

## บทที่ 4

### ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทั้ง 3 ปัจจัย อันได้แก่ ภาวะผู้นำคุณภาพ วัฒนธรรมคุณภาพ และเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น สามารถรวบรวมและวิเคราะห์ผลได้ดังนี้

#### 4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำคุณภาพ

จากการสำรวจเกี่ยวกับภาวะผู้นำคุณภาพ โดยมีเกณฑ์ในการวัดภาวะผู้นำว่าเอื้อต่อการประกันคุณภาพหรือไม่ดังนี้ ถ้ากลุ่มตัวอย่างแต่ละคนได้คะแนนในแต่ละข้อน้อยกว่า 4 คะแนน มากกว่า 2 ข้อขึ้นไป ถือว่ากลุ่มตัวอย่างนั้นนั้นมีภาวะผู้นำที่ไม่เอื้อต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาภาวะผู้นำของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์

| หน่วยงาน             | ภาวะผู้นำ     |               |
|----------------------|---------------|---------------|
|                      | ไม่เอื้อ (คน) | เอื้อ (คน)    |
| คณะวิศวกรรมศาสตร์    | 3<br>(33.3%)  | 6<br>(66.7%)  |
| คณะทันตแพทยศาสตร์    | 8<br>(53.3%)  | 7<br>(46.7%)  |
| คณะศึกษาศาสตร์       | 3<br>(30.0%)  | 7<br>(70.0%)  |
| มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ | 14<br>(41.2%) | 20<br>(58.8%) |

Pearson Chi-square = 1.660

df = 2

Asymp Sig = 0.436

พบว่ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีภาวะผู้นำที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพอยู่ 58.8% ซึ่งมากกว่าภาวะผู้นำที่ไม่เอื้อต่อการประกันคุณภาพที่มีอยู่ 41.2% แต่เมื่อศึกษาในแต่ละคณะ พบว่าคณะ

ที่มีภาวะผู้นำที่เชื่อต่อการประกันคุณภาพมากกว่าภาวะผู้นำที่ไม่เชื่อต่อการประกันคุณภาพอย่างเห็นได้ชัดคือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะ ศึกษาศาสตร์ที่มี 66.7% และ 70.0% ตามลำดับ ส่วนคณะทันตแพทยศาสตร์มีภาวะผู้นำที่ใกล้เคียงกัน โดยมีภาวะผู้นำที่ไม่เชื่อต่อการประกันคุณภาพมากกว่าอยู่ 6.6%

และผลการทดสอบความแตกต่างทางสถิติพบว่า ทั้งสามคณะไม่มีความแตกต่างในเรื่องภาวะผู้นำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เมื่อศึกษาถึงภาวะผู้นำคุณภาพลงไปในแต่ละประเด็นนั้น ได้ผลออกมาดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงภาวะผู้นำในแต่ละประเด็นของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

| ประเด็น  | ค่าเฉลี่ย | Std. Deviation |
|--|-----------|----------------|
| งานทุกงานดำเนินการอย่างเป็นระบบ  | 4.18      | .58            |
| การปรับปรุงคุณภาพต้องการการสร้างคุณภาพจากภายใน                                     | 3.91      | .67            |
| แนวทางการแก้ปัญหาเน้นการระบุปัญหาอย่างเป็นระบบ                                     | 3.82      | .63            |
| แนวทางการแก้ปัญหาใช้ PDCA Cycle  | 4.09      | .62            |
| หน้าที่เบื้องต้นของการจัดการจะช่วยกำจัดอุปสรรค                                     | 3.74      | .75            |
| ปัญหาเกือบทั้งหมดเป็นผลมาจากกระบวนการ  | 2.91      | .83            |
| บุคลากรที่ใกล้ชิดกับกระบวนการที่สุดเป็นผู้ที่มีความรู้อย่างแท้จริงในกระบวนการทำงาน | 3.50      | .93            |
| บุคลากรได้รับการกระตุ้นให้ทำงานอย่างมีคุณภาพ                                       | 3.53      | .61            |
| บุคลากรควรได้รับการมอบอำนาจ  | 3.85      | .61            |

จากตาราง เมื่อศึกษาการยอมรับแต่ละแนวคิดของคุณภาพนั้น พบว่าแนวคิดที่เชื่อว่าปัญหาเกือบทั้งหมดเป็นผลมาจากกระบวนการที่เกิดขึ้น ไม่ได้มาจากสาเหตุที่เป็นพิเศษและรวมไปถึงพนักงานด้วย ดังนั้นจะต้องมุ่งสนใจไปที่แนวทางในการปรับปรุงกระบวนการเป็นอันดับแรก และแนวคิดที่เชื่อว่าบุคลากรที่ใกล้ชิดกับกิจกรรมปฏิบัติการ(กระบวนการ)มากที่สุด มีความรู้อย่างแท้จริงเกี่ยวกับกระบวนการและทราบดีวิธีในการปรับปรุงกระบวนการ ทั้งสองแนวคิดนี้มีการยอมรับในระดับปานกลาง ต่างจากแนวคิดอื่นที่มีการยอมรับในระดับมาก

ตารางที่ 4.3 แสดงภาวะผู้นำในแต่ละประเด็นของคณะวิศวกรรมศาสตร์

| ประเด็น  | ค่าเฉลี่ย | Std. Deviation |
|--|-----------|----------------|
| งานทุกงานดำเนินการอย่างเป็นระบบ  | 4.33      | .50            |
| การปรับปรุงคุณภาพต้องการการสร้างคุณภาพจากภายใน                                     | 3.78      | .67            |
| แนวทางแก้ปัญหาเน้นการระบุปัญหาอย่างเป็นระบบ  | 3.89      | .33            |
| แนวทางแก้ปัญหาใช้ PDCA Cycle   | 4.33      | .50            |
| หน้าที่เบื้องต้นของการจัดการจะช่วยกำจัดการอุปสรรค                                  | 3.89      | .60            |
| ปัญหาเกือบทั้งหมดเป็นผลมาจากกระบวนการ  | 2.56      | .53            |
| บุคลากรที่ใกล้ชิดกับกระบวนการที่สุดเป็นผู้ที่มีความรู้อย่างแท้จริงในกระบวนการทำงาน | 3.44      | 1.13           |
| บุคลากรได้รับการกระตุ้นให้ทำงานอย่างมีคุณภาพ                                       | 3.67      | .50            |
| บุคลากรควรได้รับการมอบอำนาจ  | 3.56      | .53            |

จากตาราง เมื่อศึกษาการยอมรับแต่ละแนวคิดของคุณภาพนั้น พบว่ามีการยอมรับแนวคิดเหมือนกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ นั่นคือแนวคิดที่เชื่อว่าปัญหาเกือบทั้งหมดเป็นผลมาจากกระบวนการที่เกิดขึ้น ไม่ได้มาจากสาเหตุที่เป็นพิเศษและรวมไปถึงพนักงานด้วย ดังนั้นจะต้องมุ่งสนใจไปที่แนวทางในการปรับปรุงกระบวนการเป็นอันดับแรก และแนวคิดที่เชื่อว่าบุคลากรที่ใกล้ชิดกับกิจกรรมปฏิบัติการ(กระบวนการ)มากที่สุด มีความรู้อย่างแท้จริงเกี่ยวกับกระบวนการและทราบวิธีการปรับปรุงกระบวนการ ทั้งสองแนวคิดนี้มีการยอมรับในระดับปานกลาง ต่างจากแนวคิดอื่นที่มีการยอมรับในระดับมาก

ตารางที่ 4.4 แสดงภาวะผู้นำในแต่ละประเด็นของ คณะทันตแพทยศาสตร์

| ประเด็น  | ค่าเฉลี่ย | Std. Deviation |
|--|-----------|----------------|
| งานทุกงานดำเนินการอย่างเป็นระบบ  | 4.07      | .59            |
| การปรับปรุงคุณภาพต้องการการสร้างคุณภาพจากภายใน                                     | 3.93      | .70            |
| แนวทางแก้ปัญหาเน้นการระบุปัญหาอย่างเป็นระบบ  | 3.73      | .70            |
| แนวทางแก้ปัญหาใช้ PDCA Cycle   | 3.93      | .70            |
| หน้าที่เบื้องต้นของการจัดการจะช่วยกำจัดอุปสรรค                                     | 3.60      | .74            |
| ปัญหาเกือบทั้งหมดเป็นผลมาจากกระบวนการ  | 3.00      | .85            |
| บุคลากรที่ใกล้ชิดกับกระบวนการที่สุดเป็นผู้ที่มีความรู้อย่างแท้จริงในกระบวนการทำงาน | 3.73      | .80            |
| บุคลากรได้รับการกระตุ้นให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ                                  | 3.47      | .64            |
| บุคลากรควรได้รับการมอบอำนาจ  | 4.00      | .53            |

จากตารางพบว่าแนวคิดที่เชื่อว่าปัญหาเกือบทั้งหมดเป็นผลมาจากกระบวนการที่เกิดขึ้นไม่ได้มาจากสาเหตุที่เป็นพิเศษและรวมไปถึงพนักงานด้วย ดังนั้นจะต้องมุ่งสนใจไปที่แนวทางในการปรับปรุงกระบวนการเป็นอันดับแรก และแนวคิดที่เชื่อว่าบุคลากรส่วนมากได้รับแรงจูงใจต่อการกระทำที่มีคุณภาพ เป็นสองแนวคิดที่มีการยอมรับจากฝ่ายบริหารในระดับปานกลาง ต่างจากแนวคิดอื่นที่มีการยอมรับในระดับมาก

ตารางที่ 4.5 แสดงภาวะผู้นำในแต่ละประเด็นของคณะศึกษาศาสตร์

| ประเด็น  | ค่าเฉลี่ย | Std. Deviation |
|--|-----------|----------------|
| งานทุกงานดำเนินการอย่างเป็นระบบ  | 4.20      | .63            |
| การปรับปรุงคุณภาพต้องการการสร้างคุณภาพจากภายใน                                     | 4.00      | .67            |
| แนวทางแก้ปัญหาเน้นการระบุปัญหาอย่างเป็นระบบ  | 3.90      | .74            |
| แนวทางแก้ปัญหาใช้ PDCA Cycle   | 4.10      | .57            |
| หน้าที่เบื้องต้นของการจัดการจะช่วยกำจัดอุปสรรค                                     | 3.80      | .92            |
| ปัญหาเกือบทั้งหมดเป็นผลมาจากกระบวนการ  | 3.10      | .99            |
| บุคลากรที่ใกล้ชิดกับกระบวนการที่สุดเป็นผู้ที่มีความรู้อย่างแท้จริงในกระบวนการทำงาน | 3.20      | .92            |
| บุคลากรได้รับการกระตุ้นให้ทำงานอย่างมีคุณภาพ                                       | 3.50      | .71            |
| บุคลากรควรได้รับการมอบอำนาจ  | 3.90      | .74            |

จากตารางพบว่าการยอมรับเหมือนกับคล้ายกับคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะวิศวกรรมศาสตร์ นั่นคือ แนวคิดที่เชื่อว่าปัญหาเกือบทั้งหมดเป็นผลมาจากกระบวนการที่เกิดขึ้น ไม่ได้มาจากสาเหตุที่เป็นพิเศษและรวมไปถึงพนักงานด้วย ดังนั้นจะต้องมุ่งสนใจไปที่แนวทางในการปรับปรุงกระบวนการเป็นอันดับแรก แนวคิดที่เชื่อว่าบุคลากรที่ใกล้ชิดกับกิจกรรมปฏิบัติการ (กระบวนการ) มากที่สุด มีความรู้อย่างแท้จริงเกี่ยวกับกระบวนการและทราบวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการ และแนวคิดที่เชื่อว่าบุคลากรส่วนมากได้รับแรงจูงใจต่อการกระทำที่มีคุณภาพ เป็นสามแนวคิดที่มีการยอมรับจากฝ่ายบริหารในระดับปานกลาง ต่างจากแนวคิดอื่นที่มีการยอมรับในระดับมาก

## 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมคุณภาพ

### 4.2.1 ด้านสภาพแวดล้อม

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการศึกษาด้านสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

| ประเด็น                                | ค่าเฉลี่ย | Std. Deviation |
|--|-----------|----------------|
| ความมุ่งมั่น                           | 3.59      | .56            |
| ความเป็นประชาธิปไตย                    | 3.91      | .57            |
| ความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย   | 3.39      | .70            |
| ทิศทางในระยะยาวขององค์กร               | 3.12      | .84            |
| เกณฑ์ในการวัดผลงาน                     | 3.24      | .78            |
| สิทธิมนุษยชนและความแตกต่างกันของมนุษย์ | 3.68      | .81            |
| ความสามารถของบุคลากร                   | 3.56      | .75            |
| บุคลากรได้รับการมอบอำนาจ               | 3.74      | .71            |
| บุคลากรได้รับการสนับสนุนจากการจัดการ   | 3.56      | .79            |
| มีบันทึกคุณภาพ                         | 2.97      | .83            |
| การมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์      | 3.38      | .92            |

จากตารางพบว่าปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมที่มีความเห็นว่าองค์กรมีในระดับปานกลาง มีอยู่ 5 ปัจจัยได้แก่ การยอมรับความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(stakeholder)ในกิจการ มหาวิทยาลัย การมีทิศทางในระยะยาวขององค์กร การมีเกณฑ์ในการวัดผลงานที่มีคุณภาพ การจัดทำบันทึกคุณภาพ (Quality Profile) และการมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์เกี่ยวกับอนาคต

ส่วนปัจจัยที่มีความเห็นว่าองค์กรมีในระดับมากมีอยู่ 6 ปัจจัยได้แก่ การมีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานที่มั่นคงและชัดเจน ความเป็นประชาธิปไตยสูง การยอมรับในสิทธิมนุษยชนและความแตกต่างกันของมนุษย์ บุคลากรมีความสามารถในการทำงาน บุคลากรได้รับการมอบอำนาจ และบุคลากรได้รับการสนับสนุนจากการจัดการ/การบริหาร

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการศึกษาด้านสภาพแวดล้อมของคณะวิศวกรรมศาสตร์

| ประเด็น                                | ค่าเฉลี่ย | Std. Deviation |
|--|-----------|----------------|
| ความมุ่งหมาย                           | 3.33      | .50            |
| ความเป็นประชาธิปไตย                    | 3.89      | .33            |
| ความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย   | 2.89      | .60            |
| ทิศทางในระยะยาวขององค์กร               | 2.56      | .73            |
| เกณฑ์ในการวัดผลงาน                     | 2.78      | .83            |
| สิทธิมนุษยชนและความแตกต่างกันของมนุษย์ | 3.11      | .93            |
| ความสามารถของบุคลากร                   | 3.00      | .71            |
| บุคลากรได้รับการมอบอำนาจ               | 4.00      | .50            |
| บุคลากรได้รับการสนับสนุนจากการจัดการ   | 3.78      | .44            |
| มีบันทึกคุณภาพ                         | 2.78      | .67            |
| การมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์      | 3.00      | .71            |

จากตารางพบว่าปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมที่มีความเห็นว่าองค์กรมีในระดับปานกลาง มีอยู่ 8 ปัจจัย ได้แก่ได้แก่ การมีความมุ่งหมายในการดำเนินงานขององค์กรที่มั่นคงและชัดเจน การยอมรับความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(stakeholder)ในกิจการมหาวิทยาลัย การมีทิศทางในระยะยาวขององค์กร การมีเกณฑ์ในการวัดผลงานที่มีคุณภาพ การยอมรับในสิทธิมนุษยชนและความแตกต่างกันของมนุษย์ บุคลากรมีความสามารถในการทำงาน มีการจัดตั้งบันทึกคุณภาพ และการมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์เกี่ยวกับอนาคต

