

ศึกษาความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครในการนำระบบ
ประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้

ปริญญานิพนธ์
ของ
สุวรรณ ศรีจันทร์แสง

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา
พฤษภาคม 2542

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปฏิญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

.....ประธาน
(ดร.ไพรัช วงศ์ยุทธไกร)
.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ชูชีพ อ่อนโคกสูง)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(ดร.ไพรัช วงศ์ยุทธไกร)
.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ชูชีพ อ่อนโคกสูง)
.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(อาจารย์โรจน์ เอ็งสุโสภณ)
.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(อาจารย์องค์การณิ แทนประยุทธ)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปฏิญานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร. เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

วันที่ 4 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2542

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงด้วยความเมตตากรุณาที่ให้คำปรึกษาแนะนำอย่างดียิ่งจาก ดร.ไพรัช วงศ์ยุทธไกร ประธานกรรมการการควบคุมปริญญานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ชูชีพ อ่อนโคกสูง กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ อาจารย์องค์การณั แทนประยุทธ อาจารย์ประจำ สังกัดสถาบันราชภัฏสวนดุสิต และอาจารย์วิโรจน์ เอ็งสุโสภณ กรุณาเป็นกรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร. สุนันท์ ศลโกสุม รศ.ดร. วิชัย แหวนเพชร อ. เพ็ญสิทธิ์ โพธิจินดา อาจารย์ประจำสังกัดสถาบันราชภัฏพระนคร ผศ.ดร. ประสงค์ พรจินดารักษ์ อาจารย์ประจำคณะ ครุศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ และ ดร. สนั่น ประจักษ์จิตร อาจารย์ประจำ คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอขอบคุณ อ. ศักดิ์ชัย ยอดมีกลิ่น ที่คอยช่วยเหลือในการแก้ไขโปรแกรมในงานคอมพิวเตอร์ และขอขอบคุณเพื่อน ๆ อุตสาหกรรรมศึกษาทุกท่านที่ได้ให้กำลังใจตลอดมา

และสุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขออมระลึกถึงพระคุณของ บิดา มารดา ครู อาจารย์ ญาติพี่น้อง รวมทั้งภรรยา และบุตร ที่ให้ความรู้ ให้กำลังใจ และกำลังทรัพย์ สนับสนุนการศึกษาของผู้วิจัยมาโดยตลอด อันพระคุณนี้หาที่เปรียบมิได้

สุวรรณ ศรีจันทร์แสง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
สมมุติฐานในการวิจัย.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
ความหมายของความพร้อม.....	11
ความหมายและประวัติของระบบ ISO 9000.....	12
วัตถุประสงค์ของระบบ ISO 9000.....	16
ข้อกำหนดของระบบ ISO 9000.....	16
ข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9000 ที่ใช้ทางการศึกษา.....	30
ขั้นตอนสู่ความสำเร็จในการผ่านความรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000.....	39
การประกันคุณภาพทางการศึกษา.....	46
ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ.....	50
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	58
แนวคิดและงานวิจัยที่สนับสนุนตัวแปรในการศึกษาค้นคว้า.....	61
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	70
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	70
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	72

บทที่	หน้า
การสร้างเครื่องมือ.....	73
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล.....	73
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	75
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	75
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	124
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	124
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	124
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	124
สรุปผลการวิจัย.....	126
อภิปรายผล.....	128
ข้อเสนอแนะ.....	133
บรรณานุกรม.....	135
ภาคผนวก.....	140
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	165

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงมาตรฐานระบบประกันคุณภาพต่าง ๆ ที่ทั่วโลกที่เทียบเท่า ISO 9000.....	16
2	แสดงข้อกำหนดในระบบคุณภาพ.....	29
3	แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างของอาจารย์ประจำที่ปฏิบัติงานในสถาบัน และ สังกัดคณะวิชาต่าง ๆ ในปีการศึกษา 2540.....	71
4	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ.....	77
5	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการจัดอันดับความพร้อมด้านต่าง ๆ ของสถาบัน ราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ ตามความคิดเห็นของอาจารย์.....	80
6	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการจัดอันดับความพร้อมโดยรวม ในด้านต่าง ๆ ของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO9000 มาประยุกต์ใช้ตามความคิดเห็นของอาจารย์ผู้สอนในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร.....	82
7	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพร้อมด้านต่าง ๆ ของสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการ ประกันคุณภาพ จำแนกตามวุฒิการศึกษา	91
8	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพร้อมด้านต่าง ๆ ของสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการ ประกันคุณภาพ จำแนกตามอายุ.....	95
9	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพร้อมด้านต่าง ๆ ของสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการ ประกันคุณภาพ จำแนกตามประสบการณ์ในอาชีพ.....	100
10	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพร้อมด้านต่าง ๆ ของสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการ ประกันคุณภาพ จำแนกตามประสบการณ์ในการเข้ารับการฝึกอบรม และสัมมนาเกี่ยว กับ ระบบการประกันคุณภาพ ISO 9000.....	105

11	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพร้อมด้านต่าง ๆ ของสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการ ประกันคุณภาพ จำแนกตามคณะวิชา.....	112
12	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพร้อมด้านต่าง ๆ ของสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการ ประกันคุณภาพ จำแนกตามสถาบันที่สังกัด.....	117
13	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพร้อมโดยรวม ของสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ จำแนก ตาม สถาบันที่สังกัด.....	121
14	วิเคราะห์ความแปรปรวน ระดับความพร้อมของสถาบันสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ตามความคิดเห็นของอาจารย์ โดยจำแนกตามสถาบันที่สังกัด	122
15	เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ตาม ความคิดเห็นของอาจารย์ ที่มีต่อความพร้อมในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้.....	123

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร.....	10
2 แสดงระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันราชภัฏ.....	53
3 แสดงระบบประกันและรับรองคุณภาพการศึกษาในสถาบันราชภัฏ.....	56

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในสังคมยุคโลกาภิวัตน์ คุณภาพของคนมีความสำคัญที่สุด หลายประเทศกำลังเผชิญความท้าทายและการแข่งขันของกระแสโลกอย่างรุนแรงทุกด้าน ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและวัฒนธรรม การนำประเทศชาติให้อยู่รอดปลอดภัย มีความมั่นคงและยืนหยัดอยู่ในประชาคมโลกได้อย่างมีศักดิ์ศรีจำเป็นต้องมีกำลังคนที่มีความรู้ความสามารถ ยิ่งประเทศพัฒนาก้าวหน้าไปด้วยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กำลังคนที่มีความรู้ขั้นสูงย่อมมีความจำเป็นมากยิ่งขึ้น หลายประเทศจึงให้ความสำคัญกับการผลิตกำลังคนระดับสูงและพัฒนาองค์ความรู้ เพื่อผลิตและสร้างคลังสมองของชาติให้มีความเข้มแข็ง เพื่อการแข่งขันกับนานาประเทศได้อย่างมีคุณภาพและมาตรฐานเทียบเคียงสากล

การผลิตกำลังคนในระดับอุดมศึกษา มีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาพบว่าประสบผลสำเร็จในระดับหนึ่ง แต่ยังประสบปัญหาในเรื่องคุณภาพอยู่หลายประการ คือ สถาบันอุดมศึกษาของรัฐยังขึ้นอยู่กับระบบราชการทำให้ขาดความเป็นอิสระในการบริหารจัดการที่ดี (ธเนศวร์ เจริญเมือง. 2539 : 11) บรรยายภาคในสถานศึกษาไม่มีการแข่งขัน เพราะ ครู และผู้บริหารเกือบทุกสถาบันมีรูปแบบที่เหมือนกันหมด ทั้งที่ครูมีจำนวนมาก ดูเหมือนว่าจะมีทางเลือก แต่ในความเป็นจริงไม่มีเลย (ประกอบ คูปรรัตน์. 2539 : 11) ขาดการสนับสนุนส่งเสริมจากภาครัฐในด้านการพัฒนางานวิจัย ขาดระบบเสริมขวัญและกำลังใจในการผลิตผลงานที่มีคุณภาพ และที่สำคัญคือขาดระบบการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานที่ดี จึงไม่มีการพัฒนาองค์ความรู้ร่วมกันอย่างจริงจัง (วันชัย ศิริชนะ. 2540 : 7) และยังขาดความร่วมมือกับภาคเอกชน ภาครัฐ และประชาชนในการรวมพลังเพื่อสร้างเครือข่ายและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน (ธรรมรักษ์ การพิศิษฐ์. 2540 : 7) ซึ่งสอดคล้องกับ โอฟาร์ ไชยประวัต กรรมการผู้จัดการใหญ่ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ที่กล่าวว่า “ ในหน่วยงานธุรกิจมีปัญหาเกี่ยวกับการรับนักศึกษาที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่ไม่สามารถนำความรู้มาใช้ในการทำงาน หรือนำมาใช้ในชีวิตประจำวันได้ กล่าวได้ว่าความสามารถในการนำสิ่งที่เรียนรู้มาปรับปรุงการทำงานประจำวันแทบจะไม่มี การนำทฤษฎีไปใช้ ขาดความสามารถในการประยุกต์ใช้...” เพราะการเรียนการสอนเน้นการท่องจำมากกว่าการวิเคราะห์จึงไม่รู้จักวิธีแก้ปัญหา สมาน ชาดิยานนท์

(2540 : 7) ในด้านหลักสูตรบางหลักสูตรใช้มาเกิน 20 ปี ไม่มีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงให้ทันต่อยุคสมัย และไม่สามารถตอบสนองกับความต้องการของหน่วยงานที่รับนักศึกษาไปทำงานได้ดีเท่าที่ควร (นรินทร์ ทองศิริ. 2540 : 33) ซึ่งสอดคล้องกับ ทองอินทร์ วงศ์โสธร (2540 : 15) ที่กล่าวว่าเราจำเป็นต้องพัฒนาหลักสูตรปัจจุบันให้มีความเข้มแข็ง โดยบัณฑิตที่จบออกมาต้องมีสมรรถภาพสากล หมายถึง มีความรู้ภาษาต่างประเทศอย่างน้อยหนึ่งภาษา และมีความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์อย่างชำนาญ แต่เวลานี้ทั้งนักศึกษาและอาจารย์ก็ยังอ่อนทางด้านภาษาและคอมพิวเตอร์ ซึ่งจากสถิติการวิจัยเรื่องความเป็นสากลของอุดมศึกษาไทย พบว่าอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความรู้เรื่องภาษาเพียงร้อยละ 40 สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ร้อยละ 50 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ร้อยละ 30 และสถาบันราชภัฏ ร้อยละ 28 ส่วนการใช้คอมพิวเตอร์ อาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐใช้คอมพิวเตอร์เป็นเพียงร้อยละ 44 สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ร้อยละ 49 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ร้อยละ 40 และสถาบันราชภัฏ ร้อยละ 30 นอกจากนี้ยังมีปัญหาในเรื่องการขยายตัวของระบบอุดมศึกษาที่ทำให้สถาบันอุดมศึกษาต้องรับนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่สังคมเองก็มีทรัพยากรอย่างจำกัดที่จะมาแบ่งปันให้สถาบันอุดมศึกษาขยายตัวได้ทันตามเป้าหมายนั้น กล่าวอีกนัยคือ สถาบันต้องรู้จักใช้เงินที่มีอยู่เท่าเดิมหรือลดน้อยลงนั้นเพื่อผลิตนักศึกษา และองค์ความรู้ที่มีคุณภาพเท่าเดิม หรือดีกว่าเดิม ตามที่สังคมปรารถนา (อมรวิรัช นาคทรรพ. 2540 : 7)

