

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินกระบวนการทำงานประกันคุณภาพตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุง แก้ไข การดำเนินงานประกันคุณภาพตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ของสำนักบริการวิชาการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประชากร ได้แก่ บุคลากรทุกระดับในสังกัดสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบด้วย ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย บุคลากรระดับปฏิบัติการ และบุคลากรระดับบริการ จำนวนทั้งสิ้น 62 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานทางการศึกษาโดยใช้ค่าสถิติ One Sample T-Test และค่าสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า กระบวนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 การศึกษาและการเตรียมการ ด้านที่ 2 การวางแผนกระบวนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านที่ 3 การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านที่ 4 การตรวจสอบและประเมินผล ด้านที่ 5 การนำผลการประเมินมาปรับปรุง ด้านที่ 6 การจัดทำรายงาน พบว่า ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักบริการวิชาการแสดงความคัดค้านต่อกระบวนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับตำแหน่งงานต่อกระบวนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความแตกต่างกัน 3 ด้าน คือ ด้านที่ 2 การวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านที่ 3 การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และด้านที่ 5 การนำผลการประเมินมาปรับปรุง

ส่วน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุง แก้ไข คือ สำนักบริการวิชาการควรนำเอาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาแห่งชาติ เข้าบรรจุเป็นวาระการประชุมหลักของการประชุมคณะกรรมการบริหารประจำสำนักบริการวิชาการ ควรมีการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นระยะเพื่อเป็นการชี้แจง ติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และจัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และความรู้ที่ได้รับจากการส่งตัวแทนแต่ละฝ่ายเข้ารับการอบรมที่ทางมหาวิทยาลัยจัดขึ้น เพื่อเป็นการถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับให้กับบุคลากรในสังกัดได้รับทราบทั่วถึงกัน รวมถึงควรมีการทบทวนข้อกำหนด ตัวชี้วัด ข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นปัจจุบัน และต่อเนื่อง และควรมีการจัดอบรมความรู้ความเข้าใจการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ให้แก่บุคลากรทุกระดับ รวมถึงการจัดอบรมการจัดการความรู้ (KM) เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) เป็นต้น

The purposes of “Independent Study” are 1) to evaluate work process by use the Thailand Quality Award (TQA) in Academic Service Center Chiang Mai University 2) to study the problem and suggestion work performance by use Thailand Quality Award (TQA) measurement to improve Academic Service Center Chiang Mai University .This study had used sample groups consisted of Director team, head of staffs, service staffs totally 62 persons. Data collection instruments were questionnaires and analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation One Sample ANOVA and T-Test level of significant at 0.05 and presented in a descriptive form. The results showed that:

Study on work process use Thailand Quality Award (TQA) measurement in Academic Service Center Chiang Mai University in 6 processes: 1. The studying and preparing on TQA in Academic Service Center Chiang Mai University. 2. The planning of TQA in Academic Service Center Chiang Mai University. 3. The working process on TQA in Academic Service Center Chiang Mai University. 4. The monitoring and evaluating of the TQA in Academic Service Center Chiang Mai University. 5. The improving on the evaluate solution of TQA and 6. The reporting of the evaluate TQA in Academic Service Center Chiang Mai University. On all processes study found that all staffs in Academic Service Center’s opinion toward the evaluation of working process of the Thailand Quality Awards (TQA) in Academic Service Center Chiang Mai University were at the medium level .Furthermore, their opinion toward the position and the evaluation of working process of the Thailand Quality Awards (TQA) in Academic Service Center Chiang Mai University were found to be at 3 difference aspects according to the above – mentioned processes. 2. The planning of TQA in Academic Service Center Chiang Mai University. 3. The working process on TQA in Academic Service Center Chiang Mai University and 5.The improving on the evaluate solution of TQA.

Chiang Mai University had understand work processes on TQA pretty well by mean of average. In term of the problem and suggestion to take TQA measurement into the Director meeting agenda to plan on work by use TQA measurement through operation staffs also to train by use the knowledge management. Moreover, the revised and recheck work process frequency would be highly recommended.