ส่วนปัจจัยที่มีความเห็นว่าองค์กรมีในระดับมากมีอยู่ 3 ปัจจัยด้วยกันคือ ความเป็นประชาธิปไตยสูง บุคลากรได้รับการมอบอำนาจ และบุคลากรได้รับการสนับสนุนจากการจัดการ/การบริหาร

ตารางที่ 4.8 แสดงผลการศึกษาด้านสภาพแวดล้อมของคณะทันตแพทยศาสตร์

| ประเด็น                              | ค่าเฉลี่ย | Std. Deviation |
|--------------------------------------|-----------|----------------|
| ความมุ่งหมาย                         | 3.53      | .64            |
| ความเป็นประชาธิปไตย                  | 3.93      | .70            |
| ความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | 3.43      | .51            |
| ทิศทางระยะยาวขององค์กร               | 3.20      | .68            |
| เกณฑ์ในการวัดผลงาน                   | 3.33      | .49            |
| สิทธิมนุษยชนและความแตกต่างของมนุษย์  | 3.67      | .72            |
| ความสามารถของบุคลากร                 | 3.73      | .70            |
| บุคลากรได้รับการมอบอำนาจ             | 3.67      | .72            |
| บุคลากรได้รับการสนับสนุนจากการจัดการ | 3.53      | .83            |
| การมีบันทึกคุณภาพ                    | 3.07      | .70            |
| การมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์    | 3.53      | .92            |

จากตารางพบว่าปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมที่มีความเห็นว่าองค์กรมีในระดับปานกลาง มีอยู่ 5 ปัจจัย ได้แก่ การยอมรับความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(stakeholder)ในกิจการ มหาวิทยาลัย การมีทิศทางในระยะยาวขององค์กร การมีเกณฑ์ในการวัดผลงานที่มีคุณภาพ มีการจัดตั้งบันทึกคุณภาพ(Quality Profile) และการมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์เกี่ยวกับอนาคต

ส่วนปัจจัยที่มีมีความเห็นว่าองค์กรมีในระดับมากมีอยู่ 6 ปัจจัย ได้แก่ การมีความมุ่งหมายในการดำเนินงานขององค์กรที่มั่นคงและชัดเจน ความเป็นประชาธิปไตยสูง การยอมรับในสิทธิมนุษยชนและความแตกต่างกันของมนุษย์ บุคลากรมีความสามารถในการทำงาน บุคลากรได้รับการมอบอำนาจ และบุคลากรได้รับการสนับสนุนจากการจัดการ/การบริหาร

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการศึกษาด้านสภาพแวดล้อมของคณะศึกษาศาสตร์

| ประเด็น                                | ค่าเฉลี่ย | Std. Deviation |
|--|-----------|----------------|
| ความมุ่งมั่น                           | 3.90      | .32            |
| ความเป็นประชาธิปไตย                    | 3.90      | .57            |
| ความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย   | 3.80      | .79            |
| ทิศทางในระยะยาวขององค์กร               | 3.50      | .97            |
| เกณฑ์ในการวัดผลงาน                     | 3.50      | .97            |
| สิทธิมนุษยชนและความแตกต่างกันของมนุษย์ | 4.20      | .42            |
| ความสามารถของบุคลากร                   | 3.80      | .63            |
| บุคลากรได้รับการมอบอำนาจ               | 3.60      | .84            |
| บุคลากรได้รับการสนับสนุนจากการจัดการ   | 3.40      | .97            |
| การมีบันทึกคุณภาพ                      | 3.00      | 1.15           |
| การมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์      | 3.50      | 1.08           |

จากตารางพบว่าปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมที่มีความเห็นว่าองค์กรมีในระดับปานกลาง มีอยู่ 5 ปัจจัย ได้แก่ การมีทิศทางในระยะยาวขององค์กร การมีเกณฑ์ในการวัดผลงานที่มีคุณภาพ บุคลากรได้รับการสนับสนุนจากการจัดการ/การบริหาร มีการจัดตั้งบันทึกคุณภาพ (Quality Profile) และการมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์เกี่ยวกับอนาคต

ส่วนปัจจัยที่มีมีความเห็นว่าองค์กรมีในระดับมากมีอยู่ 6 ปัจจัย ได้แก่ การมีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานขององค์กรที่มั่นคงและชัดเจน มีความเป็นประชาธิปไตยสูง การยอมรับความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(stakeholder)ในกิจการมหาวิทยาลัย การยอมรับในสิทธิมนุษยชนและความแตกต่างกันของมนุษย์ บุคลากรมีความสามารถในการทำงาน และบุคลากรได้รับการมอบอำนาจ

#### 4.2.2 ด้านผลผลิตและบริการ

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการศึกษาด้านผลผลิตและบริการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

| ประเด็น  | ค่าเฉลี่ย | Std. Deviation |
|--|-----------|----------------|
| การผลิตขึ้นอยู่กับการความต้องการของผู้รับบริการ    | 3.59      | .86            |
| มีการบอกต่อถึงคุณภาพ                               | 3.21      | .98            |
| ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ | 3.38      | .78            |
| สะท้อนถึงคุณค่าเพิ่ม                               | 3.56      | .70            |
| ผู้รับบริการคือปัจจัยนำเข้า                        | 3.12      | .91            |
| มีส่วนร่วมกับผู้รับบริการและผู้ส่งมอบ              | 3.15      | .74            |
| มีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ                 | 2.59      | .66            |

จากตารางพบว่าปัจจัยทางด้านผลผลิตและบริการที่มีความเห็นว่างค์กรมีในระดับปานกลางมีอยู่ 5 ปัจจัยดังนี้ การตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีการบอกต่อถึงคุณภาพของบัณฑิตและการบริการ ผู้รับบริการเป็นปัจจัยนำเข้าสำหรับการพัฒนาบัณฑิตและบริการ การมีส่วนร่วมกับผู้รับบริการและผู้ส่งมอบของมหาวิทยาลัย และมีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น

ส่วนปัจจัยที่มีความเห็นว่างค์กรมีในระดับมากมีอยู่ 2 ปัจจัยได้แก่ ผลผลิตและบริการขึ้นอยู่กับการความต้องการของผู้รับบริการและการสะท้อนถึงคุณค่าเพิ่ม(added Value)ของบัณฑิต

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการศึกษาด้านผลผลิตและบริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์

| ประเด็น  | ค่าเฉลี่ย | Std. Deviation |
|--|-----------|----------------|
| การผลิตขึ้นอยู่กับการต้องการของผู้รับบริการ        | 2.78      | .44            |
| มีการบอกต่อถึงคุณภาพ                               | 2.44      | .73            |
| ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ | 2.89      | .60            |
| สะท้อนถึงคุณค่าเพิ่ม                               | 3.33      | .50            |
| ผู้รับบริการเป็นปัจจัยนำเข้า                       | 2.22      | .83            |
| มีส่วนร่วมกับผู้รับบริการและผู้ส่งมอบ              | 3.00      | .87            |
| มีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ                 | 2.56      | .53            |

จากตารางพบว่าปัจจัยทางด้านผลผลิตและบริการที่มีความเห็นว่างค์กรมีในระดับน้อยมีอยู่ 2 ปัจจัยดังนี้ การตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้รับบริการเป็นปัจจัยนำเข้าสำหรับการพัฒนาบัณฑิตและบริการ และปัจจัยที่มีความเห็นว่างค์กรมีระดับปานกลางมีอยู่ 5 ปัจจัยได้แก่ ผลผลิตและบริการขึ้นอยู่กับการต้องการของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีการบอกต่อถึงคุณภาพของบัณฑิตและการบริการ การสะท้อนถึงคุณค่าเพิ่ม(added Value)ของบัณฑิต การมีส่วนร่วมกับผู้รับบริการและผู้ส่งมอบของมหาวิทยาลัย และมีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการศึกษาด้านผลผลิตและบริการของคณะทันตแพทยศาสตร์

| ประเด็น  | ค่าเฉลี่ย | Std. Deviation |
|--|-----------|----------------|
| การผลิตขึ้นอยู่กับการต้องการของผู้รับบริการ        | 4.07      | .80            |
| มีการบอกต่อถึงคุณภาพ                               | 3.53      | .92            |
| ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ | 3.73      | .59            |
| สะท้อนถึงคุณค่าเพิ่ม                               | 3.73      | .9             |
| ผู้รับบริการเป็นปัจจัยนำเข้า                       | 3.40      | .83            |
| มีส่วนร่วมกับผู้รับบริการและผู้ส่งมอบ              | 3.07      | .80            |
| มีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ                 | 2.60      | .83            |

จากตารางพบว่าปัจจัยทางด้านผลผลิตและบริการที่มีความเห็นว่างค์กรมีในระดับปานกลางมีอยู่ 3 ปัจจัยดังนี้ ผู้รับบริการเป็นปัจจัยนำเข้าสำหรับการพัฒนาบัณฑิตและบริการ การมีส่วนร่วมกับผู้รับบริการและผู้ส่งมอบของมหาวิทยาลัย และมีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น

ส่วนปัจจัยที่ความเห็นว่างค์กรมีในระดับมากมีอยู่ 4 ปัจจัยได้แก่ ผลผลิตและบริการขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ การตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีการบอกต่อถึงคุณภาพของบัณฑิตและการบริการ และการสะท้อนถึงคุณค่าเพิ่ม(added value) ของบัณฑิต

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการศึกษาด้านผลผลิตและบริการของคณะศึกษาศาสตร์

| ประเด็น  | ค่าเฉลี่ย | Std. Deviation |
|--|-----------|----------------|
| การผลิตขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ       | 3.60      | .70            |
| มีการบอกต่อถึงคุณภาพ                               | 3.40      | .97            |
| ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ | 3.30      | .95            |
| สะท้อนถึงคุณค่าเพิ่ม                               | 3.50      | .97            |
| ผู้รับบริการเป็นปัจจัยนำเข้า                       | 3.50      | .53            |
| มีส่วนร่วมกับผู้รับบริการและผู้ส่งมอบ              | 3.40      | .52            |
| มีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ                 | 2.60      | .84            |

จากตารางพบว่าปัจจัยทางด้านผลผลิตและบริการที่มีความเห็นว่างค์กรมีในระดับปานกลางมีอยู่ 6 ปัจจัยดังนี้ การตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีการบอกต่อถึงคุณภาพของบัณฑิตและการบริการ การสะท้อนถึงคุณค่าเพิ่ม(added value) ของบัณฑิต ผู้รับบริการเป็นปัจจัยนำเข้าสำหรับการพัฒนาบัณฑิตและบริการ การมีส่วนร่วมกับผู้รับบริการและผู้ส่งมอบของมหาวิทยาลัย และมีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น

ส่วนปัจจัยที่มีความเห็นว่างค์กรมีในระดับมากมีเพียงปัจจัยเดียวได้แก่ ผลผลิตและบริการขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ

### 4.2.3 ด้านวิธีการดำเนินงาน

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการศึกษาด้านวิธีการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

| ประเด็น                            | ค่าเฉลี่ย | Std. Deviation |
|------------------------------------|-----------|----------------|
| เรียนรู้จากความสำเร็จและล้มเหลว    | 3.47      | .75            |
| นิยามคำว่า "คุณภาพ"                | 3.06      | .78            |
| การรับฟังผลย้อนกลับ                | 3.24      | .70            |
| รับฟังความคิดเห็นจากบุคลากร        | 3.85      | .61            |
| เรียนรู้จากมหาวิทยาลัยอื่น         | 3.53      | .71            |
| ทำงานกับผู้ส่งมอบ                  | 3.39      | .66            |
| กระบวนการควบคุมที่อาศัยข้อมูลสถิติ | 2.85      | .70            |
| ติดต่อสื่อสารโดยใช้ข้อมูล          | 3.09      | .68            |
| รับฟังกระบวนการดำเนินงาน           | 3.35      | .69            |
| รับฟังผู้รับบริการ                 | 3.03      | .94            |
| ทำงานตามกฎของ PDCA                 | 3.18      | .67            |
| ใช้ความเป็นเอกฉันท์                | 3.59      | .82            |

จากตารางปัจจัยที่มีความเห็นว่างค์กรมีในระดับปานกลางมีอยู่ 9 ปัจจัยได้แก่ การศึกษา และเรียนรู้จากความสำเร็จและความล้มเหลวที่เกิดขึ้น การนิยามความหมายเชิงปฏิบัติการของ คำว่า "คุณภาพ" สำหรับกระบวนการทำงานที่สำคัญ มีการยอมรับผลย้อนกลับ(feedback)ที่ สม่่าเสมอ ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับผู้ส่งมอบ จัดการกระบวนการทำงานให้มีเสถียรภาพโดย ใช้กระบวนการควบคุมที่อาศัยข้อมูลและสถิติ ติดต่อสื่อสารโดยใช้ข้อมูล รับฟังความคิดเห็นจาก กระบวนการดำเนินงาน การรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ และกระบวนการทำงานทำตาม กฎ PDCA

ส่วนปัจจัยที่มีความเห็นว่างค์กรมีในระดับมากมีอยู่ 3 ปัจจัยด้วยกันคือ รับฟังความคิดเห็นจากบุคลากร ศึกษาและเรียนรู้จากมหาวิทยาลัยอื่นที่เหมือนกัน และตกลงโดยใช้ความเป็นเอกฉันท์

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการศึกษาด้านวิธีการดำเนินงานของคณะวิศวกรรมศาสตร์

| ประเด็น                               | ค่าเฉลี่ย | Std. Deviation |
|---------------------------------------|-----------|----------------|
| เรียนรู้จากความสำเร็จและความล้มเหลว   | 3.47      | .75            |
| นิยามคำว่า "คุณภาพ"                   | 3.06      | .78            |
| การรับฟังผลย้อนกลับ                   | 3.24      | .70            |
| รับฟังความคิดเห็นจากบุคลากร           | 3.85      | .61            |
| เรียนรู้จากมหาวิทยาลัยอื่น            | 3.53      | .71            |
| ทำงานกับผู้ส่งมอบ                     | 3.39      | .66            |
| กระบวนการควบคุมที่อาศัยข้อมูลและสถิติ | 2.85      | .70            |
| ติดต่อสื่อสารโดยใช้ข้อมูล             | 3.09      | .68            |
| รับฟังกระบวนการดำเนินงาน              | 3.35      | .69            |
| รับฟังผู้รับบริการ                    | 3.03      | .94            |
| ทำงานตามกฎของ PDCA                    | 3.18      | .67            |
| ใช้ความเป็นเอกฉันท์                   | 3.59      | .82            |

จากตาราง พบว่าปัจจัยที่มีความเห็นว่างค์กรมีในระดับน้อยมีอยู่ 2 ปัจจัย ได้แก่ การรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและจัดการกระบวนการทำงานให้มีเสถียรภาพ ปัจจัยที่มีการยอมรับในระดับปานกลางมีอยู่ 8 ปัจจัย ได้แก่ การศึกษาและเรียนรู้จากความสำเร็จและความล้มเหลวที่เกิดขึ้น การนิยามความหมายเชิงปฏิบัติการของคำว่า "คุณภาพ" สำหรับกระบวนการทำงานที่สำคัญ มีการยอมรับผลย้อนกลับ(feedback)ที่สม่ำเสมอ ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับผู้ส่งมอบ ติดต่อสื่อสารโดยใช้ข้อมูล รับฟังความคิดเห็นจากกระบวนการดำเนินงาน กระบวนการทำงานทำตามกฎ PDCA และการตกลงโดยใช้ความเป็นเอกฉันท์

