

## The Development of the Entire Organization Quality Management in Sub-district Administrative Organizations in Mueang Phetchaburi District Phetchaburi Province

Kannika Meesap

Nittaya Sintao

Master of Public Administration Program Stamford International University

Corresponding Author: Mkannigar@outlook.co.th

**Received:** February 22, 2021 **Revised:** March 4, 2021 **Accepted:** March 22, 2021

### Abstract

This research aimed to 1) study the level of the Total Quality Management (TQM) of Sub-district Administrative Organizations in Mueang Phetchaburi District, Phetchaburi Province, 2) to study factors affecting the Total Quality Management of Sub-district Administrative Organizations in Mueang Phetchaburi District, Phetchaburi Province, and 3) to study the factors affecting the Total Quality Management with a causal relationship of the Total Quality Management of the Sub-district Administrative Organizations in Mueang Phetchaburi District, Phetchaburi Province. The sample used for this research was 138 personnel of the Sub-district Administrative Organizations in Mueang Phetchaburi District, Phetchaburi Province. Descriptive statistics used to analyze the data were percentage, mean, and standard deviation. In addition, Inferential statistics used to analyze the data were chi square and multiple regression analysis.

The results of the study were as follows. 1) The Total Quality Management of Sub-district Administrative Organizations in Mueang Phetchaburi District, Phetchaburi Province in overall was at high level as well as for each aspect. The high levels were in the following order: teamwork, continuous improvement, administrative leadership, customer service importance and process management. 2) Factors affecting the Total Quality Management of Sub-district Administrative Organizations in Mueang Phetchaburi District, Phetchaburi Province in overall were at high level. As for each aspect, it was at high level in the following order: communication, technology facility, corporate culture, and creativity. 3) Factors affecting the Total Quality Management with a causal relationship of the Total Quality Management of the Sub-district Administrative Organization in Mueang Phetchaburi District, Phetchaburi Province in creativity and corporate culture aspect showed a significant

difference at the 0.001 level. According to communication aspect, there was a significant difference at the 0.01 level.

**Keywords:** Development, Total Quality Management, Sub-district Administrative Organization.

## การพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

กรรณิการ์ มีทรัพย์

นิตยา สีนเภาว

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

Corresponding Author: Mkannigar@outlook.co.th

ได้รับบทความ: 22 กุมภาพันธ์ 2564 ปรับปรุงแก้ไข: 4 มีนาคม 2564 ตอรับตีพิมพ์: 22 มีนาคม 2564

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรและ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรกับการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 138 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติค่าไคสแควร์และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า 1) การพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมและรายด้านมีการพัฒนายู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การทำงานเป็นทีม การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ภาวะผู้นำของผู้บริหาร การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและการจัดการกระบวนการ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การสื่อสาร สิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี วัฒนธรรมองค์กร ความคิดสร้างสรรค์และ 3) ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ในภาพรวมด้านความคิดสร้างสรรค์และด้านวัฒนธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ด้านการสื่อสารมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

**คำสำคัญ:** การพัฒนา, การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร, องค์การบริหารส่วนตำบล

## บทนำ

การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร หรือ Total Quality Management (TQM) เป็นหลักการบริหารรูปแบบหนึ่งที่ถูกนำมาพัฒนาใช้กับองค์กรหรือหน่วยงานให้ประสบผลสำเร็จมีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ มีนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญหลายท่าน ชาวต่างชาติและชาวไทยได้ให้คำจำกัดความและความหมายของการบริหารคุณภาพ (TQM) ไว้ซึ่งสามารถสรุปความหมายได้ดังนี้ การบริหารคุณภาพ (TQM) คือ ความรู้ เทคนิค วิธีการขั้นพื้นฐานที่จะเป็นแนวทางการบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ โดยการมุ่งเน้นที่คุณภาพของสินค้าและบริการ การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องและการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคนในองค์กร ภายใต้ความมุ่งมั่น มิวินัยเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร อันจะนำมาซึ่งสินค้าที่มีคุณภาพ ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคและส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มขึ้น (นพวรรณ ศรีสวัสดิ์, 2556, หน้า 2)

