

วิเคราะห์รูปแบบการบริหารตามหลัก TQM เชียงพุด

An Analytical Administrative Model Principle of TQM and Buddhist Management

ภาณุกฤษณ์ พิศุภกุลชัย

Phanukrit Phisitsakunchai

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่

Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Chiang Mai Campus, Thailand

E-mail: phanukritph@eisth.org

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาแนวคิดและหลักการบริหารตามหลัก TQM 2) เพื่อศึกษาหลักการบริหารเชิงพุทธ และ 3) เพื่อวิเคราะห์รูปแบบการบริหารตามหลัก TQM เชียงพุด การวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มุ่งศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากคัมภีร์ พระไตรปิฎก อรรถกถา ตำราวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัยพบว่า

การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ถือได้ว่าเป็นการจัดการที่สำคัญยิ่งและช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการของผู้บริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง การบริหารตามหลัก TQM เน้นความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพทั้งองค์กร โดยที่ทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วมซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการก้าวไปสู่ความเป็นเลิศทั้งในด้านการบริหารองค์กร การบริหารการผลิต การบริหารการตลาด การบริหารลูกค้า การบริหารบุคคล และการบริหารการเงินข้อดีของการบริหารตามหลัก TQM ทำให้เกิดการพัฒนาคูณภาพของสินค้าหรือบริการให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด เป็นการทำให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขัน มีความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนและเป็นแนวทางที่ช่วยให้องค์กรสามารถลดต้นทุนในการผลิตและการดำเนินงานได้ การบริหารตามหลัก TQM นั้นประกอบไปด้วย สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และการให้ความสำคัญกับลูกค้า

ข้อจำกัดของหลักการบริหารตามหลัก TQM คือ 1) การทำ TQM โดยขาดการยึดกุมข้อเท็จจริง 2) การทำ TQM โดยขาดการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา 3) จุดอ่อนในเรื่องความเข้าใจในแนวคิดและวัตถุประสงค์ของ TQM 4) การทำ TQM โดยมุ่งเน้นที่เทคนิคต่างๆ มากเกินไป 5) การทำ TQM โดยการยึดถือเทคนิคและเครื่องมือเป็นจุดประสงค์ 6) การทำ TQM โดยขาดการยึดถือเทคโนโลยี



เฉพาะด้าน 7) จุดอ่อนของความไม่พร้อมต่อการบริหารระบบ 8) การทำ TQM โดยไม่มีปณิธานจากผู้บริหารระดับสูง 9) การทำ TQM โดยขาดการบังคับซึ่งถึงความวิฤตทางธุรกิจ 10) จุดอ่อนในเรื่องการกำหนดวิสัยทัศน์และนโยบาย และ 11) จุดอ่อนเรื่องความบกพร่องหรือขาดในเรื่องวินัยเกี่ยวกับคุณภาพของพนักงานไม่มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

สำหรับแนวทางในการแก้ปัญหาและส่งเสริมข้อจำกัดของหลักการบริหาร TQM นั้น ผู้วิจัยได้เสนอรูปแบบการบริหารตามหลัก TQM เชิงพุทธ ดังนี้ 1) หลักธรรมที่ช่วยแก้ไขข้อจำกัดของ TQM ในการให้ความสำคัญกับลูกค้าคือ (1) สังคหวัตถุ 4 ข้อปิยวาจา เจรจาชอบ (2) คารวตาธรรม 6 ข้อปฏิสังขารคารวตา ให้ความสำคัญกับการต้อนรับ และ (3) สปัจริยธรรม 7 ข้อบุคคลโลปรัญญตา รู้จักประเภทของบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วย 2) หลักธรรมที่ช่วยแก้ไขข้อจำกัดของ TQM ในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องคือ (1) อิทธิบาทธรรม 4 ข้อที่โดดเด่น วิริยะ ความเพียร และวิมังสา ใช้ปัญญาพิจารณาอย่างละเอียด และ (2) ปธานธรรม 4 ข้อ ภาวนาปธาน หมั่นทำให้เจริญเป็นนิจมาบูรณาการ และ 3) หลักธรรมที่ช่วยแก้ไขข้อจำกัดของ TQM ในข้อสมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม คือ (1) ความสามัคคี คือสามัคคีทางกายและทางใจ และ (2) สาราณียธรรม 6 ข้อสาธารณโมคิตา คือ การรู้จักแบ่งสิ่งของให้กันและกันตามโอกาสอันควร เพื่อแสดงความรักความหวังดีของผู้ที่อยู่ในสังคมเดียวกันที่เรียกว่า มีจิตอาสา นั่นนับว่าเป็นรูปแบบการบริหารตามหลัก TQM เชิงพุทธที่ส่งผลให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: การบริหาร; การบริหารตามหลัก TQM