ส่วนปัจจัยที่มีความเห็นว่างค์กรมีในระดับมากมีอยู่ 2 ปัจจัยด้วยกันคือ รับฟังความคิดเห็นจากบุคลากร และศึกษาและเรียนรู้จากมหาวิทยาลัยอื่นที่เหมือนกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการศึกษาด้านวิธีการดำเนินงานของคณะทันตแพทยศาสตร์

| ประเด็น                               | ค่าเฉลี่ย | Std. Deviation |
|---------------------------------------|-----------|----------------|
| เรียนรู้จากความสำเร็จและความล้มเหลว   | 3.60      | .74            |
| นิยามคำว่า "คุณภาพ"                   | 3.00      | .85            |
| การรับฟังผลย้อนกลับ                   | 3.07      | .88            |
| รับฟังความคิดเห็นของบุคลากร           | 3.80      | .68            |
| เรียนรู้จากมหาวิทยาลัยอื่น            | 3.40      | .74            |
| ทำงานกับผู้ส่งมอบ                     | 3.20      | .68            |
| กระบวนการควบคุมที่อาศัยข้อมูลและสถิติ | 3.00      | .65            |
| ติดต่อสื่อสารโดยใช้ข้อมูล             | 2.93      | .62            |
| รับฟังกระบวนการดำเนินงาน              | 3.47      | .64            |
| รับฟังผู้รับบริการ                    | 3.20      | .86            |
| ทำงานตามกฎของ PDCA                    | 3.07      | .59            |
| ใช้ความเป็นเอกฉันท์                   | 3.73      | .70            |

จากตารางปัจจัยที่มีความเห็นว่างค์กรมีในระดับปานกลางมีอยู่ 9 ปัจจัยได้แก่ การนิยามความหมายเชิงปฏิบัติการของคำว่า "คุณภาพ" สำหรับกระบวนการทำงานที่สำคัญ มีการยอมรับผลย้อนกลับ (feedback) ที่สม่ำเสมอ ศึกษาและเรียนรู้จากมหาวิทยาลัยอื่นอื่นที่เหมือนกัน ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับผู้ส่งมอบ จัดการกระบวนการทำงานให้มีเสถียรภาพโดยใช้กระบวนการควบคุมที่อาศัยข้อมูลและสถิติ ติดต่อสื่อสารโดยใช้ข้อมูล รับฟังความคิดเห็นจากกระบวนการดำเนินงาน การรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ และกระบวนการทำงานทำตามกฎ PDCA

ส่วนปัจจัยที่มีความเห็นว่างค์กรมีในระดับมากมีอยู่ 3 ปัจจัยด้วยกันคือ การศึกษาและเรียนรู้จากความสำเร็จและความล้มเหลวที่เกิดขึ้น รับฟังความคิดเห็นจากบุคลากร และการตกลงโดยใช้ความเป็นเอกฉันท์

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการศึกษาด้านวิธีการดำเนินงานของคณะศึกษาศาสตร์

| ประเด็น                               | ค่าเฉลี่ย | Std. Deviation |
|---------------------------------------|-----------|----------------|
| เรียนรู้จากความสำเร็จและความล้มเหลว   | 3.60      | .84            |
| นิยามคำว่า "คุณภาพ"                   | 3.10      | .99            |
| การรับฟังผลย้อนกลับ                   | 3.50      | .53            |
| รับฟังความคิดเห็นจากบุคลากร           | 3.80      | .79            |
| เรียนรู้จากมหาวิทยาลัยอื่น            | 3.50      | .85            |
| ทำงานกับผู้ส่งมอบ                     | 3.78      | .67            |
| กระบวนการควบคุมที่อาศัยข้อมูลและสถิติ | 3.00      | .67            |
| ติดต่อสื่อสารโดยใช้ข้อมูล             | 3.60      | .52            |
| รับฟังกระบวนการดำเนินงาน              | 3.50      | .71            |
| รับฟังผู้รับบริการ                    | 3.50      | .71            |
| ทำงานตามกฎของ PDCA                    | 3.50      | .71            |
| ใช้ความเป็นเอกฉันท์                   | 3.90      | .88            |

จากตารางปัจจัยที่มีความเห็นว่างค์กรมีในระดับปานกลางมีอยู่ 7 ปัจจัยได้แก่ การนิยามความหมายเชิงปฏิบัติการของคำว่า "คุณภาพ" สำหรับกระบวนการทำงานที่สำคัญ มีการยอมรับผลย้อนกลับ (feedback) ที่สม่ำเสมอ ศึกษาและเรียนรู้จากมหาวิทยาลัยอื่นที่เหมือนกัน จัดการกระบวนการทำงานให้มีเสถียรภาพ โดยใช้กระบวนการควบคุมที่อาศัยข้อมูลและสถิติ รับฟังความคิดเห็นจากกระบวนการดำเนินงาน การรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ และกระบวนการทำงานทำตามกฎ PDCA

ส่วนปัจจัยที่มีความเห็นว่างค์กรมีในระดับมากมีอยู่ 5 ปัจจัยด้วยกันคือ การศึกษาและเรียนรู้จากความสำเร็จและความล้มเหลวที่เกิดขึ้น รับฟังความคิดเห็นจากบุคลากร ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับผู้ส่งมอบ ติดต่อสื่อสารโดยใช้ข้อมูล และการตกลงโดยใช้ความเป็นเอกฉันท์

## 4.2.4 ด้านบุคลากร

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการศึกษาด้านบุคลากรของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

| ประเด็น   | ค่าเฉลี่ย | Std. Deviation |
|---|-----------|----------------|
| รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย                   | 3.74      | .90            |
| ให้ความสำคัญกับการสนับสนุนหน่วยงาน                  | 3.29      | .84            |
| ฝึกฝนงานของตนเอง                                    | 3.53      | .75            |
| ภูมิใจในงาน   | 3.76      | .70            |
| เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง                              | 3.47      | .71            |
| ยอมรับการทำงานเป็นทีม                               | 3.29      | .91            |
| มีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์เกี่ยวกับผู้รับบริการ | 2.94      | .98            |
| ติดต่อกับผู้รับบริการ                               | 3.00      | .82            |
| ฝึกอบรมวิธีการปรับปรุงในการดำเนินงาน                | 3.03      | .80            |
| ประยุกต์ใช้ความคิดผู้อื่น                           | 3.42      | .71            |
| วางแผนกลยุทธ์เกี่ยวกับบุคลากร                       | 3.21      | .70            |
| ทำงานอย่างมีศักยภาพ                                 | 3.38      | .60            |

จากตารางพบว่า ปัจจัยทางด้านบุคลากรที่มีความเห็นว่าองค์กรมีในระดับปานกลางมีอยู่ 9 ปัจจัย ได้แก่ บุคลากรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนหน่วยงาน บุคลากรมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง บุคลากรยอมรับในการทำงานเป็นทีม บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ บุคลากรมีการติดต่อกับผู้รับบริการ ได้รับการฝึกอบรมวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน บุคลากรสามารถนำเอาความคิดของคนอื่นมาประยุกต์ใช้ในงานของตนได้ มีการวางแผนกลยุทธ์เกี่ยวกับบุคลากร และบุคลากรทำงานอย่างมีศักยภาพ

ส่วนปัจจัยที่มีความเห็นว่าองค์กรมีในระดับมากมีอยู่ 3 ปัจจัย ได้แก่ บุคลากรมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร บุคลากรมีการฝึกฝนงานของตนเอง และบุคลากรภูมิใจในงานของตน

ตารางที่ 4.19 . แสดงผลการศึกษาด้านบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์

| ประเด็น   | ค่าเฉลี่ย | Std. Deviation |
|---|-----------|----------------|
| รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย                   | 3.89      | .78            |
| ให้ความสำคัญกับการสนับสนุนหน่วยงาน                  | 3.00      | .87            |
| ฝึกฝนงานของตนเอง                                    | 3.44      | .73            |
| ภูมิใจในงาน   | 4.11      | .60            |
| เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง                              | 3.33      | .87            |
| ยอมรับการทำงานเป็นทีม                               | 2.67      | .87            |
| มีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์เกี่ยวกับผู้รับบริการ | 2.22      | .83            |
| ติดต่อกับผู้รับบริการ                               | 2.56      | .53            |
| ฝึกอบรมวิธีการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน            | 2.78      | .44            |
| ประยุกต์ใช้ความคิดของผู้อื่น                        | 3.78      | .44            |
| วางแผนกลยุทธ์เกี่ยวกับบุคลากร                       | 3.11      | .78            |
| ทำงานอย่างมีศักยภาพ                                 | 3.78      | .44            |

จากตารางพบว่า ปัจจัยทางด้านบุคลากรที่มีความเห็นว่างค์กรมีในระดับน้อยมีอยู่ปัจจัยเดียว ได้แก่ บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ ส่วนปัจจัยที่มีความเห็นว่างค์กรมีในระดับปานกลางมีอยู่ 7 ปัจจัย ได้แก่ บุคลากรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนหน่วยงาน บุคลากรมีการฝึกฝนงานของตนเอง บุคลากรมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง บุคลากรยอมรับในการทำงานเป็นทีม บุคลากรมีการติดต่อกับผู้รับบริการ ได้รับการฝึกอบรมวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และมีการวางแผนกลยุทธ์เกี่ยวกับบุคลากร

ส่วนปัจจัยที่มีความเห็นว่างค์กรมีในระดับมากมีอยู่ 4 ปัจจัย ได้แก่ บุคลากรมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร บุคลากรภูมิใจในงานของตน บุคลากรสามารถนำเอาความคิดของคนอื่นมาประยุกต์ใช้ในงานของตนได้ และบุคลากรทำงานอย่างมีศักยภาพ

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการศึกษาด้านบุคลากรของคณะทันตแพทยศาสตร์

| ประเด็น   | ค่าเฉลี่ย | Std. Deviation |
|---|-----------|----------------|
| รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย                   | 3.67      | .82            |
| ให้ความสำคัญกับการสนับสนุนหน่วยงาน                  | 3.47      | .83            |
| ฝึกฝนงานของตนเอง                                    | 3.67      | .62            |
| ภูมิใจในงาน   | 3.67      | .62            |
| เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง                              | 3.53      | .64            |
| ยอมรับการทำงานเป็นทีม                               | 3.47      | .83            |
| มีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์เกี่ยวกับผู้รับบริการ | 3.07      | .96            |
| ติดต่อกับผู้รับบริการ                               | 3.00      | .93            |
| ฝึกอบรมวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน                | 2.87      | .74            |
| ประยุกต์ใช้ความคิดของผู้อื่น                        | 3.07      | .70            |
| วางแผนกลยุทธ์เกี่ยวกับบุคลากร                       | 3.20      | .56            |
| ทำงานอย่างมีศักยภาพ                                 | 3.40      | .63            |

จากตารางพบว่า ปัจจัยทางด้านบุคลากรที่มีความเห็นว่างค์กรมีในระดับปานกลางมีอยู่ 8 ปัจจัย ได้แก่ บุคลากรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนหน่วยงาน บุคลากรยอมรับในการทำงานเป็นทีม บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ บุคลากรมีการติดต่อกับผู้รับบริการ ได้รับการฝึกอบรมวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน บุคลากรสามารถนำเอาความคิดของคนอื่นมาประยุกต์ใช้ในางานของตนได้ มีการวางแผนกลยุทธ์เกี่ยวกับบุคลากร และบุคลากรทำงานอย่างมีศักยภาพ

ส่วนปัจจัยที่มีความเห็นว่างค์กรมีในระดับมากมีอยู่ 4 ปัจจัย ได้แก่ บุคลากรมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร บุคลากรมีการฝึกฝนงานของตนเอง บุคลากรภูมิใจในงานของตนเอง และบุคลากรมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการศึกษาด้านบุคลากรของคณะศึกษาศาสตร์

| ประเด็น   | ค่าเฉลี่ย | Std. Deviation |
|---|-----------|----------------|
| รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย                   | 3.70      | 1.16           |
| ให้ความสำคัญกับการสนับสนุนหน่วยงาน                  | 3.30      | .82            |
| ฝึกฝนงานของตนเอง                                    | 3.40      | .97            |
| ภูมิใจในงาน   | 3.60      | .84            |
| เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง                              | 3.50      | .71            |
| ยอมรับการทำงานเป็นทีม                               | 3.60      | .84            |
| มีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์เกี่ยวกับผู้รับบริการ | 3.40      | .84            |
| ติดต่อกับผู้รับบริการ                               | 3.40      | .70            |
| ฝึกอบรวมวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน               | 3.50      | .97            |
| ประยุกต์ใช้ความคิดของผู้อื่น                        | 3.67      | .71            |
| วางแผนกลยุทธ์เกี่ยวกับบุคลากร                       | 3.33      | .87            |
| ทำงานอย่างมีศักยภาพ                                 | 3.00      | .47            |

จากตารางพบว่า ปัจจัยทางด้านบุคลากรที่มีความเห็นว่างค์กรมีในระดับปานกลางมีอยู่ 9 ปัจจัย ได้แก่ บุคลากรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนหน่วยงาน บุคลากรมีการฝึกฝนงานของตนเอง บุคลากรมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง บุคลากรยอมรับในการทำงานเป็นทีม บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ บุคลากรมีการติดต่อกับผู้รับบริการ ได้รับการฝึกอบรวมวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน มีการวางแผนกลยุทธ์เกี่ยวกับบุคลากร และบุคลากรทำงานอย่างมีศักยภาพ

ส่วนปัจจัยที่มีความเห็นว่างค์กรมีในระดับมากมีอยู่ 3 ปัจจัย ได้แก่ บุคลากรมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร บุคลากรภูมิใจในงานของตน และบุคลากรสามารถนำเอาความคิดของคนอื่นมาประยุกต์ใช้ในงานของตนได้

## 4.2.5 ด้านโครงสร้างองค์กร

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการศึกษาด้านโครงสร้างของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

| ประเด็น   | ค่าเฉลี่ย | Std. Deviation |
|---|-----------|----------------|
| สั่งงานเป็นลายลักษณ์อักษร                               | 3.71      | .63            |
| ประสานงานในทุกระดับ                                     | 3.29      | .72            |
| มองย้อนไปที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ส่งมอบ | 2.94      | .74            |
| การเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่ง                              | 1.82      | .88            |
| ใช้หลักคุณภาพในทุกระดับ                                 | 2.79      | .81            |
| นำการบริหารเชิงกลยุทธ์มาใช้                             | 2.88      | .73            |
| การกำหนดรูปแบบของงาน                                    | 3.26      | .71            |
| ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ                | 3.35      | .69            |
| ความร่วมมือ   | 3.38      | .78            |
| บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดโครงสร้าง                    | 3.29      | .80            |
| การกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์                      | 3.21      | .77            |
| ดำเนินการแบบข้ามสายงาน (cross-function)                 | 2.85      | .57            |
| การมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ                  | 3.62      | .65            |

จากตารางพบว่า ปัจจัยทางด้านโครงสร้างที่มีความเห็นว่าองค์กรมีอยู่ในระดับน้อย มีอยู่เพียงปัจจัยเดียวได้แก่ มีการเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่งตามประสิทธิภาพโดยรวมของงาน ส่วนปัจจัยที่มีความเห็นว่าองค์กรมีอยู่ในระดับปานกลางมีอยู่ 10 ปัจจัย ได้แก่ มีการประสานงานทุกระดับ ได้มองย้อนกลับไปถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ส่งมอบ ดำเนินการทุกระบบและกระบวนการโดยใช้หลักคุณภาพทุกระดับ นำการบริหารเชิงกลยุทธ์มาใช้ในกระบวนการบริหารกิจการหลักขององค์กร นำเอาภาระหน้าที่ที่กำหนดรูปแบบในการทำงาน มีความเข้าใจบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ร่วมมือกันเหมือนกับเป็นองค์กรขนาดเล็ก บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดโครงสร้างและกระบวนการบริหารองค์กร มีการกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และการเปลี่ยนแปลง และดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยดำเนินการแบบข้ามสายงาน

ส่วนปัจจัยที่มีความเห็นว่าองค์กรมีอยู่ในระดับมากมีอยู่ 2 ปัจจัย ได้แก่ หัวหน้างานมีการสั่งงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และมีการมอบหมายความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการศึกษาด้านโครงสร้างของคณะวิศวกรรมศาสตร์

| ประเด็น   | ค่าเฉลี่ย | Std. Deviation |
|---|-----------|----------------|
| สั่งงานเป็นลายลักษณ์อักษร                               | 3.89      | .60            |
| ประสานงานในทุกระดับ                                     | 2.78      | .44            |
| มองย้อนไปที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ส่งมอบ | 2.44      | .53            |
| การเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่ง                              | 2.00      | .93            |
| ใช้หลักคุณภาพในทุกระดับ                                 | 2.44      | .73            |
| นำการบริหารเชิงกลยุทธ์มาใช้                             | 3.00      | .00            |
| การกำหนดรูปแบบการทำงาน                                  | 3.00      | .00            |
| ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ                | 2.78      | .44            |
| ความร่วมมือ   | 3.00      | .71            |
| บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดโครงสร้าง                    | 3.11      | .60            |
| การกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์                      | 2.78      | .83            |
| ดำเนินการแบบข้ามสายงาน                                  | 2.78      | .44            |
| การมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ                  | 3.22      | .67            |

จากตารางพบว่า ปัจจัยทางด้านโครงสร้างที่มีความเห็นว่าองค์กรมีอยู่ในระดับน้อย มีอยู่ 3 ปัจจัย ได้แก่ ได้มองย้อนกลับไปถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ส่งมอบ มีการเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่งตามประสิทธิภาพโดยรวมของงาน และดำเนินการทุกระบบและกระบวนการโดยใช้หลักคุณภาพทุกระดับ ส่วนปัจจัยที่มีความเห็นว่าองค์กรมีอยู่ในระดับปานกลางมีอยู่ 9 ปัจจัย ได้แก่ มีการประสานงานทุกระดับ นำการบริหารเชิงกลยุทธ์มาใช้ในกระบวนการบริหารกิจการหลักขององค์กร นำเอาภาระหน้าที่มากำหนดรูปแบบในการทำงาน มีความเข้าใจบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ร่วมมือกันเหมือนกับเป็นองค์กรขนาดเล็ก บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดโครงสร้างและกระบวนการบริหารองค์กร มีการกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และการเปลี่ยน

แปลง ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยดำเนินการแบบข้ามสายงาน และมีการมอบหมายความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่

ส่วนปัจจัยที่มีความเห็นว่างค์กรมีอยู่ในระดับมากมีเพียงปัจจัยเดียว ได้แก่ หัวหน้างานมีการสั่งงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการศึกษาด้านโครงสร้างของคณะทันตแพทยศาสตร์

| ประเด็น   | ค่าเฉลี่ย | Std. Deviation |
|---|-----------|----------------|
| สั่งงานเป็นลายลักษณ์อักษร                               | 3.60      | .51            |
| ประสานงานในทุกระดับ                                     | 3.33      | .72            |
| มองย้อนไปที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ส่งมอบ | 2.87      | .52            |
| การเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่ง                              | 1.67      | .72            |
| ใช้หลักคุณภาพในทุกระดับ                                 | 2.67      | .62            |
| นำเอาการบริหารเชิงกลยุทธ์มาใช้                          | 2.53      | .83            |
| การกำหนดรูปแบบการทำงาน                                  | 3.13      | .74            |
| ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ                | 3.40      | .63            |
| ความร่วมมือ   | 3.60      | .51            |
| บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดโครงสร้าง                    | 3.07      | .70            |
| การกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์                      | 3.27      | .59            |
| ดำเนินการแบบข้ามสายงาน                                  | 2.73      | .59            |
| การมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ                  | 3.67      | .49            |

จากตารางพบว่า ปัจจัยทางด้านโครงสร้างที่มีความเห็นว่างค์กรมีอยู่ในระดับน้อย มีอยู่เพียงปัจจัยเดียวได้แก่ มีการเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่งตามประสิทธิภาพโดยรวมของงาน ส่วนปัจจัยที่มีความเห็นว่างค์กรมีอยู่ในระดับปานกลางมีอยู่ 9 ปัจจัย ได้แก่ มีการประสานงานทุกระดับ ได้มองย้อนกลับไปถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ส่งมอบ ดำเนินการทุกระบบและกระบวนการโดยใช้หลักคุณภาพทุกระดับ นำการบริหารเชิงกลยุทธ์มาใช้ในกระบวนการบริหารกิจการหลักขององค์กร นำเอาภาระหน้าที่ที่กำหนดรูปแบบในการทำงาน มีความเข้าใจบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดโครงสร้างและกระบวนการบริหารองค์กร มีการ

กระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และการเปลี่ยนแปลง และดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยดำเนินการแบบข้ามสายงาน

ส่วนปัจจัยที่มีความเห็นว่าองค์กรมีอยู่ในระดับมากมีอยู่ 3 ปัจจัย ได้แก่ หัวหน้างานมีการสั่งงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ร่วมมือกันเหมือนกับเป็นองค์กรขนาดเล็ก และมีการมอบหมายความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการศึกษาด้านโครงสร้างของคณะศึกษาศาสตร์

| ประเด็น   | ค่าเฉลี่ย | Std. Deviation |
|---|-----------|----------------|
| สั่งงานเป็นลายลักษณ์อักษร                               | 3.70      | .82            |
| ประสานงานในทุกระดับ                                     | 3.70      | .67            |
| มองย้อนไปที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ส่งมอบ | 3.50      | .85            |
| การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง                              | 1.90      | 1.10           |
| ใช้หลักคุณภาพในทุกระดับ                                 | 3.30      | .95            |
| นำการบริหารเชิงกลยุทธ์มาใช้                             | 3.30      | .67            |
| การกำหนดรูปแบบการทำงาน                                  | 3.70      | .82            |
| ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ                | 3.80      | .63            |
| ความร่วมมือ   | 3.40      | 1.07           |
| บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดโครงสร้าง                    | 3.80      | .92            |
| การกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์                      | 3.50      | .85            |
| ดำเนินการแบบข้ามสายงาน                                  | 3.11      | .60            |
| การมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ                  | 3.90      | .74            |

จากตารางพบว่า ปัจจัยทางด้านโครงสร้างที่มีความเห็นว่าองค์กรมีอยู่ในระดับน้อย มีอยู่เพียงปัจจัยเดียวได้แก่ มีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งตามประสิทธิภาพโดยรวมของงาน ส่วนปัจจัยที่มีความเห็นว่าองค์กรมีอยู่ในระดับปานกลางมีอยู่ 5 ปัจจัย ได้แก่ ได้มองย้อนกลับไปถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ส่งมอบ ดำเนินการทุกระบบและกระบวนการโดยใช้หลักคุณภาพทุกระดับ นำการบริหารเชิงกลยุทธ์มาใช้ในกระบวนการบริหารกิจการหลักขององค์กร ร่วมมือกัน

เหมือนกับเป็น องค์กรขนาดเล็ก และดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยดำเนินการแบบข้ามสายงาน

ส่วนปัจจัยที่มีความเห็นว่าองค์กรมีอยู่ในระดับมากมีอยู่ 7 ปัจจัย ได้แก่ หัวหน้างานมีการสั่งงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร มีการประสานงานทุกระดับ นำเอาภาระหน้าที่มากำหนดรูปแบบในการทำงาน มีความเข้าใจบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดโครงสร้างและกระบวนการบริหารองค์กร มีการกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และการเปลี่ยนแปลง และมีการมอบหมายความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่

#### 4.2.6 ด้านจิตสำนึกในการทำงาน

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการศึกษาด้านจิตสำนึกในการทำงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

| ประเด็น  | ค่าเฉลี่ย | Std. Deviation |
|--|-----------|----------------|
| กลยุทธ์เพื่อชัยชนะ                               | 2.53      | .79            |
| ปรับปรุงเพื่อเพิ่มคุณภาพ                         | 3.21      | .77            |
| ยอมรับความเบี่ยงเบนและความหลากหลาย               | 3.53      | .75            |
| มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง                      | 3.06      | .65            |
| ทีมงานได้รับการสนับสนุน                          | 3.09      | .71            |
| เพิ่มคุณค่าให้กับผู้รับบริการ                    | 2.76      | .70            |
| มีการใช้ข้อมูล                                   | 2.76      | .70            |
| นำเอา PDCA มาใช้                                 | 2.76      | .65            |
| การวัดและติดตามผลลัพธ์                           | 2.94      | .60            |
| ทุกผลลัพธ์มาจากกระบวนการ                         | 3.06      | .60            |
| คุณภาพคือการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง               | 3.32      | .77            |
| บุคลากรทำงานของตนให้ดีที่สุด                     | 3.39      | .83            |
| หัวหน้างานเป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบ              | 3.50      | .71            |
| คิดอย่างเป็นระบบ                                 | 3.18      | .80            |
| วิธีการคิดแบบวิเคราะห์                           | 2.91      | .67            |
| วัดและประเมินคุณภาพจากความต้องการของผู้รับบริการ | 2.62      | .82            |

จากตารางพบว่าปัจจัยทางด้านจิตสำนึกในการทำงานที่มีความเห็นว่างค์กรมีในระดับปานกลางมีอยู่ 15 ปัจจัยได้แก่ มีการฝึกหัดการดำเนินกลยุทธ์เพื่อชัยชนะ ปรับปรุงเพื่อคุณภาพ บุคลากรมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ทีมงานได้รับการสนับสนุน เพิ่มคุณค่าให้กับผู้รับบริการ บุคลากรทุกคนมีการใช้ข้อมูล นำเอาวงจรPDCAมาประยุกต์ใช้ วัดและติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น มีความเข้าใจว่าทุกผลลัพธ์มาจากกระบวนการ มีความเข้าใจว่าคุณภาพทุกด้านหมายถึงการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีความเข้าใจว่าบุคลากรทุกคนต้องทำงานของตนให้ดีที่สุด มีความเข้าใจว่าหัวหน้างานเป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบในกระบวนการทำงาน ฝึกคิดอย่างเป็นระบบ เปลี่ยนวิธีการคิดมาเป็นแบบการวิเคราะห์แทน และวัดและประเมินคุณภาพจากความต้องการของผู้รับบริการ

ส่วนปัจจัยที่องค์กรมีอยู่ในระดับมากมีอยู่เพียงปัจจัยเดียวได้แก่ ยอมรับเรื่องความเบี่ยงเบนและความหลากหลาย

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการศึกษาด้านจิตสำนึกในการทำงานของคณะวิศวกรรมศาสตร์

| ประเด็น  | ค่าเฉลี่ย | Std. Deviation |
|--|-----------|----------------|
| กลยุทธ์เพื่อชัยชนะ                               | 2.78      | .44            |
| ปรับปรุงเพื่อเพิ่มคุณภาพ                         | 2.89      | .60            |
| ยอมรับความเปราะบางและความหลากหลาย                | 3.6       | .73            |
| มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง                      | 3.00      | .00            |
| ทีมงานได้รับการสนับสนุน                          | 2.89      | .60            |
| เพิ่มคุณค่าให้กับผู้รับบริการ                    | 2.22      | .44            |
| มีการใช้ข้อมูล                                   | 2.56      | .53            |
| นำเอา PDCA มาใช้                                 | 2.56      | .53            |
| การวัดและติดตามผลลัพธ์                           | 2.89      | .33            |
| ทุกผลลัพธ์มาจากกระบวนการ                         | 3.00      | .50            |
| คุณภาพคือการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง               | 3.00      | .71            |
| บุคลากรทำงานของตนให้ดีที่สุด                     | 3.00      | .71            |
| หัวหน้างานเป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบ              | 3.11      | .60            |
| คิดอย่างเป็นระบบ                                 | 3.00      | .71            |
| วิธีการคิดแบบวิเคราะห                            | 2.56      | .88            |
| วัดและประเมินคุณภาพจากความต้องการของผู้รับบริการ | 2.33      | 1.00           |

จากตารางพบว่าปัจจัยทางด้านจิตสำนึกในการทำงานที่มีความเห็นว่างค์กรมีในระดับน้อยมีอยู่ 2 ปัจจัย ได้แก่ เพิ่มคุณค่าให้กับผู้รับบริการ และวัดและประเมินคุณภาพจากความต้องการของผู้รับบริการ ปัจจัยที่มีความเห็นว่างค์กรมีในระดับปานกลางมีอยู่ 13 ปัจจัย ได้แก่ มีการฝึกหัดการดำเนินกลยุทธ์เพื่อชัยชนะ ปรับปรุงเพื่อคุณภาพ บุคลากรมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ทีมงานได้รับการสนับสนุน บุคลากรทุกคนมีการใช้ข้อมูล นำเอาวงจร PDCA มาประยุกต์ใช้ วัดและติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น มีความเข้าใจว่าทุกผลลัพธ์มาจากกระบวนการ มีความเข้าใจว่าคุณภาพทุกด้านหมายถึงการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีความเข้าใจว่าบุคลากรทุกคนต้องทำงานของตนให้ดีที่สุด มีความเข้าใจว่าหัวหน้างานเป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบในกระบวนการทำงาน ฝึกคิดอย่างเป็นระบบ และเปลี่ยนวิธีการคิดมาเป็นแบบการวิเคราะห์แทน

ส่วนปัจจัยที่องค์กรมีอยู่ในระดับมากมีอยู่เพียงปัจจัยเดียวได้แก่ ยอมรับเรื่องความเบี่ยงเบนและความหลากหลาย

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการศึกษาด้านจิตสำนึกในการทำงานของคณะทันตแพทยศาสตร์

| ประเด็น  | ค่าเฉลี่ย | Std. Deviation |
|--|-----------|----------------|
| กลยุทธ์เพื่อชัยชนะ                               | 2.40      | .51            |
| ปรับปรุงเพื่อเพิ่มคุณภาพ                         | 3.20      | .68            |
| ยอมรับเรื่องความเบี่ยงเบนและความหลากหลาย         | 3.20      | .77            |
| มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง                      | 2.93      | .70            |
| ทีมงานได้รับการสนับสนุน                          | 3.00      | .65            |
| เพิ่มคุณค่าให้กับผู้รับบริการ                    | 2.73      | .59            |
| มีการใช้ข้อมูล                                   | 2.73      | .70            |
| นำเอา PDCA มาใช้                                 | 2.60      | .51            |
| การวัดและติดตามผลลัพธ์                           | 2.80      | .56            |
| ทุกผลลัพธ์มาจากกระบวนการ                         | 2.93      | .46            |
| คุณภาพคือการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง               | 3.40      | .74            |
| บุคลากรทำงานของตนให้ดีที่สุด                     | 3.47      | .74            |
| หัวหน้างานเป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบ              | 3.60      | .74            |
| คิดอย่างเป็นระบบ                                 | 3.07      | .70            |
| วิธีการคิดแบบวิเคราะห์                           | 2.87      | .35            |
| วัดและประเมินคุณภาพจากความต้องการของผู้รับบริการ | 2.60      | .63            |

