

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ : ปัจจัยในการดำรงรักษาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องสำหรับ  
ระบบคุณภาพ ISO 9002 ของมหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น  
ชื่อผู้เขียน : นายธรรมรงค์ สุขชื่น  
ชื่อปริญญา : ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชา : การอุดมศึกษา  
ปีการศึกษา : 2545

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์:

1. รองศาสตราจารย์ ดร. ปราชญา กล้าผจญ ประธานกรรมการ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุนทร พูนพิพัฒน์
3. รองศาสตราจารย์สมจิตรา เรืองศรี

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะของปัจจัยประเภทต่าง ๆ และทำการเปรียบเทียบถึงรายละเอียดของทัศนคติ/ระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ เหล่านั้น รวมถึงเพื่อค้นหาความสัมพันธ์ของปัจจัยประเภทต่าง ๆ ที่มีส่วนต่อการดำรงรักษาและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องสำหรับระบบคุณภาพ ISO 9000 ของมหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยเซนต์จอห์นที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีการศึกษา 2544 ทั้งระดับผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จำนวน 177 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.97 เป็นเครื่องมือในการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า เมื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านการดำรงรักษาระบบคุณภาพ ในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9002 บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39) ด้านทัศนคติและการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) ด้านการฝึกอบรมระบบ

คุณภาพ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40) สำหรับรายละเอียดในด้านการทบทวนผลการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ ISO 9002 นั้น มีการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24) และในด้านการตรวจติดตามระบบคุณภาพ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73)

ส่วนปัจจัยด้านการปรับปรุงระบบคุณภาพ พบว่า ในด้านกิจกรรมการปรับปรุง/พัฒนาระบบคุณภาพ มีการดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92) อีกทั้งในด้านการกำหนดดัชนีชี้วัดคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19) แต่สำหรับในด้านของการปรับปรุงระบบคุณภาพเพื่อมุ่งเข้าสู่มาตรฐาน ISO 9001: 2000 กลับมีการดำเนินการเกิดขึ้นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47)

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยในการดำรงรักษาระบบคุณภาพ และปัจจัยในการปรับปรุงระบบคุณภาพ พบว่า คุณลักษณะของบุคลากรในส่วนของเพศ และระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของบุคลากร แต่รายละเอียดในเรื่องของอายุ อายุการทำงาน และสถานะการทำงานของบุคลากร กลับแสดงผลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการดำรงรักษาระบบคุณภาพออกมาอย่างเด่นชัด ส่วนปัจจัยในการปรับปรุงระบบคุณภาพนั้น คุณลักษณะของบุคลากรในทุกรายละเอียดที่สนใจ กลับไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นของบุคลากรแต่ประการใดทั้งสิ้น

เมื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านการดำรงรักษาระบบคุณภาพ และปัจจัยด้านการปรับปรุงระบบคุณภาพ ทุกด้านต่างมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการดำรงรักษาระบบคุณภาพกับปัจจัยในการปรับปรุงระบบคุณภาพแล้ว ก็พบว่า ทุกด้านของปัจจัยทั้งสอง ต่างแสดงความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

Thesis Title : Factors Affecting the Maintenance and Improvement of  
ISO 9002 Quality System for Saint John's University

Student's Name : Mr. Thamrong Sukchuen

Degree Sought : Master of Education

Major : Higher Education

Academic Year : 2002

Advisory Committee:

1. Associate Professor Dr. Prachaya Klapachan Chairperson
2. Assistant Professor Dr. Sunthorn Poolpipatana
3. Associate Professor Somchitra Ruaengsri

This study is a survey research aiming at studying factors involving or directly affecting the maintenance and improvement of ISO 9000 quality system for Saint John's University. It also compares the attitudes or opinions of the University staff relating to those factors.

The subjects in the study were Saint John's University staff who worked in the 2001 academic year. They included administrators, instructors and other officers, totaling 177. A self-designed questionnaire was used as a tool for this research and its reliability was 0.97.

The results revealed that for the maintenance factors, the knowledge and understanding of the ISO 9002 quality system, the training and the review

of most of the staff were at the moderate level, with the mean ratings of 3.39, 3.40 and 3.24, respectively. The mean ratings of their attitudes and practices and the auditing were 3.51 and 3.73, respectively signifying the high level.

For the improvement factors, it was found that the improvement/development activities and the quality indicator setting were at the moderate level, with the mean ratings of 2.92 and 3.19, respectively. The development of the quality system geared toward ISO 9001: 2000, on the other hand, was at the high level, with a mean rating of 3.47.

Comparing the staff's opinions on maintenance and improvement factors of the quality system, it was found that differences in gender and education levels did not affect the levels of their opinions, but those in age, working periods and work conditions did. For the improvement factor of the quality system, none of the staff's characteristics showed the difference in their opinions.

In terms of the relationship among the maintenance and the improvement factors of the quality system, it was found that all factors were significantly related to one another at 0.01 statistical level.

As far as the relationships between the maintenance and improvement factors were concerned, it was found that they were related in all facets at 0.01 level of statistical difference.