จากเหตุผลดังกล่าว สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ ในฐานะหน่วยงานกลาง มีหน้าที่ในการจัดทำนโยบายและวางแผนการศึกษาของประเทศ ได้จัดทำข้อเสนอหลักการและยุทธศาสตร์การปฏิรูปอุดมศึกษาไทยเสนอต่อคณะรัฐมนตรี และคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2539 ให้ความเห็นชอบในหลักการและยุทธศาสตร์การปฏิรูปอุดมศึกษาไทย ซึ่งยุทธศาสตร์ที่สำคัญประการหนึ่งคือ ให้มีระบบการประกันคุณภาพและรับรองมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ทั้งมาตรฐานระดับสถาบันและระดับสาขาวิชาเป็นระบบที่อิสระ เกิดจากความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการแข่งขันและพัฒนาคุณภาพการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2541 : 69) ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาระบบอุดมศึกษาในแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 – 2544) ที่ต้องการให้รัฐและหน่วยงานองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดำเนินการรับรองมาตรฐานการศึกษาและดูแลประกันคุณภาพการอุดมศึกษาร่วมกัน ทั้งมาตรฐานการศึกษาระดับสถาบันและระดับสาขาวิชาต่าง ๆ สถาบันราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษาสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษาวิชาการขั้นสูงทำการวิจัย บริการวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี ทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ผลิตครู และส่งเสริมวิทยฐานะครู (พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ. 2538 : 2) ได้ตระหนักถึงการประกันคุณภาพการศึกษาโดยมีสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏเป็นผู้ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพและรับรองมาตรฐานการศึกษา โดยจัดทำเป็นประกาศคณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏ เรื่องนโยบายและแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพของสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2539 การดำเนินงานอยู่ในขั้นเตรียมการเพื่อจัดระบบ โดยมีการจัดส่งผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ รองอธิการบดี ฝ่ายวิชาการของสถาบันราชภัฏทุกแห่งไปฝึกอบรมเรื่องการประกันคุณภาพในต่างประเทศในปีงบประมาณ 2540 สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏได้จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพและจัดทำเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพโปรแกรมวิชาและสำนักวิทยบริการ เพื่อให้สถาบันแต่ละแห่งนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมภายในสถาบันแต่ละแห่ง จากเหตุผลดังกล่าว สถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร 6 แห่ง ได้แก่ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา สถาบันราชภัฏธนบุรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต สถาบันราชภัฏจันทรเกษม และสถาบันราชภัฏพระนคร จึงต้องเตรียมการเพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษา

จากแนวคิดในการประกันคุณภาพการศึกษาดังกล่าว ส่งผลให้สถาบันการศึกษาต่างๆ ในระดับอุดมศึกษาพยายามหามาตรการที่จะนำมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาให้เหมาะสมกับสถาบันการศึกษาของตน มาตรการหนึ่งที่น่าสนใจและนำมาประยุกต์ใช้ คือ ระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการวางมาตรฐานสากลสำหรับการบริหารคุณภาพให้กับการผลิตสินค้าและบริการต่าง ๆ ซึ่งเป็นแนวคิดที่ถูกกำหนดโดยองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการกำหนดมาตรฐาน (International Organization for Standardization – ISO) ISO 9000 เป็นมาตรฐานหรือใบรับรองมาตรฐานที่จะให้กับผู้ผลิตสินค้าและบริการใด ๆ ก็ตาม ผู้ที่จะได้ใบรับรองมาตรฐาน ISO 9000 นั้นจะต้องมีการจัดระบบคุณภาพในขบวนการผลิตสินค้าและบริการของตนให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานที่กำหนด (สุวิสารท์ กลัดแก้ว. 2536 : 23)

เป็นการยากที่จะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องระบบ ISO 9000 ที่ใช้กับภาคอุตสาหกรรมแต่ไม่ได้อยู่ในวงการศึกษาลงแล้วจะให้นำเอาระบบ ISO 9000 เข้าไปใช้ในสถาบันอุดมศึกษา และในทำนองเดียวกันผู้ที่อยู่ในสถาบันอุดมศึกษาที่ไม่เข้าใจระบบ ISO 9000 อย่างถ่องแท้แล้ว จะให้นำระบบมาใช้ก็จะมองเห็นภาพไม่ชัดเจนนักว่าจะนำมาใช้ได้อย่างไร จากคำพูดที่ว่ามหาวิทยาลัยไม่ใช่โรงงาน ความจริงมองให้ลึก ๆ มหาวิทยาลัยผลิตบัณฑิต บัณฑิตก็คือผลผลิตของมหาวิทยาลัย ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่ามหาวิทยาลัยก็เป็นโรงงานผลิตบัณฑิตก็คือมนุษย์ที่เชื่อว่ามีคุณภาพ เพียงแต่มีพื้นฐานที่แตกต่างกันจึงยากที่จะทำให้ได้มาตรฐานเดียวกันหมด แต่ก็ยังอยู่ในขอบเขตที่จะนำ ISO 9000 มาใช้ได้ เพียงแต่วิธีการใช้อาจจะต้องปรับปรุงให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถาบันการศึกษานั้น ๆ

(นรินทร์ ทองศิริ. 2540 : 33) ซึ่งสอดคล้องกับ วันชัย ศิริชนะ (2540 : 33) ที่กล่าวว่า เห็นด้วยกับการนำ ISO 9000 มาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษารวมทั้งงานบริหารอื่น ๆ ได้ด้วย อะไรที่มีปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) แล้ววิธีปฏิบัติแบบ ISO 9000 ก็สามารถนำมาใช้ได้ทั้งสิ้น แต่ต้องอย่าลืมว่าปัจจัยนำเข้าเป็นมนุษย์เป็นวัตถุดิบ มีองค์ประกอบเป็นครู ห้องสมุด และเครื่องมือต่าง ๆ หากเราควบคุมการผลิต การวัดผลประเมินผลเป็นระยะก็เชื่อว่าผลผลิตจะดีขึ้น

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยเห็นว่าการนำระบบ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันราชภัฏ จึงเป็นทางเลือกทางหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาให้มีแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากขึ้น จึงสนใจที่จะศึกษาความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ และทราบข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรค อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในสถาบันราชภัฏและสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้

ความสำคัญของการวิจัย

เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้ในการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ตามความคิดเห็นของอาจารย์ประจำในสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร 6 แห่ง ได้แก่ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา สถาบันราชภัฏธนบุรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต สถาบันราชภัฏจันทรเกษม และสถาบันราชภัฏพระนคร ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีการศึกษา 2540

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ อาจารย์ในสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจำแนกตามสถานภาพ ได้แก่

1.1 วุฒิการศึกษา

1.2 อายุ

1.3 ประสบการณ์ในอาชีพ

1.4 ประสบการณ์ในการประชุม อบรม และสัมมนาเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ

ISO 9000

1.5 คณะวิชาที่สังกัด

1.6 สถาบันที่สังกัด

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพร้อมของสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ โดยจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

2.1 ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร

2.2 ด้านระบบคุณภาพ

2.3 ด้านการทบทวนสัญญา

2.4 ด้านการควบคุมการออกแบบ

2.5 ด้านการควบคุมเอกสารและข้อมูล

2.6 ด้านการจัดซื้อ

2.7 ด้านการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าจัดส่งมาให้

2.8 ด้านการซึ่บ่งและสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์

2.9 ด้านการควบคุมกระบวนการ

2.10 ด้านการตรวจสอบและการทดสอบ

2.11 ด้านการควบคุมเครื่องตรวจ วัด และทดสอบ

2.12 ด้านสถานะการตรวจสอบและการทดสอบ

2.13 ด้านการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

2.14 ด้านปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

2.15 ด้านการจัด การจัดเก็บ การบรรจุหีบห่อ รักษา และการจัดส่ง

2.16 ด้านการควบคุมบันทึกคุณภาพ

2.17 ด้านการตรวจสอบภายใน

- 2.18 ด้านการฝึกอบรม
- 2.19 ด้านการให้บริการ
- 2.20 ด้านกลวิธีทางสถิติ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพร้อม หมายถึง สภาพการเตรียมตัวเพื่อการตอบสนอง หรือเพื่อการกระทำ อย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล อย่างบังเกิดผลของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับ ความพร้อมในการนำระบบ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้

2. ระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 หมายถึง มาตรฐานประกันคุณภาพที่จัดทำเพื่อ เจตคติในการบริหารจัดการเกี่ยวกับความพร้อมในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน ราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีข้อกำหนดในด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร หมายถึง การแสดงออกซึ่งการผูกพันอย่าง เต็มที่ของฝ่ายบริหาร ได้แก่ ปรัชญา พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของสถาบัน เอกสารการประชุมของ อาจารย์ในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร

2.2 ระบบคุณภาพ หมายถึง การจัดบริหารงานในด้านคุณภาพ โดยสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานครจัดทำและคงไว้ซึ่งระบบคุณภาพของการให้บริการการศึกษา ประกอบด้วย คู่มือคุณภาพ ระเบียบวิธีปฏิบัติ วิธีปฏิบัติงาน และเอกสารที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

2.3 การทบทวนสัญญา หมายถึง การจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติใน การทบทวนข้อตกลง และพันธะสัญญาต่าง ๆ ที่จะเกิดแก่ผู้ให้บริการ หรือผู้เรียนและหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องอื่น ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าสถาบันมีศักยภาพเพียงพอที่จะจัดบริการการศึกษาได้ตามข้อตกลง และพันธะสัญญาของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

2.4 การควบคุมการออกแบบ หมายถึง การสร้างและพัฒนาหลักสูตร ได้แก่ วิธีการ ควบคุมการออกแบบหลักสูตรเป็นเอกสาร การวางแผนและพัฒนาการออกแบบหลักสูตร ข้อมูล การออกแบบหลักสูตร ผลลัพธ์ของการออกแบบหลักสูตร และมีการทวนสอบเพื่อให้ผลลัพธ์เป็น ไปตามข้อกำหนดของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

2.5 การควบคุมเอกสารและข้อมูล หมายถึง วิธีการดำเนินงานเกี่ยวกับงานด้าน เอกสาร และข้อมูลทุกชนิดของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

2.6 การจัดซื้อ หมายถึง การจัดให้มีระเบียบวิธีปฏิบัติของการจัดซื้อ การจัดหาสินค้า และบริการต่าง ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพของการศึกษาเข้าสู่สถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

2.7 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ถูกค้าจัดส่งมาให้ หมายถึง การจัดดำเนินการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้าของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

2.8 ด้านการป่งชี้และสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์ หมายถึง การจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการป่งชี้ และการสอบกลับได้กระบวนการเรียนการสอนของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

2.9 การควบคุมกระบวนการ หมายถึง การจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการควบคุมกระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ ภายในสถาบัน ซึ่งมีอิทธิพลต่อคุณภาพการเรียนการสอน หรือคุณภาพของระบบการศึกษาของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

2.10 การตรวจและการทดสอบ หมายถึง การจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการตรวจสอบและทดสอบกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดกระบวนการให้บริการการศึกษา ทั้งนี้เพื่อทวนสอบให้เห็นว่าผลิตผลของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร เป็นไปตามมาตรฐานและข้อกำหนดที่ตั้งไว้

2.11 การควบคุมเครื่องตรวจ วัด และทดสอบ หมายถึง การจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการควบคุมการสอบเทียบประสิทธิภาพ และการดูแลรักษาความเที่ยงตรงของเครื่องมือวัดผลการเรียนรู้ของนักศึกษา ตลอดจนเครื่องมือและอุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอนรายวิชาต่าง ๆ ในสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

2.12 สถานะการตรวจและการทดสอบ หมายถึง การจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการป่งชี้สถานะในการตรวจสอบและทดสอบผลิตผลของการจัดการศึกษาในขั้นตอนต่าง ๆ ของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

2.13 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้อง หมายถึง การจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติที่จะทำให้มั่นใจได้ว่า ผลการจัดการศึกษาที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร จะไม่ถูกนำไปใช้งานโดยไม่ตั้งใจ

2.14 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน หมายถึง การจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการแก้ไขและการป้องกันปัญหาต่าง ๆ ของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

2.15 การเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ บรรจุหีบห่อ รักษา และการจัดส่ง หมายถึง การจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการเกี่ยวกับการเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ การรักษา และการส่งมอบ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เป็นองค์ประกอบทางกายภาพของผลิตผลของการศึกษาของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

2.16 การควบคุมบันทึกคุณภาพ หมายถึง การจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการบ่งชี้ การรวบรวม การจัดทำดัชนี หรือจัดเป็นหมวดหมู่ การสืบค้น การนำเข้าแฟ้ม การเก็บ การดูแลรักษา และการคงนำไปใช้งานของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

2.17 การตรวจสอบภายใน หมายถึง การจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการตรวจสอบและประเมินอย่างเป็นระบบของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

2.18 การฝึกอบรม หมายถึง การจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการบ่งชี้ ความจำเป็นของการฝึกอบรม และการจัดฝึกอบรมแก่บุคลากรทั้งหมดที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับระบบคุณภาพของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

