

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	5
1.3 ขอบเขตการศึกษา	6
1.4 สมมติฐานการศึกษา	6
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ	6
1.6 นิยามศัพท์	7
บทที่ 2 แนวความคิด เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ	9
2.2 แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	23
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ	28
2.4 ทบทวนวรรณกรรม	30
2.5 กรอบแนวความคิด	35
2.6 ตัวแปรในการวิจัย	36
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	38
3.1 วิธีการวิจัย	38
3.2 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.3เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	40
3.4การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
3.5การวิเคราะห์ข้อมูล	42
<b>บทที่ 4 ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>43</b>
4.1ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำคุณภาพ	43
4.2ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมคุณภาพ	48
4.3ข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	73
4.4ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มในเรื่องภาวะผู้นำคุณภาพ	95
4.5ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มในเรื่องวัฒนธรรมคุณภาพ	95
4.6ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มในเรื่องปัญหาและอุปสรรค ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	99
<b>บทที่ 5 บทสรุป อภิปรายและเสนอแนะ</b>	<b>100</b>
5.1สรุปผลการวิจัย	100
5.2อภิปรายผล	105
5.3ข้อเสนอแนะ	111
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>112</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>116</b>
<b>ประวัติผู้เขียน</b>	<b>135</b>

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 การขยายตัวของระบบอุดมศึกษาของไทย(เฉพาะในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย)	1
4.1 ผลการศึกษาภาวะผู้นำของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์	43
4.2 แสดงภาวะผู้นำในแต่ละประเด็นของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	44
4.3 แสดงภาวะผู้นำในแต่ละประเด็นของคณะวิศวกรรมศาสตร์	45
4.4 แสดงภาวะผู้นำในแต่ละประเด็นของคณะทันตแพทยศาสตร์	46
4.5 แสดงภาวะผู้นำในแต่ละประเด็นของคณะศึกษาศาสตร์	47
4.6 แสดงผลการศึกษาด้านสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	48
4.7 แสดงผลการศึกษาด้านสภาพแวดล้อมของคณะวิศวกรรมศาสตร์	49
4.8 แสดงผลการศึกษาด้านสภาพแวดล้อมของคณะทันตแพทยศาสตร์	50
4.9 แสดงผลการศึกษาด้านสภาพแวดล้อมของคณะศึกษาศาสตร์	51
4.10 แสดงผลการศึกษาด้านผลผลิตและบริการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	52
4.11 แสดงผลการศึกษาด้านผลผลิตและบริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์	53
4.12 แสดงผลการศึกษาด้านผลผลิตและบริการของคณะทันตแพทยศาสตร์	53
4.13 แสดงผลการศึกษาด้านผลผลิตและบริการของคณะศึกษาศาสตร์	54
4.14 แสดงผลการศึกษาด้านวิธีการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	55
4.15 แสดงผลการศึกษาด้านวิธีการดำเนินงานของคณะวิศวกรรมศาสตร์	56
4.16 แสดงผลการศึกษาด้านวิธีการดำเนินงานของคณะทันตแพทยศาสตร์	57
4.17 แสดงผลการศึกษาด้านวิธีการดำเนินงานของคณะศึกษาศาสตร์	58
4.18 แสดงผลการศึกษาด้านบุคลากรของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	59
4.19 แสดงผลการศึกษาด้านบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์	60
4.20 แสดงผลการศึกษาด้านบุคลากรของคณะทันตแพทยศาสตร์	61
4.21 แสดงผลการศึกษาด้านบุคลากรของคณะศึกษาศาสตร์	62
4.22 แสดงผลการศึกษาด้านโครงสร้างของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	63
4.23 แสดงผลการศึกษาด้านโครงสร้างของคณะวิศวกรรมศาสตร์	64
4.24 แสดงผลการศึกษาด้านโครงสร้างของคณะทันตแพทยศาสตร์	65

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า	
4.25	แสดงผลการศึกษาด้านโครงสร้างของคณะศึกษาศาสตร์	66
4.26	แสดงผลการศึกษาด้านจิตสำนึกในการทำงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	67
4.27	แสดงผลการศึกษาด้านจิตสำนึกในการทำงานของคณะวิศวกรรมศาสตร์	69
4.28	แสดงผลการศึกษาด้านจิตสำนึกในการทำงานของคณะทันตแพทยศาสตร์	70
4.29	แสดงผลการศึกษาด้านจิตสำนึกในการทำงานของคณะศึกษาศาสตร์	71
4.30	ความรู้และความสามารถของบุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในการใช้คอมพิวเตอร์	73
4.31	วัตถุประสงค์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในหน่วยงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	74
4.32	ตารางเปรียบเทียบความพร้อมของระบบสารสนเทศระหว่างคณะ	76
4.33	ตารางแสดงการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ	80
4.34	แสดงการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ของคณะให้แก่ข้าราชการและนักศึกษา	81
4.35	แสดงระบบงานที่พัฒนาขึ้นเพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษา	82
4.36	แสดงแผนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละคณะ	84
4.37	แสดงปัญหาและอุปสรรคของเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	87
4.38	แสดงปัญหาและอุปสรรคของเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะวิศวกรรมศาสตร์	89
4.39	แสดงปัญหาและอุปสรรคของเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะทันตแพทยศาสตร์	91
4.40	แสดงปัญหาและอุปสรรคของเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะศึกษาศาสตร์	93
4.41	แสดงผลการวิเคราะห์ด้านภาวะผู้นำคุณภาพ	95
4.42	แสดงผลการวิเคราะห์ด้านสภาพแวดล้อม	95
4.43	แสดงผลการวิเคราะห์ด้านผลผลิตและบริการ	96
4.44	ผลการทดสอบความทดสอบระหว่างกลุ่มในเรื่องผลผลิตและบริการ	96
4.45	แสดงผลการวิเคราะห์ด้านวิธีการดำเนินงาน	97
4.46	แสดงผลการวิเคราะห์ด้านบุคลากร	97
4.47	แสดงผลการวิเคราะห์ด้านโครงสร้างขององค์กร	98
4.48	แสดงผลการวิเคราะห์ด้านจิตสำนึกในการทำงาน	98
4.49	แสดงผลการวิเคราะห์ด้านปัญหาและอุปสรรคของเทคโนโลยีสารสนเทศ	99
4.50	ผลการทดสอบความทดสอบระหว่างกลุ่มในเรื่องปัญหาและอุปสรรคของเทคโนโลยีสารสนเทศ	99

## สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1	The House of Quality	10
2	แผนผังกำงแสดงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กรคุณภาพ	107

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University