Abstract

The dissertation entitled consists of three objectives: 1) to study the concepts and principles of administration based on the TQM (Total Quality Management), 2) to explore the principles of Buddhist administration and 3) to analyze the administrative model of TQM in line with Buddhism. This is conducted by the qualitative research method, collecting the data from the Tipitaka, Commentaries, academic textbooks and related researches.

The results of the study showed:

Total Quality Management (TQM) is recognized as an important management and promotes more responsible management of administrators and continuous human resource development. The administration based on the TQM (Total Quality Management) emphasizes the importance of improving the quality of the organization. Everyone in the



organization must be involved. This is an important factor in advancing to excellence in corporate management, production management, marketing management, customer management, personnel management and financial management. Advantages of TQM are: contributing to the development of product quality, making a service to the customer satisfaction, making the organization more competitive, having a sustainable competitive advantage and providing a way for organizations to reduce production and operational costs. TQM consists of all the members involved, continuous development and customer focus.

Limitations of TQM are: 1) lacking attachment to the facts, 2) lacking prevention of a recurrence of the problems, 3) having weaknesses on the TQM's concepts and objectives, 4) focusing on too many techniques, 5) adhering to the techniques and tools as intended, 6) lacking the specific technology, 7) lacking the administrative system, 8) having no commitment from senior management, 9) lacking indication of business crisis, 10) having weaknesses in defining vision and policy, and 11) lacking the discipline about the quality of the employees.

For the solution to the problems of TQM, it can be seen that the administrative model of TQM in line with Buddhism should be interestingly integrated. The integrated Buddhist principles are: 1) Buddha-dhammas for resolving TQM's limitation on customer focus are: (1) 4-Saṅgahavattu (bases of sympathy); by using kindly speech (Piyavāca), (2) 6-Gāravatā (reverence); by taking reverence for hospitality (Paṭisanthāra-gāravatā), and (3) 7-Sappurisadhamma (quality of a good man); by knowing the different individuals (Puggaloparaññutā). 2) Buddha-dhammas for solving TQM constraints on continuous improvement are: (1) 4-Iddhipāda (paths of accomplishment); especially in the items of Viriya; using energy and Vimaṃsā; investigating to consider carefully, (2) 4-Padhāna (effort); in the item of Bhāvanā-padhāna; taking the effort to develop and to be integrated. And 3) Buddha-dhammas for solving TQM constraints on all the members involved are: (1) Sāmaggi (harmony); by taking the physical and mental harmony, (2) 6-Sārāṇiyadhamma (states of conciliation); in the item of Sādhāraṇabhogitā; sharing any lawful gains with virtuous fellows to express the love and good hope of those who are in the same society as the volunteer. This is the administrative model of TQM in line



with Buddhism, resulting in sustainable development.

