

สารบัญ

		หน้า
	บทคัดย่อภาษาไทย	ค
	บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
	กิตติกรรมประกาศ	จ
	สารบัญตาราง	ช
	สารบัญภาพประกอบ	ญ
บทที่ 1	บทนำ	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์การวิจัย	3
	ขอบเขตของการวิจัย	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
	แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	6
	เป้าหมายคุณภาพปี 2542 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล	6
	นโยบายประกันคุณภาพของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล	7
	อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000	9
	การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ไปใช้ทางด้านการศึกษา	13
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	38
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
	วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	40
	การวิเคราะห์ข้อมูล	41

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	95
บรรณานุกรม	114
ภาคผนวก	117
แบบสอบถาม	118
ประวัติผู้วิจัย	142



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	การเปรียบเทียบข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003	10
2	การเปรียบเทียบวงจรกิจกรรมด้านอุตสาหกรรมกับด้านการศึกษา	15
3	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
4	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
5	ระยะเวลาในการจัดทำระบบ ISO 9000	44
6	มาตรฐาน ISO ที่เลือกใช้	45
7	การจัดทำระบบ ISO 9000	45
8	กิจกรรมที่ผู้บริหารเห็นว่าสำคัญสำคัญในการนำระบบ ISO มาใช้	46
9	การเลือกสถาบันผู้ตรวจสอบของผู้บริหาร	47
10	เหตุผลหลักของการเลือกสถาบันตรวจสอบ	48
11	เหตุผลหลักที่นำระบบ ISO 9000 มาใช้	49
12	เหตุผลที่ขอความช่วยเหลือจากทีมที่ปรึกษาภายนอกในการนำระบบ ISO 9000 มาใช้	50
13	ปัจจัยสำคัญของบุคลากรในวิทยาเขต ที่ส่งผลให้วิทยาเขตผ่านการ รับรอง ISO 9000 อย่างมีประสิทธิภาพ	51
14	ปัจจัยสำคัญของระบบ ที่ส่งผลให้วิทยาเขต ผ่านการรับรอง ISO 9000อย่างมีประสิทธิภาพ	52
15	ปัจจัยสำคัญของแผนงาน ที่ส่งผลให้วิทยาเขต ผ่านการรับรอง ISO 9000 อย่างมีประสิทธิภาพ	53
16	ปัจจัยสำคัญที่มาจาก ปัจจัยภายนอก ที่ส่งผลให้วิทยาเขต ผ่าน การรับรองระบบ ISO 9000 อย่างมีประสิทธิภาพ	54
17	ความคิดเห็นต่อการนำระบบมาตรฐาน ISO9000กำหนดเป็นราย วิชาในการสอน ระดับปริญญาตรี	55
18	ข้อกำหนดที่ 1 ความรับผิดชอบด้านการบริหาร	60
19	ข้อกำหนดที่ 2 ระบบคุณภาพ	62
20	ข้อกำหนดที่ 3 การทบทวนข้อตกลง	64
21	ข้อกำหนดที่ 4 การควบคุมการออกแบบ	65

ตารางที่		หน้า
22	ข้อกำหนดที่ 5 การควบคุมเอกสารและข้อมูล	67
23	ข้อกำหนดที่ 6 การจัดซื้อ	69
24	ข้อกำหนดที่ 7 การควบคุมผู้ส่งมอบหรือผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบและบริการ	71
25	ข้อกำหนดที่ 8 ข้อบ่งชี้ผลิตภัณฑ์และการสอบกลับได้	72
26	ข้อกำหนดที่ 9 การควบคุมกระบวนการ	73
27	ข้อกำหนดที่ 10 การตรวจวัดและทดสอบ	75
28	ข้อกำหนดที่ 11 การควบคุมเครื่องมือตรวจวัดและทดสอบ	76
29	ข้อกำหนดที่ 12 สถานะการตรวจและทดสอบ	77
30	ข้อกำหนดที่ 13 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	78
31	ข้อกำหนดที่ 14 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	79
32	ข้อกำหนดที่ 15 การเคลื่อนย้าย จัดเก็บ บรรจุและส่งมอบ	80
33	ข้อกำหนดที่ 16 บันทึกข้อมูลคุณภาพ	81
34	ข้อกำหนดที่ 17 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน	82
35	ข้อกำหนดที่ 18 การฝึกอบรม	83
36	ข้อกำหนดที่ 19 การบริการ	84
37	ข้อกำหนดที่ 20 เทคนิคทางสถิติ	85

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่		หน้า
1	สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลใช้ ISO 9000 ประกันคุณภาพ	10
2	วงจรคุณภาพด้านอุตสาหกรรม	14
3	วงจรคุณภาพด้านการศึกษา	14
4	ISO 9000 กับการจัดการศึกษา	17
5	วิธีปฏิบัติการบริหารด้านการศึกษา Administrative procedure of education	35



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY