

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลจากแบบสอบถาม ผลปรากฏว่า ผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลได้ จำนวน 191 ชุด จาก 210 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90.95 เหตุผลเนื่องจากผู้บริหารวิทยาเขตฯในภาคตะวันออกเฉียงเหนือบางท่านมีตำแหน่งในการบริหาร 2 ตำแหน่งและบางท่านก็ลาไปศึกษาต่อ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็นตอน ๆ ตามลำดับหัวข้อ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดทำระบบและข้อคิดเห็นทั่วไปในการนำเอาระบบมาตรฐาน ISO 9000 เข้ามาใช้ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล กลุ่มวิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้บริหารข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9000 กับการบริหารการศึกษา

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ และแนวทางการนำเอาระบบ ISO 9000 มาใช้ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล กลุ่มวิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

### ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามจากจำนวน 210 คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 191 คน คิดเป็น ร้อยละ 90.95 สาเหตุที่ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ครบเนื่องจาก ผู้บริหารจำนวน 19 คน ดำรงตำแหน่ง 2 ตำแหน่งในการบริหารงานของวิทยาเขต ได้นำมาวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามดัง ตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

	สถานภาพ	ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	142	74.3
	หญิง	49	25.7
	รวม	191	100.0
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	23	12
	31 – 45 ปี	76	39.8
	มากกว่า 45 ปี	92	48.2
	รวม	191	100
ตำแหน่งหน้าที่	ผู้อำนวยการ	6	3.1
	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	37	19.4
	หัวหน้าคณะวิชา	34	17.8
	หัวหน้าแผนกวิชา	114	59.7
	รวม	191	100
วุฒิทางการศึกษา	ปริญญาตรี	103	53.9
	ปริญญาโท	88	46.1
	รวม	191	100
ประสบการณ์การ	ต่ำกว่า 5 ปี	36	18.8
ทำงานในตำแหน่ง	5 ปี – 10 ปี	51	26.7
ปัจจุบัน	10 ปี – 15 ปี	31	16.2
	มากกว่า 15 ปี	73	38.2
	รวม	191	100

จากตารางที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพ สรุปได้ ดังนี้

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 74.3 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 25.7
- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 45 ปี ร้อยละ 48.2 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31 – 45 ปี ร้อยละ 39.8 และอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 12
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งหน้าที่ ตำแหน่งหัวหน้าแผนกวิชา ร้อยละ 59.7 ตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการ ร้อยละ 19.4 ตำแหน่งหัวหน้าคณะวิชา ร้อยละ 17.8 และตำแหน่งผู้อำนวยการ ร้อยละ 3.1
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 53.9 และวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 46.1
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการทำงานในตำแหน่งปัจจุบันมากกว่า 15 ปี ร้อยละ 38.2 รองลงมา 10ปี – 15 ปี ร้อยละ 16.2 ระหว่าง 5ปี – 10 ปี ร้อยละ 26.7 และต่ำกว่า 5 ปี 18.8

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดทำและข้อคิดเห็นทั่วไปในการนำเอาระบบมาตรฐาน ISO 9000 เข้ามาใช้ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตขอนแก่น

ตารางที่ 5 ระยะเวลาในการจัดทำระบบ ISO 9000

ระยะเวลา	ความถี่	ร้อยละ
6 เดือน	7	3.7
7 – 12 เดือน	73	38.2
13 – 18 เดือน	45	23.6
19 - 24 เดือน	42	22.0
25 - 30 เดือน	5	2.6
31 – 36 เดือน	11	5.8
37 – 42 เดือน	1	.5
มากกว่า 43 เดือน	7	3.7
<b>รวม</b>	<b>191</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าระยะเวลาในการจัดทำระบบISO 9000 ผู้บริหาร ให้ความคิดเห็นมากที่สุดที่ระยะเวลา 7-12 เดือน คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมา ระยะเวลา 13 – 18 เดือน คิดเป็นร้อยละ 23.6 ระยะเวลา 19 – 24 เดือน คิดเป็นร้อยละ 22.0 ระยะเวลา 31-36 เดือน คิดเป็นร้อยละ 5.8 ระยะเวลา 6

เดือนและมากกว่า 43 เดือน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ระยะเวลา 25 - 30 เดือน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ระยะเวลา 37 – 42 เดือน คิดเป็นร้อยละ 0.5

#### ตารางที่ 6 มาตรฐาน ISO ที่เลือกใช้

มาตรฐานที่เลือก	ความถี่	ร้อยละ
ISO 9001	25	13.1
ISO 9002	160	83.8
ISO 9003	0	0
ISO 9004	6	3.1
<b>รวม</b>	<b>191</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 6 พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ เลือกมาตรฐาน ISO 9002 ร้อยละ 83.8 รองลงมา เลือกมาตรฐาน ISO 9001 ร้อยละ 13.1 เลือกมาตรฐาน ISO 9004 ร้อยละ 3.1

#### ตารางที่ 7 การจัดทำระบบ ISO 9000

การจัดทำระบบ	ความถี่	ร้อยละ
จัดทำทั้งวิทยาเขต	154	80.6
จัดทำเฉพาะบางฝ่าย	18	9.4
จัดทำเฉพาะบางคณะวิชา	9	4.7
จัดทำเฉพาะบางแผนก	7	3.7
จัดทำเฉพาะบางแผนกวิชา	3	1.6
<b>รวม</b>	<b>191</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 7 ผู้บริหารส่วนใหญ่ให้จัดทำระบบ ISO 9000 ทั้งวิทยาเขต คิดเป็น ร้อยละ 80.6 รองลงมา ให้จัดทำเฉพาะบางฝ่าย ร้อยละ 9.4 บางแผนก ร้อยละ 3.7 จัดทำเฉพาะบางคณะวิชา คิดเป็นร้อยละ 4.7 และบางแผนกวิชา ร้อยละ 1.6

ตารางที่ 8 กิจกรรมที่ผู้บริหารเห็นว่าสำคัญในการนำระบบ ISO มาใช้

กิจกรรม	ความถี่	ร้อยละ
การจัดกิจกรรมสัมมนาเรื่อง ISO 9000 ให้ทีมผู้บริหารเข้าใจ	108	56.5
การวางแผนหลัก	24	12.6
จัดหาที่ปรึกษา	8	4.2
การอบรมผู้บริหารให้เข้าใจมาตรฐาน ISO 9000	23	12.0
การไปศึกษาดูงานหน่วยงานที่ผ่านการรับรอง ISO 9000	24	12.6
อื่นๆ	4	2.1
<b>รวม</b>	<b>191</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 8 ผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมสัมมนาเรื่อง ISO 9000 ให้ทีมบริหารเข้าใจ ร้อยละ 56.5 รองลงมาให้ความสำคัญกับกิจกรรมการวางแผนหลักและกิจกรรมการไปศึกษาดูงาน ร้อยละ 12.6 กิจกรรมการอบรมผู้บริหารให้เข้าใจมาตรฐาน ISO 9000 คิดเป็นร้อยละ 12.0 กิจกรรมจัดหาที่ปรึกษา ร้อยละ 4.2 กิจกรรมอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 2.1 ประกอบด้วย (การอบรมผู้บริหาร, จัดหาที่ปรึกษา, ผู้บริหารต้องปฏิบัติจริง, การอบรมผู้ปฏิบัติงานให้เข้าใจถึงมาตรฐานและประโยชน์ของ ISO 9000)

**ตารางที่ 9 การเลือกสถาบันผู้ตรวจสอบของผู้บริหาร**

สถาบันผู้ตรวจสอบ	ความถี่	ร้อยละ
PSB	5	1.92
BSI	14	5.42
BVQI	4	1.55
DNV	3	1.16
Intertex	1	0.38
RWTUV	5	1.92
TRADA	5	1.92
UL	2	0.77
สมอ.(สำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรม)	146	56.60
กระทรวงศึกษาธิการ	55	21.31
Japan Quality	11	4.26
LLOYD'S	3	1.16
AJAEQS	4	1.55
<b>รวม</b>	<b>258</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 9 ผู้บริหารส่วนใหญ่เลือกสถาบันผู้ตรวจสอบ สมอ.(สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 56.60 รองลงมาคือ กระทรวงศึกษาธิการ ร้อยละ 21.31 หน่วยงานตรวจสอบ BSI ร้อยละ 5.42 JAPAN Quality ร้อยละ 4.26 PSB,RWTUV,TRADA ร้อยละ 1.92 BVQI,AJAEQS ร้อยละ 1.55 LLOYD'S,DNV ร้อยละ 1.16 UL คิดเป็น 0.77 และ Intertex คิดเป็น ร้อยละ 0.38



ตารางที่ 10 เหตุผลหลักของการเลือกสถาบันตรวจสอบเพราะ

เหตุผล	ความถี่	ร้อยละ
ชื่อเสียงของผู้ตรวจสอบ	83	26.4
การยอมรับจากต่างประเทศ	70	22.3
การยอมรับจากสถาบันทางการศึกษา	71	22.6
การยอมรับจากชุมชนและประชาชน	47	14.9
คำตอบแทนที่เหมาะสม	5	1.6
ประสบการณ์ของผู้ตรวจสอบ	30	9.5
อื่น ๆ	8	2.5
<b>รวม</b>	<b>314</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 10 ผู้บริหารส่วนใหญ่ให้เหตุผลหลักของการเลือกสถาบันตรวจสอบ คือ ชื่อเสียงของผู้ตรวจสอบ คิดเป็น ร้อยละ 26.4 การยอมรับจากสถาบันการศึกษา ร้อยละ 22.6 สถาบันที่ได้รับการยอมรับจากต่างประเทศ 22.3 การยอมรับจากชุมชนและประชาชน คิดเป็นร้อยละ 14.9 จากการประสบการณ์ของผู้ตรวจสอบ ร้อยละ 9.5 จากการคำตอบแทนที่เหมาะสม ร้อยละ 1.6 และตอบอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 2.5 ได้แก่ (หน่วยงานภาครัฐและดูแลกำกับโดยตรง, ประหยัดค่าใช้จ่ายของประเทศชาติหากใช้หน่วยงานต่างชาติจะกลัวมีค่าใช้จ่าย, เป็นผู้ที่เข้าใจระบบการศึกษา, เป็นผู้ควบคุมดูแลโดยตรง, เป็นผู้กำหนดนโยบายและให้การสนับสนุน)

ตารางที่ 11 เหตุผลหลักที่นำระบบ ISO 9000 มาใช้

เหตุผล	ความถี่	ร้อยละ
การพัฒนาปรับปรุงวิทยาเขต ฯ และระบบ	133	40.5
ภาวะของการแข่งขัน	54	16.5
การปูทางไปสู่ความเป็นเลิศและความเป็นสากล	69	20.9
เตรียมการเพื่อรองรับกับ พ.ร.บ. การศึกษาใหม่	58	17.6
เป็นการเรียกร้องของชุมชนและความต้องการของผู้ปกครอง	10	3.0
ครอง	5	1.5
อื่น ๆ		
<b>รวม</b>	<b>329</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 11 ผู้บริหารส่วนใหญ่ให้เหตุผลหลักในการนำระบบ ISO 9000 มาใช้ มุ่งที่การพัฒนาปรับปรุงวิทยาเขตฯและระบบ คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมา คือ การปูทางไปสู่ความเป็นเลิศและความเป็นสากล ร้อยละ 20.9 และให้ความสำคัญกับภาวะการแข่งขัน/การเตรียมการเพื่อรองรับกับ พ.ร.บ. การศึกษาใหม่ คิดเป็น ร้อยละ 17.6 ภาวะการแข่งขัน 16.5 และส่วนการเรียกร้องของชุมชนและความต้องการของผู้ปกครอง ร้อยละ 3.0 ตอบอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1.5 ประกอบด้วย(ไม่ควรใช้ เพราะเป็นระบบการกีดกันซึ่งกันและกันทำให้ระบบสถาบันแตกแยก แข่งขันไร้ทิศทางร่วมมือ, พัฒนาบุคลากร,สร้างความเข้าใจและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาระบบ,เป็นการจัดการระบบที่ดี จะลดความขัดแย้งจากส่วนบุคคลได้มาก)



ตารางที่ 12 เหตุผลที่ขอความช่วยเหลือจากทีมที่ปรึกษาภายนอกในการนำระบบ ISO 9000 มาใช้

เหตุผล	ความถี่	ร้อยละ
ให้คำปรึกษาด้านการฝึกอบรม	103	32.2
ให้คำปรึกษาด้านการตีความข้อกำหนด	46	14.4
ช่วยสร้างความเชื่อมโยงของระบบ	53	16.6
ช่วยให้คำปรึกษาในการปรับปรุงระบบ	112	35.1
อื่น ๆ	5	1.6
รวม	319	100

ตารางที่ 12 ผู้บริหารส่วนใหญ่ให้เหตุผลของการขอความช่วยเหลือจากทีมที่ปรึกษาภายนอกในการนำระบบ ISO 9000 มาใช้ คือ การให้คำปรึกษาในการปรับปรุงระบบ คิดเป็น ร้อยละ 35.1 รองลงมา คือ การให้คำปรึกษาด้านการฝึกอบรม ร้อยละ 32.2 ช่วยสร้างความเชื่อมโยงของระบบ ร้อยละ 16.6 การให้คำปรึกษาการตีความในข้อกำหนด ร้อยละ 14.4 และด้านอื่นๆ 1.6 ซึ่งได้แก่(เป็นการประเมินระบบขั้นต้น,การชี้หน้าที่ถูกต้องมีโอกาสนำระบบมาใช้ได้สำเร็จ,มีความมุ่งมั่นที่มีที่ปรึกษาคอยช่วยเหลือ)

ตารางที่ 13 ปัจจัยสำคัญของบุคลากรในวิทยาเขต ที่ส่งผลให้วิทยาเขตฯ ผ่านการรับรอง ISO9000  
อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยสำคัญ	ความถี่	ร้อยละ
การให้ความสำคัญและมีส่วนร่วม	137	36
ความเข้าใจในระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000	90	23.6
การกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน	62	16.4
การผลักดันที่เป็นรูปธรรม	30	8
การจูงใจและการให้กำลังใจ	21	5.5
ความมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบและวิทยาเขตฯมากกว่า การทำเพื่อผ่านการรับรอง	40	10.5
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 13 ผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยสำคัญ ของบุคลากรในวิทยาเขต ที่ส่งผลให้วิทยาเขต ผ่านการรับรอง ISO 9000 อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยแรก คือ การให้ความสำคัญและการมีส่วนร่วม ของบุคลากร คิดเป็น ร้อยละ 36 ปัจจัยลำดับที่สอง คือ การที่บุคลากรมีความเข้าใจในระบบคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9000 ร้อยละ 23.6 ปัจจัยที่สาม คือ การกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนการจูงใจและ การให้กำลังใจ ร้อยละ 16.4 ปัจจัยที่สี่ คือ การให้ความสำคัญในด้านความมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบ และวิทยาเขต มากกว่าการทำเพื่อผ่านการรับรอง ร้อยละ 10.5 ปัจจัยที่ห้า ร้อยละ 13.4 และการผลักดันที่เป็นรูปธรรม ร้อยละ 8 ประการสุดท้าย การจูงใจและการให้กำลังใจ ร้อยละ 5.5

ตารางที่ 14 ปัจจัยสำคัญของระบบ ที่ส่งผลให้วิทยาเขตฯ ผ่านการรับรอง ISO 9000 อย่างมี  
ประสิทธิภาพ

