

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษา เรื่อง ความก้าวหน้าของการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) สืบค้นถึงความก้าวหน้าของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระหว่างปี พ.ศ. 2547 ถึง พ.ศ.2549 2) เพื่อสืบค้นถึงระดับความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษา และการบริหารคุณภาพ ของผู้บริหารทั้งระดับคณะ ภาควิชา/สาขาวิชา หัวหน้างาน/ หัวหน้าหน่วย และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 3) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ พัฒนาและก้าวหน้าขึ้น 4) เพื่อสืบค้น ปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยศึกษาข้อมูลจาก ผู้บริหารระดับคณะ ภาควิชา/สาขาวิชา หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ ภาควิชา/สาขาวิชา คณะ มนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 113 ราย ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 58 ราย คิด เป็นร้อยละ 51.32 สาเหตุที่ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวนดังกล่าว เนื่องจากแบบสอบถามบาง ชุดไม่สมบูรณ์ ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ จึงได้นำส่วนที่ครบถ้วนสมบูรณ์มาวิเคราะห์ ซึ่งมีเพียง 58 ชุด

ผลการวิจัยได้นำเสนอในรูปของตารางข้อมูลประกอบคำบรรยาย ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลทั่วไป |          | จำนวน N = 58 | ร้อยละ |
|--------------|----------|--------------|--------|
| เพศ          | ชาย      | 22           | 37.9   |
|              | หญิง     | 31           | 53.4   |
|              | อื่นๆ    | 5            | 8.6    |
| อายุ         | 20-30 ปี | 3            | 5.2    |
|              | 31-40 ปี | 10           | 17.2   |
|              | 41-50 ปี | 17           | 29.3   |

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป                                               |                             | จำนวน N = 58 | ร้อยละ |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------|--------|
|                                                            | 51 ปีขึ้นไป                 | 26           | 44.8   |
| ระดับการศึกษา                                              | ปวช.                        | 1            | 1.7    |
|                                                            | ปวศ./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | 5            | 8.6    |
|                                                            | ปริญญาตรี                   | 11           | 19.0   |
|                                                            | ปริญญาโทหรือสูงกว่า         | 41           | 70.7   |
| สถานภาพทางครอบครัว                                         | โสด                         | 21           | 36.2   |
|                                                            | สมรส                        | 32           | 55.2   |
|                                                            | หย่า/หม้าย                  | 2            | 3.4    |
|                                                            | แยกกันอยู่                  | 1            | 1.7    |
|                                                            | อื่นๆ.....                  | 2            | 3.4    |
| อัตราเงินเดือน<br>(ไม่รวมค่าล่วงเวลาและ<br>เงินพิเศษอื่นๆ) | 10,001 – 20,000 บาท         | 19           | 32.8   |
|                                                            | 20,001 – 30,000 บาท         | 16           | 27.6   |
|                                                            | 30,001 – 40,000 บาท         | 7            | 12.1   |
|                                                            | มากกว่า 40,000 บาท          | 15           | 25.9   |
|                                                            | อื่นๆ                       | 1            | 1.7    |
| ระดับตำแหน่ง                                               | ระดับ 3 - 4                 | 5            | 8.6    |
|                                                            | ระดับ 5 - 6                 | 6            | 10.3   |
|                                                            | ระดับ 7 - 8                 | 19           | 32.8   |
|                                                            | ระดับ 9 ขึ้นไป              | 18           | 31.0   |
|                                                            | อื่นๆ                       | 7            | 12.1   |
| ข้าราชการ /อื่นๆ                                           | สาย ก                       | 30           | 51.7   |
|                                                            | สาย ข                       | 8            | 13.8   |
|                                                            | สาย ค                       | 10           | 17.2   |
|                                                            | พนักงานมหาวิทยาลัย          | 8            | 13.8   |
|                                                            | อื่นๆ.....                  | 2            | 3.5    |

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป                                                    |                                                         | จำนวน N = 58 | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------|--------|
| ระยะเวลาที่รับราชการจนถึงปัจจุบัน                               | น้อยกว่า 5 ปี                                           | 7            | 12.1   |
|                                                                 | 5 – 10 ปี                                               | 6            | 10.3   |
|                                                                 |                                                         |              |        |
|                                                                 | 11 - 15 ปี                                              | 7            | 12.1   |
|                                                                 | มากกว่า 15 ปี                                           | 37           | 63.8   |
|                                                                 | อื่นๆ                                                   | 1            | 1.7    |
| ตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์ | ผู้บริหารระดับคณะ                                       | 4            | 6.9    |
|                                                                 | ผู้บริหารระดับภาควิชา/สาขาวิชา                          | 5            | 8.8    |
|                                                                 | หัวหน้างาน/หน่วยงาน                                     | 6            | 10.3   |
|                                                                 | คณะกรรมการประกันคุณภาพของคณะฯ                           | 11           | 19.0   |
|                                                                 | คณะกรรมการประกันคุณภาพของภาควิชา/สาขาวิชา               | 19           | 32.8   |
|                                                                 | อื่นๆ(เป็นทั้งกรรมการประกันฯ คณะ/ภาควิชา ผู้บริหารคณะฯ) | 12           | 20.7   |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารระดับคณะ ภาควิชา/สาขาวิชา หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วยงาน และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะและภาควิชา/สาขาวิชา เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 53.4 และเป็นเพศชาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 ไม่ระบุเพศ จำนวน 5 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมา มีอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 และอายุต่ำที่สุด คือช่วงอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับปริญญาโทหรือ สูงกว่า จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 70.7 รองลงมา ระดับปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 และการศึกษาอยู่ในระดับ ปวส./อนุปริญญา จำนวนน้อยที่สุด 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6

สถานภาพทางครอบครัว ของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่สมรสแล้ว จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมา คือ โสด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 และน้อยที่สุด แยกกันอยู่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยไม่รวมรายได้พิเศษอื่นๆ มีรายได้ ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท จำนวนมากที่สุด 19 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมา มีรายได้เดือนละ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 และที่มีรายได้น้อยที่สุดต่อเดือน คือ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1

ข้าราชการผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับตำแหน่งที่มากที่สุด คือ ระดับ 7-8 และระดับ 9 ขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมาอยู่ในระดับ 5-6 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และระดับตำแหน่งที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ระดับ 3 - 4 จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม มากที่สุด เป็นข้าราชการ สาย ก (อาจารย์) จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมา เป็น ข้าราชการสาย ค (ธุรการ)จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 และน้อยที่สุดจำนวนเท่ากัน คือ จำนวน 8 คน เป็น ข้าราชการ สาย ข (วิชาการ) และ พนักงานมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 13.8

ระยะเวลาการรับราชการของผู้ตอบแบบสอบถาม นานที่สุด คือ มากกว่า 15 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 63.8 รองลงมา รับราชการ ระหว่าง 11 - 15 ปี และน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 และระยะเวลารับราชการน้อยที่สุด คือ 5-10 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3

ตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ตำแหน่งกรรมการประกันคุณภาพของภาควิชา/สาขาวิชา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมา คือ และตำแหน่งอื่นๆ (เป็นทั้งกรรมการประกันคุณภาพของภาควิชา/สาขาวิชา และผู้บริหารระดับคณะ) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 และน้อยที่สุด คือ ตำแหน่งผู้บริหารระดับคณะ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา คณะมนุษยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พัฒนาและก้าวหน้าขึ้น

ก. ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและการบริหารคุณภาพ

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ตอบถูกและตอบผิด ด้านความรู้ความเข้าใจ  
เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและการบริหารคุณภาพ ของผู้บริหารระดับ  
คณะ ภาควิชา/สาขาวิชา หัวหน้างาน/หัวหน้าหน่วยงาน และคณะกรรมการประกัน  
คุณภาพการศึกษาคณะ ภาควิชา/สาขาวิชา ของคณะมนุษยศาสตร์

| ลำดับ<br>ที่ | ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการ<br>การประกันคุณภาพการศึกษา<br>และการบริหารคุณภาพ                                                                                       | ตอบถูก |        | ตอบผิด |        |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|
|              |                                                                                                                                                                       | จำนวน  | ร้อยละ | จำนวน  | ร้อยละ |
| 1.           | พรบ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และมาตรฐานการศึกษา<br>ของชาติ พ.ศ. 2547 มุ่งให้สังคมไทยเป็นสังคมแห่งการ<br>เรียนรู้ และการอุดมศึกษาก้าวสู่ความเป็นเลิศได้ระดับ<br>สากล | 54     | 93.1   | 4      | 6.9    |
| 2.           | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ประกาศนโยบายประกันคุณภาพ<br>การศึกษาและแนวปฏิบัติเมื่อปี 2541 เป็นต้นมา                                                                           | 47     | 81.0   | 11     | 19.0   |
| 3.           | ปัจจุบันสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษาเป็นสำนักในกำกับ<br>มหาวิทยาลัย เป็น หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบด้านการ<br>ประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย เชียงใหม่                  | 52     | 89.7   | 6      | 10.3   |
| 4.           | ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย<br>เชียงใหม่พัฒนาขึ้นมาเพื่อควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ<br>ประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานระดับคณะเท่านั้น                          | 39     | 67.2   | 19     | 32.8   |
| 5.           | การประกันคุณภาพจะประสบความสำเร็จได้ต้องอยู่ที่<br>ผู้บริหารระดับสูงมากกว่าผู้ปฏิบัติงาน                                                                               | 48     | 82.8   | 10     | 17.2   |
| 6.           | คุณภาพ หมายถึง การต้องทำตามความต้องการของ<br>ผู้บริหารระดับสูงให้ได้ เพื่อผ่านการประเมินคุณภาพ                                                                        | 47     | 81.0   | 11     | 19.0   |
| 7.           | คุณภาพ เป็นตัวบ่งชี้ถึงผลสำเร็จของการปฏิบัติงานของ<br>องค์กร ในทศวรรษที่ 21                                                                                           | 44     | 75.9   | 14     | 24.1   |

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

| ลำดับ<br>ที่ | ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับ<br>การประกันคุณภาพการศึกษา<br>และการบริหารคุณภาพ                                                                | ตอบถูก |        | ตอบผิด |        |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|
|              |                                                                                                                                             | จำนวน  | ร้อยละ | จำนวน  | ร้อยละ |
| 8.           | การบริหารคุณภาพ (Quality Management) คือ<br>การจัดการทุกเรื่องในองค์กรให้ได้ตามนโยบายคุณภาพที่กำหนด                                         | 47     | 81.0   | 11     | 19.0   |
| 9.           | การบริหารคุณภาพ เริ่มต้นจาก การกำหนดเป้าหมาย<br>วัตถุประสงค์ นโยบาย การวางแผน จัดเตรียมทรัพยากร<br>และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสร้างคุณภาพ | 55     | 94.8   | 3      | 5.2    |
| 10.          | การสร้างคุณภาพ ต้องเน้นที่การสร้างการมีส่วนร่วมของ<br>ทุกคนในองค์กรให้เกิดขึ้น                                                              | 54     | 93.1   | 4      | 6.9    |
| 11.          | ตัวชี้วัดที่นำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพ คือ ความต้องการ<br>ของลูกค้า                                                                            | 32     | 55.2   | 26     | 44.8   |
| 12.          | ลูกค้าของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือ นักศึกษา ผู้ปกครอง<br>และผู้ที่รับบัณฑิตเข้าทำงาน                                                         | 43     | 74.1   | 15     | 25.9   |
| 13.          | ผู้ปฏิบัติงานทุกคนในคณะ/ภาควิชา/หน่วยงาน คือ ลูกค้า                                                                                         | 15     | 25.9   | 43     | 74.1   |
| 14.          | การบริหารคุณภาพต้องมีพื้นฐานของการบริหารงานโดยใช้<br>ข้อมูลในการตัดสินใจมากกว่า ความรู้สึก และมีการ<br>ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง               | 51     | 87.9   | 7      | 12.1   |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความเข้าใจ ในแต่ละประเด็น  
ดังนี้