2.19 การให้บริการ หมายถึง การจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการ ดำเนินงานให้บริการการทวนสอบ และการรายงานผลการให้บริการหลังสำเร็จการศึกษาของ สถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

2.20 กลวิธีทางสถิติ หมายถึง การจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับ กลวิธีทางสถิติของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

3.สถาบันราชภัฏ หมายถึง สถาบันอุดมศึกษาสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มีวัตถุประสงค์ ให้การศึกษาวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี ทุนำรุงศิลปวัฒนธรรม ผลิตครู และส่งเสริมวิทย์ฐานะครู ซึ่งมี จำนวน 36 แห่ง

4.สถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร หมายถึง กลุ่มสถาบันราชภัฏที่ตั้งอยู่ในเขต กรุงเทพมหานครจำนวน 6 แห่ง ได้แก่ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา สถาบันราชภัฏธนบุรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต สถาบันราชภัฏจันทรเกษม และสถาบันราชภัฏพระนคร

5. อาจารย์ หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการสอนประจำในสังกัดคณะครุศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เกษตรและอุตสาหกรรม เทคโนโลยีอุตสาหกรรม มนุษย์ศาสตร์และ สังคมศาสตร์ และวิทยาการจัดการของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในปีการศึกษา 2540 และไม่ได้ดำรงตำแหน่งทางการบริหาร ซึ่งจำแนกตามสถานภาพได้ดังนี้

5.1 วุฒิกการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของอาจารย์ตามวุฒิที่ได้รับ อยู่ในปัจจุบัน

5.2 อายุ หมายถึง จำนวนอายุเต็มปีตามปฏิทินของอาจารย์

5.3 ประสบการณ์ในอาชีพ หมายถึง ช่วงระยะเวลาที่อาจารย์ปฏิบัติงานในสถาบัน ราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

5.4 ประสบการณ์การประชุม อบรม และ สัมมนาที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ ISO 9000 หมายถึง จำนวนครั้งในการประชุม อบรม และสัมมนา ของอาจารย์ที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับ ระบบประกันคุณภาพ ISO 9000

5.5 คณะวิชาที่สังกัด หมายถึง อาจารย์ที่มีชื่อเป็นผู้รับเงินเดือนและปฏิบัติงานใน หน่วยงานที่สังกัดคณะครุศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เกษตรและอุตสาหกรรม อุตสาหกรรมศึกษา มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และวิทยาการจัดการของสถาบันราชภัฏเขต กรุงเทพมหานคร ในปีการศึกษา 2540

5.6 สถาบันที่สังกัด หมายถึง อาจารย์ที่มีชื่อเป็นผู้รับเงินเดือนและปฏิบัติงานใน หน่วยงานที่สังกัด ได้แก่ สถาบันราชภัฏที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 6 แห่ง คือ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา สถาบันราชภัฏธนบุรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา สถาบัน ราชภัฏสวนดุสิต สถาบันราชภัฏจันทรเกษม และสถาบันราชภัฏพระนคร

สมมุติฐานในการวิจัย

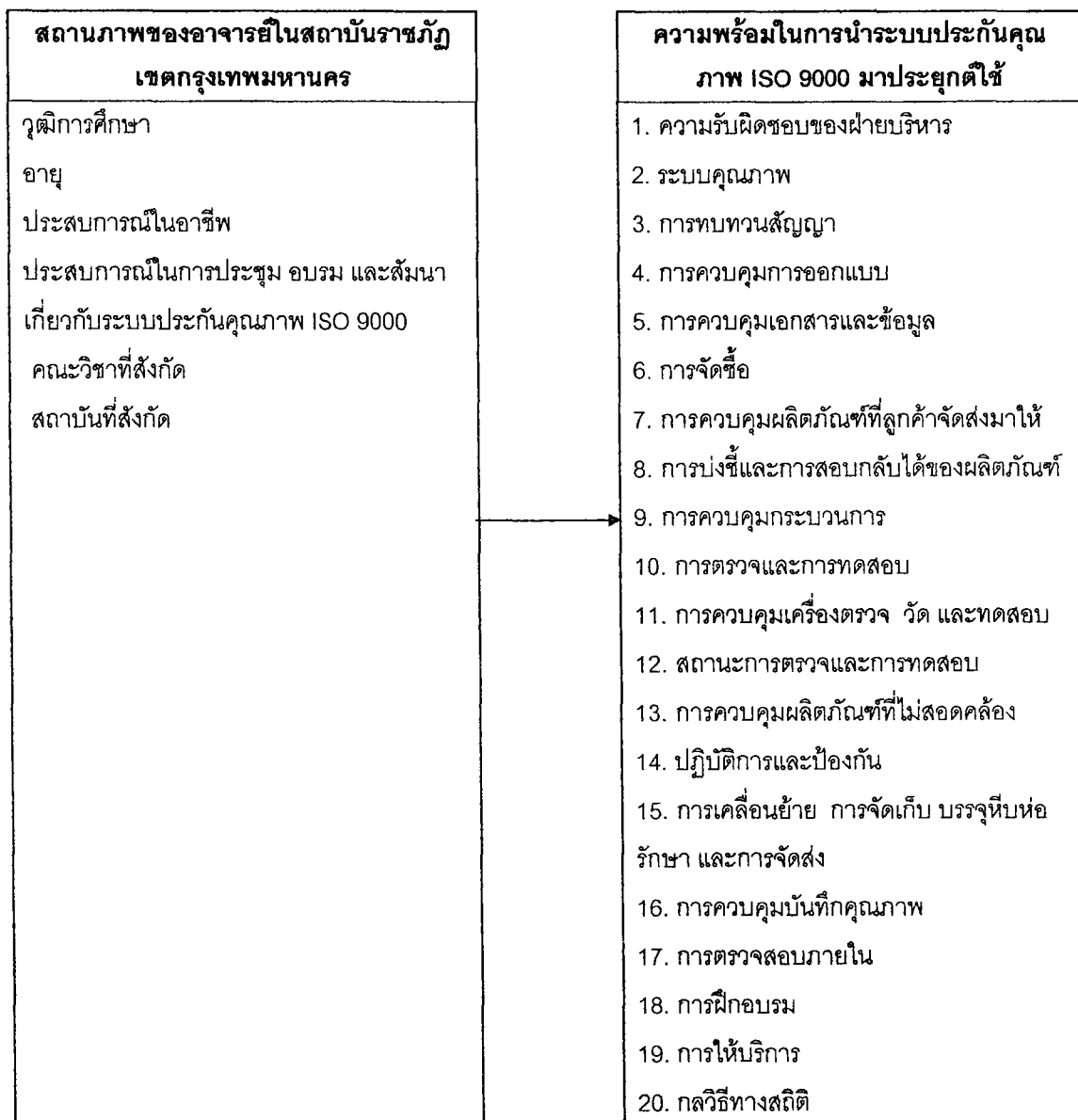
การวิจัยครั้งนี้มีสมมุติฐานของการวิจัยดังต่อไปนี้ คือ

1. สถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครมีความพร้อมในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้
2. สถาบันราชภัฏที่ต่างกันมีความพร้อมในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้แตกต่างกัน

สรุปกรอบความคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย มีดังต่อไปนี้

1. ความหมายของความพร้อม
2. ความหมายและประวัติของระบบ ISO 9000
3. วัตถุประสงค์ของระบบ ISO 9000
4. ข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9000
5. ข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9000 ที่ใช้ทางการศึกษา
6. ขั้นตอนสู่ความสำเร็จในการผ่านการรับรองระบบ ISO 9000
7. การประกันคุณภาพการศึกษา
8. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
10. แนวคิดและงานวิจัยที่สนับสนุนตัวแปรในการศึกษาค้นคว้า

1. ความหมายของความพร้อม

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพร้อม ได้มีผู้ให้ความหมายของความพร้อมไว้ ดังนี้

ธอร์นไดค์ (Thorndike. 1975) ผู้ซึ่งตั้งกฎของความพร้อม (Law of Readiness) ว่าในการเรียนรู้ของบุคคล ถ้าบุคคลบังเกิดความพร้อมในการกระทำและได้แสดงการกระทำนั้น ๆ ออกมาในเวลานั้น การเรียนจะบังเกิดผลดี ผู้เรียนจะเกิดความพอใจ สุขใจ และในทำนองตรงกันข้าม หากผู้เรียนไม่พร้อมจะทำแต่ต้องกระทำในขณะนั้น การเรียนจะไม่ได้ผล ผู้เรียนจะบังเกิดความไม่พอใจ

พรณี ชูทัย (2522 : 15) กล่าวว่า ความพร้อม หมายถึง สภาวะของบุคคลที่จะเรียนรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างบังเกิดผล ซึ่งทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ วุฒิภาวะ การได้รับการฝึกฝน และการเตรียมตัว ความสนใจ หรือแรงจูงใจ

เอื้องฟ้า สมบัติพานิช (2522 : 13) กล่าวถึงความพร้อมทางการเรียน หมายถึง สภาพการเจริญเติบโตของผู้เรียนที่จะเรียนรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งได้อย่างราบรื่น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวุฒิภาวะ ประสบการณ์ และความสนใจของผู้เรียนเป็นสำคัญ

นิภาพร ดีสมโชค (2536 : 12) กล่าวว่า ความพร้อมในการเรียน หมายถึง การที่เด็กจะต้องมีพัฒนาการระดับหนึ่งอันเนื่องมาจากวุฒิภาวะ หรือจากการเรียนรู้ที่ผ่านมา หรือเกิดจากอิทธิพลของทั้งสองสิ่งประกอบกัน และประการสำคัญคือผู้เรียนจะต้องบังเกิดความพึงพอใจในการเรียนนั้นด้วย

อรุณี เหลืองหิรัญ (2533 : 10) กล่าวว่า ความพร้อม หมายถึง สภาพการเจริญเติบโตของผู้เรียนที่เรียนรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งได้อย่างราบรื่น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวุฒิภาวะ ประสบการณ์และความสนใจของผู้เรียนเป็นสำคัญ และการเตรียมความพร้อมเป็นการเตรียมตัวเด็กให้พร้อมก่อนที่จะเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ทำให้เด็กมีพื้นฐานความรู้ขั้นจำเป็น โดยเฉพาะการเรียนรู้ภาษา ความมั่นใจในการที่จะเรียนรู้ รวมทั้งมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียน

สรุปได้ว่า ความพร้อม หมายถึง สภาพการเตรียมตัวเพื่อการตอบสนองหรือเพื่อการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล อย่างบังเกิดผล ซึ่งทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ วุฒิภาวะ ประสบการณ์ ความรู้ ความสนใจ และแรงจูงใจเป็นสำคัญ

2. ความหมายและประวัติของระบบ ISO 9000

คำว่า ISO แปลว่า เท่าเทียมกันหรือพุดง่าย ๆ ก็คือมาตรฐานนั่นเอง และเป็นอักษรย่อขององค์การสากลที่รับผิดชอบในการกำหนดและรับรองมาตรฐานสากลต่าง ๆ โดยมีสมาชิกทั่วโลก องค์การนี้มีชื่อว่า International Organization for Standardization (วรภัทร์ ภูเจริญ. 2539 : 8-9) และจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ให้ความหมายของระบบ ISO 9000 ไว้ดังนี้

ระบบ ISO 9000 เป็นมาตรฐานการบริหารคุณภาพและการประกันคุณภาพ สำหรับเป็นแนวทางในการเลือกและใช้ (Quality Management and Quality Assurance Standard Guidelines for Selection and Use) เขียนขึ้นเพื่อช่วยในการพิจารณาเลือกมาตรฐานประเภทใดใน 3 ประเภท สำหรับการจดทะเบียน ISO 9001 เป็นระบบคุณภาพ : แบบประกันคุณภาพในการออกแบบ / การพัฒนา การผลิต การติดตั้ง และการบริการ (Quality Systems Model for Quality Assurance in Design/Development, Production, Installation and Servicing) เป็นมาตรฐาน