จากตารางพบว่าปัจจัยทางด้านจิตสำนึกในการทำงานที่มีความเห็นว่างค์กรมีในระดับน้อยมีอยู่เพียงปัจจัยเดียวได้แก่ มีการฝึกหัดการดำเนินกลยุทธ์เพื่อชัยชนะ ปัจจัยที่มีความเห็นว่างค์กรมีในระดับปานกลางมีอยู่ 14 ปัจจัยได้แก่ ปรับปรุงเพื่อคุณภาพ ยอมรับเรื่องความเบี่ยงเบนและความหลากหลาย บุคลากรมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ทีมงานได้รับการสนับสนุน เพิ่มคุณค่าให้กับผู้รับบริการ บุคลากรทุกคนมีการใช้ข้อมูล นำเอาวงจร PDCA มาประยุกต์ใช้ วัดและติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น มีความเข้าใจว่าทุกผลลัพธ์มาจากกระบวนการ มีความเข้าใจว่าคุณภาพทุกด้าน

หมายถึงการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีความเข้าใจว่าบุคลากรทุกคนต้องทำงานของตนให้ดีที่สุด ฝึกคิดอย่างเป็นระบบ เปลี่ยนวิธีการคิดมาเป็นแบบการวิเคราะห์แทน และวัดและประเมินคุณภาพ จากความต้องการของผู้รับบริการ

ส่วนปัจจัยที่องค์กรมีอยู่ในระดับมากมีอยู่เพียงปัจจัยเดียวได้แก่ มีความเข้าใจว่าหัวหน้างานเป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบในกระบวนการทำงาน

ตารางที่ 4.29 แสดงผลการศึกษาด้านจิตสำนึกในการทำงานของคณะศึกษาศาสตร์

| ประเด็น  | ค่าเฉลี่ย | Std. Deviation |
|--|-----------|----------------|
| กลยุทธ์เพื่อชัยชนะ                               | 2.50      | 1.27           |
| ปรับปรุงเพื่อเพิ่มคุณภาพ                         | 3.50      | .97            |
| ยอมรับเรื่องความเบี่ยงเบนและความหลากหลาย         | 4.00      | .47            |
| มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง                      | 3.30      | .82            |
| ทีมงานได้รับการสนับสนุน                          | 3.40      | .84            |
| เพิ่มคุณค่าให้กับผู้รับบริการ                    | 3.30      | .67            |
| มีการใช้ข้อมูล                                   | 3.00      | .82            |
| นำเอา PDCA มาใช้                                 | 3.20      | .79            |
| การวัดและติดตามผลลัพธ์                           | 3.20      | .79            |
| ทุกผลลัพธ์มากจากกระบวนการ                        | 3.30      | .82            |
| คุณภาพคือการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง               | 3.50      | .85            |
| บุคลากรทำงานของตนให้ดีที่สุด                     | 3.67      | 1.00           |
| หัวหน้างานเป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบ              | 3.70      | .67            |
| คิดอย่างเป็นระบบ                                 | 3.50      | .97            |
| วิธีการคิดแบบวิเคราะห์                           | 3.30      | .67            |
| วัดและประเมินคุณภาพจากความต้องการของผู้รับบริการ | 2.90      | .88            |

จากตารางพบว่าปัจจัยทางด้านจิตสำนึกในการทำงานที่มีความเห็นว่าจะองค์กรมีในระดับน้อยมีอยู่เพียงปัจจัยเดียวได้แก่ มีการฝึกหัดการดำเนินกลยุทธ์เพื่อชัยชนะ ปัจจัยที่มีความเห็นว่าจะองค์กรมีในระดับปานกลางมีอยู่ 12 ปัจจัยได้แก่ ปรับปรุงเพื่อคุณภาพ บุคลากรมีการเรียนรู้

ต่อเนื่อง ทีมงานได้รับการสนับสนุน เพิ่มคุณค่าให้กับผู้รับบริการ บุคลากรทุกคนมีการใช้ข้อมูล นำเอาวงจรPDCAมาประยุกต์ใช้ วัดและติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น มีความเข้าใจว่าทุกผลลัพธ์มาจากกระบวนการ มีความเข้าใจว่าคุณภาพทุกด้านหมายถึงการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ฝึกคิดอย่างเป็นระบบ เปลี่ยนวิธีการคิดมาเป็นแบบการวิเคราะห์แทน และวัดและประเมินคุณภาพจากความต้องการของผู้รับบริการ

ส่วนปัจจัยที่องค์กรมีอยู่ในระดับมากมีอยู่เพียง 3 ปัจจัยได้แก่ ยอมรับเรื่องความเบี่ยงเบนและความหลากหลาย มีความเข้าใจว่าบุคลากรทุกคนต้องทำงานของตนให้ดีที่สุด และมีความเข้าใจว่าหัวหน้างานเป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบในกระบวนการทำงาน

### 4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### 4.3.1 ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ของบุคลากร

ตารางที่ 4.30 ความรู้และความสามารถของบุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในการใช้คอมพิวเตอร์

| ความรู้ในระบบสารสนเทศ                          | ฝ่ายบริหาร | หัวหน้างาน/หน่วย | รวม |
|--|------------|------------------|-----|
| เป็นผู้ใช้ตามที่ได้รับการอบรม                  | 20         | 46               | 66  |
| สามารถใช้ software ต่างๆ ได้ถ้าได้รับการชี้แนะ | 21         | 37               | 58  |
| สามารถเรียนรู้ software ได้ด้วยตนเอง           | 16         | 17               | 33  |
| สามารถดัดแปลงเพิ่มเติมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ได้    | 4          | 6                | 10  |
| มีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์อย่างดี           | 3          | 6                | 9   |

ตารางแสดงถึงความรู้ความสามารถในคอมพิวเตอร์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าบุคลากร 66 คน เป็นผู้ใช้ตามที่ได้รับการอบรมมา บุคลากร 58 คนสามารถใช้ Software ต่างๆ ได้ถ้าได้รับการชี้แนะ และสามารถเรียนรู้ software ด้วยตนเองจำนวน 33 คน และมีบุคลากรที่สามารถดัดแปลงเพิ่มเติมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ได้ และที่มีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี เป็นจำนวน 10 และ 9 คนตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบระหว่างฝ่ายบริหารของคณะและระดับหัวหน้างาน/หน่วยแล้ว พบว่าฝ่ายบริหาร 21 คนสามารถใช้ software ต่างๆ ได้ถ้าได้รับการชี้แนะ และ 20 คนเป็นผู้ใช้ตามที่ได้รับการอบรม ส่วนหัวหน้างาน/หน่วยนั้นจำนวน 46 คนเป็นผู้ใช้ตามที่ได้รับการอบรมมา และ 37 คนสามารถใช้ software ต่างๆ ได้ถ้าได้รับการชี้แนะ ดังนั้นแสดงว่าประชากรเป้าหมายมีความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์อยู่ใน 2 ระดับ คือ เป็นผู้ใช้ตามที่ได้รับการอบรมมา และสามารถใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ได้ถ้าได้รับการชี้แนะ

#### 4.3.2 วัตถุประสงค์ในการใช้คอมพิวเตอร์ของบุคลากร

ตารางที่ 4.31 วัตถุประสงค์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในหน่วยงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

| ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อ                                 | ฝ่ายบริหาร | หัวหน้างาน/หน่วย | รวม |
|---|------------|------------------|-----|
| ค้นหาข้อมูลที่ต้องการเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ      | 28         | 26               | 54  |
| ป้อนข้อมูลเพื่อเก็บลงในฐานข้อมูลของหน่วยงาน         | 17         | 43               | 60  |
| ตรวจสอบข้อมูลเพื่อให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้ได้บังคับบัญชา | 16         | 23               | 39  |
| พิมพ์เอกสารสำนักงาน                                 | 21         | 47               | 68  |

ตารางแสดงถึงเป้าหมายการใช้คอมพิวเตอร์ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยภาพรวมแล้วจะเห็นว่าบุคลากรส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อพิมพ์เอกสารสำนักงานถึง 68 คน และบุคลากรจำนวน 60 คนใช้เพื่อป้อนข้อมูลเพื่อเก็บลงในฐานข้อมูลของหน่วยงาน และมีบุคลากรที่ใช้เพื่อค้นหาข้อมูลที่ต้องการเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ และตรวจสอบข้อมูลให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้ได้บังคับบัญชา อยู่ 54 และ 39 คน ตามลำดับ

แต่เมื่อเปรียบเทียบกันแล้วพบความแตกต่างของเป้าหมายการใช้คอมพิวเตอร์ของฝ่ายบริหารและหัวหน้างาน/หน่วย โดยวัตถุประสงค์หลักของฝ่ายบริหารคือค้นหาข้อมูลที่ต้องการเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ และวัตถุประสงค์ที่รองลงมาตามลำดับคือ พิมพ์เอกสารสำนักงาน ป้อนข้อมูลเพื่อเก็บลงในฐานข้อมูลของหน่วยงาน และตรวจสอบข้อมูลให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้ได้บังคับบัญชา ส่วนหัวหน้างาน/หน่วยนั้นมีวัตถุประสงค์หลักในการใช้คอมพิวเตอร์คือ พิมพ์เอกสารสำนักงาน และวัตถุประสงค์รองลงมาตามลำดับคือ ป้อนข้อมูลเพื่อเก็บลงในฐานข้อมูลของหน่วยงาน ค้นหาข้อมูลที่ต้องการเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ และตรวจสอบข้อมูลให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้ได้บังคับบัญชา

#### 4.3.3 ระบบสารสนเทศที่มีในคณะ

ข้อมูลจากการสำรวจที่แสดงไว้ในตารางที่ 4.32 แสดงให้เห็นถึงสิ่งที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศของแต่ละคณะ ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มย่อยดังนี้

1. การเปรียบเทียบด้านอุปกรณ์สารสนเทศ(Hardware) ซึ่งได้แก่ ข้อมูลในหัวข้อที่ 3-4 ในตารางที่ 4.32
2. การเปรียบเทียบด้านระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานทั่วไป (day-to-day operation) ซึ่งได้แก่ ข้อมูลในหัวข้อที่ 2, 5-9 และ 11-12 ในตารางที่ 4.32
3. การเปรียบเทียบด้านระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ (decision support system) ซึ่งได้แก่ ข้อมูลในหัวข้อที่ 13-14 ในตารางที่ 4.32 และตารางที่ 3.33
4. การเปรียบเทียบด้านระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนวิชาการ(academic support) ซึ่งได้แก่ ข้อมูลในหัวข้อที่ 16-20 ในตารางที่ 4.32
5. การเปรียบเทียบด้านบุคลากรสารสนเทศ (People ware) ซึ่งได้แก่ ข้อมูลในหัวข้อที่ 1, 22 ในตารางที่ 4.32 และตารางที่ 3.34
6. การเปรียบเทียบด้านระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมารองรับการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งได้แก่ข้อมูลในตารางที่ 4.35
7. การเปรียบเทียบด้านนโยบายและการควบคุมการดำเนินงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งได้แก่ ข้อมูลในหัวข้อที่ 10, 15, 21 และ 23 ในตารางที่ 4.32 และตารางที่ 3.36



| ระบบสารสนเทศ   | คณะวิศวกรรมศาสตร์ |       | คณะทันตแพทยศาสตร์ |       | คณะศึกษาศาสตร์ |       |
|--|-------------------|-------|-------------------|-------|----------------|-------|
|  | มี                | ไม่มี | มี                | ไม่มี | มี             | ไม่มี |
| 11. มีการจัดทำฐานข้อมูลด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกาปฏิบัติงาน                              |                   | ✓     |                   |       | ✓              | ✓     |
| 12. ฐานข้อมูลต่างๆมีการจัดทำด้วยระบบคอมพิวเตอร์  |                   | ✓     |                   |       | ✓              | ✓     |
| 13. มีการจัดทำรูปแบบ(model)สำหรับการวิเคราะห์ด้านต่างๆ                                     |                   | ✓     |                   | ✓     |                | ✓     |
| 14. มีการนำเอากระบวนการสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจมาใช้                                       |                   | ✓     |                   |       | ✓              | ✓     |
| 15. มีการออกรายแบบ กฎเกณฑ์ และมาตรฐานอย่างชัดเจนในการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการตัดสินใจ |                   | ✓     |                   |       | ✓              | ✓     |
| 16. ห้องสมุดคณะมีบริการ OPAC และบริการ ISIS OPAC ให้บริการ                                 | ✓                 |       | ✓                 |       | ✓              |       |
| 17. ห้องสมุดคณะมีบริการฐานข้อมูล CD NET ให้บริการ  | ✓                 |       | ✓                 |       | ✓              |       |
| 18. ห้องสมุดคณะมีบริการยืมคืนหนังสือและสิ่งพิมพ์ด้วยระบบคอมพิวเตอร์                        | ✓                 |       | ✓                 |       | ✓              |       |
| 19. ห้องสมุดคณะมีบริการยืมระหว่างห้องสมุดทั้งภายในและภายนอกประเทศ                          |                   | ✓     |                   | ✓     |                | ✓     |
| 20. ห้องสมุดคณะมีบริการเอกสารจากแหล่งอื่นจากต่างประเทศ                                     |                   | ✓     |                   | ✓     |                | ✓     |
| 21. มีการออกรายแบบ กฎเกณฑ์ และมาตรฐานอย่างชัดเจนในการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์สนับสนุนวิชาการ  |                   | ✓     |                   |       | ✓              | ✓     |
| 22. มีคณะกรรมการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประจำคณะ  | ✓                 |       |                   |       | ✓              |       |

| ระบบสารสนเทศ   | คณะวิศวกรรมศาสตร์ |       |                       | คณะทันตแพทยศาสตร์ |       |                       | คณะศึกษาศาสตร์ |       |                       |
|--|-------------------|-------|-----------------------|-------------------|-------|-----------------------|----------------|-------|-----------------------|
|  | มี                | ไม่มี | กำลัง<br>ปรับ<br>ปรุง | มี                | ไม่มี | กำลัง<br>ปรับ<br>ปรุง | มี             | ไม่มี | กำลัง<br>ปรับ<br>ปรุง |
| 23. มีการจัดทำแผนแม่บทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประจำหน่วยงาน |                   | ✓     |                       |                   |       | ✓                     |                |       | ✓                     |

จากตารางที่ 3.32 เป็นการเปรียบเทียบถึงความพร้อมของระบบสารสนเทศในหน่วยงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยศึกษาจาก 3 คณะที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

### 1. การเปรียบเทียบในด้านอุปกรณ์ในระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศหลายประเภทมีการนำเข้ามาใช้ในองค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพของการบริหาร พบว่า ทั้ง 3 คณะมีการนำอุปกรณ์สารสนเทศ ซึ่งได้แก่ ระบบเครือข่ายท้องถิ่น Local Area Network (LAN) และระบบเครือข่ายทางไกล (INTERNET) เข้ามาใช้

### 2. การเปรียบเทียบในด้านระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานทั่วไป

ด้านข้อมูลในหัวข้อที่ 2 การจัดทำ homepage นั้น ทั้ง 3 คณะได้มีการจัดทำขึ้น และมีการให้ความสำคัญกับการจัดทำฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน(TPS) โดยทุกคณะกำลังดำเนินงานปรับปรุง ทั้งนี้เป็นเพราะการปฏิบัติงานในปัจจุบันมีความจำเป็นต้องมีการบันทึกหลักฐานในการปฏิบัติงาน เพื่อการตรวจสอบ ประเมินผล และใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งต่อไป ระบบสารสนเทศดังกล่าวจะสนับสนุนและสอดคล้องกับแผนการพัฒนาระบบงานในปัจจุบันที่โปร่งใส(Transparency) น่าเชื่อถือ สามารถตรวจสอบได้(Accountability) เพราะผลการปฏิบัติงานจะถูกบันทึกจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ สะดวกต่อการตรวจสอบและนำมาใช้งาน

