

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินระบบประกันคุณภาพ ISO 9001: 2000 ของหน่วยงานสนับสนุนทางวิชาการในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ การประเมินบริบทหรือสภาพแวดล้อมของระบบ การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยนำเข้าของระบบ การประเมินกระบวนการของระบบ และการประเมินผลผลิตของระบบ (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินระบบประกันคุณภาพ ISO 9001: 2000 ของหน่วยงานสนับสนุนทางวิชาการในมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่สังกัดหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001: 2000 ก่อนปี 2551 คือ สำนักหอสมุดกลาง สำนักบริการทางวิชาการ และทดสอบประเมินผล และบัณฑิตวิทยาลัย ที่ปฏิบัติงานในปีงบประมาณ 2551 จำนวน 226 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเชื่อมั่น 0.98 จากแบบสอบถามที่นำไปแจกทั้งสิ้น 226 ฉบับ ได้กลับคืนมา 211 ฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way analysis of variance)

ผลการวิจัย พบว่า หน่วยงานสนับสนุนทางวิชาการ คือ

1. สำนักหอสมุดกลาง ประเมินระบบประกันคุณภาพ ISO 9001: 2000 ด้านบริบทหรือสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีการประเมินมากที่สุด คือ หน่วยงานกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ ด้านปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยนำเข้า อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีการประเมินมากที่สุด คือ ผู้บริหารมีทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีการประเมินมากที่สุด คือ แผนงานประกันคุณภาพสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย และสรุปและจัดทำรายงานผลการดำเนินการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ ด้านผลผลิต อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีการประเมินมากที่สุด คือ การดำเนินงานการประกันคุณภาพทำให้ผู้รับบริการ ได้เข้าถึงบริการของหน่วยงานมากขึ้น

2. สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ประเมินระบบประกันคุณภาพ ISO 9001: 2000 ด้านบริบทหรือสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีการประเมินมากที่สุด คือ นโยบายคุณภาพของหน่วยงานแสดงถึงความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดและปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานการประกันคุณภาพ ด้านปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยนำเข้า อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีการประเมินมากที่สุด คือ ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพ ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีการประเมินมากที่สุด คือ แผนงานประกันคุณภาพสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย ด้านผลผลิต อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีการประเมินมากที่สุด คือ การดำเนินงานการประกันคุณภาพของหน่วยงานทำให้นักศึกษาและสังคมภายนอกยอมรับมากขึ้น

3. บัณฑิตวิทยาลัย ประเมินระบบประกันคุณภาพ ISO 9001: 2000 ด้านบริบทหรือสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีการประเมินมากที่สุด คือ หน่วยงานระบุความสำเร็จในการดำเนินงานตามนโยบายการประกันคุณภาพ ด้านปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยนำเข้า อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีการประเมินมากที่สุด คือ ผู้บริหารมีทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีการประเมินมากที่สุด คือ แผนงานประกันคุณภาพสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย ด้านผลผลิต อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีการประเมินมากที่สุด คือ ระบบการประกันคุณภาพของหน่วยงานทำให้ระบบงานอื่น ๆ ดีขึ้น

4. เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินระบบประกันคุณภาพ ISO 9001: 2000 ระหว่างสำนักหอสมุดกลาง สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล และบัณฑิตวิทยาลัย ในองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านบริบทหรือสภาพแวดล้อม ด้านปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 ในทุกด้าน

The objectives of this investigation were as follows: (1) To present an evaluation of the application of the quality assurance system of ISO 9001:2000 to academic-support units at Ramkhamhaeng University (RU) by reference to four factors. These factors are an evaluation of context or the environment of each unit being evaluated; the evaluation of elementary factors or inputs to each unit; an evaluation of the processes of each unit; and an evaluation of the output of each unit. (2) Additionally compared are opinions regarding the evaluation of the quality assurance system of 9001:2000 as practiced by the academic-support units at RU under investigation. The research population consisted of 226 personnel in the academic-support units satisfying the quality assurance ISO 9001: 2000 criteria prior to 2008. The academic-support units in question are the Central Library, the Admissions and Records Office, and the Graduate School. The personnel who were the subjects of this investigation were employed in the respective academic-support units in the fiscal year 2008. The instrument of research was a questionnaire constructed by the researcher couched at a reliability level of 0.98. Of the 226 copies of the questionnaire distributed, 211 copies were returned. The techniques of descriptive statistics used in the analysis, formulation and tabulation of the data collected were percentage, mean, and standard deviation. Additionally, the method of one-way analysis of variance (ANOVA) was employed for testing purposes.

Findings are as follows:

1. Having been previously evaluated by the quality assurance criteria of ISO 9001: 2000, the Central Library was here evaluated at a high level in the aspect of context or environment. A highly evaluated item pertained to this academic-support unit in regard to its being able to maintain quality in strict conformity to actual quality policy. The aspect of inputs or elementary factors was evaluated at a moderate level. Another highly evaluated item pertained to this unit having a policy of quality assurance in accordance with the university's objectives as reported in the summary and the report of the results of inspection and quality evaluation. The aspect of outcome was evaluated at a high level. An additional highly evaluated item was the item pertaining to quality assurance operations which encouraged the recipients of services to access the services of the department more frequently.

2. The Admissions and Records Office was evaluated at a high level by reference to the criteria of quality assurance ISO 9001: 2000 in the aspect of context or environment. The item most highly evaluated was the quality policy of this academic-support unit in view of its determination to perform in accordance with regulations and to become more efficient in quality assurance operations. The aspect of input or elementary factors was evaluated at a moderate level. Another highly evaluated item pertained to whether administrators paid heed to quality assurance. The aspect of process was evaluated at a high level. The item most highly evaluated was the item concerning agreement between the unit's quality assurance plan and university objectives. The aspect of output was evaluated at a high level. The

item most highly evaluated was the item pertaining to the quality assurance operations of the unit pertaining to enhanced acceptance of the unit by students and society at large.

3. In regard to the evaluation of the Graduate School by reference to quality assurance ISO 9001: 2000 criteria in the aspect of context or environment, the evaluation was at a high level. This academic-support unit was evaluated at the highest level in regard to the item pertaining to its achievement in adhering in its operations to quality assurance policy. The aspect of input or the elementary factor was evaluated at a high level. Another aspect which was evaluated at the highest level was the aspect of administrators maintaining a good attitude toward quality assurance. The aspect of process was evaluated at a high level. Additionally, an item most highly evaluated was that the unit's assurance policy was in accord with the objectives of the university. The aspect of output was evaluated at a high level. Finally, evaluated at the highest level was the quality assurance system of the unit which was reported as contributing to the better functioning of other working systems.

4. In regard to the comparison of opinions regarding the evaluation of the quality assurance system by reference to the criteria of ISO 9001: 2000, the three academic-support units evaluated, the Central Library, the Admissions and Records Office, and the Graduate School, it has been found that in all aspects-the context or environment, the input or elementary factors, the process, and the output-there were no differences at the statistically significant level of .05.