ผู้บริหารเป็นผู้ที่มีบทบาทอย่างมากต่อการบริหารจัดการบังคับบัญชาและเป็นแบบอย่างของพฤติกรรมของบุคคลที่อยู่ในองค์กร กล่าวคือ สิ่งที่ผู้บริหารพูดหรือปฏิบัติสามารถสร้างเป็นบรรทัดฐานให้ผู้ที่บังคับบัญชาปฏิบัติตามได้ หากผู้บริหารมีพฤติกรรมการบริหารงานแบบประชาธิปไตยก็จะสนับสนุน เปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาทำงานอย่างมีอิสระใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้ผลงานออกมาอย่างมีคุณค่า (ประพจน์ แยมทิม, 2550, หน้า 2-3) ปัญหาที่สำคัญของการบริหารที่พบ ได้แก่ การนำองค์กร พบว่า ไม่มีการกำหนดระบบการปฏิบัติงานในด้านค่านิยมที่ชัดเจนต่อการปฏิบัติงาน ไม่มีการทบทวนปรับปรุงรูปแบบการถ่ายทอดข้อมูลเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่มีความชัดเจนในการสร้างบรรยากาศให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ไม่มีความรับผิดชอบด้านการเงิน การป้องกันปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบและการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่มีแผนที่ชัดเจนและขาดการติดตามประเมินผลการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขาดการบูรณาการตัวชี้วัดที่ผู้บริหารมีการทบทวนเป็นประจำ ขาดการกำหนดวิธีปฏิบัติเพื่อให้ดำเนินการอย่างมีจริยธรรมและขาดการบูรณาการการมีส่วนร่วมกิจกรรมและโครงการของชุมชน ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า คือ ไม่มีการกระจายหรือมอบหมายของการจัดการข้อร้องเรียน ผลการเปรียบเทียบข้อมูลยังขาดการวิเคราะห์ในเชิงสถิติ ไม่มีการปรับปรุงวิธีการทบทวนกระบวนการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการจัดการกระบวนการ คือ การเรียนรู้ในการนำกระบวนการสร้างคุณค่าไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลที่สำคัญ รวมทั้งการบูรณาการยังขาดความสอดคล้องของเป้าหมายแผนการวัดผล และการปรับปรุงการดำเนินงานการเรียนรู้ในการกระบวนการสร้างคุณค่าไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลที่สำคัญ ยังเป็นไปอย่างไม่ทั่วถึง รวมทั้งยังขาดความสอดคล้องและยังไม่ชัดเจน (อนันต์ เตียวต้อย, 2551, หน้า 4-5)

จากปัญหาดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำเป็นต้องมีการพัฒนาการบริหารงานให้ดีขึ้น เพื่อประชาชนที่มาใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญที่จะศึกษาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เพื่อปรับปรุงการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ด้านการจัดการกระบวนการ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการปรับปรุง

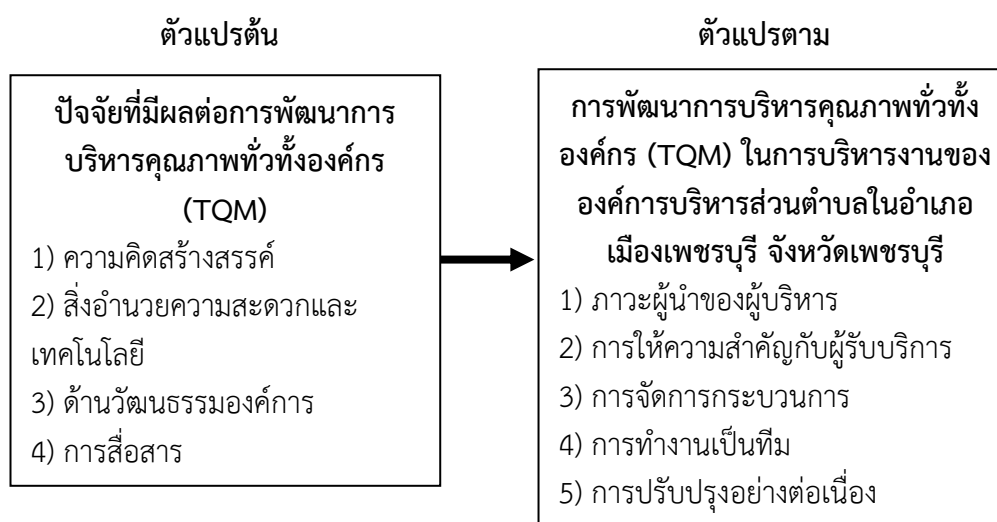
อย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความประทับใจ และความสะดวกสบายให้ประชาชนที่มารับบริการอย่างดีที่สุด

