

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์หาระดับประสิทธิผลของการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล 2) วิเคราะห์หาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารวิทยาเขตฯ อาจารย์ผู้สอน ผู้ปฏิบัติงาน นักศึกษา และสถานประกอบการที่มีต่อประสิทธิผลของการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

วิธีการดำเนินการศึกษาโดยการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 4 กลุ่มตัวอย่างคือ 1) ผู้บริหาร 2) อาจารย์ผู้สอน-เจ้าหน้าที่ 3) นักศึกษาและ 4) สถานประกอบการ รวมจำนวน 824 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารจำนวน 98 คน อาจารย์ผู้สอน-เจ้าหน้าที่ จำนวน 333 คน นักศึกษาจำนวน 362 คนและสถานประกอบการจำนวน 31 คน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ก่อนปีการศึกษา 2545 จำนวน 14 วิทยาเขต โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงแล้ว จากนั้นนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ผลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for Social Science Version 10.0)

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลในภาพรวมอยู่ในระดับมีประสิทธิผลมาก โดยที่ประสิทธิผลใน มุมมองด้านกระบวนการภายใน อยู่ในระดับมาก ส่วนมุมมองด้านลูกค้า และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่าการศึกษาที่สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ประกันคุณภาพการศึกษาทำให้มีการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ความเป็นระบบในการบริหารงาน การสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้ตอบสนองภารกิจของสถาบันฯ การใช้ประโยชน์จากทรัพยากร ระบบสารสนเทศและการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก ส่วนการพัฒนาทรัพยากรเพื่อการเติบโตและความอยู่รอด ความพึงพอใจในคุณภาพ ความใกล้ชิดกับลูกค้า และทัศนคติของบุคลากรในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และสถานประกอบการ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์พบว่าการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ความพึงพอใจในคุณภาพ ความใกล้ชิดกับลูกค้า การใช้ประโยชน์จากทรัพยากร ความเป็นระบบในการบริหารงาน ระบบสารสนเทศและการสื่อสาร การพัฒนาทรัพยากรเพื่อการเติบโตและความอยู่รอด การสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้ตอบสนองภารกิจของสถาบันฯ และทัศนคติของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในการประกันคุณภาพทางการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล และจากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หาคพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลคือการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ความพึงพอใจในคุณภาพ ความใกล้ชิดกับลูกค้า การใช้ประโยชน์จากทรัพยากร ระบบสารสนเทศและการสื่อสาร การพัฒนาทรัพยากรเพื่อการเติบโตและความอยู่รอด การสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้ตอบสนองภารกิจของสถาบันฯ และทัศนคติของบุคลากรในองค์กร

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 led 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.