สำหรับบริษัทที่เกี่ยวข้องกับการผลิตทุกด้าน ISO 9002 เป็นระบบคุณภาพ : แบบการประกันคุณภาพในการผลิตและการติดตั้ง (Quality Systems Model of Quality Assurance in Production and Installation) สำหรับบริษัทที่ทำกิจกรรมต่าง ๆ นอกจากการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการ เช่น โรงงานที่ผลิตตามแบบพิมพ์ที่ลูกค้าจัดมาให้และ ISO 9003 เป็นระบบคุณภาพ : แบบการประกันคุณภาพในการตรวจและการทดสอบขั้นสุดท้าย (Quality Systems Model for Quality Assurance in Final Inspection and Test) มุ่งหมายสำหรับบริษัทที่ไม่มีการผลิต เช่น ผู้แทนจำหน่ายหรือการดำเนินการด้านคลังสินค้า ISO 9003 มีการประยุกต์ใช้น้อยและคาดว่าจะถูกคัดออกในอนาคต สำหรับ ISO 9004 นั้นเป็นหัวข้อต่าง ๆ ในการบริหารงานคุณภาพและในระบบคุณภาพแนวทางการใช้ (Quality Management and Quality System Elements Guidelines) เป็นภาพรวมของหัวข้อและความมุ่งหมายของมาตรฐาน ISO 9004 มักใช้เพื่อตีความ ISO 9000 ISO 9002 และ ISO 9003 (เคลเมนต์. 2537 : 43-44)

เทวินทร์ สิริโชคชัยกุล (2539 : 2) ให้ความหมายของระบบ ISO 9000 ว่าเป็นระบบคุณภาพที่ใช้ในการประกันคุณภาพและการบริหารกระบวนการต่างๆ ในองค์กรของผู้ส่งมอบ (Supplier) หรือผู้ผลิต (Manufacture) หรือผู้ให้บริการ ประกอบด้วยข้อกำหนดทั้งหมด 20 ข้อ ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางหรือเงื่อนไขในการทำข้อตกลงต่าง ๆ ทางการค้าระหว่างผู้ซื้อ (Purchaser) หรือลูกค้า (Customer) กับผู้ส่งมอบหรือผู้ผลิตได้ โดยลูกค้ามีสิทธิที่จะเลือกทำการค้ากับผู้ส่งมอบรายใดหรือองค์กรใดก็ได้ที่ผ่านการรับรองแล้วว่า มีการบริหารคุณภาพที่เป็นไปตามข้อกำหนดของระบบ ISO 9000

สุวิสาห์ กัลดแก้ว (2536 : 23) ได้อธิบายความหมายของระบบ ISO 9000 ว่าเป็นแนวคิดที่เกี่ยวกับการวางมาตรฐานสากล สำหรับการบริหารคุณภาพให้กับการผลิตสินค้า และการบริการต่าง ๆ ซึ่งเป็นแนวคิดที่ถูกกำหนดโดยองค์การระหว่างประเทศ ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐาน (International Organization for Standardization - ISO) โดยไปรับรองมาตรฐานที่จะให้กับผู้ผลิตสินค้าและบริการใด ๆ ก็ตาม ผู้ที่จะได้รับรองมาตรฐาน ISO 9000 นั้นจะต้องมีการจัดระบบคุณภาพในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการของตนให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานที่กำหนด

สรุปได้ว่า ISO 9000 เป็นมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารงานคุณภาพ หรืออีกนัยหนึ่งคือ ระบบการบริหารการทำงานในหน่วยงาน ในองค์กรที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ โดยไม่จำกัดขนาดของกิจการ ซึ่งครอบคลุมทั้งอุตสาหกรรมการผลิตและอุตสาหกรรมบริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้ผู้ซื้อหรือลูกค้า ได้รับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงตามความต้องการอย่างสม่ำเสมอตลอดไป ซึ่งโดยรวมแล้วมาตรฐาน ISO 9000 จะระบุถึงหน้าที่ วิธีการปฏิบัติ และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการจะเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการ มีคุณภาพ มีความปลอดภัย ฯลฯ ข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9000 สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับอุตสาหกรรม และบริการทั่วไปได้ ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรเพียง 10 คนหรือ 10,000 คน กล่าวคือ ต้องมีการจัดทำระบบคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเอกสาร และการรักษาระบบนั้นได้ ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเห็นว่าตัวองค์กร หรือผู้ประกอบการ มีความผูกพันตนเองกับระบบคุณภาพอย่างไร และมีศักยภาพที่จะผลิตและส่งมอบสินค้า หรือบริการให้ลูกค้าตามมาตรฐานที่ลูกค้าต้องการ

ประวัติของระบบ ISO 9000

แนวคิดของการประเมินระบบคุณภาพที่ตรงข้ามกับการประเมินผลิตภัณฑ์ ได้เริ่มขึ้นเมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ขณะที่ความพยายามในการทำสงครามของพันธมิตรเริ่มถูกเร่งเร้า ใน ค.ศ. 1943 กองทัพอังกฤษหรือจะเรียกให้ถูกต้องก็คือตัวแทนฝ่ายจัดหาของกองทัพมีหน้าที่รับผิดชอบด้านยุทธวิธีเริ่มประสบปัญหาในการจัดซื้อวัสดุระเบิด

การประกันคุณภาพวัสดุระเบิดเป็นธุรกิจที่ยุ่งยาก เพราะผู้รับสินค้าสุดท้ายไม่อยู่ในฐานะที่จะให้ข้อมูลย้อนกลับได้อย่างมีประสิทธิภาพในทันทีทันใดได้ และโครงสร้างองค์การของกองทัพที่ส่งมอบผลิตภัณฑ์อาจไม่ใช่องค์การที่มีประสิทธิภาพดีที่สุดในการสื่อสารด้านคุณภาพ เนื่องจากสายการบังคับบัญชา ความกดดันเพิ่มขึ้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอุตสาหกรรมในครัวเรือนให้เป็นอุตสาหกรรมทางการทหาร มีคนงานที่ไร้ฝีมือเป็นจำนวนมาก มีการรับรู้ที่แตกต่างกันอย่างมาก ในเรื่องขององค์ประกอบของระบบคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ

ในที่สุดตัวแทนการจัดหาของกองทัพอังกฤษก็พัฒนาคุณสมบัติขึ้นมาชุดหนึ่ง ซึ่งโดยทั่วไปจะชี้ให้เห็นถึงบริษัทที่มีความสามารถในการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพสูงได้อย่างสม่ำเสมอ

มาตรฐานนี้ในปลายทศวรรษ 1960 คือ ตัวนำไปสู่มาตรฐานระบบคุณภาพอนุกรม AQAP ซึ่งพัฒนาโดยความร่วมมือของประเทศกลุ่มองค์การสนธิสัญญานาโต้ ซึ่งมาตรฐานในอนุกรมนี้ พัฒนาขึ้นเป็นระบบความควบคุมเบื้องต้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำจัดผู้ส่งมอบ

ผลิตภัณฑ์ ที่มีข้อบกพร่อง ออกจากบัญชีรายชื่อของฝ่ายจัดหา

ต้นปี ค.ศ. 1970 สหราชอาณาจักรได้พัฒนาอนุกรมมาตรฐาน AQAP ต่อไปอีกและเรียกว่า อนุกรม MoD 05 ถึงแม้ว่าอนุกรม MoD 05 จะเริ่มจากพัฒนาเพื่อการทหาร แต่ถูกนำไปใช้โดยองค์กรจัดซื้อใหญ่ ๆ หลายแห่ง MoD 05 และมาตรฐานภายใน (In-House Standards) ที่ใช้ในเวลานั้นมีเป้าหมายในการประเมินผลการควบคุมของฝ่ายบริหารของบริษัทผู้ส่งมอบที่มีต่อผลิตภัณฑ์เฉพาะนั้นๆ ตรงกันข้ามกับการประเมินผลการควบคุมของฝ่ายบริหารในระบบการควบคุมคุณภาพ

ในขณะเดียวกันกองทัพสหรัฐอเมริกาก็ได้พัฒนา MIL-STD 9858A ขึ้นบริษัทกลุ่มหนึ่งยอมรับผลจากวิธีการประเมินระบบคุณภาพของบริษัท ถึงแม้ว่าจะไม่พอใจกับประสบการณ์ที่ได้รับจากกองทัพในระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2

มาถึงจุดนี้บริษัทซึ่งไม่ได้ติดต่อกับกองทัพและไม่ได้ปฏิบัติตามข้อบกพร่องของ MoD 05 ก็ได้พัฒนาและเริ่มใช้มาตรฐานในแนวเดียวกันคือ BS 5179 ถึงแม้จะมีการพัฒนาเหนือมาตรฐานเริ่มแรก BS 5179 ก็เป็นเพียงอนุกรมด้านแนวทางปฏิบัติที่จะทำโดยสมัครใจและไม่ได้ใช้เป็น ข้อกำหนดในสัญญาต่าง ๆ มาก

หลังจาก BS 5179 ก็เกิด BS 5750 ภาค 1, 2 และ 3 ซึ่งเขียนขึ้นใน ค.ศ. 1979 ประกอบด้วยจุดสำคัญส่วนใหญ่ที่พบในมาตรฐาน ISO 9001 คำนำอนุกรมนี้นำไปสู่การละทิ้งของระบบส่วนตัวของบริษัทต่าง ๆ บริษัทจำนวนมากในสหราชอาณาจักรถูกทำการสำรวจและประเมินในช่วงเวลานี้ ระบบตรวจสอบติดตามโดยฝ่ายที่ 3 (Third-Party Auditing System) ตามคุณสมบัติของ ISO 9000 ก็ได้มีการพัฒนาและเติบโตขึ้นด้วย

ระหว่างปี ค.ศ. 1979 และ 1987 ได้มีการอภิปราย และมีผลงานจำนวนมากเกี่ยวกับมาตรฐานของระบบคุณภาพที่เกิดขึ้น หลายประเทศในกลุ่มประเทศประชาคมยุโรปเริ่มเข้าใจและยอมรับคุณค่าของระบบบริหารคุณภาพที่มีมาตรฐานเหมือนกันเพียงอย่างเดียว

จากผลงานของการอภิปรายนี้ในปี ค.ศ. 1987 มาตรฐานอนุกรม ISO 9000 ก็ถูกจัดพิมพ์ขึ้นมาตรฐานระบบคุณภาพในอนุกรมนี้ รวมขอบข่ายมาตรฐานดั้งเดิมเพิ่มเข้าไป และอธิบายมาตรฐานชุดใหม่ระบบ ISO 9000 ได้รับการนำไปใช้ประเทศกลุ่มประชาคมยุโรปในนามของ EN 29000 ต่อมาสหรัฐอเมริกาได้นำไปใช้ในชื่อของ ANSI/ASQC Q-90

ตาราง 1 แสดงมาตรฐานระบบประกันคุณภาพต่าง ๆ ทั่วโลกที่เทียบเท่า ISO 9000

Australia	AS 3900
Belgium	NBNX 50
Canada	CSAZ 299
Denmark	DS/EN 29000
Hungary	MI 18990
France	NFX 50
Germany	DIN ISO 9000
Netherlands	NEN ISO 9000
Sweden	SS ISO 9000
Spain	UNE 66900
Norway	NS 5801
New Zealand	NZS 5600
India	IS 10201
Ireland	IS 300
UK	BS 5750
Thailand	มอก. 9000

3. วัตถุประสงค์ของระบบ ISO 9000

เพื่อสร้างระบบบริหารคุณภาพรวมทั้งทำข้อมูลและคงรักษาไว้ให้มีประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อแสดงให้เห็นถึงสัญญาด้านคุณภาพที่ตกลงไว้และสามารถจะทำได้ เพื่อใช้ในการควบคุมกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบ เพื่อให้ในการปรับปรุงและพัฒนา และเพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีความน่าเชื่อถือ (พุลพร แสงบางปลา. 2537 : 3)

4. ข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9000 (ISO 9000 Quality System Requirements) (วิฑูรย์ สิมะโชคติ. 2540 : 128 – 145)

4.1 ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร (Management Responsibility)

4.1.1 นโยบายคุณภาพ (Quality Policy)

4.1.1.1. วางนโยบายด้านคุณภาพและจัดทำเป็นเอกสาร

4.1.1.2. นโยบายประกอบด้วยวัตถุประสงค์และคำมั่นสัญญาที่มีต่อคุณภาพ

4.1.1.3. นโยบายต้องสัมพันธ์กับ

4.1.1.3.1 เป้าหมายองค์กรของผู้ส่งมอบ

4.1.1.3.2 ความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า

4.1.1.4. ต้องแน่ใจว่า บุคลากรทุกระดับในองค์กรเข้าใจ และมีการไปปฏิบัติ และรักษานโยบายคุณภาพนี้ให้คงไว้

4.1.2 องค์กร (Organization)

