

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานตามกระบวนการบริหารเชิงคุณภาพกับการดำเนินการประกันคุณภาพ ISO 9001: 2000 ของหน่วยงานสนับสนุนทางวิชาการในมหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่สังกัดหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001: 2000 คือ สำนักหอสมุดกลาง/ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล บัณฑิตวิทยาลัย ที่ปฏิบัติงานในปีงบประมาณ 2550 จำนวน 259 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยวิธีของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis)

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. การดำเนินงานตามกระบวนการบริหารเชิงคุณภาพด้านการวางแผน อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการปฏิบัติ ด้านการตรวจสอบ และด้านการปรับปรุงและพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง
2. การดำเนินการประกันคุณภาพ ISO 9001: 2000 ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการควบคุมคุณภาพ ด้านการตรวจสอบ ทบทวน และปรับปรุงพัฒนา และด้านการประเมินและรับรองคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลาง
3. กระบวนการบริหารเชิงคุณภาพ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการตรวจสอบ ด้านการปรับปรุงและพัฒนา ด้านการปฏิบัติ และด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการดำเนินการประกันคุณภาพ ISO 9001: 2000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
4. กระบวนการบริหารเชิงคุณภาพที่สามารถร่วมกันพยากรณ์การดำเนินการประกันคุณภาพ ISO 9001: 2000 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เรียงตามลำดับจากตัวแปรที่พยากรณ์ได้ดีที่สุด คือ ด้านการปรับปรุงและพัฒนา ( $X_4$ ) ด้านการตรวจสอบ ( $X_3$ ) ด้านการปฏิบัติ ( $X_2$ ) และด้านการวางแผน ( $X_1$ ) โดยมีอำนาจในการพยากรณ์การดำเนินการประกันคุณภาพ ISO 9001: 2000 ได้ร้อยละ 80.6 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

$$Y' = 0.254 + 0.365X_4 + 0.256X_3 + 0.178X_2 + 0.122X_1$$

$$Z'_Y = 0.400Z_4 + 0.267Z_3 + 0.187Z_2 + 0.128Z_1$$

This thesis is concerned with the relationship between quality management performance and quality assurance ISO 9001: 2000 in academic support sections at Ramkhamhaeng University. The research population was comprised of 259 staff personnel working in the fiscal year 2007 in the sections of the university receiving ISO 9001: 2000 certification. These sections are the Central Library, the Information Technology Center, the Admissions and Records Office, and the Graduate School. The research tool was a questionnaire constructed by the researcher couched at a reliability level of 0.97. The data were analyzed, formulated and tabulated in terms of

percentage, mean, and standard deviation. Applied in the analysis of the data were the techniques of correlation coefficient, Pearson's product moment correlation and multiple regression analysis.

The findings are as follows:

1. Quality management performance in regard to the aspect of planning was at a high level. In regard to the aspects of performance, research, and improvements and development, quality management was at a moderate level.

2. Quality assurance ISO 9001: 2000 performance was at a moderate level in regard to three aspects of quality control. These three aspects were researching and reviewing improvements and development, assessment, and quality approval.

3. The process of quality management as manifested in the four aspects of research, improvement and development, performance, and planning was positively correlated with quality assurance ISO 9001: 2000 at a statistically significant level of 0.01.

4. Overall the data collected concerning quality management allows for predicting quality assurance ISO 9001: 2000 at a statistically significant level of 0.05 in respect to a descending order of variables corresponding to the aspects that follow: improvement and development ( $X_4$ ), research ( $X_3$ ), performance ( $X_2$ ), and planning ( $X_1$ ). This allowed for the prediction of quality assurance (ISO 9001: 2000) performance at the 80.6 percent level. Accordingly, a corresponding predictive equation written in the forms of raw score and standard score can be framed as follows:

$$Y' = 0.254 + 0.365X_4 + 0.256X_3 + 0.178X_2 + 0.122X_1$$

$$Z_Y' = 0.400Z_4 + 0.267Z_3 + 0.187Z_2 + 0.128Z_1$$