1. พรบ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และมาตรฐานการศึกษาของชาติ พ.ศ. 2547  
มุ่งให้สังคมไทยเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ และการอุดมศึกษาก้าวสู่ความเป็นเลิศได้ระดับสากล ตอบ  
ถูกต้อง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 93.1 และตอบผิด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9

2. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ประกาศนโยบายประกันคุณภาพการศึกษาและแนวปฏิบัติ  
เมื่อปี 2541 เป็นต้นมา ตอบถูกต้อง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 81.0 และตอบผิด จำนวน 11 คน  
คิดเป็นร้อยละ 19.0

3. ปัจจุบันสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษาเป็นสำนักในกำกับมหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตอบ ถูกต้อง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 89.7 และตอบผิด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3

4. ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่พัฒนาขึ้นมาเพื่อควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานระดับคณะเท่านั้น ตอบถูกต้อง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 และตอบผิด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8

5. การประกันคุณภาพจะประสบความสำเร็จได้ต้องอยู่ที่ผู้บริหารระดับสูง มากกว่าผู้ปฏิบัติงาน ตอบถูกต้อง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 82.8 และตอบผิด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2

6. คุณภาพ หมายถึง การต้องทำตามความต้องการของผู้บริหารระดับสูงให้ได้ เพื่อผ่านการประเมินคุณภาพ ตอบถูกต้อง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 81.0 และตอบผิด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0

7. คุณภาพ เป็นตัวบ่งชี้ถึงผลสำเร็จของการปฏิบัติงานขององค์กร ในทศวรรษที่ 21 ตอบถูกต้อง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 75.9 และตอบผิด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1

8. การบริหารคุณภาพ (Quality Management) คือ การจัดการทุกเรื่องในองค์กรให้ได้ตามนโยบายคุณภาพที่กำหนด ตอบถูกต้อง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 81.0 และตอบผิด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0

9. การบริหารคุณภาพ เริ่มต้นจากการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ นโยบาย การวางแผน จัดเตรียมทรัพยากร และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสร้างคุณภาพ ตอบถูกต้อง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 94.8 และตอบผิด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2

10. การสร้างคุณภาพ ต้องเน้นที่การสร้างการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กรให้เกิดขึ้น ตอบถูกต้อง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 93.1 และตอบผิด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9

11. ตัวชี้วัดที่นำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพ คือ ความต้องการของลูกค้า ตอบถูกต้อง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 และตอบผิด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8

12. ลูกค้าของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือ นักศึกษา ผู้ปกครอง และผู้ที่รับบัณฑิตเข้าทำงาน ตอบถูกต้อง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 74.1 และตอบผิด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9

13. ผู้ปฏิบัติงานทุกคนในคณะ/ภาควิชา/หน่วยงาน คือ ลูกค้า ตอบถูกต้อง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 และตอบผิด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 74.1

14. การบริหารคุณภาพต้องมีพื้นฐานของการบริหารงานโดยใช้ข้อมูลในการตัดสินใจมากกว่า ความรู้สึก และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ตอบถูกต้อง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 87.9 และตอบผิด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1

การวิเคราะห์ ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และการบริหารคุณภาพ ของผู้บริหารระดับคณะ ภาควิชา/สาขาวิชา หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วยงาน และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา คณะ ภาควิชา/สาขาวิชา โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบคำถามว่า “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” เกณฑ์การให้คะแนน วัดจากคะแนนถูกต้องที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบ ข้อใดตอบถูก ค่าของคะแนนเท่ากับ 1 คะแนน ข้อใดตอบผิด ค่าของคะแนนจะเท่ากับ 0 คะแนน หลังจากนั้นนำคะแนนของแต่ละแบบสอบถามที่ได้มาคำนวณค่าเฉลี่ยเพื่อหาเฉลี่ยของความรู้ ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งหมดว่า มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและการบริหารคุณภาพ ต่อการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในระดับใด โดยใช้สูตรคำนวณอัตราภาคส่วน เพื่อใช้แปลผล ดังนี้

$$\text{สูตร} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่วงชั้น}} = \frac{14 - 0}{5} = 2.80$$

ในการแปลความหมายผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้เกณฑ์ในการวัดผลการศึกษาดังนี้

|                     |         |                                    |
|---------------------|---------|------------------------------------|
| คะแนน 11.24 - 14.00 | หมายถึง | มีความรู้ความเข้าใจฯ ดีมาก         |
| คะแนน 08.43 - 11.23 | หมายถึง | มีความรู้ความเข้าใจฯ ดี            |
| คะแนน 05.62 - 08.42 | หมายถึง | มีความรู้ความเข้าใจฯ พอใช้/ปานกลาง |
| คะแนน 02.81 - 05.61 | หมายถึง | มีความรู้ความเข้าใจฯ น้อย          |
| คะแนน 0 - 2.80      | หมายถึง | มีความรู้ความเข้าใจฯ น้อยมาก       |

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย คะแนนสูงสุด คะแนนต่ำสุด ของ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และการบริหารคุณภาพ

| N  | คะแนนต่ำสุด | คะแนนสูงสุด | ค่าเฉลี่ย | ระดับฯ |
|----|-------------|-------------|-----------|--------|
| 58 | 6           | 14          | 10.82     | ดี     |

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้บริหารระดับคณะ/ ภาควิชา/ สาขาวิชา หัวหน้าหน่วยงาน/ หัวหน้างาน และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ภาควิชา/สาขาวิชา มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและการบริหารคุณภาพ โดยรวมมีคะแนนสูงสุด 14 คะแนน และคะแนนต่ำสุด 6 คะแนน โดยมีค่าเฉลี่ย 10.82 ในภาพรวมอยู่ใน ระดับ ดี

ข. ภาวะผู้นำ การบริหารระบบ การทำงานเป็นทีม และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง  
ที่เกิดขึ้นใน คณะ/ภาควิชา/สาขาวิชา/หน่วยงาน ของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ภาวะผู้นำ การบริหารระบบ  
การทำงานเป็นทีม และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ของคณะมนุษยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

| ลำดับ<br>ที่ | ภาวะผู้นำ การบริหารระบบ การทำงานเป็นทีม<br>และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง                                                                    | จำนวนร้อยละ  |              |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
|              |                                                                                                                                            | ใช่          | ไม่ใช่       |
| 1.           | ภาวะผู้นำ<br>ผู้บริหาร (คณบดี รองคณบดี หัวหน้าภาควิชา) เป็นผู้ที่มีความมุ่งมั่นที่จะ<br>สร้างคุณภาพให้กับองค์กรอย่างมาก                    | 75.9<br>(44) | 24.1<br>(14) |
| 2.           | ผู้บริหารทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา                                                                       | 72.4<br>(42) | 27.6<br>(16) |
| 3.           | ผู้บริหารเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มและผลักดันเพื่อให้เกิดการปรับปรุงงานที่<br>ทำอยู่ให้ดีขึ้นตลอดเวลา                                      | 79.3<br>(46) | 20.7<br>(12) |
| 4.           | ผู้บริหารเป็นผู้ที่กล้าคิด กล้าตัดสินใจ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมี<br>เหตุผล                                                        | 72.4<br>(42) | 27.6<br>(16) |
| 5.           | ผู้บริหารมองเห็นคุณค่าของผู้ปฏิบัติงานทุกคน                                                                                                | 55.2<br>(32) | 44.8<br>(26) |
| 6.           | ผู้บริหารพยายามผลักดันให้ผู้ร่วมงานทุกคนรับผิดชอบในคุณภาพงานที่<br>ตนเองทำ                                                                 | 74.1<br>(43) | 25.9<br>(15) |
| 7.           | ผู้บริหารพยายามกระตุ้นให้กำลังใจทุกคนให้ปรับปรุงตนเอง                                                                                      | 67.2<br>(39) | 32.8<br>(19) |
| 8.           | ผู้บริหารพยายามทำความเข้าใจถึงเป้าหมาย ทิศทาง และจุดมุ่งหมายที่<br>ต้องการจากการดำเนินงานของคณะฯ ให้ทุกคนทราบ                              | 79.3<br>(46) | 20.7<br>(12) |
| 9.           | มีการสื่อสารทำความเข้าใจเรื่อง แผนกับผู้ปฏิบัติ หลายวิธี เช่น<br>ประชุมสัมมนา เขียนเป็นคู่มือคุณภาพ รวมทั้งการพูดคุยอย่างไม่เป็น<br>ทางการ | 72.4<br>(42) | 27.6<br>(16) |

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

| ลำดับ<br>ที่ | ภาวะผู้นำ การบริหารระบบ การทำงานเป็นทีม<br>และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง                                                                             | จำนวนร้อยละ  |              |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
|              |                                                                                                                                                     | ใช่          | ไม่ใช่       |
| 10.          | การบริหารระบบ<br>มีการปรับเปลี่ยนกฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับการทำงานในบางส่วนเพื่อ<br>ความคล่องตัว                                                     | 70.7<br>(41) | 29.3<br>(17) |
| 11.          | มีการปรับเปลี่ยน ลดขั้นตอนการทำงาน และสายการบังคับบัญชาให้สั้น<br>ลง เพื่อความรวดเร็วในการทำงาน                                                     | 65.8<br>(38) | 34.5<br>(20) |
| 12.          | มุ่งเน้นให้มีการทำงานต่อเนื่องอย่างเป็นกระบวนการ                                                                                                    | 75.9<br>(44) | 24.1<br>(14) |
| 13.          | มีการพัฒนาผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานทุกคน ให้มีความรู้และทักษะที่จำเป็น<br>ต่อการทำงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้                                            | 75.9<br>(44) | 24.1<br>(14) |
| 14.          | มีที่ปรึกษาจากภายนอกซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญมาให้คำแนะนำ ชี้แนะ                                                                                         | 67.2<br>(39) | 32.8<br>(19) |
| 15.          | มีการจัดประชุม สัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ระหว่างผู้ร่วมงาน<br>เป็นครั้งคราว เพื่อสร้างความเข้าใจให้ทุกคนเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ<br>การศึกษา | 74.1<br>(43) | 25.9<br>(15) |
| 16.          | มีการแจ้งเวียนหนังสือ เอกสาร บอร์ดประกาศ เกี่ยวกับนโยบาย<br>วิสัยทัศน์ ของคณะฯ /ภาควิชาฯ เพื่อให้ทุกคนรับทราบ                                       | 87.9<br>(51) | 12.1<br>(7)  |
| 17.          | การทำงานเป็นทีม<br>มีการสร้างทีมงานในระดับคณะฯ โดยมีคณบดี/รองคณบดี เป็น<br>หัวหน้าทีม เพื่อเป็นตัวอย่าง                                             | 74.1<br>(43) | 25.9<br>(15) |
| 18.          | มีวิธีการคัดเลือกคนที่มีความสามารถ ตั้งใจทำงานอย่างแท้จริง ร่วมทีม<br>ทำงาน                                                                         | 67.2<br>(39) | 32.8<br>(19) |
| 19.          | มีการจัดตั้งทีมงานระดับภาควิชา/สาขาวิชา/หน่วยงาน โดยมีหัวหน้า<br>ภาควิชา/ สาขาวิชา/หัวหน้าหน่วยงาน เป็นหัวหน้าทีม                                   | 74.1<br>(43) | 25.9<br>(15) |
| 20.          | มีการจัดตั้งทีมคร่อมสายงานระหว่างหน่วยงาน เพื่อร่วมกันทำงานพัฒนา<br>คุณภาพ                                                                          | 56.9<br>(33) | 43.1<br>(25) |

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

| ลำดับ<br>ที่ | ภาวะผู้นำ การบริหารระบบ การทำงานเป็นทีม<br>และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง                                                                                              | จำนวนร้อยละ  |              |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
|              |                                                                                                                                                                      | ใช่          | ไม่ใช่       |
| 21.          | มีการจัดตั้งทีมคร่อมสายงานระหว่างภาควิชา เพื่อให้เกิดการประสานกัน<br>ทำงานที่ดี                                                                                      | 44.8<br>(26) | 55.2<br>(32) |
| 22.          | มีการตั้งทีมการทำงาน เช่น ทีมวิชาการ ทีมกิจการนักศึกษา ทีมการเงิน<br>และทีมพัสดุ ฯ ขึ้นในระดับคณะฯ/ภาควิชาฯ/หน่วยงาน                                                 | 72.4<br>(42) | 27.6<br>(16) |
| 23.          | มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเป็นตัวกระตุ้น และสนับสนุนให้<br>บุคลากร มีความมุ่งมั่นช่วยกันสร้างความสำเร็จ                                                        | 79.3<br>(46) | 20.7<br>(12) |
| 24.          | มีการพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปีแก่ทีมที่มีการปรับปรุง<br>พัฒนางาน ได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามตัวชี้วัดคุณภาพ                                        | 51.7<br>(30) | 48.3<br>(28) |
| 25.          | มีการมอบรางวัลแก่ทีมที่มีผลงานดีเด่นประจำปี เพื่อเป็นแรงจูงใจ                                                                                                        | 37.9<br>(22) | 62.1<br>(36) |
| 26.          | <b>การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง</b><br>มีการจัดผู้รับฟังความคิดเห็นจากนักศึกษา ผู้ปกครอง และบุคลากรใน<br>คณะฯ/ ภาควิชาฯ/หน่วยงาน เพื่อรับฟังข้อร้องเรียน และคำติชมต่างๆ | 65.5<br>(38) | 34.5<br>(20) |
| 27.          | มีการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่รับนักศึกษาของคณะฯไป<br>ทำงานเพื่อทราบจุดอ่อน จุดแข็งของบัณฑิต                                                                    | 84.5<br>(49) | 15.5<br>(9)  |
| 28.          | มีการประเมินผลการเรียน การสอนทุกภาคการศึกษา ในทุกระบวนวิชา<br>ที่สอนในคณะฯ                                                                                           | 91.4<br>(53) | 8.6<br>(5)   |
| 29.          | มีการนำข้อบกพร่องที่พบจากการสำรวจมาใช้เป็นข้อมูล เพื่อทบทวน<br>ระบบการทำงานการให้บริการ และการจัดการเรียนการสอนของคณะฯ<br>ทุกปี                                      | 75.9<br>(44) | 24.1<br>(14) |

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นต่อ ด้านภาวะผู้นำ การบริหารระบบ การทำงานเป็นทีม และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ฯ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### ด้านภาวะผู้นำ

พบว่าผู้บริหารระดับคณะ/ ภาควิชา/ สาขาวิชา หัวหน้างาน/หัวหน้าหน่วยงาน และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาคณะ ภาควิชา/สาขาวิชา ที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อ ภาวะผู้นำ ของผู้บริหารในคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้บริหาร (คณบดี รองคณบดี หัวหน้าภาควิชา/สาขาวิชา)เป็นผู้ที่มีความมุ่งมั่นที่จะสร้างคุณภาพให้กับองค์กรอย่างมาก ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า ใช่ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 75.9 และตอบว่า ไม่ใช่ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1

ผู้บริหารทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า ใช่ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 72.4 และตอบว่า ไม่ใช่ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6

ผู้บริหารเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มและผลักดันเพื่อให้เกิดการปรับปรุงงานที่ทำอยู่ให้ดีขึ้นตลอดเวลา มีความเห็นว่า ใช่ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 79.3 และตอบว่าไม่ใช่ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7

ผู้บริหารเป็นผู้ที่กล้าคิด กล้าตัดสินใจ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีเหตุผล ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า ใช่ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 72.4 และตอบว่าไม่ใช่ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6

ผู้บริหารมองเห็นคุณค่าของผู้ปฏิบัติงานทุกคน ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า ใช่ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 และตอบว่าไม่ใช่ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8

ผู้บริหารพยายามผลักดันให้ผู้ร่วมงานทุกคนรับผิดชอบในคุณภาพงานที่ตนเองทำ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า ใช่ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 74.1 และตอบว่าไม่ใช่ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9

ผู้บริหารพยายามกระตุ้นให้กำลังใจทุกคนให้ปรับปรุงตนเอง ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า ใช่ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 และตอบว่าไม่ใช่ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8

ผู้บริหารพยายามทำความเข้าใจถึงเป้าหมาย ทิศทาง และจุดมุ่งหมายที่ต้องการจากการดำเนินงานของคณะฯ ให้ทุกคนทราบ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า ใช่ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 79.3 และตอบว่าไม่ใช่ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7

มีการสื่อสารทำความเข้าใจ เรื่องแผนกับผู้ปฏิบัติ หลายวิธี เช่น ประชุมสัมมนา เขียนเป็นคู่มือคุณภาพ รวมทั้งการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า ใช่ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 72.4 และตอบว่าไม่ใช่ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6

#### การบริหารระบบ

พบว่าผู้บริหารระดับคณะ/ ภาควิชา/ สาขาวิชา หัวหน้างาน/หัวหน้าหน่วยงาน และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาคณะ ภาควิชา/สาขาวิชา มีความเห็นต่อ การบริหารระบบของการบริหารจัดการในคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีรายละเอียดดังนี้

มีการปรับเปลี่ยนกฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับการทำงานในบางส่วนเพื่อความคล่องตัวผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า ใช่ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 70.7 และตอบว่าไม่ใช่ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3

มีการปรับเปลี่ยน ลดขั้นตอนการทำงาน และสายการบังคับบัญชาให้สั้นลง เพื่อความรวดเร็วในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า ใช่ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 และตอบว่าไม่ใช่ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5

การมุ่งเน้นให้มีการทำงานต่อเนื่องอย่างเป็นกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า ใช่ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 75.9 และตอบว่าไม่ใช่ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1

มีการพัฒนาผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานทุกคน ให้มีความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า ใช่ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 75.9 และตอบว่าไม่ใช่ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1

มีที่ปรึกษาจากภายนอกซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญมาให้คำแนะนำ ชี้แนะ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า ใช่ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 และตอบว่าไม่ใช่ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8

มีการจัดประชุม สัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ระหว่างผู้ร่วมงานเป็นครั้งคราวเพื่อสร้างความเข้าใจให้ทุกคนเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า ใช่ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 74.1 และตอบว่าไม่ใช่ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9

มีการแจ้งเวียนหนังสือ เอกสาร บอร์ดประกาศ เกี่ยวกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ของ คณะฯ/ ภาควิชาฯ เพื่อให้ทุกคนรับทราบ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า ใช่ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 87.9 และตอบว่าไม่ใช่ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1

#### การทำงานเป็นทีม

พบว่าผู้บริหารระดับคณะ/ ภาควิชา/ สาขาวิชา หัวหน้าหน่วยงาน/หัวหน้างาน และ คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ภาควิชา/สาขาวิชา ที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อ การทำงานเป็นทีม ในคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีรายละเอียดดังนี้

มีการสร้างทีมทำงานในระดับคณะฯ โดยมีคณบดี/รองคณบดี เป็นหัวหน้าทีม เพื่อเป็นตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า ใช่ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 74.1 และตอบว่าไม่ใช่ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9

มีวิธีการคัดเลือกคนที่มีความสามารถ ตั้งใจทำงานอย่างแท้จริง ร่วมทีมทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า ใช่ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 และตอบว่าไม่ใช่ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8

มีการจัดตั้งทีมงานระดับภาควิชา/สาขาวิชา/หน่วยงาน โดยมีหัวหน้าภาควิชา/สาขาวิชา/หัวหน้าหน่วยงาน เป็นหัวหน้าทีม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า ใช่ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 74.1 และตอบว่าไม่ใช่ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9

มีการจัดตั้งทีมคร่อมสายงานระหว่างหน่วยงาน เพื่อร่วมกันทำงานพัฒนาคุณภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า ใช่ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 และตอบว่าไม่ใช่ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1

มีการจัดตั้งทีมคร่อมสายงานระหว่างภาควิชา เพื่อให้เกิดการประสานกันทำงานที่ดี ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า ใช่ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 และตอบว่าไม่ใช่ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2

มีการตั้งทีมการทำงาน เช่น ทีมวิชาการ ทีมกิจการนักศึกษา ทีมการเงินและทีมพัสดุ ขึ้นในระดับคณะ/ภาควิชา/หน่วยงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า ใช่ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 72.4 และตอบว่าไม่ใช่ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6

มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเป็นตัวกระตุ้น และสนับสนุนให้บุคลากร มีความมุ่งมั่นช่วยกันสร้างความสำเร็จ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า ใช่ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 79.3 และตอบว่าไม่ใช่ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7

มีการพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปีแก่ทีมที่มีการปรับปรุงพัฒนางานได้ สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามตัวชี้วัดคุณภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า ใช่ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 และตอบว่าไม่ใช่ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3

มีการมอบรางวัลแก่ทีมที่มีผลงานดีเด่นประจำปี เพื่อเป็นแรงจูงใจ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า ใช่ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 และตอบว่าไม่ใช่ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 62.1

#### การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

พบว่าผู้บริหารระดับคณะ/ ภาควิชา/ สาขาวิชา หัวหน้าหน่วยงาน/หัวหน้างาน และ คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ภาควิชา/สาขาวิชา ที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ในคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีรายละเอียดดังนี้

มีการจัดผู้รับฟังความคิดเห็นจากนักศึกษา ผู้ปกครอง และบุคลากรในคณะ/

ภาควิชาฯ/หน่วยงาน เพื่อรับฟังข้อร้องเรียน และคำติชมต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า ไข่ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 และตอบว่าไม่ไข่ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5

มีการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานที่รับนักศึกษาของคณะฯไปทำงานเพื่อ ทราบจุดอ่อน จุดแข็งของบัณฑิต ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า ไข่ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5 และตอบว่าไม่ไข่ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5

มีการประเมินผลการเรียน การสอนทุกภาคการศึกษา ในทุกระบวนวิชาที่สอนใน คณะฯ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า ไข่ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 91.4 และตอบว่า ไม่ไข่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6

มีการนำข้อบกพร่องที่พบจากการสำรวจมาใช้เป็นข้อมูล เพื่อทบทวนระบบการ ทำงานการให้บริการ และการจัดการเรียนการสอนของคณะฯ ทุกปี ผู้ตอบแบบสอบถาม มี ความเห็นว่า ไข่ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 75.9 และตอบว่าไม่ไข่ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1

