุกรมมาตรฐานแต่ละรูปแบบ.....	40
ตารางที่ 4 แสดงส่วนประกอบของข้อกำหนดใน ISO รูปแบบต่างๆ.....	41
ตารางที่ 5 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบขององค์การ.....	61-62
ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์ระบบการบริหารงานและกลุ่มงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด.....	114
ตารางที่ 7 แสดงวัตถุประสงค์ของระบบบริหาร TOM.....	125
ตารางที่ 8 แสดงหลักการสำคัญของระบบบริหาร TOM.....	126
ตารางที่ 9 แสดงลักษณะพื้นฐานของระบบบริหารแบบ TOM.....	127
ตารางที่ 10 แสดงองค์ประกอบของระบบบริหารแบบ TOM.....	129
ตารางที่ 11 แสดงโครงสร้างระบบงาน.....	131
ตารางที่ 12 ระยะเวลาที่ 1 การเตรียมการดำเนินงาน.....	135
ตารางที่ 13 ระยะเวลาที่ 2 การดำเนินงานตามแผน.....	136
ตารางที่ 14 ระยะเวลาที่ 3 การตรวจประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	137
ตารางที่ 15 ระยะเวลาที่ 4 สรุปผลการดำเนินงาน.....	138

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ 1	แสดงแนวความคิดพื้นฐานที่เกี่ยวกับ TQM ตามแนวคิดของ Tenner และ Detoro...	5
แผนภูมิที่ 2	แสดงองค์ประกอบที่สำคัญของระบบ TOM .....	6
แผนภูมิที่ 3	แสดงการแบ่งงานภายในฝ่ายของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ตามแผนอัตรากำลัง 3 ปี รอบที่ 3 (ปี 2536-2538) .....	66
แผนภูมิที่ 4	โครงสร้างองค์การของเครือซิเมนต์ไทย.....	73
แผนภูมิที่ 5	โครงสร้างระบบงานด้านการบริหารคุณภาพงานเครือซิเมนต์ไทย.....	79
แผนภูมิที่ 6	แสดงแนวความคิดเกี่ยวกับ TOM (TQM Concept) .....	94
แผนภูมิที่ 7	แสดงขั้นตอนการดำเนินการวิจัย กระบวนการ และผลที่ได้แต่ละขั้นตอน.....	100
แผนภูมิที่ 8	แสดงการแบ่งงานภายในของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด.....	106