

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยพัฒนาประเทศ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ซึ่งในปัจจุบันอยู่ในฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540 – 2544) สาระสำคัญของแผนได้เน้นการพัฒนาคน ส่งเสริมในด้านการศึกษา พัฒนาสิ่งแวดล้อมและการปรับกระบวนทัศน์ในการพัฒนาประเทศไทยจึงถือได้ว่าแผนพัฒนาฉบับที่ 8 เป็นแผนของการพัฒนาคนเพื่อพัฒนาประเทศ ทั้งนี้เพราะแผนพัฒนาฯ มุ่งหมายเพื่อให้การพัฒนาคนเป็นจุดศูนย์กลางของการพัฒนาประเทศ เน้นพัฒนาคนให้มีคุณภาพและกลไกที่สำคัญในการพัฒนาก็คือ การศึกษา ซึ่งต้องเป็นการศึกษาที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกลและต้องถือว่าการศึกษาก่อเกี่ยวข้องกับทุกคนทั้งนี้เพราะการศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะพัฒนาคนให้เป็นคนที่สมบูรณ์ทั้งด้านปัญญา ร่างกาย จิตใจและสังคมและรู้เท่าทันของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ภาระหนักในด้านการจัดการศึกษาจึงต้องอยู่กับผู้บริหารและครู – อาจารย์ ในยุคแห่งโลกไร้พรมแดน

ปัจจุบันนี้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับด้านการศึกษาได้หันมาสนใจเรื่อง การประกันคุณภาพทางการศึกษามากขึ้น สืบเนื่องจากการตระหนักว่าปัญหาในด้านปริมาณและคุณภาพเป็นเรื่องที่เชื่อมโยงซึ่งกันและกัน ความด้อยในคุณภาพการศึกษาเป็นตัวกระตุ้นให้มีการเข้าสู่การเรียนมากขึ้นและการคงอยู่ของผู้เรียนในสถาบันการศึกษามีมากขึ้น ขณะเดียวกันนักศึกษาที่จบจากสถาบันการศึกษาแล้วยังขาดทักษะพื้นฐานที่สังคมคาดหวังไว้ และขาดคุณสมบัติที่ตลาดแรงงานต้องการอย่างแท้จริง รวมทั้งปัญหาข้อจำกัดของงบประมาณซึ่งไม่เพียงพอต่อการจัดการศึกษา ดังนั้นสถาบันทางการศึกษาของประเทศไทยในปัจจุบันกำลังอยู่ในระหว่างการพัฒนาคุณภาพ เพื่อสนองความต้องการที่จะให้ประชาชนและตลาดแรงงานทั้งในประเทศและต่างประเทศยอมรับในคุณภาพของการจัดการศึกษา ขณะเดียวกันพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๒ ได้กำหนดสาระที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ไว้ในหมวดที่ 6 ว่าด้วยมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ หน่วยงานต้นสังกัดและทุกสถานศึกษาต้องจัดระบบคุณภาพภายใน รวมทั้งประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษาทุกปี และให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา พัฒนาเกณฑ์วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และจัดให้สถานศึกษาทุกแห่งได้รับการประเมินภายนอกอย่างน้อยหนึ่งครั้งทุกห้าปี ในกรณีที่ผลการประเมินภายนอกของสถานศึกษาไม่ได้มาตรฐานที่กำหนด ให้สำนักงานรับรองมาตรฐานประเมิน

คุณภาพการศึกษาจัดทำข้อเสนอแนะและการปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อให้สถานศึกษาปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ที่มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2542 ดังกล่าว สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล และวิทยาเขตในสังกัด ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการจึงจำเป็นต้องนำระบบการประกันคุณภาพทางการศึกษาเข้ามาใช้ในการบริหารการศึกษาและเตรียมพร้อมที่จะพัฒนาศักยภาพแสดงความพร้อมที่จะก้าวเข้าสู่องค์กรที่มีคุณภาพและพัฒนาบุคลากรให้มีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการพัฒนาประเทศในระยะยาว

ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เป็นภาษาสากลของคุณภาพ ซึ่งเป็นมาตรฐานระดับนานาชาติ เป็นระบบบริหารประกันคุณภาพขั้นพื้นฐานที่มีความมุ่งหมายที่จะให้ระบบคุณภาพเท่าเทียมกันระหว่างองค์กรต่าง ๆ และประเทศต่าง ๆ ด้วยมาตรฐาน ISO 9000 มีมาตรฐานสากลชุดหนึ่ง (5 ฉบับ) ใช้เพื่อการบริหารหรือการจัดการคุณภาพและประกันคุณภาพโดยเน้นการสร้างคุณภาพภายในองค์กรซึ่งจะเป็นองค์การประเภทใดก็ได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นชนิดของสินค้าหรือบริการเท่านั้น ไม่ได้ระบุชนิดหรือขนาดของอุตสาหกรรมโดยเฉพาะ นั่นคือใช้ได้โดยไม่มีขีดจำกัด ดังนั้นเอง องค์กรด้านการบริการที่สามารถนำระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 ไปใช้ปฏิบัติ จึงสามารถนำไปใช้ได้และหนึ่งในองค์กรการบริการด้านวิทยาการ เช่น การค้นคว้าวิจัย การพัฒนา และทางด้านการศึกษา

กรมสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลได้กำหนดวิสัยทัศน์ (VISION) ราชมงคล ไว้คือ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จะเป็นผู้นำด้านการจัดการศึกษาสหวิทยาการตามมาตรฐานสากล ผลิตและยกระดับขีดความสามารถของบุคลากรที่เป็นกำลังแรงงานของประเทศ มีความชำนาญด้านวิชาชีพและเทคโนโลยีที่ทันสมัย มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศและสร้างคุณค่าที่ดีแก่สังคม จากวิสัยทัศน์ดังกล่าวจึงได้กำหนดกลยุทธ์ (STRATEGY) ข้อที่ 1 ว่า นำระบบประกันคุณภาพมาใช้ในการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาให้สถาบันฯ เป็นผู้นำด้านการจัดการศึกษาเชิงคุณภาพ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล กลุ่มวิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นสถาบันทางการศึกษาที่สังกัดกรมสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ดังนั้นจากวิสัยทัศน์และข้อกำหนดกลยุทธ์ดังกล่าว จึงได้มีการศึกษาและเตรียมการด้านการนำเอาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล กลุ่มวิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือและกลุ่มที่จะต้องศึกษาและทำความเข้าใจกับระบบดังกล่าวคือกลุ่มผู้บริหารของสถาบันฯ วิธีการที่จะทราบถึงความคิดเห็นของผู้บริหารต่อการนำเอาระบบ ISO 9000 มาใช้ในสถาบันฯ และทราบถึงแนวความคิดและข้อเสนอเกี่ยวกับการนำเอาระบบ ISO 9000 มาใช้ก็โดยการวิจัย ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้บริหารในระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลของวิทยาเขตที่อยู่ในกลุ่มวิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จึงได้ทำการวิจัย

## วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารต่อการนำเอาระบบ ISO 9000 มาใช้ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล กลุ่มวิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะในการนำเอาระบบ ISO 9000 มาใช้ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล กลุ่มวิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

## ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้บริหาร ของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล กลุ่มวิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้ดำรงตำแหน่ง

1. ผู้อำนวยการ
2. ผู้ช่วยผู้อำนวยการ
3. หัวหน้าคณะวิชา
4. หัวหน้าแผนกวิชา

รวมประชากรจำนวน 210 คน

## ข้อตกลงเบื้องต้น

การวิจัยครั้งนี้ ใช้ข้อมูลจากคำตอบในแบบสอบถาม ของผู้บริหารในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล กลุ่มวิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในปี พ.ศ. 2543 ซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องด้านการบริหารและการนำเอาระบบ ISO 9000 มาใช้ในวิทยาเขต กลุ่มวิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และได้ตอบแบบสอบถามด้วยความเต็มใจและจริงใจ คำตอบจึงเชื่อถือได้

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความคิดเห็น** หมายถึง ความเห็นหรือสิ่งที่เห็น ความคิดเห็น เครื่องรู้เห็นความรู้สึกเฉพาะตัวบุคคลที่สนองต่อคำถามในแบบสอบถามโดยไม่มีผู้ใดวินิจฉัยว่าถูกผิด

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่บริหารในตำแหน่ง ผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าคณะวิชา หัวหน้าแผนกวิชา สังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล กลุ่มวิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

**ISO 9000** หมายถึง อนุกรมมาตรฐานหมายเลข 9000 ขององค์การมาตรฐานสากล (International Organization for Standardization) เป็นองค์กรภาคเอกชนระดับนานาชาติ จัดตั้งขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1947 ประกอบด้วยสมาชิก ซึ่งเป็นตัวแทนประเทศอุตสาหกรรมชั้นนำกว่า 90 ประเทศ ปัจจุบันสำนักงานเลขาธิการกลาง (Central Secretariate) ตั้งอยู่ที่กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ จะทำหน้าที่เกี่ยวกับมาตรฐานการจัดการด้านระบบคุณภาพ (Quality Management System)

**การรับรองระบบคุณภาพ** หมายถึง กระบวนการออกใบรับรองระบบคุณภาพโดยหน่วยงานอิสระที่มีศักดิ์และสิทธิ์ในการตรวจสอบประเมินระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 และหากผลการตรวจสอบประเมินเป็นที่พอใจตรงตามมาตรฐาน ก็จะออกใบรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานมาให้

**ISO 9001** หมายถึง ระบบคุณภาพสำหรับองค์กรที่ทำการผลิตอย่างครบวงจร กล่าวคือตั้งแต่การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ไปจนถึงการผลิต การส่งมอบ การติดตั้ง และการบริการหลังการขาย ไปจนถึงตลอดอายุใช้งาน (หรืออย่างน้อยในช่วงเวลารับประกันที่กำหนดไว้)

**ISO 9002** หมายถึง ระบบคุณภาพสำหรับองค์กรคล้าย ISO 9001 แต่มีการดำเนินการที่แคบกว่า คือ เฉพาะการผลิต การส่งมอบ การติดตั้งเท่านั้น

**ISO 9003** หมายถึง ระบบคุณภาพสำหรับส่วนงานที่รับผิดชอบในการตรวจและมีการทดสอบขั้นสุดท้ายที่เรียกว่า Final inspection and test เท่านั้น

**ระบบประกันคุณภาพทางการศึกษา** หมายถึง

1. การประกันคุณภาพภายใน ดำเนินการโดยสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าวิทยาเขตในกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้ดำเนินการตามภารกิจหลักอย่างมีคุณภาพ โดยมีกระบวนการ ควบคุม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพ

2. การประกันคุณภาพภายนอกโดยหน่วยงานภายนอกทำการตรวจสอบ และประเมินผลทั้งระบบและประกันว่าสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล กลุ่มวิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้ดำเนินการตามภารกิจหลักอย่างมีคุณภาพ โดยมีกระบวนการตรวจสอบ ประเมินและรับรอง

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ได้ทราบความคิดเห็นของผู้บริหารต่อการนำระบบ ISO 9000 มาใช้ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

โลยีราชมงคล กลุ่มวิชาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. ได้แนวทางและข้อเสนอแนะของผู้บริหารในการนำเอาระบบ ISO 9000 มาใช้ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล กลุ่มวิชาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY