

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษา เรื่อง ความก้าวหน้าของการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (Progress of Performance of Education Quality Assurance of Humanities Faculty, Chiang Mai University) มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อสำรวจถึงความก้าวหน้าของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในระหว่างปี พ.ศ.2547 ถึง พ.ศ.2549
2. เพื่อสำรวจถึงระดับความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และการบริหารคุณภาพ ของผู้บริหารทั้งในระดับคณะ ภาควิชา/สาขาวิชา หัวหน้างาน/หน่วยงาน และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ ภาควิชา/สาขาวิชา ของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
3. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พัฒนาและก้าวหน้าขึ้น
4. เพื่อสำรวจหาปัญหา และอุปสรรค ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และการบริหารคุณภาพ ตลอดจนปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินการด้านประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พัฒนาและก้าวหน้าขึ้น คือ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ การบริหารระบบ การทำงานเป็นทีม และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นหลักการสำคัญและปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management) โดยศึกษาข้อมูลจาก ผู้บริหารระดับคณะ ภาควิชา/สาขาวิชา หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาคณะฯ ภาควิชา/สาขาวิชา ของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยแจกแบบสอบถาม จำนวน 113 ชุด และเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อนำมาวิเคราะห์ จำนวน 58 ชุด นำข้อมูลไปประมวลผลด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Science – SPSS for Windows) ได้นำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบของตาราง พร้อมคำอธิบายเชิงพรรณนา และ

วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ หาค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา โดยใช้ Pearson's Correlation Coefficient (r) ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับคณะ ภาควิชา/สาขาวิชา หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วยงาน และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ และภาควิชา/สาขาวิชา เป็นเพศหญิง มากกว่า เพศชาย โดยเป็นเพศหญิง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 53.4 มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 สถานภาพทางครอบครัว ส่วนใหญ่สมรสแล้ว จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 ระดับการศึกษา มากที่สุดอยู่ในระดับปริญญาโท หรือ สูงกว่า จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 70.7 รายได้ต่อเดือน 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 ระดับตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม มากที่สุด คือ ระดับ 7-8 จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม มากที่สุด เป็นข้าราชการ สาย ก จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 ระยะเวลาการรับราชการของผู้ตอบแบบสอบถาม นานที่สุด คือ มากกว่า 15 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 63.8 และตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ตำแหน่งกรรมการประกันคุณภาพฯของภาควิชา/สาขาวิชา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8

5.1.2 ความก้าวหน้าของการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในช่วงปี พ.ศ.2547-2549

จากผลการศึกษา พบว่าผู้บริหารระดับคณะ/ ภาควิชา/ สาขาวิชา หัวหน้างาน/หัวหน้าหน่วยงานและคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ภาควิชา/สาขาวิชา ที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความก้าวหน้าในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในภาพรวมของทั้ง 9 องค์ประกอบ อยู่ในระดับ น้อยมาก หรือ ไม่มีความก้าวหน้า (ดูตารางที่ 8 หน้า 90) ซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินระดับการพัฒนาคุณภาพ ทั้ง 9 องค์ประกอบ ของคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เมื่อปี 2547-2549 ดังตารางที่ 2.1 หน้า 49

จากตารางที่ 2.1 หน้า 49 ผลการประเมินระดับการพัฒนาคุณภาพ พิจารณาตามองค์ประกอบ ทั้ง 9 องค์ประกอบ ของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี พ.ศ.2547 -2549

องค์ประกอบ ที่	รายการตรวจสอบ (Quality Audit Checklist)	คะแนนที่ได้รับ		
		2547	2548	2549
1	ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ การกิจ วัตถุประสงค์ 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

จากตารางดังกล่าว สรุปได้ว่า ปี 2548 ระดับการพัฒนาคุณภาพของการประกัน-
คุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์ พัฒนาขึ้นจากปี 2547 จำนวน 5.4 คะแนน ปี 2549 ระดับ
การพัฒนาคุณภาพ เพิ่มจากปี 2548 จำนวน 1.7 คะแนน ซึ่งถือว่า มีความก้าวหน้าอย่างมาก หรือไม่
มีความก้าวหน้า