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรกับการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ประกอบด้วย 1) ความคิดสร้างสรรค์ (Guilford, 1969, pp. 145-151) 2) สิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี (Cunningham, &Cordeiro, 2003, pp. 228-230) 3) ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Moats, 1997, p.59) และ 4) การสื่อสาร (Beebe, Mottet, &Roach, 2004, p.12) และการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร 2) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ มาจากแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2558, หน้า 26) 3) การจัดการกระบวนการ 4) การทำงานเป็นทีม 5) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Deming, 1982)



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จาก 17 องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไปและครู รวมทั้งสิ้น 569 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 138 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Green (1991, pp. 499-510) และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Random Sampling)

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส อาชีพ ระดับการศึกษา สังกัด ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งปัจจุบัน ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบตรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย 1) ความคิดสร้างสรรค์ 2) สิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี 3) ด้านวัฒนธรรมองค์กร และ 4) การสื่อสาร ประกอบด้วยข้อคำถาม 20 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) กำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร 2) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ 3) การจัดการกระบวนการ 4) การทำงานเป็นทีม และ 5) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีจำนวน 25 ข้อ ซึ่งลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) กำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น

2.2 การสร้างและทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.2.1 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบพิจารณาความถูกต้องตรวจสอบความเที่ยงตรงทางด้านเชิงเนื้อหา ภาษาและสำนวน

2.2.2 นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ของแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุง โดยผู้วิจัยได้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจำนวน 3 ท่าน

2.2.3 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเช่นเดียวกับประชากรและไม่ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น ได้ค่าความเชื่อมั่น = 0.861 แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปเก็บรวบรวมกับกลุ่มตัวอย่าง

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการวิจัยแบบสำรวจโดยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ด้วยตนเองกับกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติและวิเคราะห์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรและการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรีโดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคลกับการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และใช้สำหรับวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ค่าสถิติที่ทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อนคือ ค่าสถิติ Durbin-Watson

### ผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส สังกัดสำนักงานปลัด ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน 6-10 ปี ในตำแหน่งข้าราชการ ผลการวิจัย ดังนี้

1. ระดับการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมและรายด้านมีการพัฒนาอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การทำงานเป็นทีม การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ภาวะผู้นำของผู้บริหาร การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และการจัดการกระบวนการ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการบริหารเรียงตามลำดับดังนี้ การสื่อสาร สิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี วัฒนธรรมองค์กร ความคิดสร้างสรรค์

3. จากการศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในภาพรวม พบว่าด้านความคิดสร้างสรรค์และด้านวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ด้านการสื่อสารมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับ

การพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

## อภิปรายผล

1. การพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีการพัฒนาอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มีกระบวนการบริหารงานที่มุ่งเน้นคุณภาพและการปรับปรุงคุณภาพของการปฏิบัติงานในทุกๆ ด้าน โดยเน้นในด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร การสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ การจัดการกระบวนการ การทำงานเป็นทีม และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2558) กล่าวว่า สาเหตุสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการนำองค์กร เป็นการมุ่งเน้นวิธีการที่ผู้บริหารชี้แนะและกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยมและผลการดำเนินการที่คาดหวังขององค์กรและขับเคลื่อนผลักดันให้องค์การมีผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืน โดยให้ความสำคัญกับการสื่อสาร สร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรม การดำเนินการที่มีจริยธรรมและผลการดำเนินการที่ดี รวมถึงระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมลักษณะสำคัญขององค์กร สภาพแวดล้อม ความสัมพันธ์ และความท้าทาย ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นการกำหนดวิธีการที่ผู้รับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างความผูกพันและความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Deming (1982) ที่มองว่าการจัดการคุณภาพเป็นกิจกรรมขององค์กรทั้งหมด ไม่ใช่แค่งานตรวจคุณภาพ ตามที่กำหนดหรือเป็นงานของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในการประกันคุณภาพ แนวคิด Deming ใช้วิธีการทางสถิติเป็นแนวทางในการดำเนินงานบริหารคุณภาพ ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ที่จำเป็นที่ทำให้ระบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จมาประยุกต์ใช้ให้ประสบความสำเร็จด้วยวิธี 1) พัฒนากระบวนการบริหารให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม เพื่อสร้างภาวะผู้นำให้บุคลากรและเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในงาน 2) ลดความขัดแย้งและอุปสรรคในการดำเนินงานระหว่างพนักงานและระหว่างหน่วยงาน โดยส่งเสริมให้พนักงานทำงานเป็นทีม 3) ปรับปรุงแก้ไขวิธีการทำงานอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งจัดเก็บบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงาน ประมวลผลและนำมาแสดงผลในรูปสถิติ เพื่อเปรียบเทียบวิธีการทำงานและทำให้ทราบถึงวิธีการเพิ่มคุณภาพของงานที่ถูกต้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาวดี วิจิตรจันทร์ (2559) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 3 ระบุว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชัยภูมิเขต 3 ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำอยู่ในระดับมากที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิชณพงค์ ทองพวง (2556) เรื่ององค์ประกอบของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ระบุว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นองค์ประกอบของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย พบว่า องค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง

เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ด้านการนำองค์การของผู้บริหารมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการจัดการระบบและกระบวนการ ด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รวมทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อลิษา สุขคุณพันธ์ (2555) เรื่องการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี ระบุว่า การวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านการทำงานเป็นที่มอยู่ในระดับมาก

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรีมีความคิดสร้างสรรค์ มีสิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี มีวัฒนธรรมองค์การและมีการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรขับเคลื่อนผลักดันให้องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรีมีผลการดำเนินงานประสบผลสำเร็จ สอดคล้องกับแนวคิดของ Guilford (1969) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์ประกอบด้วยองค์ประกอบพื้นฐาน 4 ประการ คือ 1) ความคิดคล่องแคล่ว (Fluency) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการคิดหาคำตอบได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็วและมีปริมาณที่มากในเวลาจำกัด 2) ความคิดยืดหยุ่น (Flexibility) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการคิดหาคำตอบได้หลายประเภทและหลายวิธี 3) ความคิดริเริ่ม (Originality) หมายถึง ลักษณะความคิดที่แปลกใหม่และแตกต่างไปจากความคิดธรรมดาเป็นความคิดที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและสังคมความคิดริเริ่มอาจเกิดจากการนำเอาความรู้เดิมมาดัดแปลงประยุกต์ให้เกิดเป็นสิ่งใหม่ขึ้น เช่น การคิดเครื่องบินได้สำเร็จก็ได้แนวคิดมาจากการทำเครื่องบินร่อน เป็นต้น และ 4) ความคิดละเอียดลออ (Elaboration) หมายถึง ความคิดในรายละเอียดเพื่อตกแต่งหรือขยายความคิดหลักให้ได้ความหมายสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ความคิดละเอียดลออเป็นคุณลักษณะที่จำเป็นอย่างยิ่งในการสร้างผลงานที่มีความแปลกใหม่ให้สำเร็จ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Cunningham, &Cordeiro (2003) กล่าวว่า การเตรียมความพร้อมด้านอาคารสถานที่เพื่อให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยและให้เกิดความปลอดภัยมีวิธีการดังนี้ 1) รวบรวมรายการอาคารสถานที่และจัดทำบัญชีอาคารสถานที่ 2) วิเคราะห์อาคารสถานที่แต่ละประเภท โดยตรวจสอบกับเกณฑ์และมาตรฐานที่วางไว้ 3) คัดเลือกอาคารสถานที่ที่ไม่ผ่านเกณฑ์เพื่อเตรียมปรับปรุงให้ได้มาตรฐาน 4) ปรับปรุงอาคารสถานที่ตามแผนที่วางไว้ 5) วางแผนการใช้อาคารสถานที่ตามความเหมาะสม 6) จัดบุคลากรตรวจตราความพร้อมของอาคารสถานที่อย่างสม่ำเสมอ 7) จัดวางมาตรการในการใช้อาคารสถานที่โดยคำนึงถึงความปลอดภัย 8) ใช้แผนภูมิในการประเมินผลและรายงานการใช้อาคารสถานที่ 9) นำผลจากการประเมินไปพัฒนาอาคารสถานที่ และ 10) สนับสนุนบุคลากรทั้งภายในและภายนอกกระทรวงทรัพยากรจากชุมชนมาพัฒนาอาคารสถานที่ จึงนับว่ามีความสำคัญต่อการจัดการคุณภาพโดยรวมเป็นอย่างดีซึ่งนอกจากจะใช้ประโยชน์ในด้านส่งเสริมการบริหารให้เกิดคุณภาพแล้ว ยังส่งเสริมสุขภาพจิตและเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจ เสริมสร้างความสุขให้กับบุคลากรได้อีกด้วย รวมถึงสอดคล้องกับแนวคิดของ Moats (1997) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ (Constructive Culture) คือ วัฒนธรรมที่ให้ความสมดุลอย่างพอเหมาะระหว่างคนกับงาน ส่งเสริมให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันและการบรรลุเป้าหมายของ

ตนเองมีความผสมกลมกลืนระหว่างการบรรลุเป้าหมายขององค์การพร้อมๆ กับการพัฒนาบุคลากร วัฒนธรรมแบบป้องกันเชิงรับ (Passive-Defensive Culture) คือ การให้ความสำคัญกับคนมากจนขาดการใส่ใจกับงาน ถึงแม้ว่าจะให้ความสำคัญกับคนมากแต่บุคลากรยังรู้สึกขาดความมั่นคงกลุ่มสมาชิกจะมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันอย่างระมัดระวังและวัฒนธรรมแบบป้องกันเชิงรุก (Aggressive-Defensive Culture) คือ วัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับงานเหนือบุคคลเกิดบรรยากาศและแรงขับจากรู้สึกไม่มั่นคง บางครั้งบุคลากรมุ่งสนองความต้องการของตนเอง โดยไม่คำนึงถึงผลเสียต่อคนอื่น สมาชิกจะต้องเข้มแข็งเป็นอิสระและมีเล่ห์เหลี่ยม อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Beebe, Mottet, & Roach (2004) กล่าวว่า องค์ประกอบของการสื่อสารได้มีการนำเสนอแบบจำลองการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วยส่วนสำคัญ ดังนี้

- 1) ผู้ส่ง เป็นจุดเริ่มต้นของข่าวสาร โดยปกติมักเป็นบุคคลหรือเครื่องมือต่างๆ
- 2) ผู้รับ คือ บุคคลที่จะถอดรหัสหรือแปลความเพื่อทำความเข้าใจกับข่าวสารที่ได้รับ
- 3) ข่าวสาร หมายถึง ข้อเขียน คำพูดหรือการแสดงที่ไม่ใช่การพูด ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารที่มีความหมายตรงตามที่คุณผู้ส่งกำหนด
- 4) ช่องทาง หมายถึง วิธีการที่ข่าวสารข้อมูลถูกส่งออกไปสู่ผู้รับสาร
- 5) สิ่งรบกวน หมายถึง สิ่งที่สอดแทรกเข้ามาระหว่างการสื่อสาร ซึ่งทำให้การสื่อสารเกิดอุปสรรค ลดความถูกต้อง เกิดความคลาดเคลื่อนของข่าวสาร เช่น เสียงดังของรถ หรือการคิดเรื่องอื่นขณะฟังผู้อื่นพูด เป็นต้น
- 6) การสะท้อนกลับ หมายถึง การตอบสนองต่อข่าวสารที่ได้รับด้วยวิธีการต่างๆ ซึ่งจะแสดงถึงการรับรู้และเข้าใจที่มีต่อข่าวสารนั้น และ
- 7) บริบท หมายถึง สภาพแวดล้อมในการสื่อสารทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา

สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธิยุชลา ลันเหลือ (2554) เรื่องโมเดลสมการโครงสร้างภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ระบุว่า ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการแสดงออกของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยความคิดสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาวดี วิจิตรจันทร์ (2559) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 3 ระบุว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชัยภูมิ เขต 3 ได้แก่ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมขององค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีอยู่ในระดับมากและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของระดับการรับรู้ปัญหาการจัดการสโมสรวอลเลย์บอลโดยใช้หลัก 7 ด้าน ที่เป็นส่วนหนึ่งของแนวคิด TQM โดยภาพรวมมีปัญหายุ่งยากอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสารภายนอกและการสร้างภาพลักษณ์องค์กร มีปัญหายุ่งยากอยู่ในระดับมาก

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในภาพรวม ด้านความคิดสร้างสรรค์และด้านวัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ด้านการสื่อสาร มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 แสดงให้เห็นว่า ความคิดสร้างสรรค์ สิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี วัฒนธรรมองค์การและการสื่อสารเป็นสิ่งที่มียุทธศาสตร์ต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรและส่งเสริมให้การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ขับเคลื่อนผลักดันให้องค์กรมีผลการดำเนินงานประสบผลสำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธิยุชลา ลันเหลือ (2554) เรื่องโมเดลสมการโครงสร้างภาวะผู้นำ

เชิงวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ระบุว่า อิทธิพลทางตรง มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง ด้านปัจจัยความคิดสร้างสรรค์ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังสามารถคล้องกับงานวิจัยของภาวดี วิจิตรจันทร์ (2559) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 3 ระบุว่าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมขององค์กร คุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้บริหารที่มุ่งคุณภาพสิ่งแวดล้อมและความสะอาดและเทคโนโลยีและระบบกับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของสถานศึกษาพบว่า ปัจจัยทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของสถานศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติมา ใจสุข (2558) เรื่องการวิเคราะห์ปัญหาการจัดการสโมสรวอลเลย์บอลในประเทศไทยโดยแนวคิด TQM ระบุว่า เมื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้ปัญหาในการจัดการสโมสรวอลเลย์บอลโดยแนวคิด TQM พบว่า ด้านการสื่อสารภายนอกและการสร้างภาพลักษณ์องค์กร กลุ่มตัวอย่างที่เป็นคณะกรรมการบริหารสโมสรมีระดับการรับรู้ปัญหาแตกต่างกันกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นทีมผู้ฝึกสอนและนักกีฬา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลการศึกษาในครั้งนี้ หากนำปัจจัยทั้งหมดมาพัฒนาการบริหารองค์กรด้วยความมุ่งมั่นและตั้งใจด้วยความร่วมมือของบุคลากรทุกคน จะส่งผลให้การบริหารงานมีคุณภาพมากขึ้นและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนอีกด้วย

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้บริหารของขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี นำปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรด้านความคิดสร้างสรรค์ ควรนำความรู้และประสบการณ์มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรและด้านวัฒนธรรมองค์กร ควรปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
2. ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี นำปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรด้านความคิดสร้างสรรค์ ควรนำความรู้มาดัดแปลงเพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานในองค์กร ได้นำความรู้และประสบการณ์มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กร และองค์การบริหารส่วนตำบลมีการระดมสมองเพื่อให้เกิดแนวทางใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน
3. การจัดการกระบวนการ ควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี นำปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ด้านความคิดสร้างสรรค์ องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการระดมสมองเพื่อให้เกิดแนวทางใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน มีวิธีการในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว มีวิธีการในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้หลายวิธีและได้นำความรู้และประสบการณ์มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กร ควรปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลมีการกระตุ้นให้บุคลากรทำงานอย่างกระตือรือร้นเพื่อบรรลุเป้าหมาย และองค์การบริหารส่วนตำบลมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในกิจกรรมใหม่ๆ ที่หลายหลายและด้านการสื่อสาร

ควรมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน และมีความเข้าใจในการถ่ายทอดการสื่อสารไปยังผู้อื่น

4. การทำงานเป็นทีม ควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี นำปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ด้านความคิดสร้างสรรค์ องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการระดมสมองเพื่อให้เกิดแนวทางใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานได้นำความรู้และประสบการณ์มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรและมีวิธีการในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้หลายวิธี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการวางแผนการใช้อาคารสถานที่อย่างเหมาะสม เช่น มีการขอใช้ห้องประชุมในการจัดกิจกรรมต่างๆ โดยแจ้งให้เจ้าของสถานที่ทราบก่อนล่วงหน้าและองค์การบริหารส่วนตำบลมีระบบไฟฟ้าและแสงสว่างเพียงพอในการปฏิบัติงาน ด้านวัฒนธรรมองค์กร องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการกระตุ้นให้บุคลากรทำงานอย่างกระตือรือร้นเพื่อบรรลุเป้าหมายและปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและด้านการสื่อสาร ควรมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาสั่งและมอบหมายงานไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างชัดเจนและมีความเข้าใจในการถ่ายทอดการสื่อสารไปยังผู้อื่น

5. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี นำปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ด้านความคิดสร้างสรรค์ องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการระดมสมองเพื่อให้เกิดแนวทางใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน ได้นำความรู้และประสบการณ์มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรและนำความรู้มาดัดแปลงเพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานในองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กร ควรปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและด้านการสื่อสาร ควรมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและมีความเข้าใจในการถ่ายทอดการสื่อสารไปยังผู้อื่น

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการ เพื่อเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานที่มีการนำการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ไปใช้ในองค์กร และหน่วยงานที่มีได้นำการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรไปใช้ในองค์กร ว่าหน่วยงานไหนมีผลการดำเนินงานที่ประสบผลสำเร็จมากกว่ากัน

2. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบการนำการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ก่อนและหลังไปใช้ในองค์กร เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาการบริหารงานขององค์กร

## เอกสารอ้างอิง

- จิตติมา ใจสุข. (2558). การวิเคราะห์ปัญหาการจัดการสโมสรวอลเลย์บอลในประเทศไทย  
โดยแนวคิด TQM. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิษณุพงศ์ ทองพวง. (2556). องค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของมหาวิทยาลัย  
เอกชนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
- นพวรรณ ศรีสวัสดิ์. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM)  
กับการพัฒนาวัฒนธรรมในอุตสาหกรรมอาหารสัตว์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิกัญชลาล ลั่นเหลือ. (2554). โมเดลสมการโครงสร้างภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร  
สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ประพจน์ แยมทิม. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพ  
การจัดการศึกษาตามการรับรู้ของผู้บริหารและครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภาวดี วิจิตรจันทร์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM)  
ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 3.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2558). **เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ  
พ.ศ. 2558**. กรุงเทพฯ: วิชั่นพรีนซ์ แอนด์ มีเดีย.
- อนันต์ เตียวต้อย. (2551). รูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
ราชมงคล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อลิษา สุขณพันธ์. (2555). การบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของ  
สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
โทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- Beebe, Steven A., Mottet, Timothy, P., & Roach, David K. (2004). **Training  
& Development: Communicating for Success** (2<sup>nd</sup> ed.). Texas: Pearson.
- Cunningham, G. William, & Cordeiro A., Paula. (2003). **Education Leadership:  
A Problem-Based Approach** (2<sup>nd</sup> ed.). Boston: Pearson Education.
- Deming, Edward W. (1982). **Quality Productivity and Competitive Position**.  
Cambridge: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advance  
Engineering.
- Green, S. B. (1991). How Many Subjects Does It Take to Do a Regression Analysis?  
**Multivariate Behavioral Research**, 26(3), 499-510.
- Guilford, J. P. (1969). **The Nature of Human intelligence**. New York: McGraw Hill.

Moats, Scott H. (1997). **The Relationship Between Organizational Culture and Organizational Effectiveness: Producing Pastoral Ministry and World Mission Major Graduates in Four Denominational Colleges.** Doctoral Dissertation, University of Minnesota.