การมีส่วนร่วมด้านการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์การ (TQM) และความพึงพอใจในการทำงาน: กรณีศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

The Participation of Total Quality Management Throughout the Organization (TQM) and Satisfaction in the Work: A Case Study of Faculty of Management Science in Chiang Rai Rajabhat University

สุรินทร์ พิทักษ์สิกุล

Surin Phithaksikul

นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต ถนนพหลโยธิน ตำบลหลักหก อำเภอเมือง จ.ปทุมธานี 12000

Corresponding author, E-mail: surin_cru@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการมีส่วนร่วมด้านการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์การ (TQM) ของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (2) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย และ (3) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) จำนวน 41 คน ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างประชากร 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ t-test และการทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวอย่างประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA of Variance) พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมด้านการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์การ และความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน อาจารย์ และคณะผู้บริหารของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่มีทางด้านเพศ ตำแหน่งงาน และระยะเวลา การปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า เพศ และตำแหน่งงาน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยครั้งนี้คณะวิทยาการจัดการควรนำผลไปพิจารณาประกอบเพื่อพัฒนาปรับปรุงการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพทั่วทั้งองค์การอย่างต่อเนื่อง และนำผลที่ได้หรือประโยชน์ที่ได้รับไปปรับปรุงพัฒนาในระดับมหาวิทยาลัยต่อไป

คำสำคัญ: *การมีส่วนร่วม การบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม ความพึงพอใจในการทำงาน*

Abstract

The research aims to studys Total Quality Management (TQM) participation and to measure performance satisfaction and (2) to analyze the performance satisfaction at the Faculty of Management Science in Chiang Rai Rajabhat University. The purposive sample is 41 employees. The difference between two population groups is found using the t-test and by one-way analysis of variance (One-Way ANOVA of Variance). The findings show that the scores for participation and total quality management (TQM) and the satisfaction of supporting, teachers and administrators from the Faculty of Management at Chiang Rai Rajabhat University were very high overall. The performance satisfaction comparison considered personal characteristics including gender, job position and length of employment. It was found that gender and job position were statistically significant at 0.05. Nonetheless, the analysis of length of employment and job satisfaction was surprisingly at a non-statistically significant level. The results of this research show an improvement in participation in quality management throughout the faculty.

Keywords: *participation, Total Quality Management, working satisfaction.*

1. บทนำ

จากการตื่นตัวด้านการประกันคุณภาพของสถานศึกษา ทำให้ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TQM) ซึ่งเป็นหลักการบริหารที่มีการบูรณาการเข้ากับทุกส่วนขององค์การ (Schermerhorn, 2002) เพื่อให้การจัดการศึกษามีความเหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษา ให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และการพัฒนาสาระกระบวนการเรียนรู้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยที่ทุกคนในองค์การต้องมีส่วนร่วม (Hill and Jones, 1998) ตั้งแต่พนักงานระดับปฏิบัติการ จนถึงหัวหน้าคณะผู้บริหาร ต้องมีความเข้าใจ และยอมรับในการสร้างคุณภาพสูงสุดให้เกิดขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการก้าวไปสู่ความเป็นเลิศ (ทองทิพภา วิริยะพันธ์, 2545) การมุ่งพัฒนาปรับปรุงคุณภาพขององค์กรโดยรวม เป็นการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ส่งเสริมให้บุคลากรมีความภาคภูมิใจในการทำงานเป็นทีม สนับสนุนให้มีการใช้นวัตกรรมและสร้างบรรยากาศของการปรับปรุงงานในสถานศึกษา อาจารย์มีส่วนเกี่ยวข้องในการตัดสินใจ ร่วมรับผิดชอบโดยมีส่วนร่วมในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก จัดหาทรัพยากร การประเมินผลรวมทั้งการวางแผนระยะยาว หัวใจของการบริหารคุณภาพโดยรวม คือการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้รับบริการ โดยการสื่อสารระบบเปิด (Bartrol and Martin, 1998) ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพทั้งองค์การ (TQM) จะส่งผลที่ชัดเจนต่อผลลัพธ์ของการทำงาน (work-related outcomes) ในลักษณะของความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานที่มีส่วนร่วมในการบริหารคุณภาพด้วย (Morrow, 1997)

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มุ่งเน้นผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพที่เป็นเลิศออกสู่ตลาดแรงงาน ซึ่งทางคณะวิทยาการจัดการได้นำระบบการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวมมาปรับใช้ตั้งแต่เริ่มมีการประกันคุณภาพในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย พ.ศ.2544 (กองมาตรฐานวิชาการและประกันคุณภาพ, 2556) โดยยึดถือหลักสำคัญ 3 ประการ (ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ, 2545) คือ