5.1.3 ปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พัฒนาและก้าวหน้าขึ้น

- ด้านความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและ
การบริหารคุณภาพ

ผลการศึกษา จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากความรู้ ความเข้าใจ ของผู้บริหารระดับ
คณะ/ ภาควิชา/ สาขาวิชา หัวหน้างาน/หัวหน้าหน่วยงาน และคณะกรรมการประกันคุณภาพ
การศึกษาของคณะ ภาควิชา/สาขาวิชา เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและการบริหาร

คุณภาพ จำนวน 58 ราย โดยรวมมีคะแนนสูงสุด 14 คะแนน และคะแนนต่ำสุด 6 คะแนน โดยมีค่าเฉลี่ย 10.82 ในภาพรวมอยู่ใน ระดับ ดี (ดูตารางที่ 4.3 หน้า 68)

5.1.4 ปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พัฒนาและก้าวหน้าขึ้น

- ด้านภาวะผู้นำ การบริหารระบบ การทำงานเป็นทีม และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผลการศึกษา จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้บริหารระดับคณะ/ ภาควิชา/ สาขาวิชา หัวหน้าหน่วยงาน/ หัวหน้างาน และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ภาควิชา/ สาขาวิชา ซึ่งเป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ มีความเห็นที่สอดคล้องกัน ต่อ ภาวะผู้นำของผู้นำคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การบริหารระบบ และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ส่วนการทำงานเป็นทีม โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง (ดูตารางที่ 4.5 หน้า 77)

5.1.5 ปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พัฒนาและก้าวหน้าขึ้น

- ด้านความก้าวหน้าในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของคณะมนุษยศาสตร์

ผลการศึกษา จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าผู้บริหารระดับคณะ/ ภาควิชา/ สาขาวิชา หัวหน้าหน่วยงาน/ หัวหน้างาน และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของ คณะ ภาควิชา/ สาขาวิชา มีความเห็นต่อ ความก้าวหน้าในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับ น้อยมาก หรือ ไม่มีความก้าวหน้า (ดูตารางที่ 4.7 หน้า 90)

5.1.6 ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ

การศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พัฒนา และก้าวหน้าขึ้น

ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พัฒนาและก้าวหน้าขึ้น ประกอบด้วย

ก. ปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และการบริหารคุณภาพ ของผู้บริหารระดับคณะ/ ภาควิชา/ สาขาวิชา หัวหน้างาน/ หัวหน้า

หน่วยงาน และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ภาควิชา/สาขาวิชา ซึ่งเป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ไม่มีความ สัมพันธ์ กับ ความก้าวหน้าในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig = 0.351) มีค่าสหสัมพันธ์ ต่ำมาก ($r = .125$) โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน (ดูตารางที่ 4.9 หน้า 98)

ข. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ การบริหารระบบ และการทำงานเป็นทีม ของการบริหารงาน ด้านประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความ สัมพันธ์ ในระดับค่อนข้างต่ำ กับ ความก้าวหน้าในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 แต่ปัจจัยด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ไม่มีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้า โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน (ดูตารางที่ 4.10 และ 4.11 หน้า 99-100)

5.1.7 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการดำเนินการด้านประกันคุณภาพการศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการด้านประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547-2549 ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารระดับคณะ/ภาควิชา/หน่วยงาน และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะและภาควิชา มีความคิดเห็นดังนี้

1) ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า อาจมาจากภาค/สาขาวิชา มีการเรียนการสอนมาก จึงขาดความใส่ใจในงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา และคิดว่าเป็นการเพิ่มภาระ ส่วนบุคลากรประจำ มีงานประจำมากอยู่แล้วและบุคลากรส่วนใหญ่ ไม่มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพฯ อย่างแท้จริง จึงไม่เห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา เห็นว่า งานประกันคุณภาพการศึกษา สร้างภาระงานให้บุคลากรและคณาจารย์ จึงทำให้มีทัศนคติในเชิงลบ ต่อการตรวจและประเมินระบบประกันคุณภาพการศึกษาว่า เป็นการแสดงหลักฐานให้ปรากฏเท่านั้น ไม่ใช่เป็นวัฒนธรรมในการทำงานขององค์กรเพื่อมุ่งเน้นไปสู่คุณภาพอย่างแท้จริง

2) การรวบรวมข้อมูลไม่มีการเก็บรวบรวมไว้ล่วงหน้า เมื่อถึงเวลาตรวจสอบฯ มีการเร่งหาข้อมูลอย่างเร่งด่วน ทำให้งานประจำกระทบกระเทือน และได้เอกสารอ้างอิงไม่ครบถ้วน สมบูรณ์ การจัดเตรียมเอกสารมีปัญหาเพราะเน้นหลักฐานที่เป็นเอกสารมาก บางครั้งใช้เอกสารซ้ำซ้อนเพื่ออ้างอิง สิ้นเปลืองวัสดุ ให้ความสำคัญเฉพาะหลักฐานจากผลงานที่สัมฤทธิ์แล้ว แพ้เอกสารด้านการประกันคุณภาพการศึกษาไม่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

3) ไม่มีหน่วยงาน และบุคลากรรับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะ ทั้งในระดับคณะ/ภาควิชา/สาขาวิชา ทำให้เกิดความรู้สึกว่า แม้จะมีการประกันคุณภาพ แต่ก็รู้สึกเหมือนไม่มี

4) ด้านความร่วมมือของคณาจารย์ และบุคลากร เนื่องจากบุคลากรปฏิบัติงานประจำซึ่งมีมากอยู่แล้ว เมื่อถึงเวลาตรวจระบบประกันคุณภาพการศึกษา จะได้รับมอบหมายให้จัดเตรียมเอกสารและเพิ่มข้อมูลเพื่อการตรวจสอบ ฯ เพิ่มขึ้นอีก 1 งาน ทำให้ต้องทำงานล่วงเวลาเป็นประจำตลอดมา และงานประจำก็ล่าช้าไปด้วย ส่วนอาจารย์ผู้สอนก็คิดว่า เพิ่มภาระงานแก่ผู้สอนด้วย หากคณาจารย์มุ่งรวบรวมเอกสารเพื่อเตรียมงานด้านประกันคุณภาพ ทำให้คณาจารย์จะมีเวลาน้อยที่จะปรับปรุงการสอนและวิจัย ส่วนอาจารย์บางคนทำงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายนอกคณะฯ แต่ไม่ได้ช่วยทำงานด้านประกันคุณภาพฯ ภายในคณะฯ นอกจากนั้นการรวบรวมเอกสารไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควรจากหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับเอกสารที่จะต้องรวบรวมเพื่อนำเสนอฯ เพราะงานประจำของผู้ที่เกี่ยวข้องกับเอกสารก็มีมากเช่นกัน ดังนั้นการรวบรวมเอกสารจึงล่าช้าและไม่ครบถ้วนเท่าที่ควร อีกทั้งยังคิดว่าบุคลากรอื่นไม่ให้ความร่วมมือ

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

6) มีความคิดเห็นว่า จุดอ่อน ไม่ได้รับการแก้ไขอย่างจริงจัง

7) ความเข้าใจของคณะกรรมการตรวจและประเมินฯ มีความเข้าใจและความหมายขององค์ประกอบไม่เหมือนกัน

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

9) คณะมนุษยศาสตร์ ประชาสัมพันธ์ การสื่อสารและความรวดเร็วของข้อมูลไม่กว้าง ไม่เด่นชัดพอ ในการให้ความรู้ด้านประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากร บุคลากรจึงมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องประกันคุณภาพการศึกษาน้อย จึงทำให้เกิดปัญหาด้านความพร้อมและด้านความร่วมมือของบุคลากรในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาขององค์