Keywords: Management; Administration Follow the TQM

1. บทนำ

ในองค์กรหนึ่งๆ ไม่ว่าจะเป็้องค์กรของภาครัฐหรือเอกชน บุคคลสำคัญที่จะทำให้เกิดไปในระบบการบริหารงานขององค์กรใดๆ ดำเนินไปสู่จุดหมายที่ตั้งงาก็คือ “ผู้นำ” ทั้งนี้เนื่องจากผู้นำเป็นผู้มีบทบาทในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดการ รวมถึงการริเริ่ม การวางแผน การบริการ กำกับกร และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้สัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายขององค์กรผู้นำจึงเป็นผู้มีอิทธิพลที่สามารถส่งผลกระทบต่อความเป็นไปขององค์กรในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านที่เกี่ยวกับการบริหาร และการบุคคล ดังนั้นในทุกองค์กรจึงจำเป็นต้องมีผู้นำการบริหารงานขององค์กรโดยทั่วไป เป็นการร่วมมือกันทำงานของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยมีวัตถุประสงค์ของการทำงานร่วมกันในการร่วมมือกันทำงานนั้น จะต้องมีบุคคลที่เป็นหัวหน้าที่เราเรียกว่า ผู้บริหาร และการร่วมมือกันนั้นจะจัดในรูปองค์การประเภทต่างๆ แล้วแต่วัตถุประสงค์ที่มีองค์การนั้นๆ การบริหารเกิดจากการรวมกลุ่มของคน ซึ่งมีมาเป็นเวลาช้านานมนุษย์มีการเรียนรู้โดยธรรมชาติและถ่ายทอดการเรียนรู้ จากคนรุ่นเก่าไปยังคนรุ่นใหม่ต่อเนื่องกันอย่างไม่เป็นทางการเมื่อมนุษย์อยู่รวมกันเป็นสังคมเป็นชุมชนที่ใหญ่ขึ้น การดำเนินชีวิตสลับซับซ้อนมากขึ้น การบริหารเกิดขึ้นควบคู่กับสังคมมนุษย์ และพัฒนามาเป็นลำดับ ในระยะแรกอาจเกิดขึ้นโดยธรรมชาติ

และสามัญสำนึก เช่น ในครอบครัว หมู่บ้าน วัด ชุมชน และอื่นๆ ต่อมาเมื่อโลกมีความเจริญขึ้น สภาพแวดล้อมและสังคมมีการเปลี่ยนแปลง มนุษย์จึงมีความจำเป็นต้องร่วมกันทำงานเป็นกลุ่ม มีการดูแลควบคุม การแบ่งสรรงาน ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์วางไว้ (Prasomsuk, 2006 - 2009 : 64-65)

ประเทศไทยได้นำเอาหลักการบริหารกิจการที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาลมาใช้ที่ปรากฏเห็นได้ชัดเจน จากเอกสารสำคัญ ของทางราชการหลายฉบับ โดยเฉพาะสำนักงานข้าราชการพลเรือนก็มีส่วนสำคัญในการผลักดันระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ซึ่งกำหนดหลักฐานไว้ 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินการบริหารจัดการที่ดี หรือธรรมาภิบาลของรัฐ โดยเฉพาะเป็นการเริ่มต้นการแสดงออก และตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารกิจการที่ดี ภายหลังกการประกาศใช้ธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และภายหลังจากภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ (Uwannoo, 1999 : 2) การบริหารกิจการที่ดีแนวคิดที่ได้รับการนำมาใช้ในภาครัฐกระบวนทัศน์ใหม่นี้ ก่อให้เกิดประเด็นต่างๆ ที่สำคัญจำนวนมาก ซึ่งได้กลายมาเป็นหัวข้อในการอภิปราย ทั้งในเวที



การเมืองและในหมู่ประชาชนทั่วไป (khamchoo, 2002 : 4) รัฐบาลไทยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการบริหารขององค์กร โดยได้กำหนดระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 กำหนดหลักการไว้ 6 หลัก คือ 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักการมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบต่อสังคม และ 6) หลักความคุ้มค่า

TQM เป็นระบบการบริหารจัดการที่ได้รวมหลักการพัฒนาคุณภาพ เป็นการบริหารองค์กรสมัยใหม่ที่มีรูปแบบผสมผสาน ทั้งวิธีการบริหารแบบอเมริกา และญี่ปุ่นดั้งเดิม ตามแนวคิดทฤษฎีของดร.วิลเลียม จี อูชิ (William G. Ouchi) โดยมีหลักการ 3 ประการ คือ 1) การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Oriented) 2) การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) 3) สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม (Employees Involvement) ถือว่าเป็นหลักการรักษาหรือคงไว้ซึ่งคุณภาพและหลักการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องครอบคลุม ทั้งคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กร และคุณภาพของบริการ โดยจะต้องปรับปรุงคุณภาพในทุกๆ กิจกรรม และทุกๆ ขั้นตอน ของกระบวนการผลิต เพื่อให้ทุกกระบวนการและทุกปัจจัยของการบริการมีความถูกต้อง ตั้งแต่จุดเริ่มต้นของการผลิต ซึ่งจะทำให้สินค้าที่ผลิตขึ้นหรือบริการมีคุณภาพสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Srisathitnarangkoon, 2000 : 22-38)

การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ได้รับความสนใจ และนำไปปฏิบัติอย่างแพร่หลาย ตั้งแต่ ปี ค.ศ.1980 อันเนื่องมาจากความสำเร็จของบริษัทระดับแนวหน้าในประเทศญี่ปุ่น หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ซึ่งเป็นผลมาจากความผูกพันในระยะยาวในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง สำหรับประเทศไทย หลายองค์กรรู้จักและนำ TQM มาใช้อย่างแพร่หลายตั้งแต่ปี 1990 โดยใช้เป็นกลยุทธ์ในการแข่งขันด้านคุณภาพ

ปัจจุบันการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร TQM เป็นระบบการควบคุมคุณภาพทั้งภายในและภายนอกองค์กรทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นคู่แข่งชั้นทางธุรกิจ และสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นับวันยิ่งรวดเร็วขึ้น สาเหตุหนึ่งเป็นเพราะว่า ปัจจุบันโลกเราอยู่ในยุคข้อมูลข่าวสารอันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ที่คนทั่วโลกติดต่อสื่อสารกันได้สะดวกรวดเร็วด้วยเทคโนโลยีใหม่ๆ ส่งผลให้ทุกคนรับข้อมูลข่าวสารความเป็นไปต่างๆ ของโลกได้โดยใกล้ชิดทันเหตุการณ์ ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเปรียบเทียบคุณภาพและความหลากหลายของสินค้าและบริการ ดังนั้นหากสินค้าและบริการใดที่ล้าหลังไม่มีการพัฒนาให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ก็จะเป็นที่นิยมและทำให้ไม่สามารถดำรงธุรกิจของตนต่อไปได้ การบริหารและการจัดการ จะมีคุณภาพได้ย่อมมาจากแนวคิดที่ถูกต้องและเป็นระบบ เพื่อสร้างองค์กรให้มีความเข้มแข็งสามารถแข่งขันและอยู่รอดได้ในระยะยาว จึงจำเป็นอย่างยิ่งต้องแสวงหาระบบ TQM มาใช้ในองค์กรซึ่งระบบ TQM เป็นที่ยอมรับกันว่า จะสามารถนำพาองค์กรไปสู่



ความเป็นเลิศและอยู่รอดอย่างยั่งยืนตลอดไป (Sasnanan, 2009 : 64)

อย่างไรก็ตาม บางบริษัทที่ประสบความสำเร็จด้วยดี บางบริษัทก็ล้มเหลว ซึ่งการศึกษาการบริหารคุณภาพในภาคอุตสาหกรรมการผลิตของไทย และพบว่ามียังมีส่วนน้อยที่ประสบความสำเร็จในการบริหารแบบ TQM ยกเว้นบริษัทที่เป็นของชาวต่างชาติอย่างเช่น ญี่ปุ่น หรืออเมริกา ซึ่งมีจำนวนไม่มากนัก และส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และจากการทบทวนงานวิจัยในภาคอุตสาหกรรมการผลิตของไทยนั้นพบว่า การบริหารแบบ TQM ยังไม่ค่อยชัดเจน การขาดข้อมูลการศึกษาเชิงประจักษ์ในการบริหารแบบ TQM ทำให้ภาคอุตสาหกรรมการผลิตของไทยกำลังประสบปัญหามากมายในการบริหารแบบ TQM (Kromseang, 2011 : 648) อีกทั้งที่พนักงานบางคนหรือบางกลุ่มอาจจะบกพร่องหรือขาดในเรื่องวินัยเกี่ยวกับคุณภาพ ไม่มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ไม่ยอมมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง ความไม่พร้อมต่อการบริหารระบบ ดังเช่น ภายในองค์กรขนาดใหญ่ การพัฒนาระบบ TQM จะต้องคำนึงถึงความสามารถในการสนับสนุน และติดตามความก้าวหน้าให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเน้นเฉพาะส่วนของกรรมวิธี และข้อมูลทางสถิติมากเกินไป จึงอ่านทำให้หลักการบริหารแบบ TQM ยังไม่ประสบผลสำเร็จตามที่ได้วางเป้าหมายไว้ (Pruengpichyathorn, 2017)

ในขณะเดียวกันการบริหารงานของผู้บริหารนั้น อาจสามารถอ้างอิงหลักการในทาง

ทฤษฎีของการบริหารงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับเป็นสากลทั่วไปอย่างแพร่หลาย หรือในบางครั้งควรบริหารงานในรูปแบบต่างๆ ตามหลักการบริหารนั้น อาจจะมีผลกระทบต่างอยู่บ้าง ซึ่งอาจเป็นเหตุให้การบริหารงานไม่ประสบความสำเร็จตามคาดหวัง แต่ถ้ามีการผสมผสานหลักการทางทฤษฎีต่างๆ ของการบริหารเข้ากับหลักธรรมคำสอนในทางพระพุทธศาสนาแล้ว เชื่อว่าจะทำให้เสริมสร้างทักษะการบริหารงานได้ดีและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพราะทางพระพุทธศาสนานั้นสอนให้ทุกคนเป็นคนดีมีคุณธรรม จริยธรรม ซึ่งหากนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารตามแบบทฤษฎี TQM จะเกิดความอ่อนโยนในการบริหารงานมากขึ้น เกิดความยืดหยุ่นไปตามสถานการณ์ที่เหมาะสมได้

ดังนั้น เพื่อความสัมพันธ์เป็นระบบที่สอดคล้อง ส่งเสริม และต่อเนื่องกันอย่างเหมาะสมกับการที่จะนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาวิเคราะห์การบริหารตามหลักทฤษฎีของ TQM และนำไปประยุกต์ใช้ในองค์กรให้เกิดผลอย่างสมบูรณ์แบบในองค์กร เกิดความมั่นคงและมีเสถียรภาพมากขึ้น ผู้วิจัยจึงเห็นสมควรที่จะนำผลการวิจัยนี้ใช้เป็นแนวทางการบริหาร และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัยต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวคิดและหลักการบริหารตามหลัก TQM
2. เพื่อศึกษาหลักการบริหารเชิงพุทธ
3. เพื่อวิเคราะห์รูปแบบการบริหารตามหลัก TQM เชิงพุทธ



3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย หลักการสอนเรื่อง การบริหารในพระไตรปิฎก พุทธวิธีการบริหาร และหลักการบริหารจัดการ ทฤษฎี TQM

2. ขอบเขตด้านเอกสาร ประกอบด้วย การศึกษาโดยใช้วิธีการเชิงคุณภาพ ในการศึกษา หลักการบริหารกับหลักการการจัดการ ทฤษฎี TQM จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและใช้ เอกสารในการศึกษาประกอบด้วยพระไตรปิฎก ตลอดจนทั้งอรรถกถา และเอกสารงานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

4. สรุปผลการวิจัย

การบริหารจัดการทฤษฎี TQM พบว่า ผู้บริหารองค์กรต่างให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพทั้งองค์กร TQM เป็นหลักการบริหารที่มีความหมายบูรณาการเข้ากับทุกส่วนขององค์กร เพื่อแก้ปัญหา สร้างคุณค่าเพิ่มการควบคุมต้นทุน การปรับโครงสร้างองค์กร และมีคุณประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมหาศาล TQM เป็นทางเลือก และแนวทางในการปฏิบัติเพื่อช่วยให้ธุรกิจได้เปรียบในการแข่งขันและก้าวไปข้างหน้า รวมทั้งเป็นการจัดระบบและวินัยในการทำงานเพื่อป้องกันความผิดพลาดเสียหาย และมุ่งสร้างคุณค่าในกระบวนการทำงานทุกๆ ขั้นตอน โดยที่ทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วม ซึ่งจะทำให้เป็นปัจจัยสำคัญในการก้าวไปสู่ความเป็นเลิศ ทั้งในด้านการบริหาร องค์กร การบริหารการผลิต การบริหารการตลาด

การบริหารลูกค้า การบริหารบุคคล และการบริหารการเงิน เป็นต้น วัตถุประสงค์สำคัญที่สุดของการบริหารคุณภาพโดยรวม คือ การพัฒนาบุคลากรให้สามารถใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ด้วยการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงงาน และปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการอันจะเป็นผลให้คุณภาพชีวิตของพนักงานทุกคนดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ข้อดีหลักการบริหารตามหลัก TQM จะทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของสินค้าหรือบริการเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด เป็นการทำให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขัน มีความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน และเป็นแนวทางที่ช่วยให้องค์กรสามารถลดต้นทุนในการผลิตและการดำเนินงานได้ ซึ่งนอกจากจะมีผลต่อการผลิตแล้วยังทำให้ทุกระบวนการมีความคล่องตัว และประสานงานกัน ก่อให้เกิดพัฒนาการขององค์กรในระยะยาวโดยหลักการบริหารตามหลัก TQM ประกอบไปด้วย สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และการให้ความสำคัญกับลูกค้า

ข้อจำกัดของหลักการบริหารตามหลัก TQM คือ มีจุดอ่อนในเรื่องความเข้าใจในแนวคิด และวัตถุประสงค์ของ TQM เพราะยังมีการถ่ายทอดความรู้ไม่ทั่วถึงตัวพนักงาน อีกทั้งยังคงเน้นเฉพาะส่วนของข้อมูลทางสถิติมากเกินไป ซึ่งเกิดจากความไม่พร้อมต่อการบริหารระบบ ดังเช่น ภายในองค์กรขนาดใหญ่ การพัฒนาระบบ TQM จะต้องคำนึงถึงความสามารถในการสนับสนุนและติดตามความก้าวหน้าให้ได้ อย่างมี



ประสิทธิภาพ ผู้บริหารต้องมีความเข้าใจ และตั้งใจ เนื่องจากการทำ TQM ไม่ได้เห็นผลทันที การกำหนดวิสัยทัศน์และนโยบาย ในบางองค์กร ยังไม่ค่อยชัดเจน ทำให้ยากในการกระจายสู่ระดับ ปฏิบัติการนำไปดำเนินการต่อได้ในการนำเสนอ ข้อมูล เพื่อตรวจประเมินยังมีความสับสนไม่ค่อย ตรงตามหัวข้อและไม่ครบตามหัวข้อที่ได้กำหนดไว้ ในเรื่องของการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ยังมีแสดงให้เห็นน้อย อาจจะยังไม่สามารถทำให้เข้าใจชัดเจน และในเรื่องแผนงานในอนาคตยังไม่ได้มองใน แนวทางของการพัฒนาถึงความยั่งยืน หรือขยาย การดำเนินธุรกิจหรืออาจเกิดจากการที่พนักงาน บางคนหรือบางกลุ่มอาจจะบกพร่องหรือขาด ในเรื่องวินัยเกี่ยวกับคุณภาพไม่มีความเป็นอันหนึ่ง อันเดียวกัน ไม่ยอมมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง หรือมอง ว่าการบริหารตามหลัก TQM ทำได้ยาก เพราะหลายๆ บริษัทชั้นนำของโลกใช้เวลาไม่ต่ำกว่าห้าปี และมีการมุ่งเน้นในเรื่องการทำกิจกรรม ต่างๆ เป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้น แต่ยังไม่สามารถสื่อ หรือแสดงให้เห็นเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหา จริงในการบริหารประจำวัน

การบริหารเชิงพุทธ พบว่า พระพุทธศาสนามีเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ซึ่งเกิดการ บริหารจัดการตนเอง ทั้ง 4 ด้าน คือ กาย ศีล จิต และปัญญา เน้นที่การพัฒนาตน เพราะเมื่อตน พัฒนาแล้ว ทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ จะนำไปสู่การพัฒนาชุมชน สังคม องค์กร และเป็นการ พัฒนาที่ทำให้เกิดผลของการพัฒนาอย่างแท้จริง (Phradhammapitaka, 2000 : 81-82) หลักธรรม ที่เป็นข้อปฏิบัติสำหรับการบริหารตนเอง และ

