

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นางสาวเอษณา นากสุข

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ :

อาจารย์ไพรัช ตระการศิรินนท์	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิทย์ มีมาก	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดำรงค์ รัตนพฤษ์	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ นี้มีวัตถุประสงค์ 4 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาถึงภาวะผู้นำคุณภาพในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาถึงวัฒนธรรมคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 3) เพื่อศึกษาถึงความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในการประกันคุณภาพการศึกษา 4) เพื่อศึกษาถึงความแตกต่างของภาวะผู้นำคุณภาพ วัฒนธรรมคุณภาพ และเทคโนโลยีสารสนเทศระหว่าง 3 คณะในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยเอกสารและการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีเลือกแบบเจาะจงจากคณบดี รองคณบดี หัวหน้าภาควิชา หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย และเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ จาก 3 คณะที่เป็นตัวแทนในแต่ละกลุ่มสาขาวิชา อันได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะทันตแพทยศาสตร์

ผลการศึกษารูปดังนี้

1) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีภาวะผู้นำที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่เพียงร้อยละ 58.8 และพบว่าผู้บริหารมีแนวคิดที่ขัดแย้งกับแนวคิดคุณภาพในเรื่องของบุคลากร

2) ปัจจัยเชิงทางด้านวัฒนธรรมคุณภาพที่ต้องการการเปลี่ยนแปลงให้เอื้อต่อการประกันคุณภาพการศึกษามากขึ้น สามารถเรียงจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านจิตสำนึกการปรับปรุงคุณภาพโดยรวม ด้านวิธีการดำเนินงาน ด้านผลผลิตและบริการ ด้านบุคลากร และด้านสภาพแวดล้อม

3) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้มีการวางแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาที่กำลังจะเกิดขึ้น ปัญหาและอุปสรรคทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น พบว่ามีปัญหาทางด้านการขาดความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และปัญหาบุคลากรและหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประจำคณะไม่เพียงพอ อยู่ในระดับมาก

4) จากการศึกษาพบที่มีความแตกต่างระหว่าง 3 คณะในประเด็นดังต่อไปนี้ วัฒนธรรมคุณภาพด้านผลผลิตและบริการ ด้านโครงสร้างองค์กร และปัญหาและอุปสรรคทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

**Thesis Title**                      Facilitating Factors in Academic Quality Assurance of Chiang Mai University

**Author**                                Miss Asana Narksook

**M.P.A.**                                Public Administration

**Examining Committee :**

Lect.	Pairat	Trakamsirinont	Chairman
Assoc. Prof. Dr.	Worapit	Meemak	Member
Asst. Prof.	Damrong	Rattanaphruck	Member

#### **Abstract**

The purpose of this study are, 1) to study about the quality leadership in Chiang Mai University, 2) to study about quality culture in Chiang Mai University, 3) to study about the availability of information technology of Chiang Mai University, and 4) to study about the differences of quality leadership, quality culture and information technology within 3 faculties in Chiang Mai University.

This research methodology is based on both of documentary research and survey research. Questionnaires are used as data collecting tool. The samples come from the whole of the administrators (the Deans, the Deputy Deans, the Head of Department), the Chief Executive Officers, Supervisors and information technology officers which are the representatives from 3 faculties, The Faculty of Education, The Faculty of Engineering and The Faculty of Dentistry, and selected by purposive sampling methods.

The findings are as follow.

- 1) Only 58.8% of Chiang Mai University administrators' leadership facilitate the academic quality assurance. The study also finds out that administrators are in conflict with the TQM concept about person.
- 2) The hierarchy of quality culture that need to be improved for more facilitating academic quality assurance are organizational structure, TQM mindset, procedure, goods and service, person ,and environment.
- 3) The information technology has been planned to support the academic quality assurance. The problems and obstacles of information technology are about the lack of knowledge of using information technology, and the inadequate number of information technology officers and information technology unit.
- 4) There are different opinions among 3 faculties on goods and service, organizational structure and problems and obstacles of information technology.