ปัจจัยสำคัญ	ความถี่	ร้อยละ
การสร้างระบบการทำงานที่ดี ไม่ใช่แค่ผ่านการประเมิน	130	32.4
มีระบบการสื่อสารที่ดี	42	10.4
มีการจัดการที่เป็นระบบ	76	19
มีการทำงานเป็นทีม	72	18
สร้างระบบเอกสารที่มีประสิทธิภาพ ง่ายแก่การควบคุม	31	7.7
มีแผนภูมิโครงสร้างของระบบ การบริหาร ISO 9000	19	4.7
การให้ทุกคนมีส่วนร่วม	31	7.8
รวม	401	100

ตารางที่ 14 ผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยสำคัญของระบบ ที่จะส่งผลให้วิทยาเขตฯ ผ่านการรับรอง ISO 9000 อย่างมีประสิทธิภาพ คือการสร้างระบบการทำงานที่ดี ไม่ใช่แค่ผ่านการประเมิน คิดเป็น ร้อยละ 32.4 มีการจัดการที่เป็นระบบ คิดเป็น ร้อยละ 19 ได้ให้ความสำคัญกับ การทำงานเป็นทีม ร้อยละ 18 มีระบบการสื่อสารที่ดี คิดเป็น ร้อยละ 10.4 การให้ทุกคนมีส่วนร่วม ร้อยละ 7.8 การสร้างระบบเอกสารที่มีประสิทธิภาพง่ายแก่การควบคุม ร้อยละ 7.7 และมีแผนภูมิโครงสร้างของระบบการบริหาร ISO 9000 ร้อยละ 4.7

ตารางที่ 15 ปัจจัยสำคัญของแผนงาน ที่ส่งผลให้วิทยาเขตฯ ผ่านการรับรอง ISO 9000 อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยสำคัญ	ความถี่	ร้อยละ
การกำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดทำ	123	35.7
การกำหนดทรัพยากร	52	15
การกำหนดแผนปฏิบัติการและการติดตาม	140	40.5
การกำหนดแผนการตรวจติดตาม	30	8.8
รวม	345	100

ตารางที่ 15 ผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยสำคัญของแผนงาน ที่จะส่งผลให้วิทยาเขตฯ ผ่านการรับรอง ISO 9000 อย่างมีประสิทธิภาพ คือ การกำหนดแผนปฏิบัติการและการติดตาม คิดเป็น ร้อยละ 40.5 รองลงมา คือ การกำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดทำร้อยละ 35.7 การกำหนดทรัพยากร คิดเป็น ร้อยละ 15 และการกำหนดแผนการตรวจติดตาม ร้อยละ 8.8

ตารางที่ 16 ปัจจัยสำคัญที่มาจาก ปัจจัยภายนอก ที่ส่งผลให้วิทยาเขตฯ ผ่านการรับรองระบบ  
ISO 9000 อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยสำคัญ	ความถี่	ร้อยละ
ที่ปรึกษามีความชำนาญในระบบ	130	41.8
การช่วยตีความข้อกำหนดของที่ปรึกษา	42	13.5
การชี้แนะที่ถูกต้องและถูกทิศทางของที่ปรึกษา	131	42.1
ผู้ตรวจสอบไม่ทราบขีดความสามารถและไม่เข้าใจการจัดระบบการศึกษาของวิทยาเขตฯ	8	2.6
<b>รวม</b>	<b>311</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 16 ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญของปัจจัยที่มาจากปัจจัยภายนอก ที่จะส่งผลให้วิทยาเขตฯ ผ่านการรับรอง ISO 9000 อย่างมีประสิทธิภาพ คือ การชี้แนะที่ถูกต้องและถูกทิศทางของที่ปรึกษา คิดเป็นร้อยละ 42.1 รองลงมา คือ การให้ความสำคัญกับที่ปรึกษาที่มีความชำนาญในระบบ ร้อยละ 41.8 และการช่วยตีความของข้อกำหนดของที่ปรึกษา ร้อยละ 13.5 สุดท้าย คือผู้ตรวจสอบไม่ทราบขีดความสามารถและไม่เข้าใจระบบการศึกษาของวิทยาเขตฯ ร้อยละ 2.6

ตารางที่ 17 เห็นสมควรนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 มาเป็นรายวิชาในการสอนระดับปริญญาตรีหรือไม่

ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
เห็นสมควร	173	90.6
ไม่เห็นสมควร	18	9.4
รวม	191	100

ตารางที่ 17 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่าสมควรนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 มาเป็นรายวิชาในการสอนระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 81.4 และไม่เห็นสมควร คิดเป็นร้อยละ 18.6 โดยให้เหตุผลประกอบในเชิงเห็นด้วยและไม่เห็นด้วยดังต่อไปนี้

**เหตุผลที่เห็นด้วยมีดังนี้**

- เพื่อสร้างความเข้าใจในการทำงานโดยระบบที่มีคุณภาพและเป็นรากฐานของการทำงานอย่างเป็นระบบ
- เพราะเป็นระบบหนึ่ง ในการประกันคุณภาพ และควรสอนทุกวิธีหรือทุกระบบของการประกันคุณภาพ
- ทำให้ทราบว่าระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นวิธีการหนึ่งที่จะทำให้มีคุณภาพและยังมีอีกหลายวิธี
- เพราะระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นระบบในการประกันคุณภาพ ซึ่งจะทำให้การทำงานมีคุณภาพ
- เพื่อให้นักศึกษาได้เข้าใจ และเห็นความสำคัญของระบบก่อนที่จะเข้าไปใช้และพัฒนา ระบบดังกล่าวต่อไป
- เพื่อให้การเรียนการสอนเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สำหรับนักศึกษา
- เพื่อให้ให้นักศึกษาปริญญาตรีมีคุณภาพ ได้มาตรฐานใกล้เคียงกันทั่วประเทศ
- ปัจจุบันนี้ทุกหน่วยงานต้องเข้าใจ เรื่องมาตรฐาน ISO 9000 หรือ 5 ส.
- ช่วยให้นักศึกษามีระบบการทำงานที่ดี รู้จักวางแผนงานก่อนการทำงานและรู้จักการตรวจสอบติดตามและประเมินผลหลังจากที่ทำงานไปแล้ว
- เพื่อให้การศึกษามีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ



- เพื่อให้นักศึกษาที่จบการศึกษาแล้ว และได้เข้าปฏิบัติงานในสถานประกอบการต่างๆ ปัจจุบันมีการปรับปรุงมาตรฐานการผลิตให้เป็นระบบสากล ซึ่งต้องอิงมาตรฐาน ISO 9000 เป็นพื้นฐานและนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความเข้าใจและสามารถใช้งานกับระบบมาตรฐานได้

- เป็นการยกมาตรฐานนักศึกษาให้เป็นที่เชื่อถือ เชื่อมั่นของชุมชนและลูกค้า
- เพื่อความเป็นสากล
- ทำให้ผู้เรียน รู้จักการทำงานอย่างเป็นระบบและสร้างนิสัย ให้เป็นคนรับผิดชอบงาน
- เพื่อให้การทำงานเป็นระบบ และให้ระบบช่วยควบคุมหรือบริหารงานแทน
- เพื่อให้ทราบความก้าวหน้าและมาตรฐานในปัจจุบัน
- เพื่อให้นักศึกษาที่จบจากสถาบันมีคุณภาพ สามารถแข่งขันกับสถาบันอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี

ด

- เพื่อเป็นแนวทางในการปรับใช้ในทุกระดับการศึกษา
- ทำให้นักศึกษามีคุณภาพดีขึ้น
- ทำให้นักศึกษาจะได้มีความรู้เพิ่มขึ้น
- ทำให้นักศึกษาทำงานอย่างมีระบบ
- เพื่อให้เกิดความเข้าใจในระบบและวิธีการ อันจะทำให้สามารถนำไปสู่ความสำเร็จได้ง่ายขึ้น

ง่ายขึ้น

- เป็นการสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพในสังคมยุคใหม่
- ทำให้นักศึกษาสามารถใช้ระบบต่าง ๆ ไปใช้ในการทำงานและการเรียนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและมีระบบระเบียบมากขึ้น

- การทำงานจะต้องมีวัตถุประสงค์ มีระบบงานที่ชัดเจน และสามารถตรวจสอบผลงานได้ซึ่งจะเป็นการสร้างนิสัยให้นักศึกษามีความรับผิดชอบในการทำงานในอนาคต

- เพื่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการจัดการศึกษา
- ช่วยให้นักศึกษา สามารถวางระบบการเรียนอย่างมีแบบแผน
- เพราะทุกองค์กรจะต้องพัฒนาเข้าสู่มาตรฐาน จึงจะดำเนินการ ไปรอดทั้งในปัจจุบันและ

อนาคต

- เพื่อให้การจัดการหรือการบริการ ควรดำเนินไปภายใต้มาตรฐานความมีคุณภาพเป็นที่พึงประสงค์ของผู้รับบริการ

- เพื่อให้มีความพร้อมที่จะแข่งขันกับตลาดแรงงานในระบบมาตรฐานสากล
- เพื่อพัฒนาให้นักศึกษาทำงานเพื่อสังคม หลังจากจบการศึกษาไปแล้วอย่างมีประสิทธิภาพ

ภาพ

- เพราะการทำงานที่มีระบบและมีมาตรฐานย่อมทำให้ผลิตผลมีคุณภาพ แต่ยังห่วงว่าจะมี ชั่วโมงเรียนที่สามารถจะสอดแทรกเข้าไปได้หรือไม่ การเรียนแล้วไม่ได้ปฏิบัติคงจะไม่เกิดประโยชน์อะไร
  - เพราะเป็นการให้ได้ความรู้สามารถอย่างเป็นระบบ
  - เพราะเป็นการจัดระบบ ระเบียบให้เคยชินเป็นนิสัยติดต่อกันตลอดไป
  - เพราะเป็นการนำนักศึกษาให้รู้จักวางระบบและทำงานเป็นทีม
  - เพราะการผ่านมาตรฐาน ISO 9000 ต้องร่วมทำทั้งหน่วยงานนักศึกษาเป็นส่วนที่สำคัญ ส่วนหนึ่งของหน่วยงาน เพื่อให้การเรียนการสอนมีมาตรฐานเดียวกัน
    - เพื่อเตรียมการให้นักศึกษา เมื่อออกปฏิบัติงานตามองค์กรต่าง ๆ ที่ใช้ระบบมาตรฐาน ISO 9000 อยู่แล้ว
    - จะได้สร้างสามัญสำนึกให้บัณฑิตในการทำงานให้เป็นระบบ
    - มีความเป็นมาตรฐานทางการศึกษาเดียวกัน
    - เนื่องด้วยระบบ ISO 9000 เป็นระบบที่นำมาใช้กันเพิ่มมากขึ้นกันอย่างกว้างขวาง ซึ่งเป็นระบบหนึ่งของงานที่เกี่ยวข้องกับ Q.C. ซึ่ง Q.C. เป็นวิชาหนึ่งในระดับปริญญาตรีอยู่แล้วซึ่งนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่จบการศึกษาออกไปสู่ตลาดแรงงาน แต่ไม่รู้จักรบบ ISO 9000 ก็น่าจะกลับมาพิจารณาสถานศึกษา
      - ควรจะให้นักศึกษารับทราบตั้งแต่ระดับ ปวส. ด้วยเข้าไปแต่ไม่ใช่ให้ศึกษาเฉพาะเกณฑ์ ISO เท่านั้น เกณฑ์มาตรฐานอื่นๆ ก็ควรจะให้เรียนด้วย เช่น เรียน Q.C. แล้วจึงเรียน ISO จากนั้นจึงเรียน TQM เป็นต้น
      - เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะปัจจุบัน ที่บุคลากรจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO และไม่เฉพาะแต่ ISO 9000 เท่านั้น
      - เพื่อเป็นแนวทางให้แก่นักศึกษา เมื่อจบออกไปทำงานจะได้ก้าวทันสมัยและก้าวทันโลกที่เปลี่ยนแปลง
        - ระบบมาตรฐาน ISO 9000 จะช่วยให้บุคลากรรู้บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ กระบวนการซึ่งก่อให้เกิดคุณภาพในการทำงานและมีประสิทธิภาพในยุคที่ทุกคนและระดับประเทศ ต้องมีการแข่งขัน
        - เป็นการประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับ
        - นักศึกษาจะได้มีความเข้าใจในระบบมาตรฐาน ISO 9000 ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานในวันข้างหน้า
        - เป็นการปรับเข้าสู่ พระราชบัญญัติการศึกษาและเป็นระบบสากล

- เพราะผู้สำเร็จระดับปริญญาตรีควรมีความรู้ในเรื่องนี้ และปัจจุบันทุกหน่วยงานนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้กันแล้ว
- ให้ได้เป็นองค์ความรู้ใหม่
- นักศึกษาสายบริหารธุรกิจที่ออกไปสู่ตลาดแรงงาน ไม่ว่าจะภาคเอกชนหรือภาครัฐ จะต้องสร้างผลงานของตนขึ้นมา ไม่ว่าจะเป็นสินค้าหรือบริการ ดังนั้นการมีความรู้ ISO 9000 เป็นสิ่งที่จำเป็นเพราะต้องมีความรู้เกี่ยวกับอนุกรมประกันคุณภาพ เพื่อให้ผลผลิตและกระบวนการทำงานมีมาตรฐานคุณภาพ
  - เพื่อให้นักศึกษาออกไปสู่ตลาดแรงงานได้อย่างมีความรู้ โดยเฉพาะในเรื่องที่ธุรกิจและภาครัฐกำลังให้ความสำคัญ
  - เพราะนักศึกษาจะได้ทราบมาตรฐาน ISO 9000 เพื่อนำไปปฏิบัติได้ถูกต้องและเข้าใจเพื่อนำไปปฏิบัติต่อไป
  - เพื่อเป็นการพัฒนาให้ความรู้และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้ผู้เรียนได้พัฒนาตนเอง และพัฒนางานที่เกี่ยวข้องและเมื่อเป็นภาพรวมแล้วทำให้ประเทศชาติมีบุคลากรที่มีศักยภาพสูงขึ้น
    - เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการเรียนการสอนให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกๆ รุ่น
    - เพื่อเป็นการเริ่มทำความเข้าใจให้กับนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่จะจบออกไปจากสถานศึกษาแล้วเข้าสู่ตลาดแรงงาน
    - เป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป เพื่อนักศึกษาปริญญาตรีรู้แนวทางการปฏิบัติตัว การทำงาน เมื่อจบการศึกษา
      - ทุก ๆ หน่วยงานได้นำระบบดังกล่าวมาใช้อย่างกว้างขวาง
      - เพราะว่าจะได้เป็นพื้นฐานต่อไปในการศึกษาต่อหรือการไปสู่ตลาดแรงงาน
      - เป็นการประกันคุณภาพการศึกษาและพัฒนาระบบการศึกษาสู่สากล
      - เพื่อจะให้นักศึกษามีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบขั้นตอน
      - สามารถที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากบริษัท หน่วยงานต่างๆ มีการนำ ISO 9000 เข้ามาใช้ในการดำเนินงาน
  - นักศึกษาควรมีความรู้พื้นฐาน เพื่อสร้างความสามารถในการปรับตัวเข้ากับองค์กรหรือหน่วยงาน เมื่อออกไปเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่มีการนำระบบ ISO มาใช้
  - นักศึกษาจะเห็นความสำคัญและเกิดความเข้าใจยิ่งขึ้น
  - สถานประกอบการ โรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ ก็ใช้ระบบ ISO 9000 ดังนั้นนักศึกษาที่จะจบการศึกษาเข้าสู่ตลาดแรงงานต้องรู้ ระบบ ISO 9000