องค์กร คือ 1) สังคหวัตถุ 4 2) อิทธิบาท 4 3) หลัก สปัจริยธรรม 7 4) ฆราวาสธรรม 4 5) มรรค 8 6) ไตรสิกขา 7) ภาวนา 4 8) สาราณียธรรม 6 และ 9) พรหมวิหาร 4

5. อภิปรายผลการวิจัย

การวิเคราะห์หลักการบริหาร TQM เชิงพุทธ พบว่า หลักการบริหาร TQM ให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพทั้งองค์กรโดยที่ ทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วม ซึ่งจะทำให้เป็น ปัจจัยสำคัญในการก้าวไปสู่ความเป็นเลิศ ทั้งในด้านการบริหารองค์กร การบริหารการผลิต การบริหารการตลาด การบริหารลูกค้า การบริหาร บุคคล และการบริหารการเงินข้อดีของหลักการ บริหาร TQM จะทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพ ของสินค้าหรือบริการ เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด เป็นการทำให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขัน มีความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนข้อจำกัด ของหลักการบริหารตามหลัก TQM คือ การมี จุดอ่อนในเรื่องแนวคิด และวัตถุประสงค์ของ องค์กร ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่ไม่ชัดเจน ไม่สามารถ นำนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาช่วยในการบริหาร อีกทั้งไม่ได้สร้างความเข้าใจและความสามัคคี ให้กับพนักงานพนักงาน อีกทั้งข้อจำกัดในเรื่อง ของเวลาที่ต้องใช้เวลามากในการนำ หลักการ บริหาร TQM ไปใช้พัฒนาองค์กร

แนวทางในการแก้ปัญหาและส่งเสริม ข้อจำกัดของหลักการบริหาร TQM ที่กล่าวมา ข้างต้น คือนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา คือ 1) สังคหวัตถุ 4 2) อิทธิบาท 4 3) หลักสปัจริยธรรม



7 4) ขบวนการธรรม 4 5) มรรค 8 6) ไตรสิกขา
7) ภาวนา 4 8) สาราณียธรรม 6 และ 9) พรหม
วิหาร 4 เข้ามาช่วยในการบริหารทั้งข้อดีและ
ข้อจำกัดของ TQM

6. ข้อเสนอแนะ

1. สถาบันหรือองค์กรต่างๆ ควรสอดแทรก
แนวคิดหลักธรรมแห่งการเป็นผู้นำให้กับผู้นำ
ทุกระดับ เพื่อให้ผู้นำมีคุณธรรม จริยธรรม มีความ

เสียสละและเห็นประโยชน์ส่วนรวม เป็นหลัก
สำคัญ เพื่อสร้างค่านิยมของคุณธรรมแก่องค์กร
ทำให้ผู้นำสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม
และสร้างองค์กรที่มั่นคง ถาวรตลอดไป

2. การบริหารงานในภาครัฐควรให้
ความสำคัญในการสร้างคุณธรรม จริยธรรม
ของผู้นำในองค์กรของภาครัฐอย่างจริงจัง
เพื่อให้เกิดแบบอย่างการเป็นผู้นำที่ดีในสังคม
ยุคโลกาภิวัตน์

References

- Khamchoo, C. (2002). *The Administration of Transparent Governance with Ethic*. Bangkok : Namfon.
- Kromseng, W. (2011). TQM Management and Employee Satisfaction of TQM Management and Employee Satisfaction of Aapico hitech Public Company Public Company. *Master of Business Administration, Marketing Management*. Pathum Thani : Eastern Asia University.
- Prasomsuk, V. (2007). Educational Administration Principles of Buddhist Studies. *Journal of Education*, 18(2), 64-65.
- Uwanno, B. (1999). *The Creating of Good Governance in Thai Society*. Bangkok : Vinyuchon Printing House.
- Sasnanan, M. (2009). Success Factors in Applying Enterprise Quality Management System TQM in the National Quality Award. *Journal of Science and Technology*, 17(4), 64.
- Sethiya Pruengpichyathorn, S. (2017). *Quality Management System*. http://seitthiya.blogspot.com/2010/01/blog-post_18.html. (Accessed 13 January 2017).
- The Dhammapitaka. (2000). *Sustainable Development, Buddhist Foundation*. 5th edition. Bangkok : n.p.