1. การให้ความสำคัญกับนักศึกษา ทั้งอาจารย์และเจ้าหน้าที่สนับสนุนทุกคน ต้องมีความสำนึกแห่งคุณภาพ และความเป็นเลิศ (excellence) ต้องระลึกเสมอว่าผลงานของทุกคนมีผลกระทบต่อคุณภาพของนักศึกษา

2. การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยการพัฒนาในทุกๆ ด้านอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

3. สมาชิกทุกคนต้องมีส่วนร่วม (employer involvement) สมาชิกในองค์กรทุกคนตั้งแต่เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน อาจารย์ผู้สอน และคณะผู้บริหาร (Chief Executive Officers หรือ CEOs) ต้องมีความเข้าใจ และยอมรับในการสร้างคุณภาพสูงสุดให้เกิดขึ้น

จากการที่คณะวิทยาการจัดการได้นำระบบของการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์การ (TQM) มาใช้แล้วนั้น ผู้วิจัยต้องการทราบถึงความพึงพอใจในการทำงาน จากการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวมของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับของการมีส่วนร่วมด้านการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์การ (TQM) ของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีส่วนร่วมของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีส่วนร่วมของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. อุปกรณ์และวิธีการ

3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่บุคลากรทั้งหมดของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายจำนวน 41 คน แบ่งเป็น เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน จำนวน 11 คน คณาจารย์ จำนวน 25 คน และคณะผู้บริหาร จำนวน 5 คน (คณะวิทยาการจัดการ, 2556)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม ทำการสร้างเครื่องมือ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับความเหมาะสมด้านภาษา และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (IOC) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการประเมินระดับการมีส่วนร่วมด้านการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์การ (TQM) ของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการประเมินระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) กับบุคลากรของคณะวิทยาการจัดการทุกคน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน คณาจารย์ และคณะผู้บริหาร จำนวน 41 คน

มหาวิทยาลัยราชภัฏ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การประมวลผลหลักสถิติ เชิงพรรณนา โดยหาค่าความถี่ และร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลการการมีส่วนร่วมด้านการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์การ (TQM) ของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย โดยใช้การประมวลผลหลักสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย โดยใช้การประมวลผลหลักสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ที่มี เพศ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างประชากร 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ t-test และการทดสอบความแตกต่างระหว่างประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

4. ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผู้วิจัยนำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ระดับการมีส่วนร่วมด้านการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์การ (TQM) ของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการทำงานเป็นทีม รองลงมา คือ ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า

ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้ความสำคัญเกี่ยวกับกับความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประการแรก รองลงมา คือ สามารถสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี

ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานตระหนักถึงการปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ ยึดมั่น การปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

ด้านการทำงานเป็นทีม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เปิดโอกาสให้สมาชิกของทีมมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา รองลงมา คือ มีการจัดประชุมทีมงานเพื่อการแก้ไขปัญหาต่างๆ

2. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

รายการ	ระดับความสำคัญ
1. ด้านลักษณะงาน	มาก
2. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่	มาก
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	มาก
4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	มากที่สุด
5. ด้านสภาพการทำงาน	มากที่สุด
รวม	**มาก**

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.19 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เท่ากับ 4.26 ประเด็นให้ความสำคัญ คือ เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

รองลงมาคือ ด้านสภาพการทำงาน เท่ากับ 4.22 ประเด็นให้ความสำคัญ คือ การมีอุปกรณ์และเครื่องมือมีเพียงพอและทันสมัย และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะงาน เท่ากับ 4.13 ประเด็นที่ให้ความสำคัญ คือ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับตำแหน่งงาน

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านเพศ และตำแหน่งงาน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ข้อวิจารณ์

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยที่เน้นประชากรเฉพาะบุคลากรของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ทำให้ได้ข้อมูลเพียงกลุ่มเล็กๆ ในการวิจัยครั้งต่อไปควรจะทำการวิจัยทุกคณะและสำนัก ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่หลากหลาย และเกิดประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวมของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งอาจจะทำให้ได้ข้อมูลที่ยังไม่ลึกซึ้งถึงความต้องการของบุคลากรจริง ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อที่จะได้สัมภาษณ์เป็นรายบุคคล เพื่อเจาะลึกถึงปัญหา ความต้องการของบุคลากรโดยแท้จริง