- เป็นหนึ่งในหลายระบบที่เป็นที่ยอมรับและสามารถนำไปประยุกต์ใช้เมื่อออกไปทำงาน อีกทั้งใช้ช่วยสร้างและพัฒนาระบบคุณภาพภายในสถานศึกษาได้ด้วย
  - ในตลาดแรงงาน เช่น โรงงานอุตสาหกรรม สถานประกอบการต่างก็มีการทำ ISO 9000
  - เป็นหนึ่งในหลายระบบที่เป็นที่ยอมรับ
  - เพราะเป็นมาตรฐานสากล อันเป็นที่ยอมรับของประชาชนในประเทศและต่างประเทศ
- ภาวะการแข่งขันด้านการศึกษา มีมาก เพื่อจะดึงดูดให้นักศึกษามาเรียนมากขึ้น นักศึกษาจะออกไปอย่างมีคุณภาพ
- ให้อุตสาหกรรมการทำงาน
  - เป็นระบบประกันคุณภาพเป็นสากล นักศึกษาระดับอุดมศึกษาควรเข้าใจและได้ฝึกทำจนเข้าใจชัดเจน

#### ไม่เห็นด้วยเพราะ

- ISO 9000 น่าจะนำไปใช้กับโรงงานอุตสาหกรรม ไม่เหมาะนำมาใช้ในสถานศึกษา เพราะนักศึกษามีปัจจัยต่าง ๆ หลายแบบ ต้องขบวนการเรียนรู้ การกำหนดกฎเกณฑ์ที่เข้มงวดต่อเนื้อหาวิชา ไม่อาจนำมาซึ่งบรรลุวัตถุประสงค์ การศึกษาขบวนการเรียนรู้ น่าจะเกิดจากความชอบ ความถนัด ความรักในหน่วยเรียนวิชานั้น ๆ การกำหนดมาตรฐานอาจมีผลเสียต่อนักศึกษา
- ต้องให้พื้นฐานมีมาตรฐานก่อน
- ISO 9000 เป็นเพียงระบบตรวจสอบและรับรองคุณภาพเพียงระบบเดียวเท่านั้นซึ่งยังไม่ครอบคลุมระบบควบคุมคุณภาพการผลิตที่มีอยู่ ซึ่งมีรายวิชาสอนอยู่แล้ว เช่น วิชา Quality control
- เพราะเป็นส่วนหนึ่งของวิชาการบริหารเพื่อการเพิ่มผลผลิตอยู่แล้ว
- เพราะจะไม่มีชั่วโมงเรียนเพียงพอที่จะสามารถสอดแทรกได้ ทำให้การเรียนขาดการปฏิบัติคงจะไม่เกิดประโยชน์เท่าที่ควร

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้บริหารต่อข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9000 กับการบริหารการศึกษา

ตารางที่ 18 ข้อกำหนดที่ 1 ความรับผิดชอบด้านการบริหาร

ข้อที่	ข้อกำหนดที่ 1 ความรับผิดชอบด้านการบริหาร	ระดับของความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D	แปลความ
1.	ด้านนโยบาย ฝ่ายบริหารระดับสูงจะต้องกำหนดนโยบายคุณภาพอย่างชัดเจนและสามารถนำไปใช้ได้จริง	4.60	.77	มากที่สุด
2.	นโยบายคุณภาพต้องจัดทำเป็นเอกสารเขียนไว้ในคู่มือคุณภาพ	4.51	.61	มากที่สุด
3.	การกำหนดนโยบายคุณภาพต้องคำนึงถึง ผู้ปฏิบัติทุกคนทำได้ และมีความเข้าใจ	4.54	.59	มากที่สุด
4.	นโยบายคุณภาพต้องสัมพันธ์กับเป้าหมายและความต้องการของนักศึกษา/ผู้ปกครอง/สถานประกอบการ และตลาดแรงงาน	4.49	.60	มาก
5.	ต้องมีการกำหนดโครงสร้างองค์กร มีการแบ่งอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบตามสายงานของบุคลากรภายในองค์กรให้ชัดเจน	4.45	.63	มาก
6.	ผู้บริหารจะต้องระบุทรัพยากร ต้องจัดเตรียมทรัพยากรให้เพียงพอ โดยรวมถึงบุคคลที่ได้รับมอบหมายว่าต้องถูกรวมเป็นพิเศษ,ผู้ทำหน้าที่บริหาร,ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการทวนสอบ	4.38	.65	มาก
7.	มีการคัดเลือกและอบรมบุคลากรตรวจสอบทางด้านคุณภาพ	4.30	.76	มาก
8.	มีการกำหนดตัวแทนฝ่ายบริหารที่จะกำกับดูแลด้านคุณภาพ	4.15	.75	มาก
9.	ด้านการทบทวนหรือตรวจสอบ ต้องมีการตรวจสอบและติดตามผลเป็นระยะ ๆ โดยมีการวางแผนการตรวจสอบ	4.32	.71	มาก
10.	มีการรายงานประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่ผู้บริหาร เพื่อทบทวนและใช้เป็นพื้นฐานในการปรับปรุงระบบคุณภาพ	4.28	.74	มาก
11.	มีการจัดเก็บบันทึกการทบทวนไว้	4.27	.71	มาก
12.	มีการประชุมของผู้บริหาร ควรกำหนดเป็นวิธีการและมีการกำหนดความถี่ในการประชุมต้องระบุให้ชัดเจน	4.21	.69	มาก
รวม		4.37	.68	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่าความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 กับการบริหารการศึกษามีความคิดเห็นด้านความรับผิดชอบด้านการบริหารในระดับมากที่สุดว่าด้านนโยบายฝ่ายบริหารระดับสูงจะต้องกำหนดนโยบายคุณภาพอย่างชัดเจนและสามารถนำไปใช้ได้จริง



ตารางที่ 19 ข้อกำหนดที่ 2 ระบบคุณภาพ

ข้อที่	ข้อกำหนดที่ 2 ระบบคุณภาพ	ระดับของความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D	แปลความ
1.	ต้องมีการกำหนดและเขียนถึง โครงสร้างของเอกสารที่ใช้ในคุณภาพของ การให้บริการทางการศึกษา	4.32	.74	มาก
2.	เอกสารที่ใช้ในระบบคุณภาพควรกำหนดเป็น 4 ระดับ คือ ระดับ 1 : คู่มือคุณภาพ ระดับ 2 : วิธีการ,ระเบียบวิธีปฏิบัติ ระดับ 3 : คู่มือการทำงาน ระเบียบวิธีการปฏิบัติ,วิธีการ ระดับ 4 : เอกสารสนับสนุน เช่น แบบฟอร์ม,เอกสารของนักศึกษาฯ	4.40	.73	มาก
3.	เอกสารทั้ง 4 ระดับ ต้องมีความสัมพันธ์และอ้างอิงถึงกันได้ เช่น ถ้าหิขิบคู่มือการทำงานขึ้นมา 1 ฉบับ ก็สามารถตอบได้ว่ามาจากวิธีการฉบับไหน เป็นต้น	4.32	.73	มาก
4.	ต้องมีคู่มือคุณภาพที่จะระบุครอบคลุมถึงข้อกำหนดทั้งหมดของระบบคุณภาพ ISO 9000	4.27	.72	มาก
5.	ในคู่มือคุณภาพจะต้องอ้างอิงถึง วิธีการ ในระบบคุณภาพและอธิบายถึง โครงสร้างเอกสารที่ใช้ในระบบคุณภาพ	4.15	.74	มาก
6.	ในเอกสารวิธีการ ควรระบุถึงรายละเอียดของการทำงาน เช่น ใครทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร	4.06	.85	มาก
7.	องค์กรควรต้องเขียนแผนคุณภาพขึ้นมา และต้องเป็นเอกสารที่มีรูปแบบชัดเจนเหมาะสมกับการทำงานขององค์กร	4.31	.63	มาก
8.	แผนคุณภาพต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับ กระบวนการผลิต,จุดที่ตรวจสอบ, เครื่องมืออุปกรณ์ในการตรวจ,เกณฑ์การยอมรับ,วิธีการตรวจ, การแก้ไขถ้าพบสิ่งที่ไม่ได้ตามเกณฑ์,เอกสารที่เกี่ยวข้อง	4.26	.75	มาก
รวม		4.26	.73	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่าความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 กับการบริหารการศึกษามีความคิดเห็น ด้านระบบคุณภาพ ในระดับมากกว่า เอกสารที่ใช้ในระบบคุณภาพ ควรกำหนดเป็น 4 ระดับ คือ ระดับ 1 : คู่มือคุณภาพ,ระดับ 2 : วิธีการ,ระเบียบวิธีปฏิบัติ,ระดับ 3 : คู่มือการทำงาน ระเบียบวิธีการปฏิบัติ,วิธีการ,ระดับ4 : เอกสารสนับสนุน เช่น แบบฟอร์ม,เอกสารของนักศึกษาฯ ( $\bar{X} = 4.40$ ) ต้องมีการกำหนดและเขียนถึงโครงสร้างของเอกสารที่ใช้ในคุณภาพของการให้บริการทางการศึกษาและเอกสารทั้ง 4 ระดับ ต้องมีความสัมพันธ์และอ้างอิงถึงกันได้ เช่น ถ้า



หยิบคู่มือการทำงานขึ้นมา 1 ฉบับ ก็สามารถตอบได้ว่ามาจากวิธีการฉบับไหน ( $\bar{X} = 4.32$ ) องค์กร  
 ควรต้องเขียนแผนคุณภาพขึ้นมาและต้องเป็นเอกสารที่มีรูปแบบชัดเจนเหมาะสมกับการทำงานของ  
 องค์กร ( $\bar{X} = 4.31$ ) ต้องมีคู่มือคุณภาพที่จะระบุครอบคลุมถึงข้อกำหนดทั้งหมดของระบบคุณภาพ  
 ISO 9000 ( $\bar{X} = 4.27$ ) แผนคุณภาพต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับ กระบวนการผลิต, จุดที่ตรวจสอบ,  
 เครื่องมืออุปกรณ์ในการตรวจ, เกณฑ์การยอมรับ, วิธีการตรวจ, การแก้ไขถ้าพบสิ่งที่ไม่ได้ตามเกณฑ์,  
 เอกสารที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 4.26$ ) ในคู่มือคุณภาพจะต้องอ้างอิงถึง วิธีการ ในระบบคุณภาพและอธิบาย  
 ถึงโครงสร้างเอกสารที่ใช้ในระบบคุณภาพ ( $\bar{X} = 4.15$ ) ในเอกสารวิธีการ ควรระบุถึงรายละเอียด  
 ของการทำงาน เช่น ใครทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร ( $\bar{X} = 4.06$ )



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 20 ข้อกำหนดที่ 3 การทบทวนข้อตกลง

ข้อที่	ข้อกำหนดที่ 3 การทบทวนข้อตกลง	ระดับของความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D	แปลความ
1.	กิจกรรมทุกอย่างที่ดำเนินการภายใต้เงื่อนไขของระบบคุณภาพ จะต้องได้รับการทบทวนสอบว่าเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการและมาตรฐานระบบ ISO 9000	4.36	.72	มาก
2.	กิจกรรมใดที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานระบบ ISO 9000 จะต้องมีการแก้ไขอย่างชัดเจน	4.30	.71	มาก
3.	มีการแต่งตั้งผู้ตรวจสอบคุณภาพภายใน (Internal Audit) ทำหน้าที่ตรวจสอบติดตามเพื่อรักษาไว้ซึ่งระบบคุณภาพ	4.38	.63	มาก
4.	มีการทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า (นักศึกษา/ผู้ปกครอง/ตัวแทนสถานประกอบการ) โดยทีมงานบริหารสถานศึกษา	4.19	.71	มาก
5.	การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้าควรกำหนดไว้ปีละ 2 ครั้ง	3.70	.87	มาก
6.	มีการนำผลจากการปรับปรุงคุณภาพไปพัฒนาการเรียนการสอน	4.30	.77	มาก
	รวม	4.20	.73	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่าความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 กับการบริหารการศึกษามีความคิดเห็น ด้านการทบทวนข้อตกลง ในระดับมากกว่า ต้องมีการแต่งตั้งผู้ตรวจสอบคุณภาพภายใน (Internal Audit) ทำหน้าที่ตรวจสอบติดตามเพื่อรักษาไว้ซึ่งระบบคุณภาพ ( $\bar{X} = 4.38$ ) กิจกรรมทุกอย่างที่ดำเนินการภายใต้เงื่อนไขของระบบคุณภาพ จะต้องได้รับการทบทวนสอบว่าเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการและมาตรฐานระบบ ISO 9000 ( $\bar{X} = 4.36$ ) มีการนำผลจากการปรับปรุงคุณภาพไปพัฒนาการเรียนการสอนและกิจกรรมใดที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานระบบ ISO 9000 จะต้องมีการแก้ไขอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.30$ ) กิจกรรมทุกอย่างที่ดำเนินการภายใต้เงื่อนไขของระบบคุณภาพ จะต้องได้รับการทบทวนสอบว่าเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการและมาตรฐานระบบ ISO 9000 ( $\bar{X} = 4.26$ ) มีการทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า (นักศึกษา/ผู้ปกครอง/ตัวแทนสถานประกอบการ) โดยทีมงานบริหารสถานศึกษา ( $\bar{X} = 4.19$ ) การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้าควรกำหนดไว้ปีละ 2 ครั้ง ( $\bar{X} = 3.70$ )

ตารางที่ 21 ข้อกำหนดที่ 4 การควบคุมการออกแบบ

ข้อที่	ข้อกำหนดที่ 4 การควบคุมการออกแบบ	ระดับของความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D	แปลความ
1.	วิทยาเขตต้องออกแบบหลักสูตรให้เหมาะสมกับ เป้าหมายของตลาดแรงงาน ชุมชนและความต้องการของลูกค้า	4.42	.90	มาก
2.	จัดทำารสำรวจตลาดแรงงานเกี่ยวกับความต้องการและคุณสมบัติของบุคลากรที่ขีดความสามารถที่พึงประสงค์	4.29	.78	มาก
3.	การจัดทำหลักสูตร ควรใช้ระบบไตรภาคีมาร่วมดำเนินการจัดทำ(ตัวแทนผู้เชี่ยวชาญของสถาบัน/ผู้เชี่ยวชาญทางการศึกษาจากภายนอก/ผู้ประกอบการ)	4.31	.75	มาก
4.	โครงสร้างหลักสูตรมีความยืดหยุ่น สามารถจะปรับใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มเป้าหมายและชุมชนในแต่ละสาขาวิชาชีพและเทคโนโลยี	4.33	.71	มาก
5.	วิเคราะห์ความต้องการของตลาดแรงงานในด้านสาขาต่าง ๆ และคุณสมบัติของนักศึกษาที่องค์กรต่าง ๆ ต้องการ	4.27	.68	มาก
6.	มีการหาข้อมูลในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตในด้านความต้องการของตลาดแรงงาน	4.31	.71	มาก
7.	ศึกษาแนวทางที่จะผลิตนักศึกษา ให้มีทักษะทางวิชาชีพ เพิ่มคุณภาพ จริยธรรม สามารถทำงานเป็นทีม รับผิดชอบต่อตนเองและสังคม	4.45	.70	มาก
8.	มีการกำหนดรายละเอียดของเนื้อหาทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติลงในรายวิชาที่จะสอนให้ตรงตามหลักสูตร	4.39	.66	มาก
9.	การวางแผนเตรียมการ เพื่อจัดการเรียนการสอนทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ เช่น วัสดุ สื่อการสอน แผนการสอน เอกสารประกอบการสอน เป็นต้น	4.46	.60	มาก
10.	มีคู่มือการวัดผลและประเมินผลหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	4.37	.66	มาก
11.	มีจุดมุ่งหมายสำหรับวิชาชีพเฉพาะของหลักสูตรที่ชัดเจน	4.40	.62	มาก
12.	มีระบบการวัดผลเป็นรูปธรรมให้ได้มาตรฐาน (คุณภาพ) คุณสมบัติของผู้จบการศึกษาหัดเทียบกัน ชัดเจน ทวนสอบได้	4.35	.69	มาก
	รวม	4.36	.70	มาก