5.1.8 ข้อเสนอแนะ

การดำเนินการด้านประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์ ตั้งแต่ ปี 2547-2549 ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารระดับคณะ/ภาควิชา/หน่วยงาน และ คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะและภาควิชา มีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

- 1) คณะฯ ควร มีหน่วยงานด้านประกันคุณภาพฯ โดยเฉพาะ หรือ จัดตั้ง หน่วยงานประกันคุณภาพการศึกษา หรือ กลุ่มคณะ ที่มีบุคลากรรับผิดชอบการดำเนินงานที่ เกี่ยวข้องอย่างเป็นรูปธรรมเข้ามาดำเนินการเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเป็นศูนย์กลางใน การดูแลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งระบบเอกสารและระบบ e – SAR เพื่อจัดเตรียม เอกสารให้คณะและภาควิชาฯ และจัดเก็บเอกสารเพื่อการตรวจประเมินฯ ตลอดทั้งปี และ ตรวจสอบเอกสารฯ เป็นระยะ 1 เดือนหรือ 3 เดือน ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับ การประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรภายในคณะฯ อย่างสม่ำเสมอ จากสื่อต่างๆ ภายในคณะฯ
- 2) ผู้บริหารควรสร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน เป็นลักษณะการบูรณา- การและทีมงานมากกว่า การสั่งการ จะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดี และการมีส่วนร่วมของทุกคน
- 3) ระบบการตรวจและประเมินฯ ควรจะมีวิธีการตรวจสอบตัวชี้วัดในเชิง คุณภาพให้ได้มาตรฐานมากกว่าปริมาณงาน และการวัดผลเป็นเชิงตัวเลข เพราะนั้นไม่ใช่คำตอบว่า คุณภาพการศึกษา หรือ การแสดงผลงานและหลักฐานในเชิงประจักษ์ แล้วได้คะแนนที่สูงเพียง อย่างเดียว
- 4) ควรมีการเก็บข้อมูลไว้เป็นระยะๆ เพื่อให้มีข้อมูลครบถ้วน ไม่จำเป็นต้องเร่ง รีบหาข้อมูลเมื่อจะมีการตรวจประกันคุณภาพฯ เพื่อความเป็นเอกภาพทางข้อมูล และเป็นมาตรฐาน ของการประกันคุณภาพ ควรจัดทำดัชนีเอกสารที่ใช้ในการประเมินให้สอดคล้องกัน เป็นระบบ ทั้ง ระบบจัดเก็บของคณะ/ภาควิชา เพื่อหยิบใช้ได้ทั้งสองระบบและสื่อกันได้ โดยเฉพาะตัวเลขดัชนีชี้ วัดของเอกสารแต่ละองค์ประกอบ
- 5) สร้างทัศนคติที่ดีแก่บุคลากร เสริมการมีส่วนร่วมให้บุคลากรทุกคน ไม่ควร แยกส่วนกัน เช่น งานคลังและพัสดุ ควรคล่องตัว รวดเร็ว และถูกต้อง แม่นยำ และเป็นอิสระไม่ ควรถูกควบคุมจนตกเป็นเครื่องมือของการใช้อำนาจ
- 6) คณะฯ ควรมีการติดตามและประเมินผลการทำงานของคณะฯ ว่า ควรจะปรับปรุง อะไรมาก เมื่อใด หรือ ปรับปรุงตามที่มีจุดอ่อนซึ่งกำหนดไว้ใน SAR เช่น ผลของการประเมินควร นำมาปรับปรุงแก้ไข ทั้งในระดับคณะและมหาวิทยาลัย เช่น กรณีอาจารย์สอนมากจนไม่มีเวลา ทำงานวิจัย ควรมีการพิจารณา load งานตามความเป็นจริง กรณีอาจารย์สอนภาษาอังกฤษ ควรมี load งานน้อยลง เช่นเดียวกับอาจารย์ที่สอนวิชา LAB สายวิทยาศาสตร์เพราะสอนและตรวจ