ด้าน Office Automation System (OAS) การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อการใช้งานในสำนักงาน เช่น Word Processingสำหรับงานพิมพ์ Spreadsheetตารางช่วยในการคำนวณ และการจัดทำไปรษณีย์ผนวก(Mail Merge) ซึ่งเป็นเครื่องมือชนิดทั่วไปที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติการในการทำงานของตนเองให้รวดเร็ว มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น พบว่าทั้ง 3 คณะมีการใช้ OAS ประเภทนี้ ยกเว้นคณะวิศวกรรมศาสตร์ที่ยังไม่มีการจัดทำไปรษณีย์ผนวก และคณะศึกษาศาสตร์ยังไม่มีการใช้ตารางช่วยในการคำนวณ

สำหรับการจัดทำโปรแกรมเฉพาะ นับเป็นระบบสารสนเทศที่อยู่ในกลุ่มTPS ซึ่งในส่วนของทั้ง 3 คณะนั้นให้ความสำคัญ เนื่องจากมีการดำเนินการไปแล้ว 2 คณะ และกำลังดำเนินการปรับปรุงอีก 1 คณะ

### 3. การเปรียบเทียบด้านระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ

ในหัวข้อที่ 13 แสดงให้เห็นถึงการจัดทำรูปแบบของการวิเคราะห์ต่างๆ เช่น Linear Programming, Simulation Model ซึ่งเป็นรูปแบบของการใช้ระบบสารสนเทศแบบการวิเคราะห์

เพื่อการตัดสินใจ (Decision Support System : DSS) จากข้อมูลพบว่ามีเพียงคณะศึกษาศาสตร์ กำลังดำเนินการปรับปรุง อีก 2 คณะนั้นไม่มี

ข้อมูลในหัวข้อที่ 14 เกี่ยวกับการนำเอาระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจมาใช้ พบว่าทุกคณะให้ความสนใจเนื่องจากว่าเป็นเงื่อนไขในการทำประกันคุณภาพการศึกษาที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดไว้ว่า จะต้องมีการจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจขึ้นในหน่วยงาน

และนอกจากนี้จากการศึกษา พบว่ามีผู้บริหารบางท่านได้มีการนำระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจเข้ามาใช้ประกอบการตัดสินใจ ดังนี้

ตารางที่ 3.33 ตารางแสดงการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ

| คณะวิศวกรรมศาสตร์<br>(N=9) | คณะทันตแพทยศาสตร์<br>(N=15) | คณะศึกษาศาสตร์<br>(N=10) | รวม<br>(N=34) |
|----------------------------|-----------------------------|--------------------------|---------------|
| 2<br>(22.22%)              | 1<br>(6.66%)                | 4<br>(40.00%)            | 7<br>(20.59%) |

จากตารางพบว่าผู้บริหารคณะศึกษาศาสตร์มีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจประกอบการตัดสินใจมากที่สุดคือ 40.00% รองลงมาคือคณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะทันตแพทยศาสตร์ คือ 22.22% และ 6.66% ตามลำดับ แต่เมื่อมองในภาพรวมแล้ว และพบว่าผู้บริหารมีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจเพียง 20.59% เท่านั้น ซึ่งนับว่าเป็นจำนวนที่น้อยมาก แต่เมื่อมองกลับมาที่ความพร้อม พบว่าในแต่ละคณะยังไม่ได้มีการวางระบบสารสนเทศประเภทนี้ เพียงแต่ให้ความสำคัญเท่านั้น ดังนั้นผู้บริหารจึงไม่มีการใช้ที่แพร่หลาย

#### 4. การเปรียบเทียบด้านระบบสารสนเทศสนับสนุนวิชาการ

ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนวิชาการนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อสถาบันการศึกษา ทุกคณะนั้นได้ให้ความสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลเพื่อการศึกษาและการวิจัย พบว่าทุกคณะมีระบบการยืมคืนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ในการอำนวยความสะดวก และมีบริการ OPAC, ISIS OPAC และ CD NET ไว้บริการ ส่วนบริการอื่นๆ คณะยังไม่ได้มีการดำเนินการ ต้องมาใช้บริการที่หอสมุดกลางเพียงแห่งเดียว

### 5. การเปรียบเทียบด้านบุคลากรสารสนเทศ

ในหัวข้อที่ 1 เกี่ยวกับบุคลากรผู้รับผิดชอบระบบสารสนเทศโดยตรง มีผู้รับผิดชอบโดยตรง ทุกคน เนื่องจากระบบสารสนเทศมีอยู่หลายประเภท ความเหมาะสมในการใช้งานก็แตกต่างกันออกไป การใช้ระบบสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด จึงควรมีผู้รับผิดชอบโดยตรง การจัดทำและพัฒนาบุคลากรที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบสารสนเทศจึงเป็นการสร้างระบบบริหารงานที่เป็นประโยชน์

ส่วนหัวข้อที่ 22 เกี่ยวกับคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศประจำหน่วยงาน พบว่าทุกคณะให้ความสำคัญ โดยคณะทันตแพทยศาสตร์กำลังปรับปรุง และ 2 คณะที่เหลือนั้นมีการจัดตั้งคณะกรรมการแล้ว การจัดตั้งดังกล่าวจะทำให้มีการวางแผนและนำมาซึ่งการใช้อุปกรณ์และระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ อย่างเป็นระบบ สามารถเชื่อมโยงกันได้

นอกจากนี้บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแล้ว ผู้ใช้(user)ก็เป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่ง การที่ผู้ใช้มีความรู้ความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่เป็นส่วนหนึ่งของ OAS จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ดังนั้นคณะจะต้องมีการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ให้แก่ข้าราชการและนักศึกษา เพื่อให้พวกเขาเหล่านั้นสามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้มากขึ้น

ตารางที่ 4.34 แสดงการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ของคณะให้แก่ข้าราชการและนักศึกษา

| โปรแกรม    | คณะวิศวกรรมศาสตร์<br>(ครั้ง/ปี) | คณะทันตแพทยศาสตร์<br>(ครั้ง/ปี) | คณะศึกษาศาสตร์<br>(ครั้ง/ปี) |
|------------|---------------------------------|---------------------------------|------------------------------|
| WINDOWS    | 2                               | 1                               | 15                           |
| WORD       | 2                               | 1                               | 15                           |
| EXCEL      | 2                               | 1                               | 15                           |
| POWERPOINT | 2                               | 1                               | 15                           |
| ACCESS     | 2                               | 1                               | 15                           |
| PHOTOSHOP  | -                               | -                               | -                            |
| INTERNET   | 2                               | 1                               | 15                           |
| SPSSWIN    | -                               | -                               | -                            |
| อื่นๆ      | -                               | -                               | -                            |

พบว่าทุกคณะมีการฝึกอบรมในโปรแกรมที่คล้ายคลึงกัน นั่นคือ มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับโปรแกรม WINDOWS, WORD, EXCEL, POWERPOINT, ACCESS และ INTERNET ซึ่งโปรแกรมเหล่านี้เป็นโปรแกรมที่เป็น OAS ที่ช่วยให้เกิดความสะดวกและเกิดประสิทธิภาพในการทำงานสำนักงาน การฝึกอบรมโปรแกรมเหล่านี้จะช่วยให้ข้าราชการและนักศึกษามีความสามารถในการใช้โปรแกรมเหล่านี้ได้มากขึ้น จะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน การเรียนการสอน และมีประโยชน์ต่อไปแก่นักศึกษาในอนาคต

โดยพบว่าคณะศึกษาศาสตร์มีการฝึกอบรมบ่อยที่สุดคือ จำนวน 15 ครั้ง/ปี ส่วนคณะวิศวกรรมศาสตร์และคณะทันตแพทยศาสตร์นั้น มีการฝึกอบรม 2 และ 1 ครั้ง/ปี ตามลำดับ

#### 6. การเปรียบเทียบด้านระบบงานที่พัฒนาขึ้นเพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษา

ตารางที่ 4.35 แสดงระบบงานที่พัฒนาขึ้นเพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษา

| คณะ               | มี | ไม่มี | กำลังปรับปรุง | ระบบงาน   |
|-------------------|----|-------|---------------|---|
| คณะวิศวกรรมศาสตร์ |    |       | ✓             | <ul style="list-style-type: none"> <li>แบบสอบถาม on-line</li> </ul>   |
| คณะทันตแพทยศาสตร์ |    |       | ✓             | <ul style="list-style-type: none"> <li>ระบบฐานข้อมูลงานวิจัยบุคลากรในคณะ</li> <li>ระบบฐานข้อมูลบุคลากร</li> </ul>                               |
| คณะศึกษาศาสตร์    |    |       | ✓             | <ul style="list-style-type: none"> <li>ระบบงานคลังบนคอมพิวเตอร์</li> <li>ระบบเจ้าหน้าที่บนคอมพิวเตอร์</li> <li>ระบบฐานข้อมูลนักศึกษา</li> </ul> |

พบว่าทุกคณะให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพทางการศึกษา มีการพัฒนาระบบงานขึ้นมาเพื่อรองรับการประกันคุณภาพทางการศึกษาทั้ง 3 คณะ โดยเน้นหลักที่การเก็บรวบรวมข้อมูลลงบนคอมพิวเตอร์ เพื่อสะดวกต่อการนำไปใช้

#### 7. การเปรียบเทียบด้านนโยบายและการควบคุมการดำเนินงานระบบสารสนเทศ

เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลและอุปกรณ์สารสนเทศ จำเป็นจะต้องมีการกำหนดระเบียบกฎเกณฑ์ มาตรฐานในการใช้งานขึ้น จากการสำรวจพบว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์ได้มีการจัดทำระเบียบสำหรับการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงานทั่วไป อีก 2 คณะที่เหลือกำลังปรับปรุง ส่วนคอมพิวเตอร์เพื่อสนับสนุนวิชาการนั้นมีเพียงคณะทันตแพทยศาสตร์กำลังดำเนินงานปรับปรุงอยู่

และในด้านนโยบายนั้น พบว่าคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะศึกษาศาสตร์ กำลังดำเนินงานปรับปรุงแผนแม่บท แต่คณะวิศวกรรมศาสตร์ยังไม่ได้ดำเนินการ แต่ทว่าภายในหน่วยงานของแต่ละคณะก็มีการวางแผนเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศไว้บ้าง มีดังนี้

ตารางที่ 4.36 แสดงแผนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละคณะ

| คณะ               | แผนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้งานทั่วไป  | แผนด้านการจัดทําระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ   | แผนด้านการจัดทําระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนวิชาการ   |
|-------------------|--|--|--|
| คณะวิศวกรรมศาสตร์ | <ul style="list-style-type: none"> <li>-จัดเตรียมงบประมาณ</li> <li>-จัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานคอมพิวเตอร์(ใช้ระบบ network)</li> <li>-รวบรวมข้อมูล</li> <li>-มีการพัฒนาบุคลากรให้พร้อมกัระบบ</li> <li>-พยายามใช้คอมพิวเตอร์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>-จัดเตรียมงบประมาณ</li> <li>-จัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานคอมพิวเตอร์(ใช้ระบบ network)</li> <li>-รวบรวมข้อมูล</li> <li>-มีการพัฒนาบุคลากรให้พร้อมกัระบบ</li> <li>-มีแผนจัดทําระบบเกี่ยวกับการจัดการครุภัณฑ์</li> <li>-จัดทําระบบ MIS คณะ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-จัดเตรียมงบประมาณ</li> <li>-จัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานคอมพิวเตอร์(ใช้ระบบ network)</li> <li>-รวบรวมข้อมูล</li> <li>-มีการพัฒนาบุคลากรให้พร้อมกัระบบ</li> <li>-มีแผนจะจัดทํากัเกี่ยวกับงานวิจัย</li> <li>-มีการจัดทํawebsieของคณะ</li> </ul> |
| คณะทันตแพทยศาสตร์ | <ul style="list-style-type: none"> <li>-เก็บข้อมูลตามงานประจำวันทุกวัน แยกเรื่องเก็บทุกเดือน แต่ยังเก็บด้วยมือ</li> <li>-แผนในการจัดทําระบบ medical record (การบันทึกข้อมูลการรักษาทางการแพทย์ ภายในระยะเวลา 1-2 ปี)</li> <li>-มีแผนในการจัดทําคีรือข่ายภายในคณะ เชื่อมงานสาธาบรรณะระหว่างคณะและภาค</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-มีบ้างแต่ยังไม่เริ่มเป็นระบบ</li> <li>-กำลังพัฒนาการจัดทําระบบฐานข้อมูล พร้อมกัการทำประกันคุณภาพการศีกษา</li> <li>-กำลังพัฒนาระบบสารสนเทศมาใช้ในการตัดสินใจเรื่องแผนงบประมาณ การพัสดุ และการบริหารงานบุคคล</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>--จัดทําระบบบกระบวนวิชา แผนการสอน</li> <li>-การวัดและประเมินผล เริ่มในปีการศีกษา 2543</li> <li>-การจัดทํ website คณะ</li> <li>-พัฒนาระบบห้องสมุดในเรื่องการสืบค้น</li> </ul>  |

|                |  |   |   |
|----------------|--|---|---|
| คณะศึกษาศาสตร์ | <p>วิชา หรือระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน<br/>เริ่ม เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2543</p> <p>-มีการจัดทำฐานข้อมูล เริ่มในปี 2542<br/>-ตั้งคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ<br/>ประจำคณะ</p> | <p>-มีการส่งอาจารย์และข้าราชการที่มี<br/>ความสามารถไปศึกษาการพัฒนา<br/>ด้านนี้จากคณะที่มีการดำเนินการอยู่</p> | <p>-ระบบการใช้ห้องบรรยาย การจองใช้<br/>ห้อง และใส่ตัทศูปกรณ์</p> <p>-จัดทำ homepageในปี 2543</p> <p>-มีการจัดทำห้องค้นคว้าทาง internet<br/>เพิ่มเติมจากห้องสมุดและศูนย์<br/>เทคโนโลยีสารสนเทศประจำคณะ</p> |
|----------------|--|---|---|

จากตารางพบว่า คณะที่มีการวางแผนสำหรับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านอุปกรณ์สารสนเทศ ได้แก่ คณะทันตแพทยศาสตร์ ได้มีการวางแผนจัดทำระบบเครือข่ายในคณะ ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานสารบรรณ

แต่โดยมากแล้วทุกคณะจะมีการวางแผนในองค์ประกอบด้านโปรแกรมช่วยงานมากกว่า ไม่ว่าจะเป็น การทำฐานข้อมูลต่างๆ การจัดเก็บข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ การจัดทำระบบต่าง เพื่อใช้ในการตัดสินใจ และสนับสนุนการเรียนการสอน และงานวิจัย

ส่วนในด้านบุคลากรนั้นได้มีการให้ความสำคัญเช่นกัน โดยมีการวางแผนในการพัฒนาบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ และการส่งอาจารย์และข้าราชการของคณะศึกษาศาสตร์ไปดูงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจในคณะที่จัดทำแล้ว

#### 4.3.7 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของคณะ

ตารางที่ 4.36-39 แสดงถึงปัญหาและอุปสรรคของเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ตามลำดับ โดยมีการวิเคราะห์ออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ปัญหาด้านข้อมูลและสารสนเทศ แสดงในปัญหาที่ 1-8
2. ปัญหาด้านหน่วยงานและบุคลากรที่รับผิดชอบ แสดงในปัญหาที่ 9 และ 17-18
3. ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แสดงในปัญหาที่ 10-16
4. ปัญหาด้านบุคลากรในหน่วยงาน แสดงในปัญหาที่ 19-21

