บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้ก่อให้เกิดการแข่งขันในวงการอุดมศึกษาทั้งในระดับชาติและระดับภูมิภาค ปัจจัยการแข่งขันนอกเหนือจากเป็นไปในเชิงธุรกิจการค้าแล้ว ยังเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา อันนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพของกำลังคนให้สูงขึ้น พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และมาตรฐานการศึกษาของชาติ พ.ศ.2547 ที่มุ่งให้สังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ ให้การอุดมศึกษาของประเทศก้าวสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล ปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งจากภายในและภายนอกประเทศได้รวดเร็ว ตอบสนองการพัฒนาชุมชน ท้องถิ่น ประเทศชาติ และบทบาทของประเทศในการพัฒนาภูมิภาคและนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ประกาศนโยบายประกันคุณภาพการศึกษาและแนวปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 12 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2541 โดยมุ่งหวังจะจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ และผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพตามปณิธานของมหาวิทยาลัย และความต้องการของสังคม เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำของภูมิภาคในอนาคต

การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย มีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย มีหน้าที่กำหนดนโยบาย ให้ข้อคิดเห็น เสนอแนะ และมีคณะกรรมการชุดต่างๆ ดำเนินการเฉพาะเรื่องตามที่ได้รับมอบหมาย เริ่มแรกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ใช้กองบริการการศึกษา เป็นฐานของการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ให้คณะสถาบัน สำนัก ซึ่งมีโครงสร้างที่คล้ายคลึงกับของมหาวิทยาลัยและประสานงานกับมหาวิทยาลัย โดยผ่านกองบริการการศึกษา ต่อมามหาวิทยาลัยฯ ได้จัดตั้ง ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขึ้นเมื่อวันที่ 2 ธันวาคม 2542 เพื่อเป็นหน่วยงานกลาง และมีบุคลากรรับผิดชอบงานด้านนี้โดยตรงและเป็นศูนย์กลางของการติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย การพัฒนาบุคลากรในด้านการประกันคุณภาพการศึกษารู้นข้อมูลทางการศึกษา และการทำวิจัยสถาบัน เพื่อกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อคุณภาพที่เหมาะสม เพื่อทำให้มีสถานที่และเครื่องมือมีบุคลากรในการดำเนินงาน และสามารถพัฒนางานได้อย่างเต็มที่ สภามหาวิทยาลัยในคราวประชุมครั้งที่ 8/2546 เมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2546 ได้พิจารณาเห็นชอบจัดตั้ง"สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่" และต่อมาในคราวประชุมครั้งที่ 6/2548 เมื่อวันที่

27 สิงหาคม 2548 ที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีมติให้จัดตั้ง "สำนักพัฒนาคุณภาพ การศึกษา" ซึ่งมีฐานะไม่เป็นส่วนราชการ ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2530 มี ลักษณะเป็นสำนักในกำกับมหาวิทยาลัย มีการดำเนินงานและรูปแบบการบริหารงานนอกระบบ ราชการ เน้นความคล่องตัว มีประสิทธิภาพ โดยมีมหาวิทยาลัยกำกับควบคุม และเรียกชื่อเป็น ภาษาอังกฤษว่า "Office of Educational Quality Development" โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 3 กันยายน 2548 เพื่อเป็นกลไกในการพัฒนาระบบการพัฒนาคุณภาพการศึกษา การพัฒนาหลักสูตร คณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา ตลอดจนการประกันคุณภาพการศึกษา

การพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นงานที่ต้องอาศัยนโยบาย ที่ชัดเจน ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร และการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน โดยเฉพาะในระยะ เริ่มแรก ซึ่งต่างก็ต้องเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อพัฒนาระบบที่เหมาะสมกับธรรมชาติและพัฒนาการของ หน่วยงาน และสอดคล้องกับของมหาวิทยาลัยซึ่งจะมีบางหน่วยงานที่ต้องการความช่วยเหลือใน ด้านการให้คำปรึกษาจากมหาวิทยาลัย การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของตนเองเป็น เรื่องสำคัญที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลมาปรับปรุงและพัฒนางาน หน่วยงานต้องมีการพัฒนา ระบบฐานข้อมูล มีการบันทึกข้อมูลจำนวนมาก มีการวิเคราะห์ ประมวลผล และรายงานผลให้ มหาวิทยาลัยทราบ ขณะเดียวกันมหาวิทยาลัยต้องมีกลไกด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มีการพัฒนาผู้ตรวจสอบระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มีการทำวิจัยสถาบันเพื่อนำผลมาใช้ใน การวางแผน แก้ไข กำหนดนโยบาย และดำเนินการ เพื่อให้เกิดคุณภาพในระดับสูงขึ้น ระบบ ประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่จึงได้พัฒนามาตามลำดับ

ปัจจุบันมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ได้แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ 2287/2549 ลงวันที่ 25 สิงหาคม 2549 โดยมีผู้อำนวยการสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษาเป็นประธานคณะทำงานดังกล่าวมี หน้าที่เชื่อมโยงเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐตามแนวทางTQA(Thailand Quality Award) ซึ่งมีพื้นฐานทางด้านเทคนิคและกระบวนการเช่นเดียวกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศ สหรัฐอเมริกา (Malcolm Baldrige National Quality Award : MBNQA) เป็นกรอบแนวทางในการ พัฒนาคุณภาพมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยคำนึงความสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพภาย นอก ของ สมศ. เกณฑ์คุณภาพดังกล่าว คณะทำงานฯ กำลังอยู่ในระหว่างพัฒนา

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ออกแบบมาเพื่อเผยแพร่ สนับสนุน และผลักดันให้องค์กรต่างๆ นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปพัฒนาความสามารถด้าน การบริหารจัดการ เพื่อนำองค์กรสู่การพัฒนาที่มีคุณภาพ ยั่งยืน และ เพิ่มขีดความสามารถการ แข่งขันในตลาดโลกได้ โดยมีเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เป็นเกณฑ์พื้นฐานสำหรับให้องค์กร

ประเมินตนเอง ที่สำคัญมี 3 ประการ ดังนี้

1. ช่วยในการปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน ความสามารถ และผลการดำเนินงานขององค์กร
2. อำนวยความสะดวกในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนสารสนเทศเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ระหว่างองค์กร
3. ใช้เป็นเครื่องมือเพื่อความเข้าใจและปรับปรุงผลการดำเนินงาน รวมถึงใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้

แนวความคิดที่จะนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ มาใช้เพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ปรับปรุงประสิทธิภาพ และความสามารถของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยได้จัดอบรม เรื่อง “รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA)” ครั้งแรกแก่ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ของทุกคณะ/หน่วยงานของมหาวิทยาลัย ตลอดจนผู้ตรวจประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เริ่มแรกเมื่อวันที่ 14-15 พฤศจิกายน 2549 ณ โรงแรมเชียงใหม่แกรนด์วิว อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และดำเนินการจัดการอบรมและประชุมฯ ต่อมาเป็นลำดับ

ดังนั้นจะเห็นว่า งานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นงานที่มีความสำคัญยิ่ง มีการช่วยเหลือสนับสนุนและพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน มีการติดตามการดำเนินงานอย่างจริงจัง ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพในการประสานงานกับหน่วยงาน และการจัดการกับข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย และจัดการดำเนินงานเพื่อเผยแพร่ต่อสาธารณะและสอดคล้องกับข้อกำหนดในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่ระบุให้สถานศึกษาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น และให้มีการตรวจคุณภาพจากองค์กรภายนอกมหาวิทยาลัย คณะมนุษยศาสตร์ เป็นองค์กรหนึ่งของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้รับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษามาจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้พิจารณาใช้ระบบการบริหารคุณภาพตามระบบควบคุมคุณภาพการศึกษาของสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่และมีวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

1. จัดระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในคณะมนุษยศาสตร์ ให้มีประสิทธิภาพ
2. ควบคุมปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษาเพื่อรักษามาตรฐาน
3. ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง
4. นำผลการประเมินมาปรับปรุง พัฒนาคณะมนุษยศาสตร์ เพื่อให้บรรลุตาม

เป้าหมายที่กำหนด

5. เตรียมความพร้อมสำหรับรับการประเมินระบบประกันคุณภาพการศึกษาโดยมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

จากการที่คณะมนุษยศาสตร์ ได้มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มาเป็นระยะเวลาหลายปีแล้ว ดังนั้นจึงมีความสนใจและต้องการที่จะสำรวจหาข้อมูล ว่า ปัจจุบันการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์ มีความก้าวหน้าไปมากน้อยเพียงใด และมีปัจจัยใดที่ส่งผลให้การประกันคุณภาพการศึกษาสามารถพัฒนาและมีความก้าวหน้าขึ้น ตลอดจนสำรวจปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อนำผลการศึกษาเสนอผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อันจะนำไปสู่มาตรฐานการศึกษาทั้งในระดับชาติ ภูมิภาค และระดับนานาชาติ ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสำรวจถึงความก้าวหน้าของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในช่วงปี พ.ศ.2547 ถึง พ.ศ.2549
- 2) เพื่อสำรวจถึงระดับความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และการบริหารคุณภาพ ของผู้บริหารทั้งระดับคณะ ภาควิชา/สาขาวิชา หัวหน้างาน/หน่วยงาน และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาคณะ ภาควิชา/สาขาวิชา ของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 3) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พัฒนาและก้าวหน้าขึ้น
- 4) เพื่อสำรวจหาปัญหา และอุปสรรค ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.3 สมมติฐานการวิจัย

- 1) การประกันคุณภาพการศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในความคิดเห็นของผู้บริหารระดับคณะ ภาควิชา/สาขาวิชา คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะและ ภาควิชาฯ มีความก้าวหน้าในการดำเนินการงานในระดับ ดีมาก
- 2) ปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจ มีความสัมพันธ์ต่อความก้าวหน้าในการประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 3) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ การบริหารระบบ การทำงานเป็นทีม และการปรับปรุง

อย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์ ต่อ ความก้าวหน้าในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยดังกล่าว มุ่งศึกษาถึงข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และการบริหารคุณภาพ ตลอดจนปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินการด้านประกันคุณภาพการศึกษาของ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พัฒนาและก้าวหน้าขึ้น โดยศึกษาข้อมูลจาก ผู้บริหารระดับคณะ ภาควิชา/สาขาวิชา หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาคณะ ภาควิชา/สาขาวิชา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทราบปัจจัยที่ส่งผลให้การประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์พัฒนา และก้าวหน้าขึ้น และนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างเป็นระบบและต่อเนื่องเพื่อให้อัตราคุณภาพ
- 2) ปัจจัยที่ส่งผลให้การประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์พัฒนาและก้าวหน้าขึ้น นำไปสร้างวัฒนธรรมองค์กรและจิตสำนึกที่มุ่งสู่คุณภาพเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ
- 3) ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง ทราบปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษาให้มีมาตรฐาน ในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 4) นำผลการศึกษาเสนอผู้บริหาร คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อทราบ และพิจารณานำไปใช้เป็นประโยชน์ในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ ประสบความสำเร็จในระดับที่สูงขึ้นทั้งในระดับชาติ ภูมิภาค และนานาชาติ
- 5) ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปศึกษาและเป็นข้อมูลในการทำวิจัยในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้อง

1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการพัฒนาการศึกษาเพื่อสร้างความมั่นใจและเป็นหลักประกันต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ว่า สถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษามีคุณภาพ ตามมาตรฐานการ ศึกษา และเป็นที่ยอมรับของสังคม

การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) หมายถึง กระบวนการในการศึกษาวิเคราะห์ว่าสถาบันมีระบบและกลไกกำกับและควบคุมคุณภาพและมีการปฏิบัติตามระบบและกลไกดังกล่าว

การประกันคุณภาพภายใน (Internal Quality Assurance) หมายถึง การติดตามตรวจสอบ และการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นๆ เอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น

การประกันคุณภาพภายนอก (External Quality Assurance) หมายถึง การติดตามตรวจสอบและการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาโดย สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) หรือ บุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่ สมศ.รับรอง เพื่อเป็นการประกันคุณภาพ และให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์และเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของสถานศึกษาตามรายการตรวจสอบและตัวบ่งชี้คุณภาพ ที่กำหนดว่าอยู่ในระดับใด

การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning) หมายถึง การวางแผนที่ครอบคลุมถึงการวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ และการกำหนดกลยุทธ์ การกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ที่จะนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์

การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) หมายถึง การวิเคราะห์เพื่อค้นหาจุดแข็ง (strength) และจุดอ่อน (weakness) ซึ่งเป็นสภาพภายในขององค์กร และวิเคราะห์โอกาส (opportunities) และอุปสรรค (threat) ซึ่งเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ซึ่งรวมถึงปัจจัยทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี

การวิเคราะห์ปัจจัยทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี (PEST Analysis) หมายถึง การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่จะมีผลกระทบต่อความอยู่รอด และการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร โดยมุ่งเน้นปัจจัยทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี

การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน หมายถึง การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในชั้นเรียน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพและสัมฤทธิ์ผลการเรียนรู้ของนักศึกษา อาทิ วิธีการสอน วิธีการเรียนรู้ของนักศึกษา อุปกรณ์และสื่อการสอน แหล่งเรียนรู้ วิธีวัดและประเมินผล เป็นต้น ผลการวิจัยจะช่วยให้อาจารย์ผู้สอนสามารถพัฒนาการเรียนการสอน ได้อย่างเป็นระบบยิ่งขึ้น