4.1.2.1 หน้าที่ความรับผิดชอบและอำนาจสั่งการ

4.1.2.1.1 หน้าที่ความรับผิดชอบอำนาจสั่งการและความสัมพันธ์ ในสายงานของบุคคลที่ทำงานด้านการบริหาร และทวนสอบงานที่มีผลกระทบต่อคุณภาพ ต้อง ระบุให้ชัดเจนและจัดทำเป็นเอกสาร

4.1.2.1.2 ต้องใช้ความสำคัญต่อบุคคลที่ต้องมีอิสระจากองค์กร และมีอำนาจสั่งการเพื่อ

4.1.2.1.2.1 วิเคราะห์กิจกรรมที่ป้องกันไม่ให้เกิดสิ่งที่ไม่สอดคล้อง

4.1.2.1.2.2 ชี้แจงและบันทึกปัญหา

4.1.2.1.2.3 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะ หรือให้วิธีแก้ปัญห

4.1.2.1.2.4 ควบคุมสิ่งที่ไม่สอดคล้องจนกว่าจะได้รับ

การแก้ไข

4.1.2.2 ทรัพยากร (Resource)

4.1.2.2.1 ชี้แจงข้อกำหนดของทรัพยากร

4.1.2.2.2 จัดให้มีทรัพยากรเพียงพอ

4.1.2.2.3 มอบหมายให้มีการฝึกอบรมพนักงาน

4.1.2.2.3.1 ด้านบริหาร

4.1.2.2.3.2 ด้านการทำงาน

4.1.2.2.3.3 ด้านทวนสอบกิจกรรม

4.1.2.2.3.4 ด้านการตรวจสอบภายใน

4.1.2.3 ตัวแทนฝ่ายบริหาร (Management Representative)

4.1.2.3.1 แต่งตั้งผู้รับผิดชอบซึ่งมีอำนาจสั่งการ

4.1.2.3.1.1 เพื่อให้แน่ใจว่ามีการจัดทำระบบคุณภาพ นำไปปฏิบัติและคงรักษาไว้ตามมาตรฐาน

4.1.2.3.1.2 รายงานผลให้ฝ่ายบริหารทบทวนและปรับปรุง

4.1.2.3.2 หน้าที่ความรับผิดชอบจะรวมไปถึงการติดต่อกับบุคคลภายนอกในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพด้วย

4.1.3 การทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review)

4.1.3.1 ทบทวนระบบคุณภาพ

4.1.3.1.1 พอเพียงไหม

4.1.3.1.2 มั่นใจว่ายังเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการบรรลุนโยบายและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ

4.1.3.1.3 ตรงตามข้อกำหนดมาตรฐาน

4.1.3.2 ทำบันทึกการทบทวนและเก็บรักษาไว้

4.2 ระบบคุณภาพ (Quality System)

4.2.1 บททั่วไป (General)

4.2.1.1 ต้องจัดให้มีระบบคุณภาพ จัดทำให้เป็นเอกสาร คงรักษาไว้เพื่อแน่ใจว่าผลิตภัณฑ์เป็นไปตามข้อกำหนด

4.2.1.2 จัดทำคู่มือคุณภาพตามข้อกำหนดของมาตรฐาน

4.2.1.2.1 มีวิธีการในระบบ

4.2.1.2.2 โครงสร้างการจัดทำเอกสารที่ใช้

4.2.2 วิธีการของระบบคุณภาพ (Quality System Procedures)

4.2.2.1 เตรียมวิธีการที่เป็นเอกสารสัมพันธ์กันที่

4.2.2.1.1 ระบุในข้อกำหนด

4.2.2.1.2 กล่าวไว้ในนโยบายคุณภาพ

4.2.2.1.3 ละเอียดมากขึ้นกับงาน วิธีการ ทักษะ การฝึกอบรม

4.2.2.1.4 คงเส้นคงวา

4.2.2.2 นำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

4.2.3 การวางแผนคุณภาพ (Quality Planning)

4.2.3.1 บอกวิธีที่นำไปสู่คุณภาพ ตามข้อกำหนดในระบบคุณภาพ

4.2.3.1.1 รูปแบบตามความเหมาะสมของวิธีดำเนินงาน ควรพิจารณา

กิจกรรมต่อไปนี

4.2.3.1.1.1 การเตรียมแผนคุณภาพ

4.2.3.1.1.2 ระบุกำหนดการควบคุม

4.2.3.1.1.3 ทำให้มั่นใจว่าเอกสารและวิธีการในขั้นตอนต่างๆ

เข้ากันได้

4.2.3.1.1.4 ระบุข้อกำหนดในการวัด

4.2.3.1.1.5 ระบุวิธีทวนสอบในแต่ละชั้น

4.2.3.1.1.6 ระบุลักษณะที่เป็นที่ยอมรับอย่างชัดเจน

4.2.3.1.1.7 บ่งชี้และเตรียมบันทึกคุณภาพ

4.3 การทบทวนสัญญา (Contract Review)

4.3.1 บททั่วไป (General)

4.3.1.1 ต้องจัดให้มีวิธีการที่เป็นเอกสาร

4.3.2 การทบทวน (Review)

4.3.2.1 ก่อนยื่นประมูลหรือตกลงเซ็นสัญญาหรือรับการสั่งซื้อ ต้องทบทวน

4.3.2.1.1 ข้อกำหนด ต้องให้แน่ใจว่ามีการตกลงกันก่อน

4.3.2.1.2 ข้อแตกต่างระหว่างสัญญากับข้อกำหนดในใบสั่งต้องได้

รับการแก้ไขก่อน

4.3.2.1.3 ผู้ส่งมอบมีสมรรถนะที่จะทำตามสัญญา

4.3.3 การแก้ไขเพิ่มเติมสัญญา (Amendment to a Contract)

4.3.3.1 ต้องระบุวิธีการแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาและวิธีแจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบทราบ

ขอทราบ

4.3.4 การบันทึก (Records)

4.3.4.1 ต้องเก็บบันทึกการทบทวนสัญญา (ควรระบุถึงหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบติดต่อกับลูกค้าเกี่ยวกับเรื่องของสัญญา)

4.4 การควบคุมการออกแบบ (Design Control)

4.4.1 บททั่วไป (General)

4.4.1.1 ต้องจัดให้มีวิธีการที่เป็นเอกสาร

4.4.2 การวางแผนการออกแบบและพัฒนา (Design and Development Training)

4.4.2.1 ต้องจัดเตรียมแผนเพื่อการออกแบบและพัฒนา

4.4.2.2 ต้องมอบหมายงานให้บุคลากรที่เหมาะสม เป็นผู้รับผิดชอบงาน

- 4.4.2.3 ต้องปรับปรุงแผนให้ทันสมัยต่อการพัฒนาการออกแบบ
- 4.4.3 การประสานร่วมเชิงองค์กร และเชิงวิชาการ (Organization and Technical Interfaces)
- 4.4.3.1 ต้องมีการระบุการประสานร่วมระหว่างกลุ่มที่มีส่วนในกระบวนการออกแบบ
- 4.4.3.2 ต้องมีการระบุข้อมูลที่ใช้ในการออกแบบ และจัดทำไว้เป็นเอกสาร
- 4.4.4 ข้อมูลการออกแบบ (Design Input)
- 4.4.4.1 ต้องมีการระบุข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบผลิตภัณฑ์
- 4.4.4.2 ต้องจัดทำข้อมูลการออกแบบเป็นเอกสาร
- 4.4.4.3 ต้องมีการทบทวนข้อมูลการออกแบบอยู่เสมอ
- 4.4.4.5 ข้อกำหนดที่ไม่สมบูรณ์ ต้องได้รับการแก้ไข
- 4.4.4.6 เหาผลจากการทบทวนข้อตกลงมาร่วมพิจารณาเป็นข้อมูลการออกแบบ
- 4.4.5 ผลการออกแบบ (Design Output)
- 4.4.5.1 ต้องมีการจัดทำผลการออกแบบเป็นเอกสารที่สามารถทวนสอบและยืนยันได้
- 4.4.5.2 ผลการออกแบบต้องเป็นไปตามนี้
- 4.4.5.2.1 สอดคล้องกับข้อกำหนดของข้อมูลการออกแบบ
- 4.4.5.2.2 มีหลักฐานเกณฑ์ในการตรวจรับ
- 4.4.5.2.3 มีการระบุคุณลักษณะเฉพาะของการออกแบบ
- 4.4.5.2.4 ต้องมีการทบทวนเอกสารก่อนส่งไปดำเนินการ
- 4.4.6 การทบทวนการออกแบบ (Design Review)
- 4.4.6.1 ต้องมีการวางแผนและดำเนินการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบ
- 4.4.6.2 ผู้แทนของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้เชี่ยวชาญต้องร่วมกัน ทบทวนการออกแบบ
- 4.4.6.3 มีการจัดเก็บบันทึกการทบทวน
- 4.4.7 การทวนสอบการออกแบบ (Design Verification)
- 4.4.7.1 ต้องมีการทบทวนเพื่อให้มั่นใจในผลของการออกแบบว่าเป็นไปตามข้อกำหนด

4.4.7.2 มาตรการในการทวนสอบต้องจัดทำเป็นบันทึก

4.5 การควบคุมเอกสารและข้อมูล (Document and Data Control)

4.5.1 บททั่วไป (General)

4.5.1.1 ต้องมีวิธีการควบคุมเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนด

4.5.2 การอนุมัติกับการออกเอกสารและข้อมูล (Document and Data Approval and Issue)

4.5.2.1 ต้องทบทวนและอนุมัติโดยผู้มีอำนาจสั่งการก่อนที่จะมีการเอกสารและข้อมูล

4.5.2.2 ต้องมีวิธีการควบคุมเอกสาร เพื่อให้แน่ใจว่า

4.5.2.2.1 มีเอกสารที่จำเป็นในการทำงานให้ได้คุณภาพฉบับปัจจุบันในที่ทำงาน

4.5.2.2.2 เอกสารที่ยกเลิกให้นำออกไปจากที่ทำงานโดยเร็ว

4.5.2.2.3 เอกสารที่ยกเลิก หากต้องเก็บไว้ตามกฎหมาย หรือเพื่อศึกษาหาความรู้ให้มีการชี้แจงที่เหมาะสม

4.5.3 การเปลี่ยนแปลงเอกสารและข้อมูล (Document and Data Changes)

4.5.3.1 ต้องทบทวนและอนุมัติโดยหน่วยงานเดียวกันกับที่ระบุในข้อ

4.5.3.2 การแก้ไขต้องระบุเป็นเอกสารหรือทำใบแนบ

4.6 การจัดซื้อ (Purchasing)

4.6.1 บททั่วไป (General)

4.6.1.1 ต้องมีวิธีการให้แน่ใจว่าผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนด

4.6.2 การประเมินผู้รับจ้างช่วง (Evaluation of Subcontractors)

4.6.2.1 ต้องประเมินและเลือกผู้รับจ้างช่วง

4.6.2.2 ระบุวิธีการควบคุมผู้รับจ้างช่วง

4.6.2.3 จัดให้มีและรักษาสันทัดคุณภาพของผู้รับจ้างช่วงที่ยอมรับได้

4.6.3 ข้อมูลการจัดซื้อ (Purchasing Data)

4.6.3.1 เอกสารการจัดซื้อต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่สั่งอย่างชัดเจน และหากเป็นไปได้ควรมี

4.6.3.1.1 ประเภท ชนิด เกรด หรือข้อบ่งชี้อื่นที่แน่ชัด

4.6.3.1.2 ชื่อและข้อบ่งชี้อื่น ๆ พร้อมทั้งข้อกำหนด ในการอนุมัติ

4.6.3.1.3 ชื่อ เลขหมายหรือฉบับมาตรฐานที่ใช้

4.6.3.1.4 ต้องทบทวนและอนุมัติเอกสารการสั่งซื้อก่อนปล่อยออกไป

4.6.4 การทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ (Verification of Purchased Product)

4.6.4.1 ถ้าต้องตรวจถึงสถานที่ของผู้รับจ้างช่วงต้องระบุในเอกสารสั่งซื้อ

4.6.4.2 ลูกค้านำมาตรวจผลิตภัณฑ์ที่จ้างทำช่วงได้ถ้าระบุในสัญญา

4.7 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าจัดส่งมาให้ (Control of Customer Supplied Product)

4.7.1 ต้องมีวิธีการควบคุมการทวนสอบ การจัดเก็บ และการเก็บรักษา

4.7.2 สิ้นค้าหาย เสียหาย หรือไม่เหมาะที่จะใช้ ให้บันทึกและรายงานแก่ลูกค้า

4.8 การชี้บ่งและสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์ (Product Identification and Traceability)