ตารางที่ 4.36 แสดงปัญหาและอุปสรรคของเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

| ปัญหาและอุปสรรค  | ค่าเฉลี่ย | Std. Deviation |
|--|-----------|----------------|
| 1. ข้อมูลที่จำเป็นบางส่วนมิได้ทำการจัดเก็บไว้  | 3.30      | 0.97           |
| 2. ข้อมูลไม่ได้ทำการจำแนกชนิด  | 3.28      | 0.92           |
| 3. ข้อมูลที่จัดเก็บไม่ทันสมัย  | 3.32      | 0.93           |
| 4. ข้อมูลที่จัดเก็บขาดความถูกต้อง  | 3.06      | 0.99           |
| 5. สารสนเทศที่มีอยู่ไม่ตรงกับความต้องการ   | 3.03      | 0.83           |
| 6. ไม่สามารถใช้สารสนเทศได้ทันตามความต้องการ  | 3.35      | 0.91           |
| 7. รูปแบบสารสนเทศที่ได้ยากต่อการเข้าใจ   | 2.87      | 0.86           |
| 8. สารสนเทศที่ได้นั้นขาดความถูกต้อง  | 2.78      | 0.79           |
| 9. ขาดหน่วยงานที่รับผิดชอบทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง   | 3.60      | 1.02           |
| 10. ขาดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศทางคอมพิวเตอร์มาใช้ในหน่วยงาน   | 3.37      | 1.00           |
| 11. เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ทันสมัย   | 3.00      | 0.91           |
| 12. เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ยากต่อการใช้งาน  | 2.86      | 0.89           |
| 13. ทรัพยากรสารสนเทศไม่สอดคล้องกับงานต่างๆ   | 3.10      | 0.74           |
| 14. สื่อโสตทัศนวัสดุที่มีอยู่ไม่เพียงพอกับการใช้งาน  | 3.41      | 0.78           |
| 15. การใช้ระบบสืบค้นข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพ   | 3.47      | 0.69           |
| 16. ระบบสารสนเทศของหน่วยงานไม่ช่วยให้การดำเนินงานสะดวกขึ้น   | 3.05      | 0.98           |
| 17. บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงพอ   | 4.20      | 4.39           |
| 18. บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความรู้ความชำนาญไม่เพียงพอ   | 3.32      | 1.00           |
| 19. บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้แต่ขาดประสบการณ์และความเข้าใจในระบบสารสนเทศ                              | 3.49      | 0.79           |
| 20. บุคลากรในหน่วยงานขาดความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่                                      | 3.51      | 0.87           |
| 21. บุคลากรในหน่วยงานขาดการฝึกอบรมทางด้านทักษะและความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่อย่างต่อเนื่อง | 3.64      | 0.96           |

จากตารางพบว่ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีปัญหาและอุปสรรคโดยแยกออกเป็นด้านๆ ดังนี้  
 ปัญหาด้านข้อมูลและสารสนเทศ ปัญหาและอุปสรรคที่อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ได้แก่ ปัญหาข้อมูลที่เป็นบางส่วนไม่ได้ทำการจัดเก็บไว้ ปัญหาข้อมูลไม่ได้ทำการจำแนกชนิด ทำให้ไม่สะดวกในการเรียกใช้ ปัญหาด้านข้อมูลที่จัดเก็บไม่ทันสมัย ปัญหาข้อมูลที่จัดเก็บขาดความถูกต้อง ปัญหาสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ตรงกับความต้องการ ไม่สามารถตอบคำถามที่ต้องการได้ ปัญหาที่ไม่สามารถให้สารสนเทศได้ทันความต้องการ ปัญหาที่รูปแบบของสารสนเทศยากต่อการเข้าใจ และปัญหาสารสนเทศที่ได้นั้นขาดความถูกต้อง

ปัญหาด้านหน่วยงานและบุคลากรที่รับผิดชอบ มีปัญหาและอุปสรรคที่อยู่ในระดับปานกลางอยู่เพียงหนึ่งปัญหาคือ ปัญหาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความรู้ความชำนาญไม่เพียงพอ และมีอยู่ในระดับที่มากอยู่ 2 ปัญหาคือ ปัญหาการขาดหน่วยงานที่รับผิดชอบทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง และปัญหาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงพอ

ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด นั่นคือ ปัญหาการขาดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศทางคอมพิวเตอร์มาใช้ในหน่วยงาน ปัญหาเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ทันสมัย ปัญหาเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ยากต่อการใช้งาน ปัญหาทรัพยากรสารสนเทศไม่สอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนและงานวิจัย ปัญหาสื่อสื่อกิตติภัณฑ์วัสดุต่างๆ ที่มีอยู่ไม่พอเพียงกับการใช้งาน ปัญหาการใช้ระบบสืบค้นข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพ และปัญหาระบบสารสนเทศของหน่วยงานไม่ช่วยให้การทำงานสะดวกขึ้น

และปัญหาด้านบุคลากรในหน่วยงาน มีปัญหาและอุปสรรคที่อยู่ในระดับปานกลางคือ ปัญหาบุคลากรในหน่วยงานมีความรู้แต่ขาดประสบการณ์และความเข้าใจในระบบสารสนเทศ และมีปัญหาและอุปสรรคที่อยู่ในระดับมากคือ ปัญหาบุคลากรในหน่วยงานขาดความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ และปัญหาบุคลากรของหน่วยงานขาดการฝึกอบรมทางด้านทักษะและความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่อย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4.37 แสดงปัญหาและอุปสรรคของเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะวิศวกรรมศาสตร์

| ปัญหาและอุปสรรค  | ค่าเฉลี่ย | Std. Deviation |
|--|-----------|----------------|
| 1. ข้อมูลที่จำเป็นบางส่วนมิได้ทำการจัดเก็บไว้  | 3.60      | 1.00           |
| 2. ข้อมูลไม่ได้ทำการจำแนกชนิด  | 3.48      | 1.00           |
| 3. ข้อมูลที่จัดเก็บไม่ทันสมัย  | 3.56      | 1.08           |
| 4. ข้อมูลที่จัดเก็บขาดความถูกต้อง  | 3.36      | 1.15           |
| 5. สารสนเทศที่มีอยู่ไม่ตรงกับความต้องการ   | 2.96      | 1.02           |
| 6. ไม่สามารถใช้สารสนเทศได้ทันตามความต้องการ  | 3.36      | 1.08           |
| 7. รูปแบบสารสนเทศที่ได้ยากต่อการเข้าใจ   | 3.08      | 0.81           |
| 8. สารสนเทศที่ได้นั้นขาดความถูกต้อง  | 2.88      | 0.78           |
| 9. ขาดหน่วยงานที่รับผิดชอบทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง   | 3.71      | 0.91           |
| 10. ขาดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศทางคอมพิวเตอร์มาใช้ในหน่วยงาน   | 3.56      | 1.04           |
| 11. เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ทันสมัย   | 3.08      | 0.76           |
| 12. เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ยากต่อการใช้งาน  | 3.00      | 0.83           |
| 13. ทรัพยากรสารสนเทศไม่สอดคล้องกับงานต่างๆ   | 3.08      | 0.64           |
| 14. สื่อสื่อดิจิทัลที่มีอยู่ไม่เพียงพอกับการใช้งาน   | 3.48      | 0.87           |
| 15. การใช้ระบบสืบค้นข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพ   | 3.40      | 0.58           |
| 16. ระบบสารสนเทศของหน่วยงานไม่ช่วยให้การดำเนินงานสะดวกขึ้น   | 3.16      | 0.90           |
| 17. บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงพอ   | 3.68      | 0.95           |
| 18. บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความรู้ความชำนาญไม่เพียงพอ   | 3.48      | 1.16           |
| 19. บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้แต่ขาดประสบการณ์และความเข้าใจในระบบสารสนเทศ                              | 3.60      | 0.76           |
| 20. บุคลากรในหน่วยงานขาดความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่                                      | 3.52      | 0.96           |
| 21. บุคลากรในหน่วยงานขาดการฝึกอบรมทางด้านทักษะและความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่อย่างต่อเนื่อง | 3.76      | 1.05           |

จากตารางพบว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์มีปัญหาและอุปสรรคโดยแยกออกเป็นด้านๆ ดังนี้

ปัญหาด้านข้อมูลและสารสนเทศ มีปัญหาและอุปสรรคที่อยู่ในระดับปานกลางมีทั้งหมด 6 ปัญหา ได้แก่ ปัญหาข้อมูลไม่ได้ทำการจำแนกชนิด ทำให้ไม่สะดวกในการเรียกใช้ ปัญหาข้อมูลที่จัดเก็บขาดความถูกต้อง ปัญหาสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ตรงกับความต้องการ ไม่สามารถตอบคำถามที่ต้องการได้ ปัญหาที่ไม่สามารถใช้สารสนเทศได้ทันความต้องการ ปัญหาที่รูปแบบของสารสนเทศยากต่อการเข้าใจ และปัญหาสารสนเทศที่ได้นั้นขาดความถูกต้อง และมีปัญหาและอุปสรรคที่อยู่ในระดับมากอยู่ 2 ปัญหา ได้แก่ ปัญหาข้อมูลที่จำเป็นบางส่วนมิได้ทำการจัดเก็บไว้ และปัญหาด้านข้อมูลที่จัดเก็บไม่ทันสมัย

ปัญหาด้านหน่วยงานและบุคลากรที่รับผิดชอบ มีปัญหาและอุปสรรคที่อยู่ในระดับปานกลางอยู่เพียงหนึ่งปัญหาคือ ปัญหาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความรู้ความชำนาญไม่เพียงพอ และมีอยู่ในระดับที่มากอยู่ 2 ปัญหาคือ ปัญหาการขาดหน่วยงานที่รับผิดชอบทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง และปัญหาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงพอ

ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด 6 ปัญหา นั่นคือ ปัญหาเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ทันสมัย ปัญหาเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ยากต่อการใช้งาน ปัญหาทรัพยากรสารสนเทศไม่สอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนและงานวิจัย ปัญหาสื่อโสตทัศนวัสดุต่าง ๆ ที่มีอยู่ไม่พอเพียงกับการใช้งาน ปัญหาการใช้ระบบสืบค้นข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพ และปัญหาระบบสารสนเทศของหน่วยงานไม่ช่วยให้การทำงานสะดวกขึ้น และมีปัญหาและอุปสรรคที่อยู่ในระดับมากอยู่หนึ่งปัญหาได้แก่ ปัญหาการขาดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศทางคอมพิวเตอร์มาใช้ในหน่วยงาน

และปัญหาด้านบุคลากรในหน่วยงาน มีปัญหาและอุปสรรคที่อยู่ในระดับมากทั้งหมด คือ ปัญหาบุคลากรในหน่วยงานมีความรู้แต่ขาดประสบการณ์และความเข้าใจในระบบสารสนเทศ ปัญหาบุคลากรในหน่วยงานขาดความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ และปัญหาบุคลากรของหน่วยงานขาดการฝึกอบรมทางด้านทักษะและความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่อย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4.38 แสดงปัญหาและอุปสรรคของเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะทันตแพทยศาสตร์

| ปัญหาและอุปสรรค  | ค่าเฉลี่ย | Std. Deviation |
|--|-----------|----------------|
| 1. ข้อมูลที่จำเป็นบางส่วนมิได้ทำการจัดเก็บไว้  | 3.26      | 0.88           |
| 2. ข้อมูลไม่ได้ทำการจำแนกชนิด  | 3.32      | 0.87           |
| 3. ข้อมูลที่จัดเก็บไม่ทันสมัย  | 3.37      | 0.88           |
| 4. ข้อมูลที่จัดเก็บขาดความถูกต้อง  | 3.11      | 0.91           |
| 5. สารสนเทศที่มีอยู่ไม่ตรงกับความต้องการ   | 3.22      | 0.72           |
| 6. ไม่สามารถใช้สารสนเทศได้ทันตามความต้องการ  | 3.27      | 0.91           |
| 7. รูปแบบสารสนเทศที่ได้ยากต่อการเข้าใจ   | 3.00      | 0.91           |
| 8. สารสนเทศที่ได้นั้นขาดความถูกต้อง  | 2.89      | 0.76           |
| 9. ขาดหน่วยงานที่รับผิดชอบทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง   | 3.66      | 1.02           |
| 10. ขาดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศทางคอมพิวเตอร์มาใช้ในหน่วยงาน   | 3.26      | 0.86           |
| 11. เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ทันสมัย   | 3.11      | 0.92           |
| 12. เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ยากต่อการใช้งาน  | 2.86      | 0.91           |
| 13. ทรัพยากรสารสนเทศไม่สอดคล้องกับงานต่างๆ   | 3.37      | 0.59           |
| 14. สื่อโสตทัศนวัสดุที่มีอยู่ไม่เพียงพอกับการใช้งาน  | 3.26      | 0.72           |
| 15. การใช้ระบบสืบค้นข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพ   | 3.53      | 0.69           |
| 16. ระบบสารสนเทศของหน่วยงานไม่ช่วยให้การดำเนินงานสะดวกขึ้น   | 3.11      | 0.97           |
| 17. บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงพอ   | 3.95      | 0.73           |
| 18. บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความรู้ความชำนาญไม่เพียงพอ   | 3.45      | 0.83           |
| 19. บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้แต่ขาดประสบการณ์และความเข้าใจในระบบสารสนเทศ                              | 3.53      | 0.76           |
| 20. บุคลากรในหน่วยงานขาดความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่                                      | 3.55      | 0.72           |
| 21. บุคลากรในหน่วยงานขาดการฝึกอบรมทางด้านทักษะและความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่อย่างต่อเนื่อง | 3.71      | 0.77           |

จากตารางพบว่าคณะทันตแพทยศาสตร์มีปัญหาและอุปสรรคโดยแยกออกเป็นด้านๆ ดังนี้  
 ปัญหาด้านข้อมูลและสารสนเทศ มีปัญหาและอุปสรรคที่อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ได้แก่ ปัญหาข้อมูลที่เป็นบางส่วนมิได้ทำการจัดเก็บไว้ ปัญหาข้อมูลไม่ได้ทำการจำแนกชนิด ทำให้ไม่สะดวกในการเรียกใช้ ปัญหาด้านข้อมูลที่จัดเก็บไม่ทันสมัย ปัญหาข้อมูลที่จัดเก็บขาดความถูกต้อง ปัญหาสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ตรงกับความต้องการ ไม่สามารถตอบคำถามที่ต้องการได้ ปัญหาที่ไม่สามารถใช้สารสนเทศได้ทันความต้องการ ปัญหาที่รูปแบบของสารสนเทศยากต่อการเข้าใจ และปัญหาสารสนเทศที่ได้เน้นขาดความถูกต้อง

ปัญหาด้านหน่วยงานและบุคลากรที่รับผิดชอบ มีปัญหาและอุปสรรคที่อยู่ในระดับปานกลางอยู่เพียงหนึ่งปัญหาคือ ปัญหาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความรู้ความชำนาญไม่เพียงพอ และมีอยู่ในระดับที่มากอยู่ 2 ปัญหาคือ ปัญหาการขาดหน่วยงานที่รับผิดชอบทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง และปัญหาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงพอ

ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด 6 ปัญหา นั่นคือ ปัญหาการขาดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศทางคอมพิวเตอร์มาใช้ในหน่วยงาน ปัญหาเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ทันสมัย ปัญหาเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ยากต่อการใช้งาน ปัญหาทรัพยากรสารสนเทศไม่สอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนและงานวิจัย ปัญหาสื่อสื่อดิจิทัลต่าง ๆ ที่มีอยู่ไม่พอเพียงกับการใช้งาน และปัญหาระบบสารสนเทศของหน่วยงานไม่ช่วยให้การทำงานสะดวกขึ้น และมีปัญหาและอุปสรรคที่อยู่ในระดับมากอยู่หนึ่งปัญหา ได้แก่ ปัญหาการใช้ระบบสืบค้นข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพ

และปัญหาด้านบุคลากรในหน่วยงาน มีปัญหาและอุปสรรคที่อยู่ในระดับมากทั้งหมดคือ ปัญหาบุคลากรในหน่วยงานมีความรู้แต่ขาดประสบการณ์และความเข้าใจในระบบสารสนเทศ ปัญหาบุคลากรในหน่วยงานขาดความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ และปัญหาบุคลากรของหน่วยงานขาดการฝึกอบรมทางด้านทักษะและความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่อย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4.39 แสดงปัญหาและอุปสรรคของเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะศึกษาศาสตร์

| ปัญหาและอุปสรรค  | ค่าเฉลี่ย | Std. Deviation |
|--|-----------|----------------|
| 1. ข้อมูลที่จำเป็นบางส่วนมิได้ทำการจัดเก็บไว้  | 3.04      | 0.89           |
| 2. ข้อมูลไม่ได้ทำการจำแนกชนิด  | 3.04      | 0.89           |
| 3. ข้อมูลที่จัดเก็บไม่ทันสมัย  | 3.00      | 0.76           |
| 4. ข้อมูลที่จัดเก็บขาดความถูกต้อง  | 2.68      | 0.85           |
| 5. สารสนเทศที่มีอยู่ไม่ตรงกับความต้องการ   | 2.84      | 0.75           |
| 6. ไม่สามารถใช้สารสนเทศได้ทันตามความต้องการ  | 3.32      | 0.75           |
| 7. รูปแบบสารสนเทศที่ได้ยากต่อการเข้าใจ   | 2.48      | 0.71           |
| 8. สารสนเทศที่ได้เน้นขาดความถูกต้อง  | 2.52      | 0.82           |
| 9. ขาดหน่วยงานที่รับผิดชอบทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง   | 3.42      | 1.17           |
| 10. ขาดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศทางคอมพิวเตอร์มาใช้ในหน่วยงาน   | 3.35      | 1.16           |
| 11. เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ทันสมัย   | 2.75      | 1.03           |
| 12. เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ยากต่อการใช้งาน  | 2.71      | 0.91           |
| 13. ทรัพยากรสารสนเทศไม่สอดคล้องกับงานต่างๆ   | 2.92      | 0.95           |
| 14. สื่อสื่อดิจิทัลที่มีอยู่ไม่เพียงพอกับการใช้งาน   | 3.56      | 0.77           |
| 15. การใช้ระบบสืบค้นข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพ   | 3.44      | 0.82           |
| 16. ระบบสารสนเทศของหน่วยงานไม่ช่วยให้การดำเนินงานสะดวกขึ้น   | 2.84      | 1.07           |
| 17. บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงพอ   | 3.52      | 1.12           |
| 18. บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความรู้ความชำนาญไม่เพียงพอ   | 3.96      | 1.02           |
| 19. บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้แต่ขาดประสบการณ์และความเข้าใจในระบบสารสนเทศ                              | 3.32      | 0.85           |
| 20. บุคลากรในหน่วยงานขาดความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่                                      | 3.44      | 1.00           |
| 21. บุคลากรในหน่วยงานขาดการฝึกอบรมทางด้านทักษะและความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่อย่างต่อเนื่อง | 3.42      | 1.10           |

จากตารางพบว่าคณะศึกษาศาสตร์มีปัญหาและอุปสรรคโดยแยกออกเป็นด้านๆ ดังนี้

ปัญหาด้านข้อมูลและสารสนเทศ มีปัญหาและอุปสรรคที่อยู่ในระดับน้อยอยู่หนึ่งปัญหาคือ ปัญหารูปแบบของสารสนเทศยากต่อการเข้าใจ และมีปัญหาและอุปสรรคที่อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด 7 ปัญหา ได้แก่ ปัญหาข้อมูลที่จำเป็นบางส่วนมิได้ทำการจัดเก็บไว้ ปัญหาข้อมูลไม่ได้ทำการจำแนกชนิด ทำให้ไม่สะดวกในการเรียกใช้ ปัญหาด้านข้อมูลที่จัดเก็บไม่ทันสมัย ปัญหาข้อมูลที่จัดเก็บขาดความถูกต้อง ปัญหาสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ตรงกับความต้องการ ไม่สามารถตอบคำถามที่ต้องการได้ ปัญหาที่ไม่สามารถใช้สารสนเทศได้ทันความต้องการ และปัญหาสารสนเทศที่ได้นั้นขาดความถูกต้อง

ปัญหาด้านหน่วยงานและบุคลากรที่รับผิดชอบ มีปัญหาและอุปสรรคที่อยู่ในระดับปานกลางอยู่เพียง 2 ปัญหาคือ ปัญหาการขาดหน่วยงานที่รับผิดชอบทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง และปัญหาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความรู้ความชำนาญไม่เพียงพอ และมีอยู่ในระดับที่มากอยู่หนึ่งปัญหาคือ ปัญหาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงพอ

ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด 6 ปัญหา นั่นคือ ปัญหาการขาดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศทางคอมพิวเตอร์มาใช้ในหน่วยงาน ปัญหาเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ทันสมัย ปัญหาเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ยากต่อการใช้งาน ปัญหาทรัพยากรสารสนเทศไม่สอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนและงานวิจัย ปัญหาการใช้ระบบสืบค้นข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพ และปัญหาระบบสารสนเทศของหน่วยงานไม่ช่วยให้การทำงานสะดวกขึ้น และมีปัญหาและอุปสรรคที่อยู่ในระดับมากอยู่เพียงหนึ่งปัญหา ได้แก่ ปัญหาสื่อโสตทัศนวัสดุต่าง ๆ ที่มีอยู่ไม่พอเพียงกับการใช้งาน

และปัญหาด้านบุคลากรในหน่วยงาน มีปัญหาและอุปสรรคที่อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมดคือ ปัญหาบุคลากรในหน่วยงานมีความรู้แต่ขาดประสบการณ์และความเข้าใจในระบบสารสนเทศ ปัญหาบุคลากรในหน่วยงานขาดความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ และปัญหาบุคลากรของหน่วยงานขาดการฝึกอบรมทางด้านทักษะและความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่อย่างต่อเนื่อง

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มในเรื่องภาวะผู้นำคุณภาพ

สมมติฐานหลัก = ไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มในเรื่องภาวะผู้นำคุณภาพ

สมมติฐานรอง = มีอย่างน้อย 1 กลุ่มที่แตกต่างกันในเรื่องภาวะผู้นำคุณภาพ

ตารางที่ 4.40 แสดงการวิเคราะห์ด้านภาวะผู้นำคุณภาพ

| แหล่งที่มา   | df | Sum of Square | Mean Square | F.    | Sig.  |
|--------------|----|---------------|-------------|-------|-------|
| ระหว่างกลุ่ม | 2  | 0.402         | 0.201       | 0.795 | 0.460 |
| ภายในกลุ่ม   | 31 | 7.833         | 0.253       |       |       |
| รวม          | 33 | 8.235         |             |       |       |

จากตารางพบว่าไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มในเรื่องภาวะผู้นำคุณภาพ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

#### 4.5 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มในเรื่องวัฒนธรรมคุณภาพ

##### 4.5.1 ด้านสภาพแวดล้อม

สมมติฐานหลัก = ไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มในเรื่องสภาพแวดล้อม

สมมติฐานรอง = มีอย่างน้อย 1 กลุ่มที่แตกต่างกันในเรื่องสภาพแวดล้อม

ตารางที่ 4.41 แสดงการวิเคราะห์ด้านสภาพแวดล้อม

| แหล่งที่มา   | df | Sum of Square | Mean Square | F.    | Sig.  |
|--------------|----|---------------|-------------|-------|-------|
| ระหว่างกลุ่ม | 2  | 119.224       | 59.612      | 2.076 | 0.143 |
| ภายในกลุ่ม   | 30 | 861.503       | 28.717      |       |       |
| รวม          | 32 | 980.727       |             |       |       |

จากตาราง พบว่าไม่มีความแตกต่างระหว่างคณะในเรื่องสภาพแวดล้อม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

#### 4.5.2 ด้านผลผลิตและบริการ

สมมติฐานหลัก = ไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มในเรื่องผลผลิตและบริการ

สมมติฐานรอง = มีอย่างน้อย 1 กลุ่มที่แตกต่างกันในเรื่องผลผลิตและบริการ

ตารางที่ 4.42 แสดงการวิเคราะห์ด้านผลผลิตและบริการ

| แหล่งที่มา   | df | Sum of Square | Mean Square | F.    | Sig.  |
|--------------|----|---------------|-------------|-------|-------|
| ระหว่างกลุ่ม | 2  | 142.846       | 71.423      | 4.638 | 0.017 |
| ภายในกลุ่ม   | 31 | 477.389       | 15.400      |       |       |
| รวม          | 33 | 620.235       |             |       |       |

จากตารางพบว่า มีอย่างน้อย 1 กลุ่มที่แตกต่างกันในเรื่องผลผลิตและบริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เพื่อต้องการทราบว่ากลุ่มตัวอย่างใดที่มีความเห็นแตกต่างกัน ดังนั้นจึงทำการตรวจสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยต่อไป โดยใช้ค่าสถิติ LSD ดังนี้

ตารางที่ 4.43 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มในเรื่องผลผลิตและบริการ

| กลุ่มประชากร      | กลุ่มที่ | กลุ่มที่<br>ค่าเฉลี่ย | 1 | 2 | 3 |
|-------------------|----------|-----------------------|---|---|---|
|                   |          |                       |   |   |   |
| คณะวิศวกรรมศาสตร์ | 1        | 19.2222               |   |   |   |
| คณะทันตแพทยศาสตร์ | 2        | 24.1333               | * |   |   |
| คณะศึกษาศาสตร์    | 3        | 23.3000               | * |   |   |

ผลการทดสอบ พบว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์มีความแตกต่างจากคณะทันตแพทยศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.5.3 ด้านวิธีการดำเนินงาน

สมมติฐานหลัก = ไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มในเรื่องวิธีการดำเนินงาน

สมมติฐานรอง = มีอย่างน้อย 1 กลุ่มที่แตกต่างกันในเรื่องวิธีการดำเนินงาน

ตารางที่ 4.44 แสดงการวิเคราะห์ด้านวิธีการดำเนินงาน

| แหล่งที่มา   | df | Sum of Square | Mean Square | F.    | Sig.  |
|--------------|----|---------------|-------------|-------|-------|
| ระหว่างกลุ่ม | 3  | 122.819       | 61.410      | 1.801 | 0.183 |
| ภายในกลุ่ม   | 29 | 989.056       | 34.105      |       |       |
| รวม          | 31 | 1111.875      |             |       |       |

จากตารางพบว่าไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มในเรื่องวิธีการดำเนินงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

#### 4.5.4 ด้านบุคลากร

สมมติฐานหลัก = ไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มในเรื่องบุคลากร

สมมติฐานรอง = มีอย่างน้อย 1 กลุ่มที่มีความแตกต่างกันในเรื่องบุคลากร

ตารางที่ 4.45 แสดงการวิเคราะห์ด้านบุคลากร

| แหล่งที่มา   | df | Sum of Square | Mean Square | F.    | Sig.  |
|--------------|----|---------------|-------------|-------|-------|
| ระหว่างกลุ่ม | 3  | 27.147        | 13.574      | 0.335 | 0.718 |
| ภายในกลุ่ม   | 30 | 1215.822      | 40.527      |       |       |
| รวม          | 32 | 1242.970      |             |       |       |

จากตารางพบว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มในเรื่องบุคลากร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

#### 4.5.5 ด้านโครงสร้างองค์กร

สมมติฐานหลัก = ไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มในเรื่องโครงสร้างองค์กร

สมมติฐานรอง = มีอย่างน้อย 1 กลุ่มที่มีความแตกต่างกันในเรื่องโครงสร้างองค์กร

ตารางที่ 4.46 แสดงการวิเคราะห์ด้านบุคลากร

| กลุ่มประชากร      | จำนวน | ค่าเฉลี่ย | Mean Rank |
|-------------------|-------|-----------|-----------|
| คณะวิศวกรรมศาสตร์ | 8     | 36.8750   | 10.94     |
| คณะทันตแพทยศาสตร์ | 15    | 37.5333   | 16.03     |
| คณะศึกษาศาสตร์    | 9     | 45.0000   | 22.22     |
| รวม               | 32    | 40.4100   |           |

ผลการศึกษา Chi-square = 6.223 df 2 Asymp. Sig = 0.045

จากตารางสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสามมีความเห็นต่อโครงสร้างขององค์กรที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

#### 4.5.6 ด้านจิตสำนึกในการทำงาน

สมมติฐานหลัก = ไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มในเรื่องจิตสำนึกในการทำงาน

สมมติฐานรอง = มีอย่างน้อย 1 กลุ่มที่แตกต่างกันในเรื่องจิตสำนึกในการทำงาน

ตารางที่ 4.47 แสดงการวิเคราะห์ทางด้านจิตสำนึกในการทำงาน

| แหล่งที่มา   | df | Sum of Square | Mean Square | F.    | Sig.  |
|--------------|----|---------------|-------------|-------|-------|
| ระหว่างกลุ่ม | 2  | 344.145       | 172.073     | 3.260 | 0.052 |
| ภายในกลุ่ม   | 30 | 1583.733      | 52.791      |       |       |
| รวม          | 32 | 1927.879      |             |       |       |

จากตาราง พบว่าไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มในเรื่องจิตสำนึกในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

#### 4.6 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มในเรื่องปัญหาและอุปสรรคทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

สมมติฐานหลัก = ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มในเรื่องปัญหาและอุปสรรคทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

สมมติฐานรอง = มีอย่างน้อย 1 กลุ่มที่แตกต่างกันในเรื่องปัญหาและอุปสรรคทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 4.48 แสดงการวิเคราะห์ด้านปัญหาและอุปสรรคทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

| แหล่งที่มา   | df | Sum of Square | Mean Square | F.    | Sig.  |
|--------------|----|---------------|-------------|-------|-------|
| ระหว่างกลุ่ม | 2  | 887.411       | 443.706     | 5.135 | 0.008 |
| ภายในกลุ่ม   | 74 | 6374.357      | 86.413      |       |       |
| รวม          | 76 | 7281.948      |             |       |       |

จากตารางพบว่า มีอย่างน้อย 1 กลุ่มที่แตกต่างกันในเรื่องปัญหาและอุปสรรคทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เพื่อต้องการทราบว่ากลุ่มตัวอย่างใดที่มีความเห็นแตกต่างกัน ดังนั้นจึงทำการตรวจสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยต่อไป โดยใช้ค่า LSD ดังนี้

ตารางที่ 4.49 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มในเรื่องปัญหาและอุปสรรคทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

| กลุ่มประชากร      | กลุ่มที่ | ค่าเฉลี่ย |   |   |   |
|-------------------|----------|-----------|---|---|---|
|                   |          | กลุ่มที่  | 3 | 2 | 1 |
| คณะศึกษาศาสตร์    | 3        | 63.7273   |   |   |   |
| คณะทันตแพทยศาสตร์ | 2        | 70.5806   | * |   |   |
| คณะวิศวกรรมศาสตร์ | 1        | 71.8750   | * |   |   |

ผลการทดสอบ พบว่าคณะศึกษาศาสตร์มีความแตกต่างจากคณะวิศวกรรมศาสตร์และคณะทันตแพทยศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05