การประเมินหลักสูตร หมายถึง การประเมินคุณค่า ความทันสมัยและความสอดคล้องกับความต้องการของตลาดงานของหลักสูตรแต่ละสาขาวิชา โดยอาศัยการรวบรวม วิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ อาจารย์ บัณฑิต และผู้ว่าจ้างบัณฑิตในสาขาวิชานั้น ๆ

การประเมินหลักสูตรควรมีการดำเนินการเป็นประจำอย่างน้อย หนึ่งครั้งในรอบ 5 ปี และอาจมีการเสนอปรับปรุงหลักสูตรในกรณีจำเป็น

คุณภาพ (Quality) หมายถึง ผลรวมของคุณลักษณะและคุณสมบัติของผลผลิตได้แก่ บัณฑิต ผลงานวิจัย บริการวิชาการ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ตัวบ่งชี้คุณภาพ (Quality Indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้ว่าการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่พึงประสงค์

ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ (Key Success Factors) หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีการรู้จักใช้ความสามารถอันโดดเด่นหรือความสามารถหลัก (core competencies) ขององค์กรให้ถูกต้องและเหมาะสม เพื่อประโยชน์ในการสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นภายใต้สภาวะการแข่งขันขององค์กรต่างๆ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบทางการบริหาร อาทิ การวางแผนองค์กรและโครงสร้าง ทรัพยากร บุคคล ระบบทำงาน ระบบบัญชีและการเงิน ระบบพัสดุ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สถานภาพในการแข่งขัน และการพัฒนาองค์กร

วิสัยทัศน์ (Vision) หมายถึง ความคาดหวังในอนาคตขององค์กรที่ต้องการจะเป็น (โดยมิได้กำหนดวิธีการไว้) เป็นข้อความซึ่งกำหนดทิศทางของภารกิจ ตัวอย่าง เช่น "มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จักเป็นมหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นการวิจัย การมีคุณภาพ ความเป็นเลิศทางวิชาการ และการพึ่งพาตนเองได้ภายใน พ.ศ.2549"

แหล่งสารสนเทศ หมายถึง แหล่งความรู้ ข้อมูลและสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ ตำรา วารสาร สิ่งพิมพ์ ฐานข้อมูลออนไลน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อผสมต่างๆ

องค์ประกอบคุณภาพ (Quality Factors) หมายถึง ปัจจัยหลักในการดำเนินงานของสถาบันที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ปรัชญา ปณิธาน ภารกิจและวัตถุประสงค์ การเรียนการสอน การพัฒนาและสนับสนุนนักศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการแก่ชุมชน การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การบริหารและการจัดการ การเงินและงบประมาณ และการประกันคุณภาพออนไลน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อผสมต่างๆ

วัตถุประสงค์ (Objective) ความหมายเดียวกับกับ จุดมุ่งหมาย (aim) จุดประสงค์/ความประสงค์ (purpose) เป้าประสงค์ (goal)

- (1) สิ่งที่ต้องการจะบรรลุด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจ และเพียรพยายาม
- (2) ผลสำเร็จที่ต้องการจะบรรลุภายในระยะเวลาที่กำหนด

ระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System) หมายถึง ระบบบริหารจัดการเพื่อมุ่งให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และมุ่งให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานตามภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กร ระบบบริหารคุณภาพมีหลาย

ระบบ ได้แก่ ระบบ Input-Process-Output-Outcome (IPOO) ระบบ Total Quality Management (TQM) ระบบ ISO และระบบ Malcolm Baldrige Quality Award (MBQA)

รายงานการศึกษาตนเอง (Self-Study Report) หมายถึง รายงานที่แสดงผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ในรอบปีที่ผ่านมาว่ามีการดำเนินการตามระบบและกลไก การประกันคุณภาพการศึกษา หรือ ไม่ และมีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนขององค์กร

รายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report) หมายถึง รายงานที่แสดงผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ในรอบปีที่ผ่านมา และมีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน วางแผนการแก้ไขจุดอ่อน เสริมจุดแข็งของวิธีปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นหน่วยงาน ตลอดจนแนวทางแก้ไขระบบของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นแบบผสมผสานระหว่าง ระบบ IPOO กับ TQM

มาตรฐานการศึกษา (Education Standards) หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะและคุณภาพที่พึงประสงค์ และมาตรฐานที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาทุกแห่ง เพื่อใช้เป็นหลักในการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริมและกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผล และการประกันคุณภาพการศึกษา

ลูกค้า หมายถึง นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้ที่รับบัณฑิตเข้าทำงาน ผู้ใช้บริการ และผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กร