4.8.1 มีวิธีการชี้บ่ง นับจากตอนที่รับมา ระหว่างขั้นตอนการผลิต การนำส่ง และการติดตั้ง

4.8.2 การสอบกลับได้ ต้องมีวิธีการชี้บ่งผลิตภัณฑ์แต่ละชิ้นหรือรุ่น

4.9 การควบคุมกระบวนการ (Process Control)

4.9.1 ผู้ส่งมอบต้องบ่งชี้และวางแผนกระบวนการ (ผลิต, ติดตั้ง, การซ่อมบำรุงฯลฯ) ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพว่าได้รับการควบคุมอย่างไร

4.9.2 การควบคุมจะรวมถึง

4.9.2.1 วิธีการด้านเอกสาร

4.9.2.2 การใช้เครื่องมือและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

4.9.2.3 เป็นไปตามมาตรฐาน แผนคุณภาพ และวิธีการ ด้านเอกสาร

4.9.2.4 การติดตามและควบคุมเกณฑ์วัดและลักษณะของผลิตภัณฑ์

4.9.2.5 การอนุมัติกระบวนการและเครื่องมือ

4.9.2.6 เกณฑ์สำหรับฝีมือการทำงาน

4.9.2.7 การบำรุงรักษาเครื่องมือ

4.9.2.7.1 ถ้าความบกพร่องของของผลิตภัณฑ์ปรากฏเฉพาะเมื่อมีการใช้ผลิตภัณฑ์แล้ว จะต้องมีการวัดสำหรับติดตามและควบคุมอย่างต่อเนื่อง

4.9.2.7.2 ให้ระบุคุณสมบัติของการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงาน และเครื่องมือที่ใช้ด้วย

4.10 การตรวจและการทดสอบ (Inspection and Testing)

4.10.1 บททั่วไป (General)

4.10.1.1 ต้องมีเอกสารสำหรับกิจกรรมการตรวจและการทดสอบเพื่อทวนสอบว่าผลิตภัณฑ์ตรงตามข้อกำหนด

4.10.1.2 ข้อกำหนดการตรวจและการทดสอบพร้อมกับบันทึก ควรมีรายละเอียดในแผนคุณภาพ และวิธีที่เขียนไว้

4.10.2 การตรวจและการทดสอบเมื่อรับเข้า(Receiving Inspection and Testing)

4.10.2.1 ต้องแน่ใจว่าวัสดุที่รับเข้ามาต้องผ่านการตรวจและการทดสอบก่อนนำไปใช้ วิธีต้องตรงกับแผนคุณภาพและวิธีการที่เขียนไว้

4.10.2.2 การตัดสินใจว่าจะตรวจและทดสอบมากแค่ไหน ให้พิจารณาการตรวจ และการทดสอบพร้อมกับบันทึกของผู้รับจ้างช่วง

4.10.2.3 ถ้าต้องนำวัสดุรับเข้าไปใช้ก่อนการตรวจและทดสอบ ต้องสามารถบ่งชี้ และมีบันทึก เพื่อให้สามารถเรียกกลับได้ทันที หรือเปลี่ยนได้ในกรณีที่พบว่าไม่ตรงกับข้อกำหนด

4.10.3 การตรวจและทดสอบในระหว่างกระบวนการ (In-process Inspection and Testing)

4.10.3.1 ตรวจและทดสอบตามแผนคุณภาพและวิธีการที่เขียนไว้

4.10.3.2 กักผลิตภัณฑ์ไว้จนกว่าจะตรวจและทดสอบเสร็จสมบูรณ์ มีการเขียนรายงานและทวนสอบแล้วยกเว้นกรณีที่เรียกกลับได้อย่างแน่นอน แต่ก็ยังต้องดำเนินการตามข้อ 4.10.3.1

4.10.4 การตรวจและการทดสอบขั้นสุดท้าย (Final Inspection and Testing)

4.10.4.1 ต้องทำการตรวจและทดสอบขั้นสุดท้ายตามแผนคุณภาพ

4.10.4.2 มีหลักฐานที่ผลิตภัณฑ์ตรงตามข้อกำหนด

4.10.4.3 แผนคุณภาพต้องระบุว่าการตรวจ และทดสอบทุกชนิด ผลต้องตรงตามข้อกำหนด

4.10.4.4 ห้ามจ่ายผลิตภัณฑ์จนกว่าจะผ่านทุกกิจกรรมที่ระบุในแผน คุณภาพ มีข้อมูลกับเอกสารสมบูรณ์เป็นที่พอใจและได้รับการอนุมัติ

4.10.5 บันทึกการตรวจและการทดสอบ (Inspection and Test Records)

4.10.5.1 ต้องมีบันทึกเป็นหลักฐานอย่างชัดเจน

4.10.5.2 ผลิตภัณฑ์ที่ไม่ผ่านมีวิธีการควบคุมอย่างไร

4.10.5.3 ระบุผู้มีอำนาจสั่งการ และรับผิดชอบการอนุมัติจ่ายผลิตภัณฑ์ออก

4.11 การควบคุมเครื่องตรวจ วัด และทดสอบ(Control of Inspection, Measuring and Test Equipment)

4.11.1 บททั่วไป (General)

4.11.1.1 ต้องควบคุม สอบเทียบ และดูแลรักษาเครื่องมือสำหรับการตรวจวัดและทดสอบที่ใช้ ให้แน่ใจว่าเครื่องมือมีสมรรถนะสม่ำเสมอ

4.11.1.2 ทั้งซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ต้องตรวจ และทวนสอบก่อนใช้ กำหนดระยะเวลาและความถี่ในการตรวจและทวนสอบภายหลังเริ่มใช้ และเก็บรักษารับบันทึกไว้

4.11.1.3 หากมีข้อมูลทางเทคนิคต้องมีไว้

4.11.1.4 ลูกค้ำหรือตัวแทนลูกค้ำมีสิทธิขอทวนสอบ

4.11.1.5 เครื่องมือหมายรวมไปถึงอุปกรณ์เครื่องวัดด้วย

4.11.2 วิธีการควบคุม (Control Procedure)

4.11.2.1 ตัดสินวิธีการวัดและความแม่นยำ เลือกเครื่องมือที่เหมาะสมมีความแม่นยำและเที่ยงตรง

4.11.2.2 ใช้เครื่องมือที่มีผลกระทบต่อคุณภาพสอบเทียบและปรับ โดยเทียบกับเครื่องมือที่ได้รับการรับรองตามวิธีมาตรฐานสากล ถ้าไม่มีมาตรฐาน ให้บันทึกพื้นฐานการสอบเทียบด้วย

4.11.2.3 แจ้งวิธีที่ใช้สอบเทียบพร้อมรายละเอียดของเครื่องมือ

4.11.2.3.1 ประเภท

4.11.2.3.2 การบ่งชี้เฉพาะ

4.11.2.3.3 สถานที่ตั้ง/เก็บ

4.11.2.3.4 ความถี่ในการตรวจ

4.11.2.3.5 วิธีการตรวจ

4.11.2.3.6 เกณฑ์ที่ยอมรับ

4.11.2.3.7 หากผลการตรวจไม่เป็นที่พอใจ จะทำอย่างไร

4.11.2.3.8 บ่งชี้เครื่องมือด้วยเครื่องหมายที่เหมาะสม หรือบันทึก

เพื่อแสดงสถานะการสอบเทียบ

4.11.2.3.9 เก็บรักษารับบันทึก

4.11.2.3.10 ประเมินและจัดเก็บเอกสารเมื่อผลการสอบเทียบ

ไม่ผ่าน

4.11.2.3.11 ให้แน่ใจว่าการทดสอบเครื่องมืออยู่ในสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสม

4.11.2.3.12 ให้แน่ใจว่าการใช้ การดูแล การเก็บรักษาเครื่องมือจะเหมาะสมและคงไว้ซึ่งความแม่นยำในการใช้

4.11.2.3.13 เฝ้าระวังอย่าให้มีการปรับต่างไปจากการทวนสอบ

4.12 สถานะการตรวจและการทดสอบ (Inspection and Test Status)

4.12.1 ต้องชี้ว่าผลิตภัณฑ์สอดคล้องหรือไม่สอดคล้อง (ตรวจผ่านหรือไม่ผ่าน) ตลอดช่วงการผลิตติดตั้งการบริการซ่อมบำรุง เพื่อให้แน่ใจว่าเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่ผ่านเท่านั้นจะนำไปใช้ติดตั้ง หรือส่งออกไป

4.13 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้อง (Control of Nonconforming Production)

4.13.1 บททั่วไป (General)

4.13.1.1 ต้องมีวิธีการในการป้องกันไม่ให้ผลิตภัณฑ์ที่ไม่ตรงข้อกำหนดนำไปใช้หรือติดตั้งโดยไม่ตั้งใจ

4.13.1.2 การควบคุมต้องมีการบ่งชี้ เอกสาร การประเมิน การเก็บแยก การจัดย้าย และการแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

4.13.2 การทบทวนและการกำจัดผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้อง (Review and Disposition of Nonconforming Product)

4.13.2.1 ต้องระบุผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ

4.13.2.2 การทบทวนให้ทำตามวิธีการด้านเอกสาร โดย

4.13.2.2.1 นำไปทำใหม่

4.13.2.2.2 ยอมรับโดยมีการซ่อม / หรือไม่ซ่อมด้วยความยินยอม

4.13.2.2.3 จัดระดับชั้นใหม่สำหรับประยุกต์ใช้กับงานอื่น

4.13.2.2.4 คัดทิ้งหรือทำลาย

4.13.2.3 หากระบุในสัญญาการใช้หรือซ่อมผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้องต้องรายงานลูกค้าเพื่อขอการยอมรับต้องอธิบายลักษณะที่ไม่สอดคล้องในหมายเหตุ

4.13.2.4 ผลิตภัณฑ์ที่ซ่อมหรือทำใหม่ต้องมีการตรวจใหม่อีกครั้ง

4.14 ปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (Corrective and Preventive Action)

4.14.1 บททั่วไป (General)

4.14.1.1 ต้องมีวิธีการสำหรับปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

4.14.1.2 ปฏิบัติการใดที่ช่วยลดต้นเหตุของความไม่สอดคล้อง จะต้องเหมาะสมกับขนาดของปัญหาและความเสี่ยง

4.14.1.3 จะต้องนำไปปฏิบัติ และบันทึกการเปลี่ยนแปลงอันเป็นผลสืบเนื่องจากปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันลงในวิธีการ

4.14.2 ปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action)

4.14.2.1 การจัดการกับคำร้องทุกข์ และรายงานความไม่สอดคล้องของผลิตภัณฑ์จากลูกค้า

4.14.2.2 สืบหาต้นเหตุของความไม่สอดคล้องและบันทึกผล

4.14.2.3 ประยุกต์ใช้การควบคุม เพื่อให้แน่ใจว่าได้ปฏิบัติการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ

4.14.3 ปฏิบัติการป้องกัน (Preventive Action)

4.14.3.1 การใช้แหล่งข้อมูล เช่น กระบวนการ การปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อคุณภาพ การยินยอมผลการตรวจสอบ บันทึกคุณภาพ รายงานการซ่อมบำรุง การร้องทุกข์ของลูกค้า เพื่อตรวจหาวิเคราะห์ และจัดสาเหตุของความไม่สอดคล้อง

4.14.3.2 พิจารณาตัดสินขั้นตอนในการจัดการกับปัญหา ที่ต้องมีปฏิบัติการป้องกัน

4.14.3.3 ริเริ่มปฏิบัติการป้องกัน และประยุกต์การควบคุมให้แน่ใจว่ามีประสิทธิภาพ

4.14.3.4 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปฏิบัติการให้ยื่นเข้าสู่การทบทวนของฝ่ายบริหาร

4.15 การจัดการจัดเก็บ บรรจุหีบห่อ รักษา และการจัดส่ง (Handling, Storage, Packaging, Preservation and Delivery)

4.15.1 บททั่วไป (General)

4.15.1.1 ต้องจัดให้มีวิธีการเป็นเอกสาร

4.15.2 การจัดการ (Handling)

4.15.2.1 จัดให้มีวิธีการเพื่อป้องกันความเสียหาย หรือการเสื่อมสภาพ

4.15.3 การจัดเก็บ (Storage)

