

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์	การปรับตัวของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อการประกันคุณภาพ
ชื่อผู้เขียน	นางอุมาภักดิ์ พุทธิปวน
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต	สาขาวิชาการศึกษานอกระบบ
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ยงยุทธ เปลี่ยนผดุง ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดุสิต ดวงสา กรรมการ อาจารย์วิสุทธิ วานิช กรรมการ

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิดและกระบวนการการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และการปรับตัวของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อการประกันคุณภาพ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม การศึกษาบันทึกของคณะกรรมการประเมินคุณภาพและการอ่านเว็บไซต์ ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัย ได้แก่ หัวหน้าหน่วยงาน ข้าราชการ สาย ข ค ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ข้อมูลได้รับการตรวจสอบความสมบูรณ์ แยกแยะเป็นหมวดหมู่ วิเคราะห์และนำเสนอโดยการบรรยาย และสรุปเชิงวิเคราะห์ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. แนวคิดในการประกันคุณภาพมาจากวงจรธุรกิจอุตสาหกรรมที่เน้นคุณภาพในทุกกระบวนการผลิต ซึ่งผลต่อการผลิตบัณฑิตที่จะออกไปเป็นแรงงานที่มีคุณภาพ กระแสประชาธิปไตยที่ประชาชนต้องการการศึกษาที่มีคุณภาพ สามารถตรวจสอบได้ ข้อบัญญัติในรัฐธรรมนูญและพระราชบัญญัติการศึกษา ปี พ.ศ. 2542 ที่กำหนดให้มีการประกันคุณภาพ รวมถึงคุณภาพของบัณฑิตที่ยังขาดคุณภาพ กระแสต่าง ๆ เหล่านี้เป็นแรงผลักดันให้ทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดให้มหาวิทยาลัยของรัฐดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

2. การปรับตัวของบุคลากรในสำนักงานเลขานุการในการประกันคุณภาพใน  
ขอบเขตของผลงานและปฏิบัติการ

2.1 ในด้านผลงาน บุคลากรส่วนใหญ่ยอมรับว่า การประกันคุณภาพทำให้  
บุคลากรทำงานอย่างมีระบบ มีเป้าหมายและติดตามผลได้ การปรับตัวในด้านนี้ คือ การทำ  
งานหนักขึ้น ใช้เวลามากขึ้น มีการทำบันทึกผลงาน มีการทำงานอย่างเป็นทีม และมีการ  
พัฒนาตนเองมากขึ้น

2.2 ในด้านปฏิบัติการหรือความรู้สึก บุคลากรมีความรู้สึกว่าการประกันคุณภาพ  
ทำให้บุคลากรต้องทำงานหนักขึ้น ใช้เวลามากขึ้น รู้สึกเหนื่อย และเครียด

3. เงื่อนไขในการปรับตัว คือ การสนองตอบต่อนโยบายขององค์กร การมีส่วนร่วม  
ในการทำงาน การสนับสนุนของคณะ และการมีประสบการณ์เดิมที่เกี่ยวข้องกับการประกัน  
คุณภาพ เช่น การนำระบบ 5 ส มาใช้ก่อนการประกันคุณภาพ

<b>Thesis Title</b>	Adjustment of Chiang Mai University's Personnel to the Quality Assurance Program	
<b>Author</b>	Mrs.Umapan Puttapoun	
<b>M.Ed.</b>	Nonformal Education	
<b>Examining Committee</b>		
	Asst.Prof.Yongyudh Plianpadung	Chairman
	Asst.Prof.Dr.Dusit Duangsa	Member
	Lect.Visut Vanich	Member

### Abstract

This thesis was set out to examine Chiang Mai University quality assurance ideas, concepts and processes as well as its personnel's reactions to them and subsequent adjustment. The researcher employed in collecting needed data/information semistructured interviews, participant and nonparticipant observations, reviews of the quality assessment committee's records, and the reading of web board. Key informants comprised the university operational units' heads, nonteaching personnel, permanent and temporary employees. Collected data were cross-checked, classified, analyzed, and descriptively and analytically presented. Findings were as follows:

1. Quality assurance ideas, concepts, and processes came from the business and industrial world, which emphasized quality at every stage of the production process, and were believed to result in quality graduates. The Ministry of University Affairs, pressed by the democratic tide where by the people wanted quality education and accountability, stipulations in both the Constitution of 1997 and the National Education Act of 1999 requiring the implementation of educational quality assurance schemes and the improvement of graduates' quality, etc.,

instructed all state universities to carry out the educational quality assurance activities.

## 2. Reactions and Adjustment.

2.1 In term of work accomplishment, most personnel accepted that educational quality assurance mandate had forced all personnel to work more systematically, have clearly set objectives, and follow-up their work. In term of adjustment, they said they had worked harder, spent more time working, recorded the results of their performance, worked in team, and undergone a great deal of self-development

2.2 As regards reaction or feeling they felt that quality assurance made personnel work harder and longer. They also felt tired and tense.

3. Adjustment conditions were found to be the following : need to respond to the organization's policy; participation in organizational work; Faculty support; and prior experience with quality assurance schemes and activities.