การบ้านมากไม่มีเวลาทำวิจัย

- 7) ควรทำระบบประกันคุณภาพ มาเป็นงานในหน้าที่ และฝึกอบรม/บริหารจัดการให้บุคลากรทุกคนเห็นความสำคัญของระบบประกันคุณภาพฯ กับ งานประจำอย่างเป็นรูปธรรม และอาจนำเอาความดี ความชอบ มาเป็นตัวกระตุ้น QA ได้
- 8) ผู้บริหารต้องมีโลกทัศน์ที่กว้างไกล เข้าใจทั้งวัฒนธรรมไทย และต่างประเทศ รู้จักให้เกียรติแก่ผู้มีความรู้ และมีความเข้มงวดกับวินัยนักศึกษา
- 9) ผู้บริหารในระดับคณะฯ/ภาควิชา ตลอดจนประธานคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ จะต้องทำความเข้าใจและเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจตลอดจนความจำเป็นที่คณะฯจะต้องมีการประกันคุณภาพการศึกษา เพราะอะไร พุคถึงที่มาที่ไปของการประกันฯ เพื่อความรู้ ความเข้าใจของบุคลากรภายในองค์กรซึ่งจะส่งผลให้ระบบประกันฯ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 10) หัวหน้าภาควิชา/สาขาวิชา ควรปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารและเพิ่มโอกาสให้ตนเองที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันให้มากขึ้น เปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่อง ความก้าวหน้าการดำเนินการด้านประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สามารถสรุปประเด็นที่สำคัญได้ดังนี้

ปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พัฒนาและก้าวหน้าขึ้น ประกอบด้วย

- 1) ปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และการบริหารคุณภาพ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับคณะ/ ภาควิชา/ สาขาวิชา หัวหน้างาน/หัวหน้าหน่วยงาน และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะภาควิชา/สาขาวิชา ซึ่งเป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยภาพรวมมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และการบริหารคุณภาพในระดับ ดี ในด้านพรบ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และมาตรฐานการศึกษาของชาติ พ.ศ. 2547 ที่มุ่งให้สังคมไทยเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ และการอุดมศึกษาก้าวสู่ความเป็นเลิศได้ระดับสากล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกาศนโยบายประกันคุณภาพการศึกษาและแนวปฏิบัติเมื่อปี 2541 เป็นต้นมา และปัจจุบันสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา เป็นสำนักในกำกับมหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การประกันคุณภาพจะประสบความสำเร็จได้ไม่ได้อยู่ที่ผู้บริหารระดับสูงอย่างเดียว ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติงานด้วย ด้านคุณภาพ ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ถึงผลสำเร็จของการปฏิบัติ งานขององค์กร ในทศวรรษที่ 21 และการบริหารคุณภาพ (Quality Management) คือ การจัดการทุกเรื่องในองค์กรให้ได้ตามนโยบายคุณภาพที่กำหนดคุณภาพ โดยเริ่มต้นจากการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ นโยบาย การวางแผนจัดเตรียมทรัพยากร และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสร้างคุณภาพ การสร้างคุณภาพ ต้องเน้นที่การสร้างการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กรให้เกิดขึ้น ลูกค้ำที่สำคัญของมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ คือ นักศึกษา ผู้ปกครอง และผู้ที่รับบัณฑิตเข้าทำงาน และการบริหารคุณภาพต้องมีพื้นฐานของการบริหารงานโดยใช้ข้อมูลในการตัดสินใจมากกว่าความรู้สึก และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนั้นยังพบว่า ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และการบริหารคุณภาพ ของผู้ตอบแบบสอบถามดังกล่าวข้างต้น ไม่มีความสัมพันธ์ กับความก้าวหน้าในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แม้ว่าผู้บริหารและบุคลากรที่ตอบแบบสอบถามจะมีความรู้ความเข้าใจในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาและการบริหารคุณภาพ ในระดับ ดี ความก้าวหน้าในการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาพัฒนาขึ้นน้อยมาก