จากตารางที่ 21 พบว่าความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 กับการบริหารการศึกษา ด้านการควบคุมการออกแบบ มีความคิดเห็นในระดับมากกว่า การวางแผนเตรียมการ เพื่อจัดการเรียนการสอนทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ เช่น วัสดุ สื่อการสอน แผนการสอน เอกสารประกอบการสอน ( $\bar{X} = 4.46$ ) ศึกษาแนวทางที่จะผลิตนักศึกษา ให้มีทักษะทางวิชาชีพ เพิ่มคุณภาพ

จริยธรรม สามารถทำงานเป็นทีม รับผิดชอบต่อตนเองและสังคม ( $\bar{X} = 4.45$ ) วิทยาเขตฯ ต้องออกแบบหลักสูตรให้เหมาะสมกับ เป้าหมายของตลาดแรงงาน ชุมชนและความต้องการของลูกค้า ( $\bar{X} = 4.42$ ) มีจุดมุ่งและหมายสำหรับวิชาชีพเฉพาะของหลักสูตรที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 4.40$ ) มีการกำหนดรายละเอียดของเนื้อหาทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติลงในรายวิชาที่จะสอนให้ตรงตามหลักสูตร ( $\bar{X} = 4.39$ ) มีคู่มือการวัดผลและประเมินผลหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน ( $\bar{X} = 4.37$ ) มีระบบการวัดผลเป็นรูปธรรมให้ได้มาตรฐาน (คุณภาพ) คุณสมบัติของผู้จบการศึกษาทัดเทียมกัน ชัดเจน ทวนสอบได้ ( $\bar{X} = 4.35$ ) โครงสร้างหลักสูตรมีความยืดหยุ่น สามารถจะปรับใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มเป้าหมายและชุมชนในแต่ละสาขาวิชาชีพและเทคโนโลยี ( $\bar{X} = 4.33$ ) การจัดทำหลักสูตร ควรใช้ระบบไตรภาคีมาร่วมดำเนินการจัดทำ(ตัวแทนผู้เชี่ยวชาญของสถาบันฯ/ผู้เชี่ยวชาญทางการศึกษาจากภายนอก/ผู้ประกอบการ)และมีการหาข้อมูลในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตในด้านความต้องการของตลาดแรงงาน ( $\bar{X} = 4.31$ ) จัดทำการสำรวจตลาดแรงงานเกี่ยวกับความต้องการและคุณสมบัติของบุคลากรที่ขีดความสามารถที่พึงประสงค์ ( $\bar{X} = 4.29$ ) วิเคราะห์ความต้องการของตลาดแรงงานในด้านสาขาต่าง ๆ และคุณสมบัติของนักศึกษาที่องค์กรต่าง ๆ ต้องการ ( $\bar{X} = 4.27$ )

ตารางที่ 22 ข้อกำหนดที่ 5 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

ข้อที่	ข้อกำหนดที่ 5 การควบคุมเอกสารและข้อมูล	ระดับของความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D	แปลความ
1.	เอกสารต่าง ๆ ต้องพร้อมและทันสมัย มีเฉพาะฉบับล่าสุดในจุดที่ใช้งาน (ห้องทำงาน, ห้องเรียน, โรงฝึกงาน ฯลฯ)	4.30	.65	มาก
2.	มีแผนแม่บทในการควบคุมและบันทึกถึงสถานะปัจจุบัน รวมถึงการรับรองความถูกต้อง	4.25	.61	มาก
3.	การควบคุมเอกสาร ต้องรวมถึง เอกสารและข้อมูลที่เก็บไว้ในทุกรูปแบบ เช่น ในลักษณะข้อมูลในสื่ออิเล็กทรอนิกส์(Electronic Media)และในรูปแบบเป็นแผ่นกระดาษ (Hard Copy)	4.22	.67	มาก
4.	ต้องมีหน่วยงานรับผิดชอบในการกำกับดูแลควบคุมเอกสารควบคุม ทำหน้าที่ในการจัดการทวนสอบและอนุมัติอย่างเหมาะสม ทำการลงนามรับรองหรืออนุมัติให้ใช้ การนำออกเผยแพร่แจกจ่าย	4.27	.65	มาก
5.	มีการทำลายเอกสารควบคุมที่หมดสภาพการใช้บังคับแล้วอย่างเป็นระบบและตรวจสอบได้ และมีการบันทึกไว้อย่างชัดเจน	4.07	.79	มาก
6.	การเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงเอกสารต้องมีระบบเก็บประวัติการแก้ไขลงในเอกสารหรือคู่มือการควบคุมด้วย	4.13	.67	มาก
7.	ต้องมั่นใจว่าเอกสารข้อมูลควบคุมจะต้องส่งถึงมือของทุก ๆ คนที่เกี่ยวข้องและมีรายชื่อผู้รับเอกสารควบคุมทุก ๆ คน ในเวลาที่กำหนด	4.20	.67	มาก
8.	เอกสารหรือข้อมูลที่หมดสภาพใช้บังคับแล้วจะต้องได้รับการกำจัดหรือนำออกไปจากจุดใช้งานทุก ๆ จุดโดยทันทีที่ถูกเลิกใช้หรือมีการบ่งชี้อย่างชัดเจน ป้องกันการนำไปใช้โดยเข้าใจผิด	4.20	.72	มาก
9.	บุคคลที่ทำการเปลี่ยนแปลงแก้ไขเอกสารและข้อมูลควบคุม จะต้องเป็นบุคคลคนเดียวกับผู้ออกเอกสารต้นฉบับนั้น	3.87	.92	มาก
รวม		4.16	.70	มาก

จากตารางที่ 22 พบว่าความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 กับการบริหารการศึกษา ด้านการควบคุมเอกสารและข้อมูล มีความคิดเห็นในระดับมากกว่า เอกสารต่าง ๆ ต้องพร้อมและทันสมัย มีเฉพาะฉบับล่าสุดในจุดที่ใช้งาน(ห้องทำงาน, ห้องเรียน, โรงฝึกงาน ฯลฯ) ( $\bar{X} = 4.30$ ) ต้องมีหน่วยงานรับผิดชอบในการกำกับดูแลควบคุมเอกสารควบคุม ทำหน้าที่ในการจัดการทวนสอบและอนุมัติอย่างเหมาะสม ทำการลงนามรับรองหรืออนุมัติให้ใช้ การนำออกเผยแพร่แจกจ่าย ( $\bar{X} = 4.27$ ) มีแผนแม่บทในการควบคุมและบันทึกถึงสถานะปัจจุบัน รวมถึงการรับรอง



ความถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.25$ ) การควบคุมเอกสารต้องรวมถึงเอกสารและข้อมูลที่เก็บไว้ในทุกรูปแบบ เช่นในลักษณะข้อมูลในสื่ออิเล็กทรอนิกส์(Electronic Media)และในรูปแบบแผ่นกระดาษ (Hard Copy) ( $\bar{X} = 4.22$ ) ต้องมั่นใจว่าเอกสารข้อมูลควบคุมจะต้องส่งถึงมือของทุก ๆ คนที่เกี่ยวข้องและมีรายชื่อผู้รับเอกสารควบคุมทุก ๆ คนในเวลาที่กำหนดและ เอกสารหรือข้อมูลที่หมดสภาพใช้บังคับแล้วจะต้องได้รับการกำจัดหรือนำออกไปจากจุดใช้งานทุก ๆ จุดโดยทันทีที่ถูกเลิกใช้หรือมีการบ่งชี้อย่างชัดเจน ป้องกันการนำไปใช้โดยเข้าใจผิด ( $\bar{X} = 4.20$ ) การเปลี่ยนและปรับปรุงเอกสาร ต้องมีระบบเก็บประวัติการแก้ไขลงในเอกสารหรือคู่มือการควบคุมด้วย ( $\bar{X} = 4.13$ ) มีการทำลายเอกสารควบคุมที่หมดสภาพการใช้บังคับแล้วอย่างเป็นระบบและตรวจสอบได้ และมีการบันทึกไว้ อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.07$ ) บุคคลที่ทำการเปลี่ยนแปลงแก้ไขเอกสารและข้อมูลควบคุม จะต้องเป็น บุคคลคนเดียวกับผู้ออกเอกสารต้นฉบับนั้น ( $\bar{X} = 3.87$ )



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ตารางที่ 23 ข้อกำหนดที่ 6 การจัดซื้อและจัดจ้าง

ข้อที่	ข้อกำหนดที่ 6 การจัดซื้อและจัดจ้าง	ระดับของความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D	แปลความ
1.	ต้องเขียนระเบียบปฏิบัติว่าด้วยการจัดซื้อ ไว้ในคู่มือคุณภาพและต้องทำตามระเบียบนั้นในเวลาจัดซื้อด้วย	4.26	.83	มาก
2.	การจัดซื้อทรัพยากรต่าง ๆ และการจัดจ้างบุคลากรต้องคงตามข้อระเบียบปฏิบัติหรือข้อกำหนดที่สถาบันฯ กำหนดไว้	4.30	.64	มาก
3.	การจัดซื้อควรรวมถึงการประเมิน และคัดเลือกผู้รับจ้างช่วง, ข้อมูลการจัดซื้อ, การทวนสอบสินค้า, บริการที่จัดซื้อและบุคลากรที่จัดจ้าง	4.18	.68	มาก
4.	มีการคัดเลือกผู้รับจ้างช่วงตามความสามารถในการส่งมอบสินค้า ได้ตรงตามความต้องการเท่านั้น	4.09	.71	มาก
5.	มีการกำหนด สเปกและวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร เพื่อการควบคุมผู้รับจ้างช่วง ซึ่งรายละเอียดและวิธีการย่อมขึ้นอยู่กับวัสดุที่สั่งซื้อ คุณภาพของผลิตภัณฑ์ของผู้ส่งมอบ	4.23	.60	มาก
6.	ในการจัดซื้อต้องมีแบบฟอร์มของการสั่งซื้อ ที่มีความชัดเจนถึงรายละเอียดที่จะสั่งซื้อ ระบุถึงลักษณะ, ชนิด, ประเภท, รุ่น, แบบ, หมายเลข, รหัส, ใค้ดสินค้า	4.29	.67	มาก
7.	มีการระบุถึงขั้นตอนการตรวจสอบสินค้าที่ซื้ออย่างรอบคอบและชัดเจน	4.34	.62	มาก
8.	ข้อมูลในการจัดซื้อ จัดจ้าง รวมทั้งการรับจ้างเหมา ต้องได้รับการทบทวนและอนุมัติโดยผู้มีอำนาจ	4.24	.69	มาก
9.	ต้องมีคณะทำงานในการจัดซื้อ จัดจ้าง โดยตรง	4.21	.79	มาก
10.	สถานที่ในการติดต่อกับคณะทำงานจัดซื้อ จัดจ้างควรระบุได้ชัดเจน มีแผนภูมิขั้นตอนการดำเนินการสำหรับผู้มาติดต่อ	4.21	.72	มาก
รวม		4.23	.69	มาก

จากตารางที่ 23 พบว่าความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 กับการบริหารการศึกษา ด้านการจัดซื้อ มีความคิดเห็นในระดับมากกว่า มีการระบุถึงขั้นตอนการตรวจสอบสินค้าที่ซื้ออย่างรอบคอบและชัดเจน ( $\bar{X} = 4.34$ ) การจัดซื้อทรัพยากรต่างๆและการจัดจ้างบุคลากรต้องคงตามข้อระเบียบปฏิบัติหรือข้อกำหนดที่สถาบันฯ กำหนดไว้ ( $\bar{X} = 4.30$ ) ในการจัดซื้อต้องมีแบบฟอร์มของการสั่งซื้อ ที่มีความชัดเจนถึงรายละเอียดที่จะสั่งซื้อ ระบุถึงลักษณะ, ชนิด, ประเภท, รุ่น, แบบ, หมายเลข, รหัส, ใค้ดสินค้า ( $\bar{X} = 4.29$ ) ต้องเขียนระเบียบปฏิบัติว่าด้วยการจัดซื้อไว้ ในคู่มือคุณภาพและต้องทำตามระเบียบนั้นในเวลาจัดซื้อด้วย ( $\bar{X} = 4.26$ ) ข้อมูลในการจัดซื้อ จัด

จ้าง รวมทั้งการรับจ้างเหมา ต้องได้รับการทบทวนและอนุมัติโดยผู้มีอำนาจ ( $\bar{X} = 4.24$ ) มีการกำหนด สเป็กและวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร เพื่อการควบคุมผู้รับจ้างช่วง ซึ่งรายละเอียดและวิธีการย่อมขึ้นอยู่กับวัสดุที่สั่งซื้อ คุณภาพของผลิตภัณฑ์ของผู้ส่งมอบ ( $\bar{X} = 4.23$ ) ต้องมีคณะทำงานในการจัดซื้อ จัดจ้าง โดยตรงและสถานที่ในการติดต่อกับคณะทำงานจัดซื้อ จัดจ้างควรระบุได้ชัดเจนมีแผนภูมิขั้นตอนการดำเนินการสำหรับผู้มาติดต่อ ( $\bar{X} = 4.21$ ) การจัดซื้อควรรวมถึงการประเมิน และคัดเลือกผู้รับจ้างช่วง, ข้อมูลการจัดซื้อ, การทวนสอบสินค้า, บริการที่จัดซื้อและบุคลากรที่จัดจ้าง ( $\bar{X} = 4.18$ ) มีการคัดเลือกผู้รับจ้างช่วงตามความสามารถในการส่งมอบสินค้า ได้ตรงตามความต้องการเท่านั้น ( $\bar{X} = 4.09$ )



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 24 ข้อกำหนดที่ 7 การควบคุมผู้ส่งมอบหรือผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบและบริการ

ข้อที่	ข้อกำหนดที่ 7 การควบคุมผู้ส่งมอบหรือผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบและบริการ	ระดับของความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D	แปลความ
1.	ต้องมีคู่มือคุณภาพ สำหรับดำเนินการควบคุมผู้ส่งมอบหรือผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบและบริการ	4.32	.70	มาก
2.	ทรัพยากรต่าง ๆ วัสดุ ครุภัณฑ์ สิ่งก่อสร้าง โดยที่วิทยาเขตจัดซื้อหรือจัดจ้างจะต้องมีระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้ในคู่มือ ทั้งว่าด้วยการตรวจรับ การขึ้นบ่ง การเก็บรักษา การตรวจสอบ การนำไปใช้ การควบคุมในขณะนำออกใช้ และการรับประกัน	4.33	.63	มาก
3.	ทรัพยากรต่าง ๆ วัสดุ ครุภัณฑ์ สิ่งก่อสร้าง โดยที่วิทยาเขต เป็นผู้ส่งมอบ จะต้องมีการระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้ในคู่มือเช่นเดียวกัน	4.32	.64	มาก
4.	บริการข้อมูลที่ส่งมอบโดยลูกค้า ควรหมายถึง ข้อมูล หนังสือ ตำรา เอกสารและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ลูกค้านำมามอบไว้เพื่อใช้ในการเรียนการสอน	4.08	.70	มาก
5.	ในฐานะที่วิทยาเขตเป็นผู้ผลิตนักศึกษาสู่ตลาดแรงงาน ดังนั้นวิทยาเขตควรมีฐานะเป็นผู้ส่งมอบด้วย	3.93	.95	มาก
6.	ในคู่มือคุณภาพการควบคุมผู้ส่งมอบหรือผลิตภัณฑ์และบริการ ต้องมีแบบฟอร์มการระบุหลักฐานการตรวจสอบและตรวจกลับได้	4.06	.83	มาก
รวม		4.17	.74	มาก