การวิเคราะห์ภาวะผู้นำ การบริหารระบบ การทำงานเป็นทีม และการปรับปรุง อย่างต่อเนื่อง ของคณะ/ภาควิชา/สาขาวิชา/หน่วยงาน ในคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ใช้เกณฑ์การวัด 2 ระดับ คือ ตอบว่า “ใช่” และ “ไม่ใช่” ถ้าตอบว่า “ใช่” ค่าคะแนนเท่ากับ 1 ถ้า ตอบว่า “ไม่ใช่” ค่าคะแนนเท่ากับ 0 รวมข้อคำถามแต่ละด้าน และนำมาคำนวณหาระดับค่าคะแนน เฉลี่ยของ ภาวะผู้นำ การบริหารระบบ การทำงานเป็นทีม และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ของ การบริหารจัดการในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งหมดว่า อยู่ในระดับใด โดยใช้สูตรคำนวณ อันตรภาคชั้น เพื่อใช้แปลผล ดังนี้

ภาวะผู้นำ

$$\text{สูตร} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่วงชั้น}} = \frac{9 - 0}{3} = 3$$

จากนั้นการแปลความหมายผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้เกณฑ์ในการวัดผลการศึกษา ดังนี้

|       |           |         |                    |
|-------|-----------|---------|--------------------|
| คะแนน | 6.1 – 9.0 | หมายถึง | มีภาวะผู้นำมาก     |
| คะแนน | 3.1 – 6.0 | หมายถึง | มีภาวะผู้นำปานกลาง |
| คะแนน | 0 – 3.0   | หมายถึง | มีภาวะผู้นำน้อย    |

## การบริหารระบบ

$$\text{สูตร} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่วงชั้น}} = \frac{7-0}{3} = 2.33$$

จากนั้นการแปลความหมายผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้เกณฑ์ในการวัดผลการศึกษา ดังนี้

คะแนน 4.75 – 7.00 หมายถึง มีการบริหารระบบในระดับดีมาก

คะแนน 2.34 – 4.74 หมายถึง มีการบริหารระบบในระดับปานกลาง

คะแนน 0 – 2.33 หมายถึง มีการบริหารระบบในระดับน้อย

## การทำงานเป็นทีม

$$\text{สูตร} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่วงชั้น}} = \frac{9-0}{3} = 3$$

จากนั้นการแปลความหมายผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้เกณฑ์ในการวัดผลการศึกษา ดังนี้

คะแนน 6.1 – 9.0 หมายถึง มีการทำงานเป็นทีมในระดับมาก

คะแนน 3.1 – 6.0 หมายถึง มีการทำงานเป็นทีมในระดับปานกลาง

คะแนน 0 – 3.0 หมายถึง มีการทำงานเป็นทีมในระดับน้อย

## การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

$$\text{สูตร} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่วงชั้น}} = \frac{4-0}{3} = 1.33$$

จากนั้นการแปลความหมายผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้เกณฑ์ในการวัดผลการศึกษา ดังนี้

คะแนน 2.68 – 4.00 หมายถึง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในระดับมาก

คะแนน 1.34 – 2.67 หมายถึง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในระดับปานกลาง

คะแนน 0 – 1.33 หมายถึง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในระดับน้อย

ตารางที่ 4.5 ระดับค่าคะแนนเฉลี่ยๆ ของภาวะผู้นำ การบริหารระบบ การทำงานเป็นทีม และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

| ด้าน                      | คะแนนต่ำสุด | คะแนนสูงสุด | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
|---------------------------|-------------|-------------|-----------|----------------------|
| ภาวะผู้นำ                 | 0           | 9           | 6.48      | 2.92                 |
| การบริหารระบบ             | 0           | 7           | 5.17      | 2.16                 |
| การทำงานเป็นทีม           | 0           | 9           | 5.58      | 2.84                 |
| การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง | 0           | 4           | 3.17      | 1.09                 |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้บริหารระดับคณะ/ ภาควิชา/ สาขาวิชา หัวหน้าหน่วยงาน/ หัวหน้างาน และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ภาควิชา/ สาขาวิชา ซึ่งเป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ และมีความเห็นต่อ ภาวะผู้นำ การบริหารระบบ การทำงานเป็นทีม และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ของคณะ/ ภาควิชา/ สาขาวิชา/ หน่วยงาน ในคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สามารถสรุปแจกแจงได้ดังนี้

|                           |                             |                    |
|---------------------------|-----------------------------|--------------------|
| ภาวะผู้นำ                 | ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก     | (ค่าเฉลี่ย = 6.48) |
| การบริหารระบบ             | ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก     | (ค่าเฉลี่ย = 5.17) |
| การทำงานเป็นทีม           | ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง | (ค่าเฉลี่ย = 5.58) |
| การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง | ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก     | (ค่าเฉลี่ย = 3.17) |

### ส่วนที่ 3 ความก้าวหน้าของการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตารางที่ 4.6 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความก้าวหน้าในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

| ลำดับที่ | ผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษา                                                                    | จำนวน/ร้อยละ |                |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|
|          |                                                                                             | เหมือนเดิม   | ดีขึ้น/มากขึ้น |
| 1.       | ปรัชญา นโยบาย กลยุทธ์และแผนคณะฯ มีนโยบาย กลยุทธ์ ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ | 32<br>(55.2) | 26<br>(44.8)   |
| 2.       | มีการกำหนดแผนปฏิบัติงานในทุกด้านอย่างสอดคล้องกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่                        | 21<br>(36.2) | 37<br>(63.8)   |

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

| ลำดับที่ | ผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษา                                                                                            | จำนวน/ร้อยละ |                |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|
|          |                                                                                                                     | เหมือนเดิม   | ดีขึ้น/มากขึ้น |
| 3.       | มีการประเมินและปรับปรุงแผนการเรียนการสอน                                                                            | 26<br>(44.8) | 32<br>(55.2)   |
| 4.       | มีการประเมินและปรับปรุงแผนด้านงบประมาณ และ<br>แผนการบริหารงานบุคลากร                                                | 29<br>(50.0) | 29<br>(50.0)   |
| 5.       | การเรียนการสอน<br>มีการจัดทำหลักสูตรใหม่ ๆ ขึ้นมาในช่วง 2 – 3 ปีที่ผ่านมา                                           | 9<br>(15.5)  | 49<br>(84.5)   |
| 6.       | มีสาขาวิชาที่มีการพัฒนาหลักสูตรร่วมสาขา หรือ ร่วมคณะ                                                                | 23<br>(39.7) | 35<br>(60.3)   |
| 7.       | คณาจารย์มีความตั้งใจในการสอน                                                                                        | 23<br>(39.7) | 35<br>(60.3)   |
| 8.       | ความเอาใจใส่นักศึกษาของอาจารย์ผู้สอนและอาจารย์<br>ที่ปรึกษา                                                         | 25<br>(43.1) | 33<br>(56.9)   |
| 9.       | มีแหล่งทุนจากภายในคณะ/มหาวิทยาลัยให้อาจารย์ เพื่อ<br>ศึกษาต่อ/เสนอผลงานทางวิชาการ                                   | 28<br>(48.3) | 30<br>(51.7)   |
| 10.      | นักศึกษามีความพึงพอใจในหลักสูตรของคณะฯ                                                                              | 34<br>(58.6) | 24<br>(41.4)   |
| 11.      | นักศึกษามีความรู้สึที่ดีต่อคณาจารย์ในคณะฯ                                                                           | 39<br>(67.2) | 19<br>(32.8)   |
| 12.      | ผลการเรียนของนักศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์                                                                              | 33<br>(56.9) | 25<br>(43.1)   |
| 13.      | การทำความร่วมมือระหว่างคณะฯ กับสถาบันการศึกษา<br>อื่น ๆ ในทางวิชาการ                                                | 21<br>(36.2) | 37<br>(63.8)   |
| 14.      | คณะฯ จัดบริการต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด ระบบอินเทอร์เน็ต<br>เพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษาทั้งภาคปกติและ<br>ภาคพิเศษ | 10<br>(17.2) | 48<br>(82.8)   |

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

| ลำดับที่ | ผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษา                                                                                                  | จำนวน/ร้อยละ |                |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|
|          |                                                                                                                           | เหมือนเดิม   | ดีขึ้น/มากขึ้น |
| 15.      | มีการจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อการศึกษาที่ทันสมัย                                                                             | 16<br>(27.6) | 42<br>(72.4)   |
| 16.      | มีการจัดอุปกรณ์ สื่อการสอนที่ทันสมัย สำหรับใช้ในการเรียนการสอน                                                            | 20<br>(34.5) | 38<br>(65.5)   |
| 17.      | การพัฒนาและสนับสนุนนักศึกษา<br>อาจารย์ที่ปรึกษาให้การดูแล และเปิดโอกาสให้นักศึกษา<br>เข้าพบ เพื่อปรึกษาแนะนำอย่างสม่ำเสมอ | 33<br>(56.9) | 25<br>(43.1)   |
| 18.      | คณะฯ มีการจัดกิจกรรม เพื่อเสริมความรู้ทางวิชาการให้<br>นักศึกษา                                                           | 28<br>(48.3) | 30<br>(51.7)   |
| 19.      | อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานด้านกิจการนักศึกษา<br>ทำงานอย่างทุ่มเท มุ่งมั่น                                       | 31<br>(53.4) | 27<br>(46.6)   |
| 20.      | มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของคณะฯ ให้นักศึกษา<br>ทราบอย่างทั่วถึง                                                   | 34<br>(58.6) | 24<br>(41.4)   |
| 21.      | มีการตรวจสอบความต้องการของนักศึกษาเพื่อทราบความ<br>คิดเห็นเกี่ยวกับการทำกิจกรรมต่าง ๆ                                     | 37<br>(63.8) | 21<br>(36.2)   |
| 22.      | มีการส่งเสริมให้นักศึกษาทำกิจกรรมที่สอดคล้องกับ<br>ความต้องการของนักศึกษา                                                 | 31<br>(53.4) | 27<br>(46.6)   |
| 23.      | การวิจัย<br>คณาจารย์มีผลงานวิจัยที่โดดเด่น                                                                                | 42<br>(72.4) | 16<br>(27.6)   |
| 24.      | คณะฯ มีการสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงภาระงานด้าน<br>การวิจัยให้คณาจารย์ได้อย่างทั่วถึง                                   | 33<br>(56.9) | 25<br>(43.1)   |
| 25.      | คณาจารย์มีเวลาทำงานด้านวิจัยน้อยกว่าภาระงานสอน                                                                            | 53<br>(91.4) | 5<br>(8.6)     |

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

| ลำดับที่ | ผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษา                                                                                                                  | จำนวน/ร้อยละ |                |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|
|          |                                                                                                                                           | เหมือนเดิม   | ดีขึ้น/มากขึ้น |
| 27.      | มีการนำผลการประเมินกลุ่มวิจัย มาพัฒนาให้เกิดทักษะและความ สามารถด้านวิจัยของคณาจารย์                                                       | 46<br>(79.3) | 12<br>(20.7)   |
| 28.      | มีการจัดสรรเวลาและงบประมาณ ในการทำงานวิจัยของคณาจารย์ โดยการหมุนเวียนภายในภาควิชาฯ                                                        | 34<br>(58.6) | 24<br>(41.4)   |
| 29.      | การบริการวิชาการแก่ชุมชน<br>อาจารย์มีความรู้ความสามารถในการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนหลากหลายสาขาวิชา                                       | 29<br>(50.0) | 29<br>(50.0)   |
| 30.      | มีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชน                                                                                        | 39<br>(67.2) | 19<br>(32.8)   |
| 31.      | มีการบริการวิชาการแก่ชุมชนเชิงรุก                                                                                                         | 41<br>(70.7) | 17<br>(29.3)   |
| 32.      | มีการนำความรู้จากการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนมาใช้ในการทำวิจัย                                                                             | 48<br>(82.8) | 10<br>(17.2)   |
| 33.      | สถานบริการวิชาการมนุษยศาสตร์ และภาควิชา มีการประสานงานเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลในการบริการวิชาการแก่ชุมชน                                     | 47<br>(81.0) | 11<br>(19.0)   |
| 34.      | การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม<br>มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมจนได้รับการยอมรับในระดับชาติ | 34<br>(58.6) | 24<br>(41.4)   |
| 35.      | มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอย่างเป็นรูปธรรม                                                                       | 33<br>(56.9) | 25<br>(43.1)   |
| 36.      | มีการบูรณาการด้านการเรียนการสอน กับ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม แก่นักศึกษา                                                                  | 34<br>(58.6) | 24<br>(41.4)   |
| 37.      | มีการศึกษาเกี่ยวกับการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเชิงลึกเพื่อนำไปสู่การสร้างองค์ความรู้ใหม่                                                     | 37<br>(63.8) | 21<br>(36.2)   |

