

การศึกษาการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของสายสนับสนุนคณะ กรณีศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช (THE STUDY OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT
IN FACULTY SUPPORTIVE UNITS : CASE STUDY OF NAKHON SI THAMMARAT RAJABHAT
UNIVERSITY)

คุณา จินดาวัฒน์ 4936588 SHPA/M

ศศ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : สมบูรณ์ ศิริสรวิทย์ Ph.D., รัชดา ธนาธิเรก Ph.D.

บทคัดย่อ

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

ภาพรวมสถานภาพการบริหารจัดการของสายสนับสนุนทุกคณะ พบว่า การนำองค์กร ผู้บริหาร ใช้การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ สายสนับสนุนยังไม่เข้าใจถึงความสำคัญของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ มีการปรับปรุงการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ มีการปรับปรุงฐานข้อมูล สารสนเทศให้ทันสมัย การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล มีความต้องการพัฒนาทักษะบุคลากรเพิ่มขึ้น การจัดการกระบวนการ มีการปรับปรุงกระบวนการการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงานด้านความพึงพอใจ คณะครุศาสตร์ นักศึกษาและอาจารย์พึงพอใจมาก คณะมนุษยศาสตร์ฯ นักศึกษาพึงพอใจมาก อาจารย์พึงพอใจปานกลาง คณะวิทยาศาสตร์ฯ นักศึกษาพึงพอใจมาก อาจารย์พึงพอใจปานกลาง คณะวิทยาการจัดการ นักศึกษาและอาจารย์พึงพอใจมาก คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม นักศึกษาและอาจารย์พึงพอใจปานกลาง ด้านความคิดเห็นของอาจารย์ต่อการปฏิบัติงานของสายสนับสนุน เห็นว่าสายสนับสนุนมีส่วนหรือเอื้อต่อการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จในแผนยุทธศาสตร์ เงื่อนไขความสำเร็จในการพัฒนาการบริหารจัดการของสายสนับสนุนคณะ คือ การศึกษา บทบาทของสายสนับสนุนให้ชัดเจนในการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์

คำสำคัญ : การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร / สถานภาพการบริหารจัดการของสายสนับสนุน/ ผลการดำเนินงาน

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.