จากตารางที่ 24 พบว่าความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 กับการบริหารการศึกษา การควบคุมผู้ส่งมอบหรือผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบและบริการ มีความคิดเห็นในระดับมากกว่า ทรัพยากรต่าง ๆ วัสดุ ครุภัณฑ์ สิ่งก่อสร้าง โดยที่วิทยาเขตจัดซื้อหรือจัดจ้างจะต้องมีระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้ในคู่มือ ทั้งว่าด้วยการตรวจรับ การขึ้นบ่ง การเก็บรักษา การตรวจสอบ การนำไปใช้ การควบคุมในขณะนำออกใช้ และการรับประกัน ( $\bar{X} = 4.33$ ) ทรัพยากรต่าง ๆ วัสดุ ครุภัณฑ์ สิ่งก่อสร้าง โดยที่วิทยาเขต เป็นผู้ส่งมอบจะต้องมีระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้ในคู่มือเช่นเดียวกันและต้องมีคู่มือคุณภาพ สำหรับดำเนินการควบคุมผู้ส่งมอบหรือผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบและบริการ ( $\bar{X} = 4.32$ ) บริการข้อมูลที่ส่งมอบโดยลูกค้า ควรหมายถึง ข้อมูล หนังสือ ตำรา เอกสารและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ลูกค้านำมามอบไว้เพื่อใช้ในการเรียนการสอน ( $\bar{X} = 4.08$ ) ในคู่มือคุณภาพการควบคุมผู้ส่งมอบหรือผลิตภัณฑ์และบริการต้องมีแบบฟอร์มการระบุหลักฐานการตรวจสอบและตรวจกลับได้ ( $\bar{X} = 4.06$ ) ในฐานะที่วิทยาเขตเป็นผู้ผลิตนักศึกษาสู่ตลาดแรงงานดังนั้นวิทยาเขตควรมีฐานะเป็นผู้ส่งมอบด้วย ( $\bar{X} = 3.93$ )

ตารางที่ 25 ข้อกำหนดที่ 8 ข้อบ่งชี้ผลิตภัณฑ์และการสอบกลับได้

ข้อที่	ข้อกำหนดที่ 8 ข้อบ่งชี้ผลิตภัณฑ์และการสอบกลับได้	ระดับของความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1.	วิทยาเขตจะต้องจัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการบ่งชี้และสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์	4.14	.77	มาก
2.	ผลิตภัณฑ์ทางการศึกษา หมายถึง สิ่งที่เกิดจากกระบวนการเรียนการสอน นั่นคือ คุณภาพของนักศึกษาที่ผ่านกระบวนการเรียนการสอนจนจบหลักสูตร	4.17	.82	มาก
3.	การบ่งชี้ทางการศึกษา หมายถึง ข้อมูลของนักศึกษา เช่น ประวัตินักศึกษา วิชาที่เรียน วัน เดือน ปี ที่เข้าศึกษาและสำเร็จการศึกษา รวมถึงการลงทะเบียนเรียนวิชาต่าง ๆ ประกาศนียบัตรหรือปริญญาบัตร เป็นต้น	4.13	.84	มาก
รวม		4.14	.81	มาก

จากตารางที่ 25 พบว่าความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 กับการบริหารการศึกษา ด้านข้อบ่งชี้ ผลิตภัณฑ์และการสอบได้ มีความคิดเห็นในระดับมากกว่า ผลิตภัณฑ์ทางการศึกษา หมายถึง สิ่งที่เกิดจากกระบวนการเรียนการสอน นั่นคือ คุณภาพของนักศึกษาที่ผ่านกระบวนการเรียนการสอนจนจบหลักสูตร ( $\bar{X} = 4.17$ ) วิทยาเขตจะต้องจัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการบ่งชี้และสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์ ( $\bar{X} = 4.14$ ) การบ่งชี้ทางการศึกษา หมายถึง ข้อมูลของนักศึกษา เช่น ประวัตินักศึกษาวิชาที่เรียน วัน เดือน ปี ที่เข้าศึกษาและสำเร็จการศึกษา รวมถึงการลงทะเบียนเรียนวิชาต่าง ๆ ประกาศนียบัตรหรือปริญญาบัตร เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.13$ )

ตารางที่ 26 ข้อกำหนดที่ 9 การควบคุมกระบวนการ

ข้อที่	ข้อกำหนดที่ 9 การควบคุมกระบวนการ	ระดับของความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D	แปลความ
1.	วิทยาเขต ต้องชี้แจงและวางแผนกิจกรรมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการการเรียนการสอน	4.23	.69	มาก
2.	การควบคุมกระบวนการ เป็นการป้องกันการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ทำให้ต้องมีการตรวจซ้ำ เพื่อยืนยันประกันคุณภาพ	4.11	.77	มาก
3.	การควบคุมกระบวนการ ต้องมีการแนะนำถึงการควบคุมกระบวนการทางสถิติเป็นการเฉพาะ	3.97	.75	มาก
4.	มีการแนะนำถึงการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน	4.09	.75	มาก
5.	การควบคุมกระบวนการเรียนการสอน ต้องมีการวางแผนและการพัฒนาหลักสูตร การนิเทศนักศึกษา การสอน การเรียนรู้ การกำกับดูแลหลักสูตร การทบทวนและการประเมินหลักสูตร	4.25	.71	มาก
6.	การควบคุมกระบวนการเรียนการสอน ต้องมีเอกสารประกอบหลักสูตร การนิเทศการสอน คู่มือนักศึกษา ฯลฯ	4.27	.70	มาก
7.	จัดระบบจัดการเรียนการสอนให้เป็นไปตามกลไกและกระบวนการที่เป็นระบบ	4.22	.72	มาก
8.	กรณีที่มีสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจะต้องมีการทบทวนแก้ไข โดยมีการเอกสารคุณภาพเป็นตัวกำกับการปฏิบัติ	4.15	.67	มาก
9.	มีการตรวจสอบเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ ให้มีความพร้อมที่จะใช้ในกระบวนการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.24	.70	มาก
10.	การมองคุณภาพในงานบริการควรมองที่ “บริการ” และ “วิธีการ” เช่น วิธีการสอนและตรวจสอบคุณภาพ ตัวอย่างเช่น ครูผู้ให้บริการมีคุณสมบัติเหมาะสมหรือไม่, อุปกรณ์ไม่ตีวิธีบริการก็จะไม่ตีตามวิธีการสอน เป็นต้น	4.16	.75	มาก
11.	คำร้องเรียน/คำชม/คำแนะนำ/ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกศิษย์ สามารถนำมาวางแผนการบริการใหม่	4.13	.68	มาก
รวม		4.16	.71	มาก

จากตารางที่ 26 พบว่าความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 กับการบริหารการศึกษา ด้านการควบคุมกระบวนการ มีความคิดเห็นในระดับมาก ว่า การควบคุมกระบวนการเรียนการสอน ต้องมีเอกสารประกอบหลักสูตร การนิเทศการสอน คู่มือนักศึกษา ( $\bar{X} = 4.27$ ) การควบคุมกระบวนการเรียนการสอนต้องมีการวางแผนและการพัฒนาหลักสูตรการนิเทศนักศึกษา



การสอน การเรียนรู้ การกำกับดูแลหลักสูตร การทบทวนและการประเมินหลักสูตร ( $\bar{X} = 4.25$ ) มีการตรวจสอบเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ ให้มีความพร้อมที่จะใช้ในกระบวนการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.24$ ) วิทยาเขต ต้องชี้แจงและวางแผนกิจกรรมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการการเรียนการสอน ( $\bar{X} = 4.23$ ) จัดระบบจัดการเรียนการสอนให้เป็นไปตามกลไกและกระบวนการที่เป็นระบบ ( $\bar{X} = 4.22$ ) การมองคุณภาพในงานบริการควรมองที่ “บริการ” และ “วิธีการ” เช่น วิธีการสอนและตรวจสอบคุณภาพ ตัวอย่างเช่น ครูผู้ให้บริการมีคุณสมบัติเหมาะสมหรือไม่, อุปกรณ์ไม่ควมวิธีการก็จะไม่ดีตามวิธีการสอน ( $\bar{X} = 4.16$ ) กรณีที่มีสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจะต้องมีการทบทวนแก้ไข โดยมีเอกสารคุณภาพเป็นตัวกำกับการปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.15$ ) คำร้องเรียน/คำชม/คำแนะนำ/ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกศิษย์ สามารถนำมาวางแผนการบริการใหม่ ( $\bar{X} = 4.13$ ) การควบคุมกระบวนการ เป็นการป้องกันการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ทำให้ต้องมีการตรวจซ้ำเพื่อยืนยันประกันคุณภาพ ( $\bar{X} = 4.11$ ) มีการแนะนำถึงการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ( $\bar{X} = 4.09$ ) การควบคุมกระบวนการต้องมีการแนะนำถึงการควบคุมกระบวนการทางสถิติเป็นการเฉพาะ ( $\bar{X} = 3.97$ )



ตารางที่ 27 ข้อกำหนดที่ 10 การตรวจวัดและทดสอบ

ข้อที่	ข้อกำหนดที่ 10 การตรวจวัดและทดสอบ	ระดับของความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D	แปลความ
1.	วิทยาเขต ต้องจัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสาร ระบุวิธีการตรวจวัดและทดสอบ	4.25	.71	มาก
2.	ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงในการส่งมอบบริการว่าสามารถทำได้ตามที่ระบุไว้	4.01	.74	มาก
3.	ต้องมีการวางแผนคุณภาพทางการศึกษาก่อนว่า จะต้องตรวจสอบจุดไหน? ตั้งแต่แรกรับนักศึกษาเข้า, ในกระบวนการเรียนการสอน, และขั้นสุดท้าย	4.24	.71	มาก
4.	ต้องเขียนระเบียบปฏิบัติว่าด้วยมาตรฐานในการควบคุมและพัฒนา เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการตรวจวัดและการทดสอบ	4.11	.76	มาก
5.	ต้องทราบระดับความเที่ยงตรงแม่นยำของเครื่องมือในการวัดและทดสอบ	4.12	.75	มาก
รวม		4.14	.73	มาก

จากตารางที่ 27 พบว่าความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 กับการบริหารการศึกษา ด้านการตรวจวัดและทดสอบ มีความคิดเห็นในระดับมาก ว่า วิทยาเขต ต้องจัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสาร ระบุวิธีการตรวจวัดและทดสอบ ( $\bar{X} = 4.25$ ) ต้องมีการวางแผนคุณภาพทางการศึกษาก่อนว่า จะต้องตรวจสอบจุดไหน ตั้งแต่แรกรับนักศึกษาเข้า, ในกระบวนการเรียนการสอน, และขั้นสุดท้าย ( $\bar{X} = 4.24$ ) ต้องทราบระดับความเที่ยงตรงแม่นยำของเครื่องมือในการวัดและทดสอบ ( $\bar{X} = 4.12$ ) ต้องเขียนระเบียบปฏิบัติว่าด้วยมาตรฐานในการควบคุมและพัฒนา เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการตรวจวัดและการทดสอบ ( $\bar{X} = 4.11$ ) ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงในการส่งมอบบริการว่าสามารถทำได้ตามที่ระบุไว้ ( $\bar{X} = 4.01$ )

ตารางที่ 28 ข้อกำหนดที่ 11การควบคุมเครื่องมือตรวจวัดและทดสอบ

ข้อที่	ข้อกำหนดที่ 11การควบคุมเครื่องมือตรวจวัดและทดสอบ	ระดับของความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D	แปลความ
1.	วิทยาเขตต้องระบุ อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ในการบ่งชี้สถานะของการตรวจสอบและทดสอบ	4.16	.77	มาก
2.	ต้องให้ความมั่นใจว่า หนังสือ ตำรา ซอฟต์แวร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ มีความถูกต้องพร้อมใช้งาน ในการเรียนการสอนทุกหลักสูตร	4.13	.76	มาก
3.	จัดทำรายการบัญชีแม่บทของอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ตรวจ/วัด/ทดสอบ ซึ่งมี 2 ประเภทคือ ภายในและภายนอก ภายใน หมายถึง ที่ใช้ภายในวิทยาเขตและนำไปเปรียบเทียบกับภายนอก (Master) ภายนอก หมายถึง ตัวที่ผ่านการเปรียบเทียบจากภายนอกที่ต้องส่งออกไปสอบเทียบกับสถาบันที่เป็นที่ยอมรับระดับชาติ	4.03	.77	มาก
4.	อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ที่จะใช้ตรวจ/วัด/ทดสอบ สามารถอ้างอิงได้จากแผนภูมิคุณภาพ	4.09	.76	มาก
รวม		4.10	.76	มาก

จากตารางที่ 28 พบว่าความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 กับการบริหารการศึกษา ด้านการควบคุมเครื่องมือตรวจวัดและทดสอบ มีความคิดเห็นในระดับมาก ว่า วิทยาเขตต้องระบุ อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ในการบ่งชี้สถานะของการตรวจสอบและทดสอบ ( $\bar{X} = 4.16$ ) ต้องให้ความมั่นใจว่า หนังสือ ตำรา ซอฟต์แวร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ มีความถูกต้องพร้อมใช้งาน ในการเรียนการสอนทุกหลักสูตร ( $\bar{X} = 4.13$ ) อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ที่จะใช้ตรวจ/วัด/ทดสอบ สามารถอ้างอิงได้จากแผนภูมิคุณภาพ ( $\bar{X} = 4.09$ ) จัดทำรายการบัญชีแม่บทของอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ตรวจ/วัด/ทดสอบ ซึ่งมี 2 ประเภทคือ ภายในและภายนอก โดยภายใน หมายถึง ที่ใช้ภายในวิทยาเขตและนำไปเปรียบเทียบกับภายนอก (Master) โดยภายนอก หมายถึง ตัวที่ผ่านการเปรียบเทียบจากภายนอกที่ต้องส่งออกไปสอบเทียบกับสถาบันที่เป็นที่ยอมรับระดับชาติ ( $\bar{X} = 4.03$ )

ตารางที่ 29 ข้อกำหนดที่ 12 สถานะการตรวจและทดสอบ

ข้อที่	ข้อกำหนดที่ 12 สถานะการตรวจและทดสอบ	ระดับของความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D	แปลความ
1.	วิทยาเขต ต้องระบุ อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ในการบ่งชี้สถานะของการตรวจสอบและการทดสอบอย่างชัดเจน	4.16	.77	มาก
2.	มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติการที่ละเอียดมากขึ้นแก่ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	4.04	.76	มาก
3.	หลักสูตรหรือผลการเรียนรู้ของนักศึกษา วิทยาเขต ต้องทบทวนและแยกนักศึกษาที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	3.96	.78	มาก
4.	ฐานข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นทางเลือกอีกทางหนึ่ง ให้สามารถนำมาใช้ในการจัดเก็บเอกสาร การตรวจสอบ และการทดสอบ	4.13	.78	มาก
รวม		4.07	.77	มาก

จากตารางที่ 29 พบว่าความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 กับการบริหารการศึกษา ด้านสถานะการตรวจและทดสอบ มีความคิดเห็นในระดับมาก ว่า วิทยาเขต ต้องระบุ อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ในการบ่งชี้สถานะของการตรวจสอบและการทดสอบอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.16$ ) ฐานข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นทางเลือกอีกทางหนึ่ง ให้สามารถนำมาใช้ในการจัดเก็บเอกสาร การตรวจสอบ และการทดสอบ ( $\bar{X} = 4.13$ ) มีการกำหนดขั้นตอน การปฏิบัติการที่ละเอียดมากขึ้นแก่ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ( $\bar{X} = 4.04$ ) หลักสูตรหรือผลการเรียนรู้ของนักศึกษา วิทยาเขต ต้องทบทวนและแยกนักศึกษาที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ( $\bar{X} = 3.96$ )