5. การอภิปรายผล

1. จากการศึกษา พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมด้านการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์การ (TQM) ของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการทำงานเป็นทีม อันเนื่องมาจาก พนักงานตระหนักถึงการปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างต่อเนื่อง

2. จากการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อันเนื่องมาจาก เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ของ กัณฑ์นภัส กุลภัสสรณ์โภคิน (2555) พบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้า เพื่อนร่วมงานและลูกน้อง ของบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจที่บุคลากรในสำนักงานมีน้ำใจและแบ่งปัน และคอยให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันอยู่เสมอ ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ โดยเฉพาะปัจจัย การบริหารจัดการ เพื่อนร่วมงานเป็น ส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจในการทำงานร่วมกัน และมีความสุขในการมีส่วนร่วมในการทำงาน นอกจากนั้นได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัสพร บุญศิลป์ (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ได้รับความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่นๆ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

3. จากการศึกษา พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ และตำแหน่งงาน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทราภรณ์ ชินภูมิวสนะ (2551) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานในโรงงานทอผ้า: กรณีศึกษาจังหวัดนนทบุรี พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน และมีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แสดงให้เห็นว่า เพศชาย เพศหญิง มีความพึงพอใจด้านลักษณะของงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ไม่เหมือนกัน ส่วนตำแหน่งงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่แตกต่างกันชัดเจน อาจเป็นเพราะตำแหน่งของงาน มีรูปแบบการทำงานและหน้าที่รับผิดชอบ ไม่เหมือนกัน โดยอาจารย์มีความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่มากกว่า

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยให้กับผู้บริหารของคณะวิทยาการจัดการ เพื่อนำผลไปพิจารณาประกอบเพื่อพัฒนาปรับปรุงการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพทั่วทั้งองค์การ อย่างต่อเนื่อง และนำผลที่ได้หรือประโยชน์ที่ได้รับไปปรับปรุงพัฒนาในระดับมหาวิทยาลัยต่อไป

6. บทสรุป

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ดังนี้

6.1 ระดับการมีส่วนร่วมด้านการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์การ (TQM) ของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย อยู่ในระดับมาก

6.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ และตำแหน่งงาน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

7. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จไปด้วยดี ผู้วิจัยต้องขอขอบคุณ ดร.ธีระ เตชะมณีสถิตย์ ผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย อาจารย์ผู้สอนทุก ๆ ท่าน รวมทั้งขอขอบคุณผู้ที่เกี่ยวข้องที่ช่วยเหลือให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาด้วยดีมาโดยตลอด ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขออวยพรให้ทุก ๆ ท่านดังกล่าวประสบผลสำเร็จในชีวิตและหน้าที่การงานตามที่ท่านหวังไว้ทุกประการ

8. เอกสารอ้างอิง

กองมาตรฐานวิชาการและประกันคุณภาพ. (2556). รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report: SAR) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ประจำปีการศึกษา 2555-2556. 2.

กัณณ์นภัส กลภัสสรณ์โภคิน. (2555). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. 79.

คณะวิทยาการจัดการ. (2556). รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report: SAR) คณะ

วิยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ประจำปีการศึกษา 2555-2556. 13.

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ. (2545). TQM กลยุทธ์การสร้างองค์กรคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อีกเปอร์เน็ท. 58-64.

ทองทิพภา วิริยะพันธ์. (2545). ผู้บริหารยุคบรรษัทภิบาล. กรุงเทพฯ: อินฟอร์มีเดีย บุ๊คส์. 46-47.

ภัสพร บุญศิลป์. (2553). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร: บทคัดย่อ.

ภัทราภรณ์ ชินภูมิวสนะ. (2551). ความพึงพอใจในการทำงานในโรงงานทอผ้า: กรณีศึกษา จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร: บทคัดย่อ.

Bartrol, Kathryn and Martin, David C, Management. (1998). 3 d ed. Boston: Mcgraw-Hill, Inc., 547-548.

Hill, Charles W. L. and Jones, Gareth R. (1998). Strategic Management: An Integrated Approach. 4th ed. Boston: Houghton Mifflin Co., 160.

Morrow, P. C. (1997). The Measurement of TQM principles and work-related outcomes. Journal of Organization Behavior, 18(2), 363-366.

Schermerhorn, John R. (2002). Management. 7th ed. New York: John Wiley & Sons, Inc., 45.

มหาวิทยาลัยรังสิต