ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์

ประสิทธิผลของการนำระบบบริหารงานคุณภาพไอเอสโอ 9000 มาใช้ประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

ผู้เขียน

นายพงษ์ศักดิ์ เกิดลาภี

ปริญญา

วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (วิศวกรรมอุตสาหการ)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผศ. คร. นิวิท เจริญใจ

## บทกัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์หาระดับประสิทธิผลของการนำระบบบริหารงาน คุณภาพ ISO 9000 มาใช้ประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล 2) วิเคราะห์หา ปัจจัยบ่งชี้ประสิทธิผลที่มีผลต่อประสิทธิผลของการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ ในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของ ผู้บริหารวิทยาเขตฯ อาจารย์ผู้สอน ผู้ปฏิบัติงาน นักศึกษา และสถานประกอบการที่มีต่อประสิทธิผล ของการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบัน เทคโนโลยีราชมงคล

วิธีการดำเนินการศึกษาโดยการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 4 กลุ่มตัวอย่างคือ

1) ผู้บริหาร 2) อาจารย์ผู้สอน-เจ้าหน้าที่ 3)นักศึกษาและ4) สถานประกอบการ รวมจำนวน 824 คน
ประกอบด้วย ผู้บริหารจำนวน 98 คน อาจารย์ผู้สอน-เจ้าหน้าที่ จำนวน 333 คน นักศึกษาจำนวน
362 คนและสถานประกอบการจำนวน 31 คน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับสถาบันเทคโนโลยี
ราชมงคลที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ก่อนปีการศึกษา 2545
จำนวน 14 วิทยาเขต โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และผ่านการ
ทดสอบความเที่ยงตรงแล้ว จากนั้นนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ผลทางสถิติโดยใช้โปรแกรม
คอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for Social Science Version 10.0)

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลของการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ประกัน คุณภาพการศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลในภาพรวมอยู่ในระดับมีประสิทธิผลมาก โดยที่ ประสิทธิผลใน มุมมองค้านกระบวนการภายใน อยู่ในระคับมาก ส่วนมุมมองค้านลูกค้า และมุมมอง ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่าการที่สถาบันเทคโนโลยีราช มงคลนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ประกันกุณภาพการศึกษาทำให้มีการคำเนินงาน ที่เป็นเลิศ ความเป็นระบบในการบริหารงาน การสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้ตอบสนองภารกิจของ สถาบันฯ การใช้ประโยชน์จากทรัพยากร ระบบสารสนเทศและการสื่อสาร อยู่ในระคับมาก ส่วน การพัฒนาทรัพยากรเพื่อการเติบโตและความอยู่รอด ความพึงพอใจในกุณภาพ ความใกล้ชิดกับ ลูกค้า และทัศนคติของบุคลากรในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบความคิดเห็นของ ผู้บริหาร อาจารย์เจ้าหน้าที่ นักสึกษา และสถานประกอบการ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์พบว่าการคำเนินงานที่เป็นเลิศ ความพึงพอใจ ในคุณภาพ ความใกล้ชิคกับลูกค้า การใช้ประโยชน์จากทรัพยากร ความเป็นระบบในการบริหารงาน ระบบสารสนเทศและการสื่อสาร การพัฒนาพรัพยากรเพื่อการเติบโตและความอยู่รอด การสร้าง วัฒนธรรมองค์กรให้ตอบสนองภารกิจของสถาบันฯ และทัศนคติของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิผลของการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในการประกันคุณภาพทาง การศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล และจากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ประกัน คุณภาพการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลคือการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ความพึงพอใจใน คุณภาพ ความใกล้ชิคกับลูกค้า การใช้ประโยชน์จากทรัพยากร ระบบสารสนเทศและการสื่อสาร การพัฒนาทรัพยากรเพื่อการเติบโตและความอยู่รอด การสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้ตอบสนอง ภารกิจของสถาบันฯ และทัศนคติของบุคลากรในองค์กร

## ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Copyright<sup>©</sup> by Chiang Mai University All rights reserved

Thesis Title

Effectiveness of Implementing ISO 9000 System in the Education

Quality Assurance at Rajamangala Institute of Technology

Author

Mr. Pongsak Kerdlapee

Degree

Master of Engineering (Industrial Engineering)

Thesis Advisor

Asst. Prof. Dr. Nivit Charoenchai

## **ABSTRACT**

The objectives of study were to 1) analyze effectiveness level of implementing ISO 9000 in the educational quality assurance at Rajamangala Institute of Technology 2) find effectiveness indicator that influences effectiveness of implementing ISO 9000 in the education quality assurance at Rajamangala Institute of Technology 3) compare attitude of executives, lecturers, staffs, students and entrepreneurs that influences effectiveness of implementing ISO 9000 in the education quality assurance at Rajamangala Institute of Technology.

Method of study was collecting data from 4 samples group: 1) executives Rajamangala's 2) lecturers and staffs 3) students 4) entrepreneurs. Totally 824 participants, included 98 executives, 333 teachers and staffs, 362 students, and 31 entrepreneurs, all of which related to Rajamangala Institute of Technology where were certified by ISO 9002 quality assurance before 2545 academic year. Totally 14 campuses were surveyed by using questionnaires that were designed accordingly to serve the objectives of the study and were already verified the validity. Data was analyzed by SPSS for Windows (Statistical Package for Social Science Version 10.0)

Results showed that overall effectiveness of implementing ISO 9000 system in the education quality assurance at Rajamangala Institute of Technology resulted in high level. Effectiveness in terms of internal process was high whereas the effectiveness in terms of customer

and learning and development were average. Besides, implementing of ISO 9002 quality assurance in education quality assurance at Rajamangala Institute of Technology leaded to an excellent management, systemization management and organizational culture with respect to institute missions, resource utilization, information technology and communication at high level. Additionally, resource development for the growth and survival of institute, quality satisfaction, closed relation with customer and personnel's attitude were average. Comparison of attitude between executives, lecturers, staffs, students, and entrepreneurs indicated statistically significant. However, the correlative analysis showed excellent management, quality satisfaction, closed relation with customer, resource utilization, systemization management, information technology and communication, resource development for the growth and survival of institute, organizational culture with respect to institute missions, and personnel's attitude relate to effectiveness of implementing ISO 9000 system in the education quality assurance at Rajamangala Institute of Technology. A multiple correlation coefficient analysis indicated factors affected the effectiveness of Implementing ISO 9000 system in the education quality assurance at Rajamangala Institute of Technology are: excellent management, quality satisfaction, closed relation with customer, resource utilization, information technology and communication, resource development for the growth and survival of institute, organizational culture with respect to institute missions and personnel's attitude.

## ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Copyright<sup>©</sup> by Chiang Mai University All rights reserved