ตารางที่ 30 ข้อกำหนดที่ 13 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

ข้อที่	ข้อกำหนดที่ 13 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	ระดับของความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D	แปลความ
1.	วิทยาเขตจะต้องจัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสาร วิธีการเพื่อให้มั่นใจว่าสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจะสามารถถูกระงับได้	4.17	.68	มาก
2.	มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติการที่ละเอียดมากขึ้นแก่ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	4.02	.74	มาก
3.	หลักสูตรหรือผลการเรียนรู้ของนักศึกษา วิทยาเขตจะต้องทบทวนและแยกนักศึกษาที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	3.94	.76	มาก
4.	นักศึกษาที่ไม่สามารถศึกษาเป็นไปตามข้อกำหนด วิทยาเขตควรกำหนดข้อปฏิบัติดูแลในส่วนของการจัดให้มีการสอนเพิ่ม/การติว/จัดสอบใหม่ เพื่อให้มีการประเมินอีกครั้งหรือก็ให้ลาออกไป	3.96	.87	มาก
5.	หลักสูตรที่ไม่เป็นตามข้อกำหนดจะต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุงใหม่หรือยกเลิกการใช้หลักสูตรนั้น	4.12	.79	มาก
รวม		4.04	.76	มาก

จากตารางที่ 30 พบว่าความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 กับการบริหารการศึกษา ด้านการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด มีความคิดเห็นในระดับมากว่า วิทยาเขตจะต้องจัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสาร วิธีการเพื่อให้มั่นใจว่าสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจะสามารถถูกระงับได้ ( $\bar{X} = 4.17$ ) หลักสูตรที่ไม่เป็นตามข้อกำหนดจะต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุงใหม่หรือยกเลิกการใช้หลักสูตรนั้น ( $\bar{X} = 4.12$ ) มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติการที่ละเอียดมากขึ้นแก่ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ( $\bar{X} = 4.02$ ) นักศึกษาที่ไม่สามารถศึกษาเป็นไปตามข้อกำหนด วิทยาเขตควรกำหนดข้อปฏิบัติดูแลในส่วนของการจัดให้มีการสอนเพิ่ม การติว/จัดสอบใหม่ เพื่อให้มีการประเมินอีกครั้งหรือก็ให้ลาออกไป ( $\bar{X} = 3.96$ ) หลักสูตรหรือผลการเรียนรู้ของนักศึกษาวิทยาเขตฯจะต้องทบทวนและแยกนักศึกษาที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ( $\bar{X} = 3.94$ )

ตารางที่ 31 ข้อกำหนดที่ 14 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

ข้อที่	ข้อกำหนดที่ 14 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	ระดับของความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D	แปลความ
1.	วิทยาเขต จะต้องกำหนดและคงไว้ซึ่งเอกสาร วิธีการแก้ไขและป้องกัน ปัญหาที่ได้รับการร้องเรียนจากนักศึกษา/ผู้ปกครอง	4.14	.75	มาก
2.	วิทยาเขต ต้องปฏิบัติและบันทึกการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่เกิดขึ้นกับวิธีการ อันเป็นผลมาจากการแก้ไขและป้องกันต่าง ๆ	4.16	.73	มาก
3.	วิทยาเขต ต้องมีระเบียบปฏิบัติในการตรวจจับหาสาเหตุของความบกพร่องมีการริเริ่มให้มีการปฏิบัติ การแก้ไขป้องกัน การควบคุมการจัดการ ตามแผนปฏิบัติ	4.16	.68	มาก
4.	ต้องระบุถึงแหล่งของความผิดพลาดที่อาจจะเป็นไปได้ในระบบคุณภาพ	4.04	.72	มาก
รวม		4.12	.72	มาก

จากตารางที่ 31 พบว่าความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 กับการบริหารการศึกษา ด้านการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน มีความคิดเห็นในระดับมาก ว่า วิทยาเขตต้องมีระเบียบปฏิบัติในการตรวจจับหาสาเหตุของความบกพร่องมีการริเริ่มให้มีการปฏิบัติ การแก้ไขป้องกัน การควบคุมการจัดการตามแผนปฏิบัติ และต้องปฏิบัติและบันทึกการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่เกิดขึ้นกับวิธีการอันเป็นผลมาจากการแก้ไขและป้องกันต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.16$ ) วิทยาเขต จะต้องกำหนดและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการแก้ไขและป้องกันปัญหาที่ได้รับการร้องเรียนจากนักศึกษา/ผู้ปกครอง ( $\bar{X} = 4.14$ ) ต้องระบุถึงแหล่งของความผิดพลาดที่อาจจะเป็นไปได้ในระบบคุณภาพ ( $\bar{X} = 4.04$ )



ตารางที่ 32 ข้อกำหนดที่ 15 การเคลื่อนย้าย จัดเก็บ บรรจุและส่งมอบ

ข้อที่	ข้อกำหนดที่ 15 การเคลื่อนย้าย จัดเก็บ บรรจุและส่งมอบ	ระดับของความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D	แปลความ
1.	ข้อนี้กับการจัดการบริหารการศึกษา ควรครอบคลุมถึงหน้าที่ในการดูแลนักศึกษา	4.04	.83	มาก
2.	ข้อนี้กับการจัดการบริหารการศึกษา ควรครอบคลุมถึงทรัพยากรที่ใช้ในหลักสูตรและโครงการสอน เช่น วัสดุอุปกรณ์ เอกสารตำรา และข้อสอบ เป็นต้น	4.13	.78	มาก
3.	ต้องมีสถานที่สำหรับการจัดเก็บ วัสดุอุปกรณ์ เอกสารตำราและข้อสอบ ให้เป็นสัดส่วน และป้องกันการเสื่อมสภาพหรือการชำรุดเสียหาย	4.17	.76	มาก
รวม		4.11	.79	มาก

จากตารางที่ 32 พบว่าความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 กับการบริหารการศึกษา ด้านการเคลื่อนย้าย จัดเก็บ บรรจุ ดูแลรักษาและส่งมอบ มีความคิดเห็นในระดับมาก ว่า ต้องมีสถานที่สำหรับการจัดเก็บ วัสดุอุปกรณ์ เอกสารตำราและข้อสอบ ให้เป็นสัดส่วน และป้องกันการเสื่อมสภาพหรือการชำรุดเสียหาย ( $\bar{X} = 4.17$ ) ควรครอบคลุมถึงทรัพยากรที่ใช้ในหลักสูตรและโครงการสอน เช่น วัสดุอุปกรณ์ เอกสารตำรา และข้อสอบ ( $\bar{X} = 4.04$ ) ข้อนี้กับการจัดการบริหารการศึกษา ควรครอบคลุมถึงหน้าที่ในการดูแลนักศึกษา ( $\bar{X} = 3.13$ )



ตารางที่ 33 ข้อกำหนดที่ 16 บันทึกข้อมูลคุณภาพ

ข้อที่	ข้อกำหนดที่ 16 บันทึกข้อมูลคุณภาพ	ระดับของความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D	แปลความ
1.	วิทยาเขต จะต้องจัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสารแสดงถึงวิธีการสำหรับบ่งชี้ รวบรวมค้นหา เข้าแฟ้ม การเก็บรักษาและทำลาย	4.22	.70	มาก
2.	บันทึกคุณภาพควรแสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลของบริหารคุณภาพโดยอยู่ในรูปของเอกสารและสื่ออิเล็กทรอนิกส์	4.11	.70	มาก
3.	การจัดเก็บบันทึกคุณภาพจะต้องมีระบบควบคุมที่ชัดเจนและสามารถสืบค้นบันทึกคุณภาพและหัวข้อ ได้โดยไม่ง่าย	4.24	.69	มาก
4.	การจัดเก็บรักษา บันทึกคุณภาพแต่ละรายการ จะต้องกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรว่าบันทึกคุณภาพแต่ละชนิดจะเก็บไว้นานเท่าใด	4.11	.73	มาก
5.	มีข้อมูลบันทึกที่แสดงถึงการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของระบบคุณภาพ	4.13	.70	มาก
	รวม	4.16	.70	มาก

จากตารางที่ 33 พบว่าความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 กับการบริหารการศึกษา ด้านบันทึกข้อมูลคุณภาพ มีความคิดเห็นในระดับมาก ว่า การจัดเก็บบันทึกคุณภาพจะต้องมีระบบควบคุมที่ชัดเจนและสามารถสืบค้นบันทึกคุณภาพและหัวข้อ ได้โดยไม่ง่าย ( $\bar{X} = 4.24$ ) วิทยาเขตจะต้องจัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสารแสดงถึงวิธีการสำหรับบ่งชี้ รวบรวมค้นหา เข้าแฟ้ม การเก็บรักษาและทำลาย ( $\bar{X} = 4.22$ ) มีข้อมูลบันทึกที่แสดงถึงการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของระบบคุณภาพ ( $\bar{X} = 4.13$ ) บันทึกคุณภาพควรแสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลของบริหารคุณภาพโดยอยู่ในรูปของเอกสารและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{X} = 4.11$ ) การจัดเก็บรักษา บันทึกคุณภาพแต่ละรายการจะต้องกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรว่าบันทึกคุณภาพแต่ละชนิดจะเก็บไว้นานเท่าใด ( $\bar{X} = 4.11$ )

ตารางที่ 34 ข้อกำหนดที่ 17 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ข้อที่	ข้อกำหนดที่ 17 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ระดับของความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D	แปลความ
1.	วิทยาเขตจะต้องจัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการวางแผนและปฏิบัติการตรวจติดตามคุณภาพภายในวิทยาเขต	4.28	.67	มาก
2.	การตรวจติดตามคุณภาพภายในวิทยาเขต เพื่อทวนสอบกิจกรรมด้านคุณภาพ และผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องว่าสอดคล้องกับแบบที่กำหนดไว้หรือไม่และเพื่อวัดประสิทธิผลของระบบคุณภาพ	4.13	.75	มาก
3.	การตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องมีการจัดทำเป็นกำหนดการ ตามลักษณะสภาพและความสำคัญของกิจกรรมที่จะถูกตรวจ	4.12	.71	มาก
4.	การตรวจติดตามคุณภาพภายในนี้จะต้องทำโดยบุคลากรที่เป็นอิสระจากงานที่จะเข้าไปตรวจ	4.12	.76	มาก
5.	หัวข้อนี้ควรเริ่มตั้งแต่การจัดตั้งทีมผู้ตรวจติดตาม โดยการจัดสอนและสอบเพื่อคัดเลือกให้เป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน, กำหนดแผนงานประจำปี, กำหนดหัวหน้าผู้ตรวจ, วางแผนและจัดทำคู่มือในการตรวจ	4.27	.62	มาก
รวม		4.18	.70	มาก

จากตารางที่ 34 พบว่าความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 กับการบริหารการศึกษา ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีความคิดเห็นในระดับมากกว่า วิทยาเขตจะต้องจัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการวางแผนและปฏิบัติการตรวจติดตามคุณภาพภายในวิทยาเขต ( $\bar{X} = 4.28$ ) การตรวจติดตามคุณภาพภายในควรเริ่มตั้งแต่การจัดตั้งทีมผู้ตรวจติดตาม โดยการจัดสอนและสอบเพื่อคัดเลือกให้เป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน, กำหนดแผนงานประจำปี, กำหนดหัวหน้าผู้ตรวจ, วางแผนและจัดทำคู่มือในการตรวจ ( $\bar{X} = 4.27$ ) การตรวจติดตามคุณภาพภายในวิทยาเขต เพื่อทวนสอบกิจกรรมด้านคุณภาพและผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องว่าสอดคล้องกับแบบที่กำหนดไว้หรือไม่และเพื่อวัดประสิทธิผลของระบบคุณภาพ ( $\bar{X} = 4.13$ ) การตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องมีการจัดทำเป็นกำหนดการ ตามลักษณะสภาพและความสำคัญของกิจกรรมที่จะถูกตรวจและการตรวจติดตามคุณภาพภายในนี้จะต้องทำโดยบุคลากรที่เป็นอิสระจากงานที่จะเข้าไปตรวจ ( $\bar{X} = 4.12$ )

ตารางที่ 35 ข้อกำหนดที่ 18 การฝึกอบรม

ข้อที่	ข้อกำหนดที่ 18 การฝึกอบรม	ระดับของความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D	แปลความ
1.	วิทยาเขตจะต้องจัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสาร วิธีการเพื่อระบุความจำเป็นในการฝึกอบรม และจัดให้มีการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ	4.30	.67	มาก
2.	มีการระบุคุณสมบัติ ในรูปของการศึกษา การอบรม และประสบการณ์ของแต่ละตำแหน่งงาน ซึ่งมีผลกระทบต่อคุณภาพ	4.22	.67	มาก
3.	มีระเบียบที่ใช้ประเมินความจำเป็นในการอบรม สำหรับตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อคุณภาพในระยะเวลาที่กำหนด	4.07	.76	มาก
4.	มีโปรแกรมการอบรมเพื่อแก้ไข ความบกพร่องในคุณสมบัติบุคลากร	4.10	.69	มาก
5.	มีการเก็บรักษาข้อมูล บันทึกกิจกรรมอบรมตั้งแต่ส่วนบุคคลและของวิทยาเขตฯ	4.13	.71	มาก
	รวม	4.16	.70	มาก

จากตารางที่ 35 พบว่าความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 กับการบริหารการศึกษา ด้านการฝึกอบรม มีความคิดเห็นในระดับมาก ว่า วิทยาเขตจะต้องจัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสาร วิธีการเพื่อระบุความจำเป็นในการฝึกอบรม และจัดให้มีการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ( $\bar{X} = 4.30$ ) มีการระบุคุณสมบัติ ในรูปของการศึกษา การอบรม และประสบการณ์ของแต่ละตำแหน่งงาน ซึ่งมีผลกระทบต่อคุณภาพ ( $\bar{X} = 4.22$ ) มีการเก็บรักษาข้อมูล บันทึกกิจกรรมอบรมตั้งแต่ส่วนบุคคลและของวิทยาเขตฯ ( $\bar{X} = 4.13$ ) มีโปรแกรมการอบรมเพื่อแก้ไข ความบกพร่องในคุณสมบัติบุคลากร ( $\bar{X} = 4.10$ ) มีระเบียบที่ใช้ประเมินความจำเป็นในการอบรม สำหรับตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อคุณภาพในระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.07$ )

ตารางที่ 36 ข้อกำหนดที่ 19 การบริการ

ข้อที่	ข้อกำหนดที่ 19 การบริการ	ระดับของความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D	แปล ความ
1.	วิทยาเขต จะต้องจัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสาร วิธีการสำหรับการบริการ ภายหลังการสำเร็จหลักสูตรนั้น ๆ (หากมีการระบุเรื่องการบริการไว้ใน ข้อตกลงกับนักศึกษาหรือผู้ปกครอง)	4.20	.73	มาก
2.	ต้องทำการพัฒนาแผนการในการให้บริการจัดหาทรัพยากรให้เพียงพอ ในการให้บริการ	4.16	.72	มาก
3.	มีการกำหนดและรักษาระเบียบในการให้บริการ	4.12	.78	มาก
รวม		4.16	.74	มาก

จากตารางที่ 36 พบว่าความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 กับการบริหารการศึกษา ด้านการบริการ มีความคิดเห็นในระดับมาก ว่า วิทยาเขต จะต้องจัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสาร วิธีการสำหรับการบริการภายหลังการสำเร็จหลักสูตรนั้น ๆ (หากมีการระบุเรื่องการบริการไว้ในข้อตกลงกับนักศึกษาหรือผู้ปกครอง) ( $\bar{X} = 4.16$ ) ต้องทำการพัฒนาแผนการในการให้บริการจัดหาทรัพยากรให้เพียงพอในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.12$ ) มีการกำหนดและรักษาระเบียบในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.16$ )

ตารางที่ 37 ข้อกำหนดที่ 20 เทคนิคทางสถิติ

ข้อที่	ข้อกำหนดที่ 20 เทคนิคทางสถิติ	ระดับของความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D	แปลความ
1.	วิทยาเขต จะต้องระบุเทคนิคทางสถิติที่จำเป็นเพื่อกำหนด/ ควบคุม/ ทวนสอบขีดความสามารถ กระบวนการและคุณลักษณะของการให้บริการ	4.20	.71	มาก
2.	วิทยาเขต จะต้องกำหนดและดำรงไว้ ซึ่งเอกสารวิธีการสำหรับการประยุกต์ใช้และควบคุมการใช้เทคนิคทางสถิติต่างๆตามที่ระบุไว้	4.06	.73	มาก
3.	เทคนิคทางสถิติจะใช้กับ การวิเคราะห์สิ่งชี้วัดผลการเรียน/ อัตราส่วนของ การตกออก/ บันทึกการสำเร็จการศึกษา/ ความพึงพอใจของนักศึกษา	4.26	.75	มาก
รวม		4.17	.73	มาก

จากตารางที่ 37 พบว่าความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 กับการบริหารการศึกษา ด้านเทคนิคทางสถิติ มีความคิดเห็นในระดับมาก ว่า เทคนิคทางสถิติจะใช้กับ การวิเคราะห์สิ่งชี้วัดผลการเรียน/อัตราส่วนของ การตกออก/บันทึกการสำเร็จการศึกษา/ความพึงพอใจของนักศึกษา ( $\bar{X} = 4.26$ ) วิทยาเขต จะต้องระบุเทคนิคทางสถิติที่จำเป็นเพื่อกำหนด/ ควบคุม/ ทวนสอบขีดความสามารถ กระบวนการและคุณลักษณะของการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.20$ ) จะต้องกำหนดและดำรงไว้ ซึ่งเอกสารวิธีการสำหรับการประยุกต์ใช้และควบคุมการใช้เทคนิคทางสถิติต่างๆตามที่ระบุไว้ ( $\bar{X} = 4.06$ )



#### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะและแนวทางการนำเอาระบบ ISO 9000 มาใช้ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล กลุ่มวิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะและแนวทางการนำเอาระบบ ISO 9000 มาใช้ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล กลุ่มวิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยเขียนข้อเสนอแนะจำนวน 102 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 53.40 ไว้ดังนี้

- ISO 9000 เป็นระบบมาตรฐานสากล การดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น กลุ่มผู้ดำเนินการจัดทำจะต้องมีความเข้าใจในระบบ ขอบเขตของการดำเนินการซึ่งจะต้องมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน ผู้บริหารองค์กรจะต้องให้การสนับสนุนชี้แนะข้อปฏิบัติที่ถูกต้องและจะต้องตามผลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดเพื่อที่จะได้รับรู้ปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานของ TEAM WORK และพร้อมที่จะให้คำแนะนำปรึกษาได้ตลอดเวลา ทรัพยากรบุคคลก็จะเป็นอีกส่วนหนึ่งที่จะผลักดันให้การนำเอาระบบ ISO 9000 เข้ามาใช้ในวิทยาเขต นั่นคือ ทุกคนจะต้องศึกษาระบบและให้ความร่วมมือกับคณะผู้ทำงาน จึงจะสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

- ต้องคำนึงถึงความพร้อมของสถานที่แต่ละหน่วยงานก่อน การสนับสนุนงบประมาณจากผู้บริหารในการดำเนินการ ตลอดจนผู้บริหารต้องใจกว้างพอในการรับข้อเสนอของผู้ปฏิบัติจึงจะบรรลุถึงสิ่งที่ต้องการทำให้ประสบผลสำเร็จได้

- ควรทำเป็นขั้นตอนดังนี้

อบรมผู้บริหารวิทยาเขตให้เข้าใจระบบ ISO 9000 โดยต้องแท้

จัดทีมงาน จัดทำระบบ ISO 9000

อบรมผู้ปฏิบัติงาน ทุกแผนก ทุกฝ่าย ทุกคนได้เข้าใจแนวทางปฏิบัติ

ให้ทีมงานแนะนำขั้นตอนดำเนินการปฏิบัติเป็นขั้น ๆ เพื่อเข้าสู่แนวทางที่ถูกต้อง

ตรวจปรับ เป็นระยะ ๆ

- องค์กรสนใจในการนำเอาระบบมาใช้และหาบุคลากรในองค์กรร่วมมือ และเข้าใจคงไม่ยากที่จะเกิดได้

สำคัญที่บุคลากรเข้าใจดีเพียงใด

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล กลุ่มวิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เข้าใจว่าชัดเจนว่าจะเอาระบบมาใช้และได้รับแรงสนับสนุน จากสถาบันราชมงคล เป็นอย่างดี ฉะนั้นปัญหาน่าจะอยู่ที่ว่า บุคลากรในองค์กรนี้เข้าใจ และพร้อมจะร่วมมือหรือยังคงต้องตรวจสอบดู

- ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรได้เข้าใจถึง ข้อดี – ข้อเสีย ในการนำเอาระบบ ISO 9000 มา



ใช้ในวิทยาเขต ผู้บริหาร + ทีมงาน กำหนดแนวทางในการดำเนินการ และชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติเข้าใจ เพื่อจะได้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีวิธีการกระตุ้น เสริมแรง ให้กำลังใจ แก่ผู้ปฏิบัติงาน และมีการ ตำหนิแก่ผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามแนวทางที่ตั้งไว้

- ผู้บริหารต้องเป็นตัวอย่างในการดำเนินการตามแนวทาง ISO 9000
- ควรมีการตรวจสอบคุณภาพของงานทั้งระบบ ตั้งแต่



- จัดทำแผนปฏิบัติการ ที่มีกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนและสอดคล้องกัน แล้วลงมือปฏิบัติ ให้เป็นไปตามแผนนั้น ควบคู่ไปกับการติดตามประเมินผลการปฏิบัติการ พร้อมทั้งปรับปรุง แก้ไขปัญหาอุปสรรคที่มี

- ควรมีขั้นตอน ดังนี้

1. การนำเอาระบบ 5 ส. มาใช้ในวิทยาเขตจนบุคลากรในวิทยาเขตทั้งมวลมีกิจนิสัยในการทำงานเป็นระบบ

2. ปรับปรุงระเบียบ วิธีปฏิบัติ กฎ ข้อห้ามปฏิบัติเพื่อให้การปฏิบัติงานทุกหน่วยในองค์กรวิทยาเขตมีกระบวนการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพ

3. เขียนคู่มือตามวิธีการนั้น

4. ตรวจสอบคุณภาพของการปฏิบัติ และแก้ไขปรับปรุง

5. ปรับปรุงคู่มือ เอกสาร

6. เมื่อมั่นใจแล้วให้มี EXTERNAL AUDIT

7. ความร่วมมือจากทุกฝ่ายมีผลอย่างยิ่ง และควรเขียน Procedures Manual จากสิ่งที่เคยปฏิบัติอย่างที่ได้ผลดีมาแล้ว

- ควรจะเน้น ครู - อาจารย์ เกี่ยวกับความรับผิดชอบในด้านการเรียนการสอน จะทำอย่างไรถึงจะประกันคุณภาพของอาจารย์ในทางปฏิบัติ และควรประเมินผลผลักดันนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาไปแล้วว่า มีคุณภาพเป็นอย่างไร หลังจากที่วิทยาเขตได้ดำเนินการนำระบบ ISO 9000 มาใช้

- การที่จะนำเอาระบบ ISO 9000 มาใช้นั้นทุกฝ่ายจะต้องให้ความร่วมมือกัน แม้กระทั่งนักศึกษาด้วย

- เมื่อนำระบบมาใช้จะทำให้มาตรฐานการศึกษาของนักศึกษาที่ดีขึ้น มีระบบ ระเบียบ พัฒนาความรู้ ตลอดทั้งครู - อาจารย์ จะต้องให้การพัฒนาถึงการเรียนรู้และการวางระบบที่เป็นไปในทิศทางและแนวเดียวกัน

- ในการทำ ISO 9000 ระยะแรกเป็นระยะที่ยาก สำคัญที่สุดคือ หัวใจของบุคคลในองค์กรทุกคนจะต้องเข้าใจ และยอมรับที่จะปฏิบัติ ซึ่งสำคัญคือ การประชาสัมพันธ์ให้บุคคลทุกคนในองค์กรเกิดใจรักศรัทธาที่จะทำ

#### ข้อควรปฏิบัติ

1. สร้างความเข้าใจในระบบ ISO 9000
2. ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับตนเองและองค์กร
3. ชี้แจงให้เข้าใจถึงข้อกำหนด 20 ข้อ (หรือ 19 ข้อ ISO 9002)
4. อธิบายหรือวิธีปฏิบัติ โดยทำแผนปฏิบัติงานชี้แจง
5. มีการติดต่อประสานงานระหว่างผู้เขียนงาน (PM) และผู้ปฏิบัติงานจัดทำขึ้นก่อนการทำงาน
6. ผู้ปฏิบัติงานทดลองทำงานตามแผนงานที่เขียน
7. ปรับปรุงแก้ไข
8. นำมาใช้งาน
9. ตรวจสอบติดตามผล

- ควรได้ทำความเข้าใจกับบุคลากรทุกคน ให้ข้อมูลของระบบ ISO 9000 ที่จะมาใช้ ในกรอบหรือขอบเขตที่จะดำเนินการก่อนจะนำไปจัดการที่เป็นระบบ และให้ระยะเวลาในการดำเนินการอย่างเหมาะสม

#### ข้อควรปฏิบัติ

1. ผู้บริหารต้องกำหนดเป็นนโยบายและประกาศให้ชัดเจน ที่จะนำระบบ ISO 9000 มาใช้ และประชุมชี้แจงให้บุคลากรทั้งหมดรับรู้และเข้าใจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
RAJABHAT RAJAPHARAKHAM UNIVERSITY

2. จัดฝึกอบรมผู้บริหาร บุคลากรทั้งหมด

3. จัดหาที่ปรึกษา

- ควรมีการเตรียมบุคลากรและเอกสารให้พร้อมในระดับหนึ่งก่อนจึงเข้าสู่ระบบ

- ให้อำนาจความสะดวกกับผู้ปฏิบัติทุก ๆ ด้าน ในการพัฒนาเข้าสู่ระบบ

- ควรได้มีการอบรมสัมมนา ให้บุคลากรในวิทยาเขตเห็นคุณค่าและประโยชน์ของการใช้ระบบ ISO 9000 เพื่อสร้างทัศนคติที่ดี และยอมรับในระบบก่อน

- เมื่อผู้บริหารเข้าใจการจัดการเพื่อนำไปสู่ระบบ ISO และวางนโยบาย โดยมีที่ปรึกษาจัดทีมงานในการวางแผน และจัดทีมปฏิบัติงาน โดยให้ผู้ปฏิบัติรับการอบรมและดูงานสถานที่ที่ได้รับมาตรฐาน ISO แล้ว หลังจากปฏิบัติการเป็นเวลาที่ตั้งไว้ก็จัดการประเมินผลเป็นระยะเวลา เป็นช่วง ๆ และประชุมเพื่อวิเคราะห์แก้ไขต่อไป

- จัดระบบเป็นคณะวิชา ไม่ควรจ้างที่ปรึกษาราคาสูง
- เนื่องจากวิทยาเขตเป็นวิทยาเขตช่างอุตสาหกรรม ซึ่งก็มีสภาพคล้าย กับวิทยาเขตอื่น ๆ 8 วิทยาเขต เช่นวิทยาเขตนนทบุรีซึ่งได้ ISO 9002 มาแล้ว และทั้งสองวิทยาเขตก็มีอะไรที่เหมือนกันหลายอย่าง เช่น หลักสูตร การแบ่งหน่วยงาน และระบบบริหาร เครื่องจักรและอุปกรณ์ เป็นต้น ฉะนั้นอะไรที่เหมือนกันก็น่าจะต้องทำเหมือน ๆ กันทุกวิทยาเขต ดังนั้นวิทยาเขตควรจะต้องยึดเอาวิทยาเขตนนทบุรีเป็นแนวปฏิบัติ อะไรที่พาทำอย่างไรไว้แล้ว วิทยาเขตก็ไม่จำเป็นต้องไปคิดใหม่ ทำใหม่ ก็เอามาใช้ได้เลยเพื่อเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ส่วนอะไรที่เขาไม่มีวิทยาเขตก็ต้องมาทำใหม่เพราะวิทยาเขตเป็นวิทยาเขตใหญ่ มีหน่วยงานมาก มีครุภัณฑ์ เครื่องจักรและอาคารสถานที่มาก หากจะเริ่มต้นจากศูนย์เลยเหมือนวิทยาเขตนนทบุรีคงจะต้องใช้ค่าใช้จ่ายและเวลามาก

#### ข้อควรปฏิบัติ

1. สร้างความเข้าใจในองค์กร ให้ทุกคนมีส่วนร่วม
2. ให้ความรู้
3. ดำเนินกิจกรรมในสถานที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงระบบ เพื่อสร้างความคุ้นเคยและประสบการณ์

#### 4. ปรับปรุงทั้งระบบ

- ระบบ ISO 9000 เป็นเครื่องมือของระบบการผลิตสินค้าไม่ใช่ผลิตคน เพราะฉะนั้นระบบการศึกษาที่พัฒนา คือ ต้องสร้างกระบวนการ วิธีการ ผลิตคนให้มีคุณภาพทั้งสติปัญญาและจิตวิญญาณที่งดงามให้สังคม โดยรวมมีความสุข ประเทศชาติเจริญอย่างยั่งยืน ดังนั้นการนำ ISO 9000 มาใช้กับสถานศึกษาจึงไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง

- ตาม พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ 2542 หมวด 6 เรื่อง มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา กล่าวไว้อย่างชัดเจนว่า ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายใน เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องจำเป็นต้องทำโดยเลือกระบบประกันคุณภาพระบบใดระบบหนึ่ง เลือกรับ ISO 9000 เพราะเป็นระบบสากลใช้ระบบที่ได้ทั้งในอุตสาหกรรม บริหารจัดการ องค์กรบริการโดยรวมทั้งการศึกษาโดยเฉพาะทางด้านวิศวกรรม อุตสาหกรรม เกษตรกรรม บริหารธุรกิจ ควรใช้ระบบนี้

- ควรมีระเบียบ วินัย เคารพในแนวความคิดซึ่งกันและกัน

#### - ข้อควรปฏิบัติ

1. จัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้บริหาร QMR ผู้ช่วย QMR และผู้ปฏิบัติ
2. ถ่ายทอดความรู้และงานที่จะต้องปฏิบัติไปสู่ผู้เกี่ยวข้องทุกคน

3. นำแต่ละกลุ่มงาน ไปศึกษาดูงานด้าน ISO 9000 ในแหล่งที่ได้รับการรับรอง แล้วเพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของตน

4. ร่วมกันวางแผนและปฏิบัติตามแผน
5. ตรวจสอบภายใน ภายนอก
6. จัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้บริหาร QMR ผู้ช่วย QMR และผู้ปฏิบัติ
7. ผู้บริหารประกาศนโยบายที่ชัดเจน
8. จัดคณะทำงานหรือทีมงาน
9. จัดทำคู่มือคุณภาพ
10. จัดทำคู่มือวิธีดำเนินการ
11. จัดทำคู่มือปฏิบัติการ
12. จัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้อง
13. จัดทำแผนปฏิบัติการ