ผลการศึกษาดังกล่าว สามารถวิเคราะห์ได้ว่า สำหรับความรู้ความเข้าใจของผู้บริหาร หรือคณะกรรมการประกันคุณภาพอย่างเดียว ไม่สามารถผลักดันให้การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพประสบความสำเร็จได้เลย ถ้าผู้บริหารขาดความมุ่งมั่นในการให้การสนับสนุนผลักดัน ที่จะพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขอย่างต่อเนื่อง จริงจัง ยอมรับในการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และที่สำคัญต้องให้การศึกษ ฝึกอบรม ผู้ปฏิบัติงานทุกคนให้มีความรู้ความเข้าใจ (Knowledge and Understanding) อย่างแท้จริง เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และหลักการบริหารคุณภาพ หรือก่อให้เกิดความร่วมมือจากทุกคนในองค์กรให้ช่วยผลักดันให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จ เพราะ การสร้างองค์กรแบบคุณภาพให้เกิดขึ้นอย่างสมบูรณ์แบบ ต้องมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ นับตั้งแต่การกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ แผนงาน ตลอดจนวิธีปฏิบัติที่มีความชัดเจน การมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง การศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องที่มีอยู่อย่างเป็นระบบและต่อเนื่องซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะผลักดันให้องค์กร ไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายได้ ก็จะสอดคล้องกับทฤษฎีแห่งความสำเร็จในการนำระบบการบริหารคุณภาพแบบ ทีคิวเอ็ม (โกศล ศีลธรรม 2547 อ้างใน ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา, 2549:218) และตามข้อมูลที่ได้รับจากคำถามปลายเปิดด้านปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการด้านประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ ซึ่งแสดงถึง ความร่วมมือ และการมีส่วนร่วมของบุคลากรนั้น ยังไม่พร้อมและไม่

เข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างแท้จริง ทั้งนี้เพราะการบริหารจัดการของผู้บริหารระดับสูงของคณะฯ จะต้องมุ่งมั่นที่จะนำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรไปใช้ปฏิบัติอย่างจริงจัง ความก้าวหน้าของงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาขององค์กรจึงจะพัฒนาขึ้น

2) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ การบริหารระบบ การทำงานเป็นทีม และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้บริหารระดับคณะ/ ภาควิชา/ สาขาวิชา หัวหน้าหน่วยงาน/หัวหน้างาน และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ภาควิชา/สาขาวิชา ซึ่งเป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ มีความเห็นต่อ ภาวะผู้นำ การบริหารระบบ และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ของคณะมนุษยศาสตร์ อยู่ในระดับ มาก และปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์ กับ ความก้าวหน้าในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะมนุษยศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วน การทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับ ปานกลาง มีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าฯ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

จากผลการวิจัยสามารถวิเคราะห์ได้ว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหาร การบริหารระบบและการทำงานเป็นทีม เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการสร้างองค์กรคุณภาพให้เกิดขึ้น ผลการศึกษานี้เป็นไปตามแนวความคิดเกี่ยวกับทฤษฎีแห่งความสำเร็จในการนำระบบการบริหารคุณภาพแบบ ที คิว เอ็ม ไปใช้เป็นเครื่องมือปฏิรูปองค์กรไปสู่องค์กรคุณภาพ (โกศล ดี ศิลธรรม 2547 อังโน ศิริพงษ์ ทดวักย์ ณ อรุณยา, 2549:218) ที่กล่าวว่า ผู้บริหารทุกคนทุกระดับในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารระดับสูง ต้องมีภาวะการเป็นผู้นำที่ดี มีความมุ่งมั่นและตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะปรับปรุงพัฒนาระบบงานที่ดี ทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีให้เพื่อนร่วมงาน มีความคิดแบบสร้างสรรค์ ยอมรับและกล้าที่จะตัดสินใจเปลี่ยนแปลง กำหนดให้การปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่องเป็นเป้าหมายสำคัญของทุกคนทุกส่วนงาน