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

| ลำดับที่ | ผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษา                                                                     | จำนวน/ร้อยละ |                |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|
|          |                                                                                              | เหมือนเดิม   | ดีขึ้น/มากขึ้น |
| 38.      | มีการให้ความสำคัญในด้านภูมิทัศน์ภายในคณะฯ                                                    | 33<br>(56.9) | 25<br>(43.1)   |
| 39.      | มีการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมบริเวณรอบอาคารเรียนตลอดเวลา                                          | 34<br>(58.6) | 24<br>(41.4)   |
| 40.      | มีการปรับปรุงระบบระบายอากาศในห้องเรียน ห้องทำงาน ห้องปฏิบัติการ และศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง | 30<br>(51.7) | 28<br>(48.3)   |
| 41.      | การบริหารและการจัดการ<br>คณะผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาคณะฯ                            | 24<br>(41.4) | 34<br>(58.6)   |
| 42.      | มีการพัฒนาสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน                                                         | 21<br>(36.2) | 37<br>(63.8)   |
| 43.      | มีการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสมกับการใช้งานของแต่ละภาควิชา                                    | 25<br>(43.1) | 33<br>(56.9)   |
| 44.      | บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงแผนการใช้พื้นที่ของคณะ                                    | 37<br>(63.8) | 21<br>(36.2)   |
| 45.      | มีการพัฒนาระบบ e-Office ให้ครอบคลุมงานทุกด้านรวมทั้งด้านบุคลากร                              | 30<br>(51.7) | 28<br>(48.3)   |
| 46.      | มีการพัฒนาระบบ MIS ของคณะฯให้เป็นปัจจุบันและสมบูรณ์                                          | 44<br>(75.9) | 14<br>(24.1)   |
| 47.      | การเงินและงบประมาณ<br>คณะฯ มีการแสวงหารายได้ที่มีประสิทธิผล                                  | 38<br>(65.5) | 20<br>(34.5)   |
| 48.      | มีระบบบริหารการเงินและงบประมาณที่โปร่งใส                                                     | 37<br>(63.8) | 21<br>(36.2)   |
| 49.      | มีการประเมินผลของแผนงานในเชิงคุณภาพ                                                          | 36<br>(62.1) | 22<br>(37.9)   |

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

| ลำดับที่ | ผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษา                                                                         | จำนวน/ร้อยละ |                |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|
|          |                                                                                                  | เหมือนเดิม   | ดีขึ้น/มากขึ้น |
| 50.      | มีการนำผลการประเมินมาใช้ปรับปรุงแผนและงบประมาณ                                                   | 37<br>(63.8) | 21<br>(36.2)   |
| 51.      | มีการแสวงหารายได้จากโครงการธุรกิจจำลอง (Dummy Company) โดยการสร้างผลิตภัณฑ์ที่เป็น brand ของคณะฯ | 51<br>(87.9) | 7<br>(12.1)    |
| 52.      | มีการหารายได้จาก การเปิดหลักสูตรภาคพิเศษในสาขาที่เป็นที่ต้องการของสังคม                          | 23<br>(39.7) | 35<br>(60.3)   |
| 53.      | ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ คณะ/ภาควิชา/สาขาวิชา/หน่วยงาน ให้ความสำคัญต่อการประกันคุณภาพการศึกษา  | 28<br>(48.3) | 30<br>(51.7)   |
| 54.      | มีการสนับสนุนงบประมาณ บุคลากร และครุภัณฑ์ ให้สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา                        | 33<br>(56.9) | 25<br>(43.1)   |
| 55.      | มีการตั้งงบประมาณประจำปี เพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ                       | 36<br>(62.1) | 22<br>(37.9)   |

จากตารางที่ 4.6 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า

ด้านปรัชญา นโยบาย กลยุทธ์และแผน ผู้บริหารระดับคณะ/ ภาควิชา/ สาขาวิชา

หัวหน้างาน/หัวหน้าหน่วยงาน และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ภาควิชา/ สาขาวิชา ซึ่งเป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นดังนี้

คณะฯ มีนโยบาย กลยุทธ์ ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.2 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.8

มีการกำหนดแผนปฏิบัติงานในทุกด้านอย่างสอดคล้องกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.2 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.8

มีการประเมินและปรับปรุงแผนการเรียนการสอน ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.8 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 32 ราย คิดเป็น

## ร้อยละ 55.2

มีการประเมินและปรับปรุงแผนด้านงบประมาณ และแผนการบริหารงานบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0

การเรียนการสอน\_ผู้บริหารระดับคณะ/ ภาควิชา/ สาขาวิชา หัวหน้างาน/ หัวหน้าหน่วยงาน และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ภาควิชา/สาขาวิชา ซึ่งเป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ มีความเห็นดังนี้

มีการจัดทำหลักสูตรใหม่ ๆ ขึ้นมาในช่วง 2 – 3 ปีที่ผ่านมา ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.5 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.5

มีสาขาวิชาที่มีการพัฒนาหลักสูตรร่วมสาขา หรือ ร่วมคณะผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.7 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.3

คณาจารย์มีความตั้งใจในการสอน ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.7 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.3

ความเอาใจใส่นักศึกษาของอาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษาผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.1 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.9

มีแหล่งทุนจากภายในคณะ/มหาวิทยาลัยให้อาจารย์ เพื่อศึกษาต่อ/เสนอผลงานทางวิชาการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.3 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.7

นักศึกษามีความพึงพอใจในหลักสูตรของคณะฯ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.6 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.4

นักศึกษามีความรู้สึที่ดีต่อคณาจารย์ในคณะฯ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.2 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.8

ผลการเรียนของนักศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือน เดิม จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.9 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.1

การทำความร่วมมือระหว่างคณะฯ กับสถาบัน การศึกษาอื่น ๆ ในทางวิชาการผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.2 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.8

คณะฯ จัดบริการต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด ระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษาทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.2 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 82.8

มีการจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อการศึกษาที่ทันสมัย ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.6 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.4

มีการจัดอุปกรณ์ สื่อการสอนที่ทันสมัย สำหรับใช้ในการเรียนการสอนผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.5 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.5

การพัฒนาและสนับสนุนนักศึกษาผู้บริหารระดับคณะ/ ภาควิชา/ สาขาวิชา หัวหน้างาน/หัวหน้าหน่วยงาน และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ภาควิชา/ สาขาวิชา ซึ่งเป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ มีความเห็นดังนี้  
อาจารย์ที่ปรึกษาให้การดูแล และเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้าพบ เพื่อปรึกษาแนะนำอย่างสม่ำเสมอ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.9 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.1

คณะฯ มีการจัดกิจกรรม เพื่อเสริมความรู้ทางวิชาการให้นักศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.3 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.7

อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานด้านกิจการนักศึกษา ทำงานอย่างทุ่มเท มุ่งมั่น ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.4 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.6

มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของคณะฯ ให้นักศึกษาทราบอย่างทั่วถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.6 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.4

มีการตรวจสอบความต้องการของนักศึกษาเพื่อทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำกิจกรรมต่าง ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.8 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.2

มีการส่งเสริมให้นักศึกษาทำกิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.4 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.6

**การวิจัย** ผู้บริหารระดับคณะ/ ภาควิชา/ สาขาวิชา หัวหน้าหน่วยงาน/หัวหน้างาน และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ภาควิชา/สาขาวิชา ซึ่งเป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ มีความเห็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

คณาจารย์มีผลงานวิจัยที่โดดเด่น ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.4 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.6

คณะฯ มีการสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงภาระงานด้านการวิจัยให้คณาจารย์ ได้อย่างทั่วถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.9 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.1

คณาจารย์มีเวลาทำงานด้านวิจัยน้อยกว่าภาระงานสอน ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 91.4 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.6

คณาจารย์มีการบริการวิชาการแก่ชุมชนมากกว่าการทำวิจัย ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 82.8 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.2

มีการนำผลการประเมินกลุ่มวิจัย มาพัฒนาให้เกิดทักษะและความ สามารถด้าน วิจัยของคณาจารย์ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.3 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.7

มีการจัดสรรเวลาและงบประมาณ ในการทำงานวิจัยของคณาจารย์ โดยการ หมุนเวียนภายในภาควิชาฯ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.6 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.4

**การบริการวิชาการแก่ชุมชน**  
ผู้บริหารระดับคณะ/ ภาควิชา/ สาขาวิชา หัวหน้าหน่วยงาน/หัวหน้างาน และ คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ภาควิชา/สาขาวิชา ซึ่งเป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ มีความเห็นดังนี้

อาจารย์มีความรู้ความสามารถในการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนหลากหลาย สาขาวิชา ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0

มีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชน ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.2 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.8

มีการบริการวิชาการแก่ชุมชนเชิงรุก ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.7 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.3

มีการนำความรู้จากการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนมาใช้ในการทำวิจัย ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 82.8 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.2

สถานบริการวิชาการมนุษยศาสตร์ และภาควิชา มีการประสานงานเพื่อแลกเปลี่ยน ข้อมูลในการบริการวิชาการแก่ชุมชน ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.0 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.0

การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ผู้บริหารระดับคณะ/ ภาควิชา/ สาขาวิชา หัวหน้าหน่วยงาน/หัวหน้างาน และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะ ภาควิชา/สาขาวิชา ซึ่งเป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ มีความเห็นดังนี้

มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมจนได้รับการ ยอมรับในระดับชาติ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.6 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.4

มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอย่างเป็นรูปธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.9 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.1

มีการบูรณาการด้านการเรียนการสอน กับ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม แก่ นักศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.6 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.4

มีการศึกษาเกี่ยวกับการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเชิงลึก เพื่อนำไปสู่การสร้าง องค์ความรู้ใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.8 และ เห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.2

มีการให้ความสำคัญในด้านภูมิทัศน์ภายในคณะฯ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.9 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 25 ราย คิดเป็น ร้อยละ 43.1

มีการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมบริเวณรอบอาคารเรียนตลอดเวลา ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.6 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.4

มีการปรับปรุงระบบระบายอากาศในห้องเรียน ห้องทำงาน ห้องปฏิบัติการ และ ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.7 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.3

การบริหารและการจัดการ ผู้บริหารระดับคณะ/ ภาควิชา/ สาขาวิชา หัวหน้างาน/หัวหน้าหน่วยงาน และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ภาควิชา/สาขาวิชา ซึ่งเป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ มีความเห็นดังนี้

คณะผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาคณะฯ ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.4 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.6

มีการพัฒนาสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.2 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.8

มีการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสมกับการใช้งานของแต่ละภาควิชา ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.1 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.9

บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงแผนการใช้พื้นที่ของคณะ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.8 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.2

มีการพัฒนาระบบ e-Office ให้ครอบคลุมงานทุกด้าน รวมทั้งด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.7 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.3

มีการพัฒนาระบบ MIS ของคณะฯ ให้เป็นปัจจุบันและสมบูรณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เหมือนเดิม จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.9 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.1

การเงินและงบประมาณ ผู้บริหารระดับคณะ/ ภาควิชา/ สาขาวิชา หัวหน้างาน/หัวหน้าหน่วยงาน และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ภาควิชา/สาขาวิชา ซึ่งเป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ มีความเห็น ดังนี้

คณะฯ มีการแสวงหารายได้ที่มีประสิทธิผล ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าเหมือนเดิม จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.5 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.5

มีระบบบริหารการเงินและงบประมาณที่โปร่งใส ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าเหมือนเดิม จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.8 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.2

มีการประเมินผลของแผนงานในเชิงคุณภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าเหมือนเดิม จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.1 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.9

มีการนำผลการประเมินมาใช้ปรับปรุงแผนและงบประมาณ ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าเหมือนเดิม จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.8 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.2

มีการแสวงหารายได้จากโครงการธุรกิจจำลอง (Dummy Company) โดยการสร้างผลิตภัณฑ์ที่เป็น brand ของคณะฯ ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าเหมือนเดิม จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.9 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.1

มีการหารายได้จาก การเปิดหลักสูตรภาคพิเศษในสาขาที่เป็นที่ต้องการของสังคม ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าเหมือนเดิม จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.7 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.3

ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ผู้บริหารระดับคณะ/ ภาควิชา/ สาขาวิชา หัวหน้างาน/หัวหน้าหน่วยงาน และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ภาควิชา/ สาขาวิชา ซึ่งเป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ มีความเห็นดังนี้

คณะ/ภาควิชา/สาขาวิชา/หน่วยงาน ให้ความสำคัญต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าเหมือนเดิม จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.3 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.7

มีการสนับสนุนงบประมาณ บุคลากร และครุภัณฑ์ ให้ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าเหมือนเดิม จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.9 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.1

มีการตั้งงบประมาณประจำปี เพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าเหมือนเดิม จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.1 และเห็นว่า ดีขึ้น/มากขึ้น จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.8

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริหารระดับคณะ/ ภาควิชา/ สาขาวิชา หัวหน้างาน /หัวหน้าหน่วยงาน และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ภาควิชา/สาขาวิชา ซึ่งเป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ ต่อ ความก้าวหน้าในการดำเนินงาน ด้านประกันคุณภาพของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ได้รับการประเมินผลตามตัวชี้วัดด้านประกันคุณภาพการศึกษา ใช้เกณฑ์การวัด 2 ระดับ คือ “เหมือนเดิม” มีคะแนนเท่ากับ 0 และ “ดีขึ้น/มากขึ้น” มีคะแนนเท่ากับ 1 รวมข้อคำถาม จำนวน 55 ข้อ คะแนนเต็มเท่ากับ 55 คะแนน คะแนนต่ำสุดเท่ากับ 0 คะแนน จากนั้นนำคะแนนของแต่ละแบบสอบถามที่ได้มาคำนวณค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ยเพื่อหาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งหมดว่า คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความก้าวหน้าในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ในระดับใด

ในการแปลความหมายผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้เกณฑ์ในการวัดผลการศึกษาดังนี้ (สุชาดา จันทรเอน, 2539 : 226 อ้างใน กิตติพิศ ดันประเสริฐ, 2548)

|                  |            |                                                     |                               |
|------------------|------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------|
| คะแนน            | 80% ขึ้นไป | หมายถึง                                             | มีความก้าวหน้า ในระดับดีมาก   |
| คะแนน            | 70-79%     | หมายถึง                                             | มีความก้าวหน้า ในระดับดี      |
| คะแนน            | 60-69%     | หมายถึง                                             | มีความก้าวหน้า ในระดับปานกลาง |
| คะแนน            | 50-59%     | หมายถึง                                             | มีความก้าวหน้า ในระดับน้อย    |
| คะแนนต่ำกว่า 50% | หมายถึง    | มีความก้าวหน้า ในระดับน้อยมาก/<br>ไม่มีความก้าวหน้า |                               |

ตารางที่ 4.7 ค่าคะแนนร้อยละของระดับความก้าวหน้าของผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

| ด้าน                                           | ร้อยละ<br>(N = 58 ) | ระดับความก้าวหน้า |
|------------------------------------------------|---------------------|-------------------|
| ปรัชญา นโยบาย กลยุทธ์และแผน                    | 53.25               | น้อย              |
| การเรียนการสอน                                 | 59.58               | น้อย              |
| การพัฒนาและสนับสนุนนักศึกษา                    | 44.16               | ไม่มีความก้าวหน้า |
| การวิจัย                                       | 26.33               | ไม่มีความก้าวหน้า |
| การบริการวิชาการแก่ชุมชน                       | 29.60               | ไม่มีความก้าวหน้า |
| การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม | 42.28               | ไม่มีความก้าวหน้า |
| การบริหารและการจัดการ                          | 47.83               | ไม่มีความก้าวหน้า |
| การเงินและงบประมาณ                             | 36.1                | ไม่มีความก้าวหน้า |
| ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ                     | 44.0                | ไม่มีความก้าวหน้า |
| ค่าเฉลี่ย                                      | 24.34               | ไม่มีความก้าวหน้า |

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้บริหารระดับคณะ/ ภาควิชา/ สาขาวิชา หัวหน้างาน/ หัวหน้าหน่วยงาน และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ภาควิชา/สาขาวิชา ที่ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นต่อความก้าวหน้าในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของคณะมนุษย - ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในภาพรวมของทั้ง 9 องค์ประกอบ อยู่ในระดับ น้อยมาก หรือ ไม่มีความก้าวหน้า ( ค่าเฉลี่ย 24.34 S.D.=14.07 )

#### ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการดำเนินการด้านประกันคุณภาพการศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการด้านประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษย - ศาสตร์ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547-2549 ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารระดับคณะ/ ภาควิชา/หน่วยงาน และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะและภาควิชา มีความคิดเห็น ดังนี้

1) ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา  
ทั้งนี้อาจมาจากภาค/สาขาวิชา มีการเรียนการสอนมาก ขาดความใส่ใจในงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา และถือว่าเป็นการเพิ่มภาระ ส่วนบุคลากรประจำ มีงานประจำมากอยู่แล้วและบุคลากรส่วนใหญ่ ไม่มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพฯ อย่างแท้จริง จึงไม่เห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา เห็นว่างานประกันคุณภาพการศึกษา สร้างภาระงานให้คณาจารย์และ

บุคลากร จึงทำให้มีทัศนคติในเชิงลบ ต่อการตรวจและประเมินระบบประกันคุณภาพการศึกษา ว่าเป็นการแสดงหลักฐานให้ปรากฏเท่านั้น ไม่ใช่เป็นวัฒนธรรมในการทำงานขององค์กรเพื่อมุ่งเน้นไปสู่คุณภาพอย่างแท้จริง

2) การรวบรวมข้อมูลไม่มีการเก็บรวบรวมไว้ล่วงหน้า เมื่อถึงเวลาตรวจสอบ มีการเร่งหาข้อมูลอย่างเร่งด่วน ทำให้งานประจำกระทบกระเทือน และได้เอกสารอ้างอิงไม่ครบถ้วน สมบูรณ์ การจัดเตรียมเอกสารมีปัญหา เพราะเน้นหลักฐานที่เป็นเอกสารมาก บางครั้งใช้เอกสารซ้ำซ้อนเพื่ออ้างอิง สลับเปลี่ยนวัสดุ ให้ความสำคัญเฉพาะหลักฐานจากผลงานที่สัมฤทธิ์แล้ว เพิ่มเอกสารด้านการประกันคุณภาพการศึกษาไม่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

3) ไม่มีหน่วยงาน และบุคลากรรับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะ ทั้งในระดับคณะ/ภาควิชา/สาขาวิชา

4) ด้านความร่วมมือของคณาจารย์ และบุคลากร เนื่องจากบุคลากรปฏิบัติงานประจำซึ่งมีมากอยู่แล้ว เมื่อถึงเวลาตรวจระบบประกันคุณภาพการศึกษา จะได้รับมอบหมายให้จัดเตรียมเอกสารและเพิ่มข้อมูลเพื่อการตรวจสอบ เพิ่มขึ้นอีก 1 งาน ทำให้ต้องทำงานล่วงเวลาเป็นประจำตลอดมา และงานประจำก็ล่าช้าไปด้วย ส่วนอาจารย์ผู้สอนก็คิดว่า เพิ่มภาระงานแก่ผู้สอนด้วย หากคณาจารย์มุ่งรวบรวมเอกสารเพื่อเตรียมงานด้านประกันคุณภาพฯ ทำให้คณาจารย์จะมีเวลาน้อยที่จะปรับปรุงการสอนและวิจัย ส่วนอาจารย์บางคนทำงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายนอกคณะฯ แต่ไม่ได้ช่วยทำงานด้านประกันคุณภาพฯ ภายในคณะฯ นอกจากนั้นการรวบรวมเอกสารไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควรจากหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับเอกสารที่จะต้องรวบรวม เพื่อนำเสนอ เพราะงานประจำของผู้ที่เกี่ยวข้องกับเอกสารก็มีมากเช่นกัน ดังนั้นการรวบรวมเอกสารจึงล่าช้าและไม่ครบถ้วนเท่าที่ควร อีกทั้งยังคิดว่าบุคลากรอื่นไม่ให้ความร่วมมือ

5) ด้านการนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นเครื่องในการทำงาน งานบางอย่างเทคโนโลยีไม่ได้ช่วยทุ่นแรงในการทำงาน แต่กลับเป็นการเพิ่มภาระงานให้กับฝ่ายปฏิบัติการ เพราะงานบางอย่างต้องทำทั้ง 2 ระบบขนานกันไป เช่น การทำเอกสารโดยใช้กระดาษ กับ E- Document

6) มีความคิดเห็นว่า จุดอ่อน ไม่ได้ได้รับการแก้ไขอย่างจริงจัง

7) ความเข้าใจของคณะกรรมการตรวจและประเมิน มีความเข้าใจและความหมายขององค์ประกอบไม่เหมือนกัน

8) คณะมนุษยศาสตร์มีคณะกรรมการประกันคุณภาพในระดับคณะฯ แต่ไม่มีนโยบาย/การทำงาน/การประชุมร่วมกัน ไม่ปฏิบัติตามแผนการปฏิบัติงานประกันฯ , และเห็นว่าคณะกรรมการประกันคุณภาพฯ ระดับคณะ/ภาควิชา/สาขาวิชา ไม่ใช่คณะทำงาน SAR ทั้งหมด, และ SAR ของคณะฯ ไม่ได้มีการรับรู้ หรือ ความเห็นชอบจากกรรมการประกันฯ ระดับคณะฯ

9) คณะมนุษยศาสตร์ ประชาสัมพันธ์ การสื่อสารและความรวดเร็วของข้อมูล ไม่กว้าง ไม่เด่นชัดพอ ในการให้ความรู้ด้านประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากร บุคลากรจึงมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องประกันคุณภาพการศึกษาน้อย จึงทำให้เกิดปัญหาด้านความพร้อมและด้านความร่วมมือของบุคลากรในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาขององค์กร