- ทุกคนต้องมีความมุ่งมั่น ตั้งใจ ที่จะทำ ทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการทำ ทุกคนต้องมีเป้าหมายเดียวกัน เพื่อจะได้ช่วยกันทำให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน สิ่งที่สำคัญ

1. ต้องมีการฝึกอบรมให้ครบทุกวิทยาเขตฯ
2. การเข้าศึกษาดูงาน หน่วยงานที่ประสบความสำเร็จ
3. ควรจ้างบุคลากรมาทำงาน ISO 9000 โดยเฉพาะ
4. กลุ่มวิทยาเขตควรให้ความสำคัญและนำมาใช้อย่างจริงจัง
5. เร่งสร้างความรู้ความเข้าใจ ข้อความจำเป็นที่ต้องทำระบบ ISO 9002 มาใช้แก่

บุคลากรในองค์กรทุกส่วน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

6. ควรมีงบประมาณโดยเฉพาะ
7. มอบหมายงานแก่บุคลากรเพื่อเตรียมการดำเนินงาน นำ ISO 9002 มาใช้
8. เหนืออื่นใดผู้บริหารวิทยาเขตต้องเห็นด้วย และผลักดัน สนับสนุนอย่างจริงจังและ

ต่อเนื่อง

- ข้อเสนอแนะ

1. ทำความเข้าใจให้เห็นความสำคัญของการนำระบบ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร
2. เร่งทำกิจกรรม 5 ส ให้เรียบร้อย
3. ตั้งกรรมการเขียนเอกสารคุณภาพและระบบ
4. ดำเนินการทดลองใช้เอกสารคุณภาพและทดสอบระบบประกันคุณภาพ
5. ประเมินผล

- ISO 9000 เป็นระบบที่ดีแต่ไม่สามารถนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทุกระบบเนื่อง จากบุคลากรขาดคุณภาพความสม่ำเสมอของบุคลากรไม่เท่ากันทำให้การพัฒนา จัดระบบไม่ต่อเนื่อง เป็นการยากที่จะให้ทุกระบบพัฒนาไปพร้อมกัน โดยเฉพาะสายวิชาชีพทางด้านวิทยาศาสตร์จึงต้อง ปลูกฝังกับสิ่งมีชีวิต ทำให้การดำเนินการซ้ำซาก ยากแก่การแก้ไขและปรับปรุง

- ต้องมีการอบรมให้ทุกคนเข้าใจถึงวิธีการทำ ISO 9000 ต้องมีการกำหนดรูปแบบมาตรฐาน เป็นแบบเดียว ต้องมีการอบรมการบันทึกตามรูปแบบมาตรฐาน ต้องให้ทุกคนร่วมใจกันบันทึก ตามรูปแบบอย่างเคร่งครัด

- ข้อคิดเห็น

1. ก่อนทำ ISO 9000 วิทยาเขตแต่ละแห่งควรได้ทำกิจกรรม 5 ส อย่างต่อเนื่อง
2. ผลจากกิจกรรมข้อที่ 1 จะทำให้การนำ ISO 9000 มาใช้ง่ายสะดวกและรวดเร็วขึ้น
3. หากเป็นไปได้ควรรู้เรื่อง ISO 9000 ควรจัดให้บุคลากรทุกคนได้รับรู้ถึงความสำคัญและประโยชน์ที่ได้รับ
4. ถ้านำมาใช้ในราชชมงคลกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สมควรที่จะต้องมีการ แต่งตั้งกรรมการแต่ละวิทยาเขต มาร่วมกันทำงาน

- ควรมีกำหนดแผนการรับสมัครนักศึกษาที่ชัดเจน สร้างมาตรฐานต่างๆ ให้เป็นระบบ เดียวกัน โดยใช้มาตรฐานเดียวกัน ควรมีการแลกเปลี่ยนความคิดและการปฏิบัติงานภายในกลุ่ม

- การนำระบบการประกันคุณภาพมาใช้เป็นเรื่องที่น่าสนับสนุนแต่ที่สำคัญที่สุดคือ การ สื่อสารระหว่างบุคลากรในด้านต่าง ๆ ทั้งที่เป็นลูกค้าและผู้ผลิต โดยเฉพาะในกลุ่มของผู้ผลิตควรมี การสื่อสารที่ชัดเจน เพียงพอที่สามารถสร้างความเข้าใจระหว่างกันและกันให้ได้ชัดเจนเข้าใจและมีความเห็นชอบร่วมกันในวัตถุประสงค์การทำงานเดียวกันก่อนที่จะทำการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุง ใด ๆ ซึ่งจะส่งผลให้การพัฒนางานใด ๆ ประสบความสำเร็จ

เห็นด้วยกับเรื่องประกันคุณภาพ แต่ไม่แน่ใจว่า ISO 9000 จะเหมาะกับการศึกษาทั้ง ระบบน่าจะใช้ได้บางส่วนงานที่สามารถตรวจวัดได้เป็นรูปธรรม แต่การศึกษานั้นเป็นการสร้าง ความงอกงามภายใน น่าจะเลือกใช้ไต่ตรงให้รอบคอบ โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายและทรัพยากรที่จะใช้ ในอนาคต ความเป็นอิสระทางวิชาการ การถูกรอบงำไม่ใช่กลัวไม่ทันสมัยหรือตามกระแส

- เห็นสมควรมีการใช้เกี่ยวกับเรื่องประกันคุณภาพ

- ราชชมงคลควรมีการประกันคุณภาพ การใช้ ISO 9000 กับวิทยาเขตใน Phase 1, 2 ควร

- จะประเมินผลก่อน อาจต้องปรับปรุงหลักการของ ISO 9000 บ้างเพื่อให้เหมาะกับการ เรียนการสอนซึ่งปรึกษากับทีมที่ปรึกษาได้ การประกันคุณภาพมีหลายวิธีก็จริงแต่ถ้าราชชมงคลจะใช้



ISO 9000 ก็ขอให้ประชาสัมพันธ์ให้ดี เพราะมีคนบางกลุ่ม เพราะเห็นว่าวิธีอื่นเหมาะกว่า ราชมงคล ควรประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนมีความคิดเป็นหนึ่งเดียวและภายในวิทยาเขตต่าง ๆ กันเช่นเดียวกัน

- เห็นควรผลักดันร่วมกันทุกฝ่ายให้เกิดเป็นรูปธรรม โดยทั่วไปมีแต่การอบรมตรวจสอบ แต่คำแนะนำและการจัดหาวัสดุหรือการอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องยากหรือไม่มีเลย จึงทำให้การพัฒนาไปได้ช้ามากเนื่องจากผู้ปฏิบัติคืออาจารย์ ระดับต่าง ๆ ขาดวัสดุอุปกรณ์ การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือหรือแนะนำ ทำให้การเข้าสู่ ISO ไม่ประสบความสำเร็จ

- ปรับปรุงและปลูกจิตสำนึกของบุคลากรในวิทยาเขต ทำงานเพื่อส่วนรวมเพื่อนำไปสู่ คำว่ามาตรฐานและคุณภาพ

- ระบบการบริหารโดยส่วนรวมทั้งวิทยาเขตจะต้องมีคุณภาพ โดยวางพื้นฐานการปรับปรุงหน่วยงานย่อยๆภายในวิทยาเขตเป็นอันดับแรก เมื่อทั้งบุคลากรและระบบงานมีคุณภาพจึงจะ พิจารณาการประกันคุณภาพเป็น ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 และในระยะยาวควรพิจารณา ISO14000 เพราะจะเป็นการช่วยบริหารงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างมีระบบและใช้ทรัพยากรธรรมชาติ อย่างคุ้มค่า

- ควรมีการชี้แจงและข้อเสนอแนะข้อดีข้อเสียของการทำ ISO 9000 ในสถานศึกษาและ ระดับผู้ปฏิบัติเพื่อให้มีความเข้าใจและมีความตื่นตัวและร่วมมือในการจัดทำดังกล่าวดีกว่าจะมุ่งเน้น กลุ่มคนกลุ่มเดียว เนื่องจากจะไม่เกิดความร่วมมือในระดับผู้ปฏิบัติงานเนื่องจากผู้สั่งการอาจไม่สามารถสื่อสารให้เข้าใจโดยทั่วกัน ได้

- การนำระบบ ISO มาใช้กับวิทยาเขตเป็นสิ่งที่ดีแต่ควรจะทำค่อย ๆ กระทำและมีการวางแผนที่ชัดเจน ควรมีการฝึกอบรมอาจารย์และบุคลากรให้มีความรู้เกี่ยวกับระบบ ISO ทุกคนเพื่อจะได้ทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบควรทำในสิ่งที่เป็นไปได้ และทำในสิ่งที่มียอยู่แล้วไม่ควรทำในสิ่งสูงสุดเอี่ยมหรือในสิ่งที่เป็นไปได้ เช่น วิทยาเขตจะต้องเป็นสถานศึกษาที่ยิ่งใหญ่ที่สุดในโลก

- จะต้องให้บุคลากรให้มีความรู้ทั่วถึงก่อนดำเนินการ จะต้องมีงบประมาณให้เพียงพอ ควรจะคำนึงถึงข้อต่อไปนี้

1. การเร่งรัดเกินไปทำให้คุณภาพของนักศึกษาปัจจุบันลดลง เนื่องจากอาจจะต้องใช้ เวลามากไปทำ PM
2. ควรใช้เวลาหยุดฤดูร้อนจัดทำ PM
3. ควรตรวจประเมิน ควรเลือกเวลาที่เหมาะสม
4. สถานภาพของวิทยาเขตแตกต่างกันมากควรหาทางปรับให้เท่าเทียมกัน



- ถ้าคิดว่ามีความจำเป็นจะต้องนำระบบ ISO 9000 มาใช้เพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกันนั้น ขอให้มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ อาจารย์ทุกระดับเพื่อให้ทราบถึงวิธีการต่าง ๆ อย่างชัดเจน เพราะที่ท่าทำกันนั้นมีแต่ระดับผู้บริหารและทีมอาจารย์หัวหน้าแผนกต่าง ๆ ที่ไม่ได้ร่วมนั้นจะไม่ทราบข้อมูลเลย

- อบรมบุคลากรให้เข้าใจเรื่อง ISO 9002 เริ่มทำจากที่ทำได้ก่อนแล้วค่อย ๆ ขยายทั่วถึงทั้งหมด

- ก่อนการนำเอา ISO 9000 มาใช้กับสถานศึกษาควรให้ความรู้แก่บุคลากรและนักศึกษาเรื่อง ระบบ ISO 9000 ให้เข้าใจก่อนเพื่อเป็นการดำเนินงานในทิศทางเดียวกัน

- แนวทางการนำระบบ ISO 9000 ต้องมาจากความร่วมมือของบุคลากรในสถาบัน จึงจะมีผลใช้ได้จริงก่อนจะนำเอาระบบต่างๆ มาใช้ควร ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรในสถาบันเสียก่อน และภาระการสอบควรจะมีเหมาะสม เพื่อที่บุคลากรจะมีเวลาในการทำ ISO ต่อไป

- จะต้องมีการตรวจสอบข้อมูลพื้นฐานเพื่อปรับปรุงก่อน เพราะบางวิชาขดสิ่งที่มีอยู่ (คน) ซึ่งยัง ไม่มีคุณภาพเพียงพอ ต้องพัฒนาคนให้ดีขึ้น ที่จะไปทำระบบให้มันดี

1. มีการนำมาใช้อย่างจริงจัง
2. มีการลงโทษบุคลากรที่ไม่ปฏิบัติตามอย่างเด็ดขาด
3. มีที่ปรึกษาที่มีความรู้
4. มีความสนใจในการปฏิบัติงาน
5. มีการทำอย่างต่อเนื่องและตรวจสอบประเมินผลตามระยะเวลาที่กำหนด
6. ผู้บริหารควรเริ่มกระทำ หรือพาทำ เพื่อเป็นแบบอย่างแก่บุคลากรในวิทยาเขต

- การนำระบบ ISO 9000 มาใช้เพื่อประกันระบบการศึกษาเป็นสิ่งที่ดี สิ่งที่จะต้องทำให้ระบบประสบความสำเร็จ

1. ความสนใจของผู้บริหารแต่ละองค์กร กล่าวทำ กล่าวตัดสินใจ  
2. ความร่วมมือของบุคลากรในองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญและเป็นหัวใจ ซึ่งบางทีก็ค่อนข้างยากเนื่องจากเป็นสถาบันของรัฐ ซึ่งอาจารย์แต่ละคนให้ความสนใจน้อย แต่ถ้าออกนอกระบบก็อาจจะดีขึ้น ซึ่งเปรียบเทียบกับเอกชนแล้วยังห่างไกลกันมาก

3. ให้ความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรทุกคนให้เห็นความสำคัญต่อการพัฒนาการศึกษา  
4. เมื่อนำ ISO 9000 มาใช้แล้วถ้าหากขาดการติดตามควบคุมก็จะเป็นไปได้ยาก  
5. ควรจัดทำในหน่วยงานที่จะเป็นก่อน แล้วจึงขยายขอบข่ายออกไปจะทำให้ได้ข้อที่จะนำไปปฏิบัติได้ถูกต้องเหมาะสม

6. ไม่ควรทำพร้อมกันทั้งวิทยาเขต

- ผู้บริหารสูงสุดต้องลงมากระตุ้นเพื่อสร้างความสำคัญให้กับผู้ร่วมงาน
- วิทยาเขตเราเป็นเกษตรยังไม่เหมาะสม นำมาใช้ ISO 9000 เพราะการจัดการยาก การเกษตรยังพึ่งฤดูกาลการเรียนการสอนยังทำปฏิบัติการส่วนใหญ่ในภาคสนามแปลงพืชสัตว์ ไม่เหมาะสมใช้ ISO 9000 เพราะทำให้การปฏิบัติตนยากลำบาก ควรคิดว่าวัตถุประสงค์ว่าเรามาใช้ทำไม ต้องชัดเจน ในจุดนี้ก่อน ความมีส่วนร่วมในทุกระดับ ความคิดเห็น การวางแผน แนวทางการปฏิบัติ การลงมือปฏิบัติ ตลอดจนการตรวจสอบจากบุคลากรทั้งในและนอกวิทยาเขต ตลอดจนถึงผู้ปกครองของนักศึกษา ต้องจัดสรรทรัพยากรที่เกี่ยวข้องให้เต็มที่หรือให้มีความพร้อมมากที่สุด การใช้ข้อกำหนด 20 ข้อ บางข้อไม่ชัดเจนทำให้ขัดความรู้สึกกับผู้ใช้ ดังนั้นควรปรับข้อความในการนำไปใช้ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น หน่วยงานด้านการศึกษาจะกำหนดรูปแบบเองเพื่อให้การวัดเป็นรูปธรรมชัดเจน การเรียนแบบที่ไม่มีภาพที่ชัดเจนทำให้ต้องตอบปัญหามากมายเป็นงานที่ต้องเพิ่มภาระไม่กระชับ ต้องระดับความคิดเพื่อพัฒนาศักยภาพให้คู่กับการลงทุนควรใช้ในระบบการเรียนการสอนทุกระดับให้นักศึกษารู้เท่าฝรั่ง ภาคปฏิบัติไม่ควรนำมาใช้ ในระบบก็คิดกัน เปรียบเทียบ กันว่าใครดีกว่าใคร ควรเอาเพียงหลักปฏิบัติทางพัฒนาองค์กร การนำเอาระบบ ISO 9000 มาใช้ต้องสร้างความเข้าใจในระบบให้เกิดขึ้นคณะอาจารย์ทุกคนให้ตระหนักถึงความสำคัญที่จำเป็นต้องนำระบบมาใช้ เพราะทุกคนต้องร่วมมือกันการประกันคุณภาพจึงจะสำเร็จ สร้างนิสัยในการทำงานที่เป็นระบบสามารถตรวจสอบได้