การสร้างองค์กรคุณภาพ จำเป็นต้องมี การปรับเปลี่ยนโครงสร้าง กฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรให้มีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวให้สอดคล้อง เหมาะสม และเอื้ออำนวยต่อระบบการบริหาร TQM เพื่อเปิดโอกาสให้ทุกคนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการคิด และหาวิธีการทำงาน และการติดต่อสื่อสารในองค์กร ต้องมีทั้งในระดับแนวตั้งและแนวนอน เพื่อให้เกิดการติดต่อประสานงานของบุคคลและหน่วยงานต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วและคล่องตัว

การตั้งทีมงาน ถือเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของการบริหารคุณภาพ ทั่วทั้งองค์กร แบบ TQM เพราะการทำงานเป็นทีมจะก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานของคนในองค์กร ลดความขัดแย้ง การแบ่งพรรคแบ่งพวกกันระหว่างบุคคลและหน่วยงาน ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา ต้องทำหน้าที่เป็นหัวหน้าทีมที่ดีด้วยการยอมรับ ให้อำนาจแก่บุคคลและ

ทีมงานที่ทำงานสำเร็จหรือการให้กำลังใจสนับสนุนอย่างเต็มที่ และการวัดผลงาน ต้องมีการกำหนดเกณฑ์การวัดผลงานที่ชัดเจนถูกต้อง เหมาะสมและเป็นธรรมขึ้นมาไว้ โดยยึดถือเอาความสามารถในการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานทุกคน รวมทั้งผู้บริหารด้วย หลังจากนั้นต้องมีการอธิบายชี้แจงวิธีการวัดผลงานให้ทุกคนมีความเข้าใจตรงกันด้วยและเลิกใช้โควตาเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของงาน

เมื่อผู้บริหารมีภาวะผู้นำ การบริหารระบบ การทำงานเป็นทีม ในระดับต่ำ จะส่งผลต่อความไม่พัฒนาและไม่ก้าวหน้าในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาขององค์กร

5.3 ปัญหาและอุปสรรค

ข้อจำกัดในการศึกษาในครั้งนี้ เนื่องจากการส่งและการเก็บแบบสอบถาม อยู่ในช่วงปิดภาคเรียนฤดูร้อน บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งในส่วนของคณะ และภาควิชา/สาขาวิชา หน่วยงานต่างๆ ภายในคณะฯ ลาพักผ่อนประจำปี จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ได้รับแบบสอบถามคืนมาน้อย และแบบสอบถามที่ได้รับคืนจำนวนหลายชุดไม่สมบูรณ์จึงไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ ดังนั้นจึงมีแบบสอบถามเพียง 58 ชุด ที่มีความสมบูรณ์และครบถ้วน ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS เพื่อให้ผลการศึกษ้ออกมาอย่างเที่ยงตรง และน่าเชื่อถือที่สุด

5.4 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษา เรื่อง ความก้าวหน้าของการประกันคุณภาพการศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากการสำรวจถึงปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะมนุษยศาสตร์ พัฒนาและก้าวหน้าขึ้น ระหว่างปี 2547-2549 โดยใช้หลักการสำคัญและปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) เป็นตัวแปรอิสระในการศึกษาข้อมูล ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลจาก ผู้บริหารระดับคณะ ภาควิชา/สาขาวิชา หัวหน้างาน/หน่วยงาน และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ และภาควิชา/สาขาวิชา ผลการศึกษา ทำให้ทราบข้อมูลด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านประกันคุณภาพการศึกษาและการบริหารคุณภาพ ด้านภาวะผู้นำ การบริหารระบบ การทำงานเป็นทีม และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนความเห็นต่อความก้าวหน้าด้านประกันคุณภาพการศึกษาที่เกิดจากการบริหารจัดการของคณะฯ ในด้านประกันคุณภาพการศึกษา ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพฯ ของคณะมนุษยศาสตร์ ผู้ศึกษา มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านการบริหารระบบคุณภาพ

ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พัฒนาขึ้น เพื่อควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานจากภารกิจหลักของคณะ สถาบัน สำนัก โดยผสมผสานแนวคิดของการควบคุมคุณภาพอย่างทั่วทั้งองค์กร (TQM) ทฤษฎีระบบ IPOO (Input Process Output Outcome) ตลอดจนระบบไคเซ็น พัฒนาขึ้นมาเป็นระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMUQA) ดังนั้นผู้บริหาร (คณบดี รองคณบดี หัวหน้าภาควิชา/สาขาวิชา หัวหน้างาน/หน่วยงาน และผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งระดับคณะ/ภาควิชา/สาขาวิชา/งาน/หน่วยงาน) ควรจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) เป็นอย่างดียิ่ง เพื่อมุ่งมั่นที่จะสร้างคุณภาพให้กับองค์กร การทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน และผู้ได้บังคับบัญชา และเป็นผู้บริหารที่มีความคิดริเริ่มและผลักดันเพื่อให้เกิดการปรับปรุงงานที่ทำอยู่ให้ดีขึ้นตลอดเวลา เป็นผู้ที่กำลังคิด กล้าตัดสินใจ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีเหตุผล และมองเห็นคุณค่าของผู้ปฏิบัติงานทุกคน พยายามผลักดันให้ผู้ร่วมงานทุกคนรับผิดชอบในคุณภาพงานที่ตนเองทำ และกระตุ้นให้กำลังใจทุกคนให้ปรับปรุงตนเอง ตลอดจนทำความเข้าใจถึงเป้าหมาย ทิศทาง และจุดมุ่งหมายที่ต้องการจากการดำเนินงานของคณะฯ ให้ทุกคนทราบ มีการสื่อสารทำความเข้าใจ เรื่องแผนกับผู้ปฏิบัติ หลายวิธี เช่น ประชุมสัมมนา เขียนเป็นคู่มือคุณภาพ รวมทั้งการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ กับบุคลากรในองค์กร ทั้งนี้เพื่อความก้าวหน้าและพัฒนางานด้านประกันคุณภาพการศึกษาระดับระดับชาติ ภูมิภาค และนานาชาติ ต่อไป

2. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

คณะฯ ควรจะต้องเผยแพร่ความรู้ด้านประกันคุณภาพการศึกษามากยิ่งขึ้น และบุคลากรเองก็ต้องศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพขององค์กรให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเทคโนโลยี การสื่อสาร เศรษฐกิจ และสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หรือ ลูกค้า ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรเป็นที่ยอมรับในการให้บริการในระดับกว้าง ทั้งในและต่างประเทศ

3. คณะฯ หรือ องค์กร ควรมีหน่วยงานและบุคลากรที่รับผิดชอบด้านประกันคุณภาพการศึกษาโดยเฉพาะตลอดทั้งปี ไม่ใช่เป็นครั้งคราวเมื่อมีการตรวจประเมินฯ หรือ คณะกรรมการฯ ทำงานเป็นครั้งๆ ไป หรือ ทำอย่างไรให้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำวันของ คณาจารย์และบุคลากร ซึ่งจะทำงานด้านประกันคุณภาพเป็นเรื่องง่ายมากยิ่งขึ้น

4. ด้านการนำเสนอหลักฐาน หรือ เอกสาร ของผลการปฏิบัติงานขององค์กรต่อ คณะกรรมการตรวจและประเมินระบบประกันคุณภาพการศึกษา สามารถนำเสนอ หรือ อ้างอิง ใน รูปแบบของ e-SAR โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร มาใช้ให้เป็นประโยชน์ มากขึ้น เพื่อเป็นการประหยัดทั้งเอกสารและเวลา

5. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถามมีประโยชน์ต่อการ นำไปปรับปรุง แก้ไขงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ หรือ องค์กรในลักษณะเดียวกัน เพื่อให้งานประกันคุณภาพฯ พัฒนาและก้าวหน้าขึ้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved