

พันธ์ศักดิ์ พลสารมัย: การพัฒนากระบวนการบริหารงานสถาบันอุดมศึกษาตามแนวคิดการบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ: กรณีศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (THE DEVELOPMENT OF ADMINISTRATIVE PROCESS FOR HIGHER EDUCATION INSTITUTION BY EMPLOYING THE TOTAL QUALITY MANAGEMENT CONCEPT (TQM): A CASE STUDY OF CHULALONGKORN UNIVERSITY) อ.ที่ปรึกษา: ผศ.ดร.สุกัญญา ไชวโรกุล, อ.ที่ปรึกษาร่วม: รองศาสตราจารย์ ดร.อุทัย บุญประเสริฐ, 300 หน้า, ISBN 974-637-157-6.

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสภาพการบริหารงานของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและ พัฒนาการบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การเพื่อใช้สำหรับการบริหารงานในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลการวิจัยพบว่า จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันที่มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถสูง ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และมีความเป็นผู้นำในการใช้เทคนิคการบริหารงานที่มุ่งเน้นคุณภาพ ได้มีการจัดทำทิศทางการพัฒนาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยระยะ 15 ปี (2540-2554) กำหนดทิศทางให้มหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำอย่างชัดเจน การบริหารงานอยู่ในระยะของการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น กำลังดำเนินการปฏิรูประบบงานบริหารวิชาการ มีความพร้อมต่อรูปแบบการบริหารใหม่ ๆ ค่อนข้างสูง

กระบวนการบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ (TQM) ที่เหมาะสมสำหรับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประกอบด้วย 8 ขั้นตอนคือ 1) การดำเนินการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ TQM 2) การสร้างทีมดำเนินงาน TQM เพื่อนำร่อง 3) การนิยามและสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ 4) การสร้างวิสัยทัศน์และกำหนดภารกิจ กำหนดระบบรางวัล 5) การกำหนดแผนการดำเนินงาน TQM 6) การดำเนินการจัดตั้งทีมย่อย 7) การสร้างความสัมพันธ์แต่ละทีมย่อยต่างหน่วยงาน 8) การรายงานผลและกำหนดรางวัล ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสมและเป็นไปได้ในระดับมากในทุกขั้นตอน ยกเว้นในด้านความเหมาะสมของการกำหนดรางวัล มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยคือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยน่าจะได้นำรูปแบบการบริหารงานแบบTQM ไปใช้ในการบริหารงานมหาวิทยาลัยซึ่งกำลังมีการปฏิรูประบบบริหารวิชาการอยู่แล้วโดยกำหนดให้เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของมหาวิทยาลัยและให้ฝ่ายพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานกลางสำหรับดำเนินงาน

ภาควิชา อุดมศึกษา
สาขาวิชา อุดมศึกษา
ปีการศึกษา 2540

ลายมือชื่อนิติ
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม