

การศึกษาการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของสายสนับสนุนคณะ กรณีศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนราธิราษฎร์ (THE STUDY OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT)

IN FACULTY SUPPORTIVE UNITS : CASE STUDY OF NAKHON SI THAMMARAT RAJABHAT
UNIVERSITY)

ดุษฎี จินดาวัฒน์ 4936588 SHPA/M

ศศ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : สมบูรณ์ ศิริสรรหิรัญ Ph.D., รัชดา ธนาดิเรก Ph.D.

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1. เพื่อศึกษาสถานภาพการบริหารจัดการของสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาการจัดการ และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม 2. เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานของสายสนับสนุนคณะด้านความพึงพอใจ ของนักศึกษาและอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของสายสนับสนุนคณะ และด้านความคิดเห็นของอาจารย์ที่มีต่อ การปฏิบัติงานของสายสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับด้านชีวัติความสำเร็จในแผนยุทธศาสตร์ 3. เพื่อศึกษาเงื่อนไข ของความสำเร็จและแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการของสายสนับสนุนคณะ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือผู้บริหาร, บุคลากรสายสนับสนุน, อาจารย์และนักศึกษาของทุกคณะ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบ สัมภาษณ์และแบบสอบถาม สถิติในวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ภาพรวมสถานภาพการบริหารจัดการของสายสนับสนุนทุกคณะ พบว่า การนำองค์กร ผู้บริหาร ใช้การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ สายสนับสนุนยังไม่เข้าใจถึงความสำคัญของ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ มีการปรับปรุงการให้บริการเพื่อสร้างความ พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ มีการปรับปรุงฐานข้อมูล สารสนเทศให้ ทันสมัย การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล มีความต้องการพัฒนาทักษะบุคคลการเพิ่มขึ้น การจัดการกระบวนการ การปรับปรุงกระบวนการการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงานด้านความพึงพอใจ คณะครุศาสตร์ นักศึกษาและอาจารย์พึงพอใจมาก คณะมนุษยศาสตร์ฯ นักศึกษาพึงพอใจมาก อาจารย์พึงพอใจปานกลาง คณะวิทยาศาสตร์ฯ นักศึกษาพึงพอใจ มาก อาจารย์พึงพอใจปานกลาง คณะวิทยาการจัดการ นักศึกษาและอาจารย์พึงพอใจมาก คณะเทคโนโลยี อุตสาหกรรม นักศึกษาและอาจารย์พึงพอใจปานกลาง ด้านความคิดเห็นของอาจารย์ต่อการปฏิบัติงานของ สายสนับสนุน เห็นว่าสายสนับสนุนมีส่วนหรืออิ่มต่อการดำเนินงานตามด้วยชีวัติความสำเร็จใน แผนยุทธศาสตร์ เงื่อนไขความสำเร็จในการพัฒนาการบริหารจัดการของสายสนับสนุนคณะ คือ การศึกษา บทบาทของสายสนับสนุนให้ชัดเจนในการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์

ค่าสำคัญ : การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ / สถานภาพการบริหารจัดการของสายสนับสนุน/ ผลการดำเนินงาน
263 หน้า

THE STUDY OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT IN FACULTY SUPPORTIVE UNITS: CASE STUDY OF NAKHON SI THAMMARAT RAJABHAT UNIVERSITY

DUDSADA JINDAWAT 4936588 SHPA/M

M.A. (PUBLIC ADMINISTRATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE : SOOMBOON SIRISUNHIRUN, Ph.D. , RACHADA DHNADIREK, Ph.D.

ABSTRACT

Research objectives were 1) to study the management status of supportive units of the faculties of Education, Humanities and Social Science, Science and Technology, Management Sciences and Industrial Technology ; 2) the performance of faculty supportive units in terms of student and teacher satisfaction regarding the services offered and the ideas of the teachers toward the supporters operation concerning the indication for the success of the strategically planning ; 3) the success condition and guideline to administration development of faculty supportive units. The samples of case study, Administrator, Supporter personnel, Teachers and Students all 5 faculties. Interviews and Questionnaires were used a data collection instrument. The data were analyzed using mean and standard deviation.

The overall the management status of the supportive units all 5 faculties are: Organization leadership, the administrator on the basis of participation. Strategically planning, supportive unit still does not understand the important of the strategy planning. The attention to the service receiver, there is improvement in service in response to the customer satisfaction. The measurement, analysis and knowledge management, have improve their information technological database. The human resource, personnel skill that need to be improved. The process, have operation process improvement continuously.

The performance concerning satisfaction : Educational, students and teachers have high satisfaction. Humanity and Sociology, students have high, teachers have medium satisfaction. Science and Technology, students have high, teachers have medium satisfaction. Management Sciences, the students and teachers have high satisfaction. Industrial Technology, students and teachers have medium satisfaction. The performance the ideas of the teachers : deem that the supporters operation helps or facilitate the strategically planning indicator operation success. The success conditions and guideline in improving the management of supportive unit : the study of the role of the supportive must be clear in the operation of the strategic plan.

KEY WORDS: TOTAL QUALITY MANAGEMENT / MANAGEMENT STATUS OF SUPPORTIVE UNIT / PERFORMANCE

263 pp.