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ การดำเนินการด้านประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์ ตั้งแต่ปี 2547-2549 ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารระดับคณะ/ภาควิชา/สาขาวิชา หัวหน้างาน/หน่วยงาน และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะและภาควิชา มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1) คณะฯ ควร มีหน่วยงานด้านประกันคุณภาพฯ โดยเฉพาะ หรือ จัดตั้งหน่วยงานประกันคุณภาพการศึกษา หรือ กลุ่มคณะ ที่มีบุคลากรรับผิดชอบการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นรูปธรรมเข้ามาดำเนินการเรื่องการประกันคุณภาพ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการดูแลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งระบบเอกสารและระบบ e-SAR เพื่อจัดเตรียมเอกสารให้คณะและภาควิชาฯ และจัดเก็บเอกสารเพื่อการตรวจประเมินฯ ตลอดทั้งปี และตรวจสอบเอกสารฯ เป็นระยะ 1 เดือนหรือ 3 เดือน ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรภายในคณะฯ อย่างสม่ำเสมอ จากสื่อต่างๆ ภายในคณะฯ

2) ผู้บริหารควรสร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน เป็นลักษณะการบูรณาการและทีมงานมากกว่า การสั่งการ จะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดี และการมีส่วนร่วมของทุกคน

3) ระบบการตรวจและประเมินฯ ควรจะมีวิธีการตรวจสอบตัวชี้วัดในเชิงคุณภาพให้ได้มาตรฐานมากกว่าปริมาณงาน และการวัดผลเป็นเชิงตัวเลข เพราะนั้นไม่ใช่คำตอบว่าคุณภาพการศึกษา หรือ การแสดงผลงานและหลักฐานในเชิงประจักษ์ แล้วได้คะแนนที่สูงเพียงอย่างเดียว

4) ควรมีการเก็บข้อมูลไว้เป็นระยะๆ เพื่อให้มีข้อมูลครบถ้วน ไม่จำเป็นต้องเร่งรีบหาข้อมูลเมื่อจะมีการตรวจประกันคุณภาพฯ เพื่อความเป็นเอกภาพทางข้อมูล และเป็นมาตรฐานของการประกันคุณภาพ ควรจัดทำดัชนีเอกสารที่ใช้ในการประเมินให้สอดคล้องกัน เป็นระบบ ทั้งระบบจัดเก็บของคณะ/ภาควิชา เพื่อหยิบใช้ได้ทั้งสองระบบและสื่อกันได้ โดยเฉพาะตัวเลขดัชนีชี้วัดของเอกสารแต่ละองค์ประกอบ

5) สร้างทัศนคติที่ดีแก่บุคลากร เสริมการมีส่วนร่วมให้บุคลากรทุกคน ไม่ควรแยกส่วนกัน เช่น งานคลังและพัสดุ ควรคล่องตัว รวดเร็ว และถูกต้อง แม่นยำ และเป็นอิสระไม่ควรถูกควบคุมจนตกเป็นเครื่องมือของการใช้อำนาจ

6) คณะฯ ควรมีการติดตามและประเมินผลการทำงานของคณะฯ ควรจะปรับปรุง

อะไร เมื่อใด หรือ ปรับปรุงตามที่มีจุดอ่อนซึ่งกำหนดไว้ใน SAR เช่น ผลของการประเมินควรนำมาปรับปรุงแก้ไข ทั้งในระดับคณะและมหาวิทยาลัย เช่น กรณีอาจารย์สอนมากจนไม่มีเวลาทำงานวิจัย ควรมีการพิจารณา load งานตามความเป็นจริง กรณีอาจารย์สอนภาษาอังกฤษ ควรมี load งานน้อยลง เช่นเดียวกับอาจารย์ที่สอนวิชา LAB สายวิทยาศาสตร์เพราะสอนและตรวจการบ้านมาก และมีเวลาทำวิจัยน้อย

7) ควรทำระบบประกันคุณภาพ มาเป็นงานในหน้าที่ และฝึกอบรม/บริหารจัดการให้บุคลากรทุกคนเห็นความสำคัญของระบบประกันคุณภาพฯ กับ งานประจำอย่างเป็นรูปธรรม และอาจนำเอาความดี ความชอบ มาเป็นตัวกระตุ้น QA ได้

8) ผู้บริหารต้องมีโลกทัศน์ที่กว้างไกล เข้าใจทั้งวัฒนธรรมไทย และต่างประเทศ รู้จักให้เกียรติแก่ผู้มีความรู้ และมีความเข้มงวดกับวินัยนักศึกษา

9) ผู้บริหารในระดับคณะ/ภาควิชา ตลอดจนประธานคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ จะต้องทำความเข้าใจและเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจตลอดจนความจำเป็นที่คณะฯจะต้องมีการประกันคุณภาพการศึกษา เพราะอะไร พูดยถึงที่มาที่ไปของการประกันฯ เพื่อความรู้ ความเข้าใจของบุคลากรภายในองค์กรซึ่งจะส่งผลให้ระบบประกันฯ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

10) หัวหน้าภาควิชา/สาขาวิชา ควรปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารและเพิ่มโอกาสให้ตนเองที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันให้มากขึ้น เปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมอย่างสร้างสรรค์

## ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

ในการศึกษา ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานไว้ 3 ข้อ คือ

6.1 การประกันคุณภาพการศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ มีความก้าวหน้าในการดำเนินการงานในระดับ ดีมาก

6.2 ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ มีความสัมพันธ์ต่อความก้าวหน้าในการประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

6.3 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ การบริหารระบบ การทำงานเป็นทีม และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์ต่อความก้าวหน้าในการดำเนินโครงการประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่า “การประกันคุณภาพการศึกษา คณะมนุษย - ศาสตร์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ มีความก้าวหน้าในการดำเนินการงานในระดับ ดีมาก”

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริหารระดับคณะ/ ภาควิชา/ สาขาวิชา หัวหน้างาน /หัวหน้าหน่วยงาน และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ภาควิชา/สาขาวิชา ซึ่งเป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ ต่อความก้าวหน้าในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ได้รับการประเมินผลตามตัวชี้วัดด้านประกันคุณภาพการศึกษา ใช้เกณฑ์การวัด 2 ระดับ คือ “เหมือนเดิม” มีคะแนนเท่ากับ 0 และ “ดีขึ้น/มากขึ้น” มีคะแนนเท่ากับ 1 รวมข้อคำถาม จำนวน 55 ข้อ คะแนนเต็มเท่ากับ 55 คะแนน คะแนนต่ำสุดเท่ากับ 0 คะแนน จากนั้นนำคะแนนของแต่ละแบบสอบถามที่ได้มาคำนวณค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ยเพื่อหาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งหมดว่า คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความก้าวหน้าในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ในระดับใด

ในการแปลความหมายผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้เกณฑ์ในการวัดผลการศึกษาดังนี้ (สุชาติ จันทรเฒ, 2539 :226 อ้างใน กิตติพิศ ตันประเสริฐ, 2548)

|                  |         |                               |
|------------------|---------|-------------------------------|
| คะแนน 80% ขึ้นไป | หมายถึง | มีความก้าวหน้า ในระดับดีมาก   |
| คะแนน 70-79%     | หมายถึง | มีความก้าวหน้า ในระดับดี      |
| คะแนน 60-69%     | หมายถึง | มีความก้าวหน้า ในระดับปานกลาง |
| คะแนน 50-59%     | หมายถึง | มีความก้าวหน้า ในระดับน้อย    |
| คะแนนต่ำกว่า 50% | หมายถึง | มีความก้าวหน้า ในระดับน้อยมาก |

จากตารางที่ 4.7 (หน้า 90) ค่าคะแนนร้อยละของระดับความก้าวหน้าของผลการพัฒนาคุณภาพ  
การศึกษา จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 58 คน

| ด้าน                                           | ร้อยละ | ระดับความก้าวหน้า |
|------------------------------------------------|--------|-------------------|
| ปรัชญา นโยบาย กลยุทธ์และแผน                    | 53.25  | น้อย              |
| การเรียนการสอน                                 | 59.58  | น้อย              |
| การพัฒนาและสนับสนุนนักศึกษา                    | 44.16  | ไม่มีความก้าวหน้า |
| การวิจัย                                       | 26.33  | ไม่มีความก้าวหน้า |
| การบริการวิชาการแก่ชุมชน                       | 29.60  | ไม่มีความก้าวหน้า |
| การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม | 42.28  | ไม่มีความก้าวหน้า |
| การบริหารและการจัดการ                          | 47.83  | ไม่มีความก้าวหน้า |
| การเงินและงบประมาณ                             | 36.1   | ไม่มีความก้าวหน้า |
| ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ                     | 44.0   | ไม่มีความก้าวหน้า |
| ค่าเฉลี่ย                                      | 24.34  | ไม่มีความก้าวหน้า |

จากตารางดังกล่าว พบว่าผู้บริหารระดับคณะ/ ภาควิชา/ สาขาวิชา หัวหน้างาน  
/หัวหน้าหน่วยงาน และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ภาควิชา/สาขาวิชา ที่ตอบ  
แบบสอบถามมีความเห็นต่อความก้าวหน้าในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของคณะมนุษย -  
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในภาพรวมของทั้ง 9 องค์ประกอบ อยู่ในระดับ น้อยมาก หรือไม่มี  
ความก้าวหน้า ( ค่าเฉลี่ย 24.34 และ S.D.= 14.07 )

จากตารางที่ 2.1 (หน้า 49) ผลการประเมินระดับการพัฒนาคุณภาพ พิจารณาตามองค์ประกอบ  
ทั้ง 9 องค์ประกอบ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี 2547 - 2549

| องค์ประกอบ<br>ที่   | รายการตรวจสอบ<br>(Quality Audit Checklist)                            | คะแนนที่ได้รับ |       |       |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|-------|-------|
|                     |                                                                       | 2547           | 2548  | 2549  |
| 1                   | ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ การกิจ วัตถุประสงค์<br>นโยบาย กลยุทธ์ และแผน | 3.8            | 4.1   | 4.3   |
| 2                   | การเรียนการสอน                                                        | 23.9           | 24.8  | 25.1  |
| 3                   | การพัฒนาและสนับสนุนนักศึกษา                                           | 8.3            | 9.0   | 9.0   |
| 4                   | การวิจัย                                                              | 14.4           | 16.0  | 16.0  |
| 5                   | การบริการวิชาการแก่ชุมชน                                              | 7.6            | 8.0   | 8.4   |
| 6                   | การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม                        | 3.7            | 4.2   | 4.3   |
| 7                   | การบริหารและการจัดการ                                                 | 7.7            | 8.3   | 8.6   |
| 8                   | การเงินและงบประมาณ                                                    | 4.0            | 4.0   | 4.2   |
| 9                   | ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ                                            | 3.6            | 4.0   | 4.2   |
| คะแนนรวม            |                                                                       | 77.0           | 82.4  | 84.1  |
| ระดับการพัฒนาคุณภาพ |                                                                       | ดี             | ดีมาก | ดีมาก |

อย่างไรก็ตามผลการศึกษาในครั้งนี้เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับผลการประเมินระดับ  
การพัฒนาคุณภาพการศึกษา จากปี พ.ศ.2547-พ.ศ.2549 พบว่า ปี 2549 ระดับการพัฒนาคุณภาพ  
ของการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์ เพิ่มขึ้นจากปี 2548 จำนวน 1.7 คะแนน  
ดังปรากฏในตารางที่ 2.1 หน้า 49 ซึ่งมีความสอดคล้องกัน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า สมมติฐานข้อที่ 1  
ไม่ได้รับการยอมรับ

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่า “ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ มีความสัมพันธ์  
ต่อความก้าวหน้าในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะมนุษยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่”

การทดสอบสมมติฐานข้อนี้ ผู้ศึกษา ได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่าง ตัวแปร  
อิสระซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและการ  
บริหารคุณภาพ ของผู้บริหารระดับคณะ/ ภาควิชา/ สาขาวิชา หัวหน้าหน่วยงาน/หัวหน้างาน และ  
คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ภาควิชา/สาขาวิชา ซึ่งเป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับ

การประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ กับ ตัวแปรตาม คือ ความก้าวหน้าในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรแต่ละตัว คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและระดับความก้าวหน้าในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หลังจากนั้นจึงนำตัวแปรทั้งสองมาหาค่าความสัมพันธ์ ได้ผลตามตารางที่ 4.8 ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด-ต่ำสุด และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความรู้ ความเข้าใจ และความก้าวหน้า

| ตัวแปร                                      | จำนวนทั้งหมด | คะแนนต่ำสุด | คะแนนสูงสุด | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
|---------------------------------------------|--------------|-------------|-------------|-----------|----------------------|
| ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพฯ  | 58           | 6           | 14          | 10.82     | 2.03                 |
| ความก้าวหน้าในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพฯ | 58           | 0           | 55          | 24.34     | 14.07                |

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังกล่าว ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Correlation Coefficient (r) ของ Pearson เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในการดำเนินการด้านประกันคุณภาพการศึกษา ว่า มีขนาดความสัมพันธ์อย่างไร มากน้อยเพียงใด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ใช้บอกขนาดและทิศทางความสัมพันธ์มีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

|             |                    |   |                                                |
|-------------|--------------------|---|------------------------------------------------|
| ค่า r มีค่า | 0 - 0.20           | = | มีความสัมพันธ์น้อย/ต่ำมาก/แทบไม่มีความสัมพันธ์ |
| “ ”         | 0.21 - 0.40        | = | มีความสัมพันธ์ต่ำ/ค่อนข้างต่ำ                  |
| “ ”         | 0.41 - 0.60        | = | มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง                     |
| “ ”         | 0.61 - 0.79        | = | มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง - สูง                |
| “ ”         | ตั้งแต่ 0.8 ขึ้นไป | = | มีความสัมพันธ์สูงมาก                           |

ตารางที่ 4.9 ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ ระหว่าง ปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและการบริหารคุณภาพ และความก้าวหน้าในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

| ตัวแปร                                                                               | ความก้าวหน้าด้านประกันคุณภาพการศึกษา |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------|
| ด้านความรู้ ความเข้าใจ<br>เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ<br>การศึกษาและการบริหาร<br>คุณภาพ | Pearson Correlation ( r )            | 0.125 |
|                                                                                      | Sig (2 – tailed )                    | 0.351 |
|                                                                                      | N =                                  | 58    |

จากตารางที่ 4.9 สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรได้ดังนี้

ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และการบริหารคุณภาพ ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig = 0.351) กับ ความก้าวหน้าในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเมื่อทำการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แล้ว มีค่าความสัมพันธ์ ต่ำมาก ( $r = .125$ ) โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และการบริหารคุณภาพ ไม่ได้เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาให้สำเร็จและก้าวหน้าขึ้น ทั้งนี้เพราะแม้ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์ จะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และการบริหารคุณภาพ ในระดับ ดี แต่ผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาไม่พัฒนาก้าวหน้าขึ้น ดังนั้นสมมติฐาน ข้อที่ 2 จึงไม่ได้รับการยอมรับ

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่า “ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ การบริหารระบบ การทำงานเป็นทีม และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์ต่อ ความก้าวหน้าในการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่”

การทดสอบสมมติฐานข้อนี้ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ การบริหารระบบ การทำงานเป็นทีม และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ของคณะ/ ภาควิชา/ สาขาวิชา งาน/หน่วยงาน ของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กับ ตัวแปรตาม ความก้าวหน้าในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยผู้วิจัยได้นำมาหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังปรากฏในตารางที่ 4.10

ผู้ศึกษา ได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังกล่าว ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Correlation Coefficient (r) ของ Pearson เพื่อวิเคราะห์ว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในการดำเนินการด้านประกันคุณภาพการศึกษา มีขนาดความสัมพันธ์อย่างไร มากน้อยเพียงใด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ใช้บอกขนาดและทิศทางความสัมพันธ์มีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

|             |                    |   |                                                |
|-------------|--------------------|---|------------------------------------------------|
| ค่า r มีค่า | 0 - 0.20           | = | มีความสัมพันธ์น้อย/ต่ำมาก/แทบไม่มีความสัมพันธ์ |
| “ ”         | 0.21 - 0.40        | = | มีความสัมพันธ์ต่ำ/ค่อนข้างต่ำ                  |
| “ ”         | 0.41 - 0.60        | = | มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง                     |
| “ ”         | 0.61 - 0.79        | = | มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง - สูง                |
| “ ”         | ตั้งแต่ .80 ขึ้นไป | = | มีความสัมพันธ์สูงมาก                           |

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คะแนนต่ำสุด คะแนนสูงสุดของตัวแปรอิสระ ด้านภาวะผู้นำ การบริหารระบบ การทำงานเป็นทีม และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

| ด้าน                      | คะแนนต่ำสุด | คะแนนสูงสุด | ค่าเฉลี่ย | S.D. |
|---------------------------|-------------|-------------|-----------|------|
| ภาวะผู้นำ                 | 0           | 9           | 6.48      | 2.92 |
| การบริหารระบบ             | 0           | 7           | 5.17      | 2.16 |
| การทำงานเป็นทีม           | 0           | 9           | 5.58      | 2.84 |
| การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง | 0           | 4           | 3.17      | 1.09 |

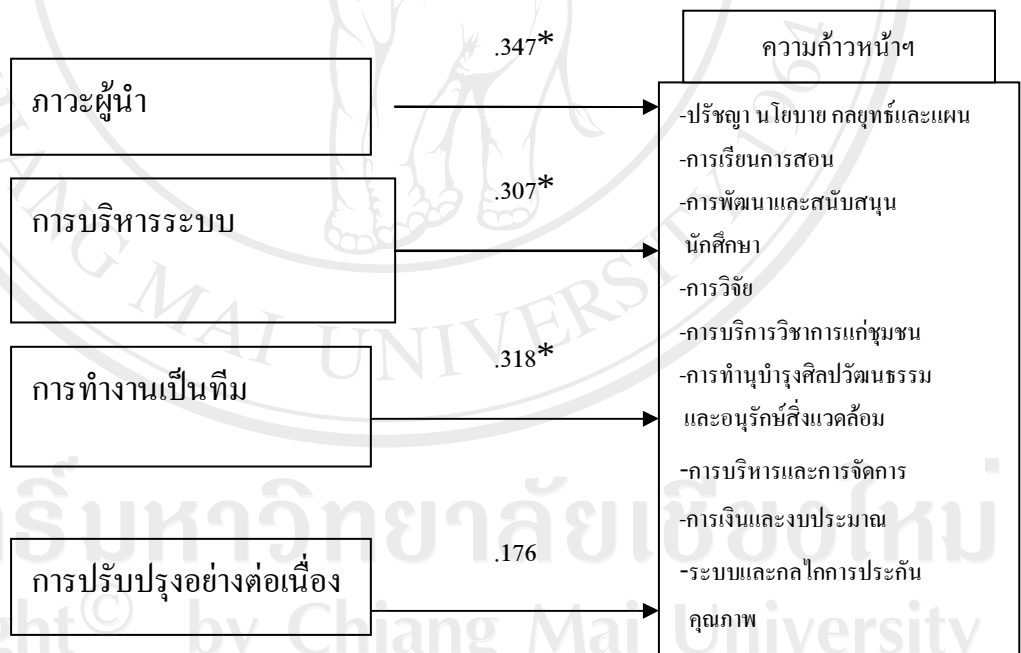
ตารางที่ 4.11 ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัย ด้านภาวะผู้นำ การบริหารระบบ การทำงานเป็นทีม และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ของคณะ/ ภาควิชา/ สาขาวิชา หน่วยงาน/งาน ของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กับ ความก้าวหน้าในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

| ตัวแปร        |                           | ความก้าวหน้าด้านประกันคุณภาพการศึกษา |
|---------------|---------------------------|--------------------------------------|
| ภาวะผู้นำ     | Pearson Correlation ( r ) | 0.347*                               |
|               | Sig (2 – tailed )         | 0.004                                |
|               | N                         | 58                                   |
| การบริหารระบบ | Pearson Correlation ( r ) | 0.307*                               |
|               | Sig (2 – tailed )         | 0.009                                |
|               | N                         | 58                                   |

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

| ตัวแปร                    |                           | ความก้าวหน้าด้านประกัน<br>คุณภาพการศึกษา |
|---------------------------|---------------------------|------------------------------------------|
| การทำงานเป็นทีม           | Pearson Correlation ( r ) | 0.318*                                   |
|                           | Sig (2 – tailed )         | 0.008                                    |
|                           | N                         | 58                                       |
| การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง | Pearson Correlation ( r ) | 0.176                                    |
|                           | Sig (2 – tailed )         | 0.093                                    |
|                           | N                         | 58                                       |

จากตารางค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปร สามารถนำเสนอแผนผัง  
ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา ได้ดังนี้



- ระดับนัยสำคัญที่ 0.01

จากตารางที่ 4.10 และ 4.11 สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรได้ ดังนี้

ด้านภาวะผู้นำ การบริหารระบบ และการทำงานเป็นทีม ของการบริหารงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์ มีความสัมพันธ์ กับ ความก้าวหน้าในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 แต่ปัจจัยด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ไม่มีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้า โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ 3 ด้าน ได้แก่

ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในด้านประกันคุณภาพของคณะมนุษยศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ ( $r = 0.347$ ) ซึ่งหมายความว่า ถ้าผู้บริหารมีภาวะการเป็นผู้นำที่ดี (สูง) ย่อมทำให้เกิดความก้าวหน้าในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้านประกันคุณภาพการศึกษา แต่ถ้าขาดภาวะผู้นำ ย่อมทำให้ไม่เกิดความก้าวหน้าในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

ด้านการบริหารระบบ มีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในด้านประกันคุณภาพของคณะมนุษยศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ ( $r = 0.307$ ) ซึ่งหมายความว่า ถ้าการบริหารระบบของผู้บริหาร ดี (สูง) ย่อมทำให้เกิดความก้าวหน้าในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้านประกันคุณภาพการศึกษา แต่ถ้าผู้บริหารขาดการบริหารระบบที่ดี ย่อมทำให้เกิดปัญหาการพัฒนาความก้าวหน้า

ด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในด้านประกันคุณภาพของคณะมนุษยศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ ( $r = 0.318$ ) ซึ่งหมายความว่า ถ้าการทำงานเป็นทีมของคณะมนุษยศาสตร์ มีสูง (ดี) ย่อมทำให้เกิดความก้าวหน้าในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้านประกันคุณภาพการศึกษา แต่ถ้าขาดการทำงานเป็นทีมที่ดี ย่อมทำให้การพัฒนาคุณภาพการศึกษามีความก้าวหน้าต่ำ

ดังนั้นสมมติฐาน ข้อที่ 3 จึงได้รับการยอมรับ