4.15.3.1 จัดให้มีบริเวณเก็บหรือห้องสต็อก เพื่อป้องกันความเสียหายหรือเสื่อมสภาพ

4.15.3.2 แบ่งพื้นที่สำหรับส่วนที่ร่อนนำไปใช้กับส่วนที่จัดส่ง

4.15.3.3 มีวิธีอนุมัติการรับและการจ่ายที่เหมาะสม

4.15.3.4 การตรวจสอบในช่วงเวลาที่เหมาะสมเพื่อตรวจว่ามีการเสื่อม

สภาพหรือไม่

4.15.4 การบรรจุหีบห่อ (Packaging)

4.15.4.1 ควบคุมวัสดุหีบห่อ การบรรจุหีบห่อและกระบวนการทำเครื่องหมาย เพื่อให้แน่ใจว่าเป็นไปตามข้อกำหนด

4.15.5 การรักษา (Preservation)

4.15.5.1 มีวิธีการรักษาและแยกผลิตภัณฑ์อย่างเหมาะสม

4.15.6 การจัดส่ง (Delivery)

4.15.6.1 ต้องมีการป้องกันสินค้าที่ผ่านการทดสอบ จนจัดส่งถึงจุดหมายปลายทาง

4.16 การควบคุมบันทึกคุณภาพ (Control of Quality Records)

4.16.1 ต้องมีวิธีการสำหรับการบ่งชี้ การรวบรวม การจัดทะเบียน การเรียกใช้ การจัดเข้าแฟ้ม การเก็บ การดูแลรักษา และการกำจัดบันทึกคุณภาพ

4.16.2 บันทึกคุณภาพต้องเก็บไว้เพื่อแสดงให้เห็นประสิทธิภาพของระบบบันทึกคุณภาพจากผู้ว่าจ้างอาจถือเป็นส่วนหนึ่งด้วย

4.16.3 บันทึกคุณภาพต้องจัดเก็บในสภาพที่จะค้นหาได้ง่าย ในสภาพแวดล้อมที่ไม่เกิดความเสียหายหรือเสื่อมสภาพ

4.16.4 ระยะเวลาเก็บให้กำหนดและบันทึกไว้

4.16.5 หากลูกค้าต้องการประเมิน ก็ต้องสามารถจัดให้ได้

4.16.6 บันทึกอาจเก็บเป็นรูปเอกสารหรือวัสดุอื่น เช่น Electronic Mail ก็ได้

4.17 การตรวจสอบภายใน (Internal Quality Audits)

4.17.1 ต้องมีวิธีการวางแผนและทำการตรวจสอบภายใน เพื่อทวนสอบว่ากิจกรรมและผลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพเป็นไปตามที่จัดวางแผนไว้และเพื่อเข้าถึงประสิทธิภาพของระบบคุณภาพ

4.17.2 ต้องกำหนดตารางการตรวจสอบภายใน ตามสถานะและความสำคัญของกิจกรรม

4.17.3 ต้องดำเนินการโดยพนักงานที่เป็นอิสระไม่มีหน้าที่รับผิดชอบในกิจกรรมที่ไปทำการตรวจสอบ

4.17.4 ต้องบันทึกผลการตรวจสอบและแจ้งผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น

4.17.5 ผู้รับผิดชอบต้องเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติการแก้ไขอย่างรวดเร็ว

4.17.6 มีการติดตามโดยการทวนสอบและบันทึกการนำไปปฏิบัติ พร้อมทั้งติดตามประสิทธิภาพของการปฏิบัติการแก้ไขที่ได้ดำเนินการไปแล้ว

4.17.7 ผลของการตรวจสอบภายในควรนำไปใช้ในการทบทวนของฝ่ายบริหาร

4.18 การฝึกอบรม (Training)

4.18.1 ต้องมีวิธีการบ่งชี้ความต้องการด้านการฝึกอบรมและจัดการฝึกอบรมสำหรับพนักงานที่ทำงานกิจกรรมเกี่ยวข้องกับคุณภาพ

4.18.2 พนักงานที่ทำงานพิเศษเฉพาะ ต้องมีคุณสมบัติเหมาะสม ทั้งด้านการศึกษา การฝึกอบรมและประสบการณ์

4.18.3 ต้องมีบันทึกการฝึกอบรมเก็บรักษาไว้

4.19 การให้บริการ (Servicing)

4.19.1 การบริการที่เป็นข้อกำหนดตามข้อตกลง ต้องมีเอกสารวิธีการสำหรับการปฏิบัติงาน การทวนสอบ และการรายงานผลการให้บริการ

4.20 กลวิธีทางสถิติ (Statistical Techniques)

4.20.1 การระบุถึงความจำเป็น (Identification of Needs)

4.20.1.1 ต้องระบุถึงความจำเป็นของกลวิธีทางสถิติที่ต้องใช้ เพื่อจัดทำควบคุม และทวนสอบสมรรถนะของกระบวนการและคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์

4.20.1.2 วิธีการ (Procedure)

4.20.1.2.1 ต้องจัดทำวิธีการที่จะนำวิธีการทางสถิติไปประยุกต์ใช้และควบคุมการใช้กลวิธีทางสถิติตามที่ระบุในข้อ 4.20.1

ตาราง 2 แสดงข้อกำหนดในระบบคุณภาพ

ข้อกำหนดในระบบคุณภาพ			
ข้อกำหนด	ISO 9001	ISO 9002	ISO 9003
1. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร	X	X	X
2. ระบบคุณภาพ	X	X	X
3. การทบทวนข้อตกลง	X	X	X
4. การควบคุมการออกแบบ	X		
5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล	X	X	X
6. การจัดซื้อ	X	X	
7. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า	X	X	X
8. การบ่งชี้และสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์	X	X	X
9. การควบคุมกระบวนการ	X	X	
10. การตรวจสอบและการทดสอบ	X	X	X
11. การควบคุมเครื่องตรวจสอบเครื่องวัดและเครื่องทดสอบ	X	X	X
12. สถานะการตรวจสอบและการทดสอบ	X	X	X
13. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	X	X	X
14. การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	X	X	X
15. การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ การเก็บรักษาและการส่งมอบ	X	X	X
16. การควบคุมบันทึกคุณภาพ	X	X	X
17. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน	X	X	X
18. การฝึกอบรม	X	X	X
19. การบริการ	X	X	
20. กลวิธีทางสถิติ	X	X	X

5. ข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9000 ที่ใช้ทางการศึกษา

แนวทางการตีความข้อกำหนดในระบบคุณภาพ ISO 9000 ที่ใช้ทางการศึกษา

องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน หรือ ISO ได้จัดให้การศึกษาเป็นการดำเนินงานในอุตสาหกรรมบริการ หรืองานในภาคบริการ (Service Sector) ประเภทหนึ่ง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดจะพบว่าการศึกษามีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากภาคบริการประเภทอื่น กล่าวคือ จุดมุ่งหมายหลักของการให้บริการการศึกษา คือ การให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ใน การที่จะพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ตลอดจนความมั่นใจ และการพัฒนาตนเองในด้านอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจ และสังคมในอนาคตของนักศึกษาแต่ละคน และโดยภาพรวม ดังนั้นในการนำข้อกำหนดระบบคุณภาพทั้ง 20 ข้อมาใช้จำเป็นต้องมีการตีความ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรียนการสอน หรือการจัดการศึกษามีทิศทางที่ถูกต้อง และครอบคลุมองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพของการศึกษา โดยมีความเหมาะสม และสอดคล้องกับ ศักยภาพของแต่ละสถานบันการศึกษา ซึ่งคำอธิบาย และตีความข้อกำหนดทั้ง 20 ข้อต่อไปนี้ เป็นคำอธิบาย สรุปประกอบแนวทางการตีความเพื่อใช้ทางการศึกษา ทั้งนี้โดยเทียบเคียงมาจากการตีความข้อกำหนดระบบคุณภาพ ISO 9000 ของประเทศอังกฤษ ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ ทั้งนี้โดยระเบียบ วิธีปฏิบัติ (Procedure) ที่กล่าวถึงในข้อกำหนดทั้งหมดนี้ เป็นระเบียบวิธีปฏิบัติที่ต้องจัดทำไว้เป็นเอกสาร (Documented Procedure) (ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์. 2541 : 47-61)

5.1 ความรับผิดชอบด้านการบริหาร ประกอบด้วย

5.1.1 ประเด็น

5.1.1.1 นโยบายคุณภาพ

5.1.1.2 การจัดองค์กร

5.1.1.3 การทบทวน

5.1.2 การดำเนินงาน

ฝ่ายบริหารระดับสูงของสถาบันการศึกษาต้องกำหนดนโยบายคุณภาพ(Quality Policy) ของสถาบันและประกาศให้ทุกคนในสถาบันยึดถือปฏิบัติ พร้อมทั้งต้องกำหนดโครงสร้างอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนต่างๆ ของสถาบันมีการระบุความต้องการทรัพยากรและบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมแล้ว เพื่อทำหน้าที่ต่าง ๆ ของสถาบัน มีการแต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหารดูแลระบบคุณภาพ (Quality Management Representative เรียกว่า QMR) ฝ่ายบริหารต้องมีการทบทวนส่วนต่างๆ ของระบบคุณภาพเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งโดยปกติมักจะดำเนินการทบทวนระบบคุณภาพ อย่างน้อยปีละครั้ง

5.2 ระบบคุณภาพ

5.2.1 ประเด็น

5.2.1.1 ระบบคุณภาพที่เป็นเอกสาร

5.2.1.2 โครงสร้างระบบเอกสาร

5.2.2 การดำเนินงาน

สถาบันการศึกษาต้องจัดทำและคงไว้ซึ่งระบบคุณภาพของการให้บริการการศึกษา โดยต้องจัดทำเอกสารอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วยคู่มือคุณภาพ (Quality Manual) ระเบียบวิธีปฏิบัติ (Procedure) วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) และเอกสารที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ เป็นต้น ทั้งนี้โดยคู่มือคุณภาพจะต้องครอบคลุม หรืออ้างอิงถึงระเบียบวิธีปฏิบัติ ซึ่งอาจจะสมบูรณ์ในตัวเองหรือบางกรณีอาจอ้างอิงถึงวิธีปฏิบัติงานก็ได้ นอกจากนี้สถาบันยังต้องดำเนินการวางแผนคุณภาพ (Quality Planning) เพื่อให้มั่นใจได้ว่านโยบายคุณภาพได้รับการตอบสนองจากบุคลากรทุกฝ่าย และเพื่อให้การปฏิบัติต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.3 การทบทวนข้อตกลง

5.3.1 ประเด็น

5.3.1.1 ความต้องการของผู้ใช้บริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5.3.1.2 ข้อตกลง และพันธะสัญญา

5.3.2 การดำเนินงาน

สถาบันการศึกษาต้องจัดให้มี และดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการทบทวนข้อตกลง และพันธะสัญญาต่าง ๆ ที่จะเกิดกับผู้ให้บริการ หรือผู้เรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าสถาบันมีศักยภาพเพียงพอที่จะจัดบริการการศึกษาได้ตามข้อตกลงและพันธะสัญญาดังกล่าว ทั้งนี้โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในสถาบันการศึกษาต้องเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและมั่นใจในศักยภาพของสถาบัน บันทึกข้อตกลงหรือพันธะสัญญาที่ทำกับผู้ให้บริการหรือลูกค้านั้น ต้องระบุข้อกำหนดต่าง ๆ ระหว่างสถาบันกับผู้ให้บริการหรือลูกค้าและผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ นอกจากนี้ระเบียบวิธีปฏิบัติต้องครอบคลุมขั้นตอนหรือวิธีปฏิบัติในการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงและพันธะสัญญาต่าง ๆ ไปด้วย

5.4 การควบคุมการออกแบบ

5.4.1 ประเด็น

5.4.1.1 ระบบการสร้างและพัฒนาหลักสูตร

5.4.2 การดำเนินงาน

ข้อกำหนดในการควบคุมการออกแบบเป็นข้อกำหนดมาตรฐานสำหรับ ISO 9001 เท่านั้น ส่วน ISO 9002 ไม่ได้กำหนดให้มีระเบียบวิธีปฏิบัติในข้อนี้ การออกแบบสำหรับการศึกษาก็คือ การสร้างและพัฒนาหลักสูตร สถาบันการศึกษาต้องจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการสร้างและพัฒนาหลักสูตร โดยมีการทบทวน (Review) และการทวนสอบ (Verification) ตลอดจนการพิสูจน์ใช้งาน (Validation) อย่างถูกต้องทั้งในด้านระยะเวลา วิธีการ และผู้ดำเนินการ

5.5 ด้านการควบคุมเอกสารและข้อมูล

5.5.1 ประเด็น

5.5.1.1 ระบบการควบคุมเอกสารและข้อมูลภายในและจากภายนอกทั้งหมดที่เกี่ยวข้องในระบบบริหารงานคุณภาพ

5.5.2 การดำเนินงาน

สถาบันการศึกษาต้องจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการทบทวนและอนุมัติการเปลี่ยนแปลงแก้ไขและการเก็บรักษาเอกสารต่าง ๆ ของสถาบันการศึกษาอันได้แก่ คู่มือคุณภาพ ระเบียบวิธีปฏิบัติ วิธีปฏิบัติงาน และเอกสารอื่น ๆ เช่น คู่มือ หลักสูตร ผลการสอบของนักศึกษา และคู่มือการใช้งานของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจได้ว่า

เอกสารและข้อมูลต่าง ๆ ดังกล่าว มีความถูกต้อง ทันสมัย และมีอยู่ ณ หน่วยงานที่ควรจะมี เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปได้อย่างมีแบบแผน และมีประสิทธิภาพ

5.6 การจัดซื้อ

5.6.1 ประเด็น

5.6.1.1 ระบบการจัดซื้อและจัดหาสินค้าและบริการ

5.6.2 การดำเนินงาน

สถาบันการศึกษาต้องจัดให้มีระเบียบวิธีปฏิบัติของการจัดซื้อ การจัดหาสินค้า และบริการต่าง ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพของการศึกษาเข้าสู่สถาบันการศึกษา ตัวอย่างเช่น อุปกรณ์และสื่อประกอบการเรียนการสอน ตลอดจนการจัดจ้างอาจารย์และผู้บรรยายพิเศษแก่นักศึกษา เป็นต้น ทั้งนี้ในระเบียบวิธีปฏิบัติ ต้องครอบคลุมถึงเรื่องของผู้รับจ้าง หรือผู้รับเหมาช่วง (Subcontractor) ไว้ด้วย

5.7 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าจัดส่งมาให้

5.7.1 ประเด็น

5.7.1.1 การจัดดำเนินการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ที่ส่งมอบโดยลูกค้าของสถาบันการศึกษา

5.7.2 การดำเนินงาน

สถาบันการศึกษาต้องจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการควบคุม การพิสูจน์ การใช้งาน การเก็บและรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ และบริการที่ส่งมอบจากผู้ให้บริการ หรือลูกค้าของสถาบันการศึกษา ตัวอย่างเช่น วัสดุฝึกงาน และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่นักศึกษานำมามอบไว้เพื่อการเรียนการสอน เป็นต้น หากมีการชำรุด สูญหาย หรืออยู่ในสภาพที่ไม่เหมาะสมต่อการใช้งานแล้วต้องมีการจดบันทึก และแจ้งแก่ลูกค้าทันที ทั้งนี้ความผิดปกติของผลิตภัณฑ์ดังกล่าว เป็นความรับผิดชอบของผู้ส่งมอบ

5.8 ด้านการบ่งชี้และสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์

5.8.1 ประเด็น

5.8.1.1 การบ่งชี้กระบวนการเรียนการสอน

5.8.1.2 การสอบกลับได้เกี่ยวกับผลการเรียนของผู้เรียน

5.8.2 การดำเนินงาน

ในกรณีที่เหมาะสมสถาบันการศึกษาต้องจัดให้มีและดำรงไว้ ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการบ่งชี้ (Identify) กระบวนการเรียนการสอน ตัวอย่างเช่น คำอธิบายรายวิชาตามหลักสูตร

ระเบียบสะสมของนักศึกษา ตลอดจนตารางสอนและสื่อการสอน เป็นต้น ในการนี้สถาบันการศึกษา ต้องจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการสอบกลับได้ (Traceability) ของระเบียบสะสมของนักศึกษาแต่ละคน ซึ่งจะทำให้สามารถสอบกลับได้เกี่ยวกับผลการเรียนรู้ของนักศึกษาแต่ละคนตั้งแต่เริ่มเข้าเรียนจนจบจากสถานศึกษา ในการนี้พบว่าระบบเลขประจำตัวของนักเรียน นักศึกษาใช้ในกรณีนี้ได้

5.9 การควบคุมกระบวนการ

5.9.1 ประเด็น

5.9.1.1 การควบคุมการดำเนินงานให้บริการการศึกษา

5.9.2 การดำเนินงาน

สถาบันการศึกษาต้องจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการควบคุมกระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ ภายในสถาบัน ซึ่งมีอิทธิพลต่อคุณภาพการเรียนการสอน หรือคุณภาพของระบบการศึกษาของสถาบัน อันได้แก่ การคัดเลือกและรับนักศึกษา ตารางปฏิบัติงานของบุคลากร ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณาจารย์ และบุคลากร ระบบการบริการนักศึกษา ห้องสมุด ระบบการจบการศึกษาของนักศึกษา ตลอดจนระบบการเข้าเรียนของนักศึกษาและระบบการใช้ประโยชน์ของทรัพยากรการเรียนรู้ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจได้ว่า กระบวนการเรียนการสอน หรือการให้บริการการศึกษาทั้งหมดของสถาบัน ดำเนินไปภายใต้ภาวะที่มีการควบคุม

5.10 การตรวจและการทดสอบ

5.10.1 ประเด็น

5.10.1 ระบบการตรวจสอบและทดสอบตลอดกระบวนการให้บริการนักศึกษา

5.10.2 การดำเนินงาน

สถาบันการศึกษาต้องจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการตรวจสอบและทดสอบกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดกระบวนการให้บริการการศึกษา ทั้งนี้เพื่อทวนสอบ (Verify) ให้เห็นว่า ผลผลิตของสถาบันการศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานและข้อกำหนดที่ตั้งไว้ การตรวจสอบและการทดสอบในข้อนี้ ครอบคลุมตั้งแต่การตรวจสอบ และทดสอบนักศึกษาที่รับเข้าศึกษาให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด การวัดผลและการประเมินผลกระบวนการเรียนการสอนระหว่างที่นักศึกษาอยู่ในสถาบันการศึกษาที่ครอบคลุมกระบวนการวัดผล และประเมินผลรายวิชาต่าง ๆ ด้วย นอกจากนี้ การตรวจสอบและทดสอบตามข้อกำหนดยังรวมความไปถึงการตรวจสอบ และการทดสอบในขั้นสุดท้าย ก่อนที่นักศึกษาจะสำเร็จการศึกษา หรือได้รับอนุมัติให้จบการศึกษาอีกด้วย

5.11 การควบคุมเครื่องตรวจ วัด และทดสอบ

5.11.1 ประเด็น

5.11.1.1 ระบบการสอบเทียบและการดูแลรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์

5.11.2 การดำเนินงาน

สถาบันการศึกษาต้องจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการควบคุมการสอบเทียบประสิทธิภาพ และการดูแลรักษาความเที่ยงตรงของเครื่องมือวัดผลการเรียนรู้ของนักศึกษา ตลอดจนเครื่องมือและอุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอนรายวิชาต่าง ๆ ซึ่งครอบคลุมถึงซอฟต์แวร์ (ถ้ามีการนำมาใช้) ทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยต้องมีการควบคุมกระบวนการและสภาวะแวดล้อมในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ดังกล่าวเป็นอย่างดีด้วย ทั้งนี้เพื่อให้สามารถทราบข้อบกพร่องของเครื่องตรวจสอบ เครื่องวัด และเครื่องทดสอบต่าง ๆ ดังกล่าว และดำเนินการปรับแต่งให้ความเที่ยงตรง สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด

5.12 สถานะการตรวจและการทดสอบ

5.12.1 ประเด็น

5.12.1.1 สถานะการตรวจสอบและการทดสอบผลิตผล การให้บริการการศึกษา

5.12.2 การดำเนินงาน

สถาบันการศึกษาต้องจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการบ่งชี้สถานะในการตรวจสอบและทดสอบผลิตผลของการจัดการศึกษาในชั้นตอนต่าง ๆ ได้แก่ ผลการเรียนรู้รายวิชาต่าง ๆ ความก้าวหน้าและการพัฒนาที่เกิดขึ้นในตัวนักศึกษาตลอดจนโปรแกรมหรือหลักสูตรการศึกษารวมถึงเมื่อจบการศึกษาไปแล้วด้วย ทั้งนี้เพื่อแสดงให้เห็นว่าเป็นไปตามมาตรฐานข้อกำหนดของหลักสูตรหรือไม่อย่างไร อันจะเป็นการให้ความมั่นใจได้ว่านักศึกษาที่มีผลการเรียนรู้ตามมาตรฐานข้อกำหนดเท่านั้นที่ผ่านการศึกษาในแต่ละระดับจนสำเร็จการศึกษา

5.13 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้อง

5.13.1 ประเด็น

5.13.1.1 ระบบการป้องกันการนำผลการจัดการศึกษาที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดไปใช้งานโดยไม่ตั้งใจ

5.13.2 การดำเนินงาน

สถาบันการศึกษาต้องจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการที่จะทำให้อย่างมั่นใจได้ว่า ผลการจัดการศึกษาที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจะไม่ถูกนำไปใช้งานโดยไม่ตั้งใจ ตัวอย่างของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดในด้านการศึกษา ในส่วนที่เกี่ยวกับการเรียนการสอนได้แก่ ผลการ

เรียนของผู้เรียนและระดับคุณภาพของสิ่งนี้อำนวยต่าง ๆ ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดในหลักสูตรหรือไม่เป็นไปตามกฎระเบียบต่าง ๆ ตลอดจนไม่เป็นไปตามแนวทางที่เป็นมาตรฐานสากลเป็นต้น ในการนี้ต้องมีการทบทวนและดำเนินการปรับปรุงหลักสูตรการเรียนนั้น หรือยกเลิกการใช้หลักสูตรนั้น หากเป็นกรณีของนักศึกษาหรือผู้เรียน อาจมีการจัดสอน จัดสอบใหม่ โอนไปเรียนหลักสูตรอื่น ๆ หรือแนะนำให้ลาออกไปเป็นต้น

5.14 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน



5.14.1 ประเด็น

5.14.1.1 การดำเนินงานแก้ไขและป้องกันปัญหาของสถานศึกษา

5.14.2 การดำเนินงาน

สถาบันการศึกษาต้องจัดให้มี และดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการแก้ไขและการป้องกันปัญหาต่าง ๆ ของสถาบันการศึกษา ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญานั้น โดยทั่วไปเกิดจากการมีสภาพการเรียนการสอนไม่เป็นไปตามข้อกำหนด หรือปัญหาจากการร้องเรียนของผู้เรียนและผู้ให้บริการการศึกษาของสถาบัน สำหรับการป้องกันนั้นเกี่ยวข้องกับการใช้ประโยชน์จากแหล่งข้อมูลและสารสนเทศที่เหมาะสมเพื่อการบ่งชี้สาเหตุของปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ อันจะเป็นทางที่นำไปสู่การจัดโอกาสของการมีสภาพการเรียนการสอนที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด หรือการร้องเรียนของผู้เรียน และผู้ให้บริการการศึกษาของสถาบัน

5.15 การเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ บรรจุ หีบห่อ รักษา และการจัดส่ง

5.15.1 ประเด็น

5.15.1.1 ระบบการทำให้ผลิตภัณฑ์และการบริการคงสภาพ

5.15.2 การดำเนินงาน

สถาบันการศึกษาต้องจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการเกี่ยวกับการเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ การรักษา และการส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เป็นองค์ประกอบทางกายภาพของผลิตผลของการศึกษา อันได้แก่ผลงานต่าง ๆ ที่แสดงออกซึ่งการเรียนรู้ทางวิชาการ นักศึกษา หลักสูตร และเอกสารที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น ข้อสอบ หนังสือตำรา และสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ เป็นต้น นอกจากนี้ระเบียบวิธีปฏิบัติ ควรครอบคลุมถึงการจัดการเกี่ยวกับระบบเชื้ออำนาจต่าง ๆ ที่สถาบันการศึกษาจัดให้แก่นักศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งสวัสดิการสำหรับนักศึกษา นับตั้งแต่เรื่องสุขภาพและความปลอดภัยของแต่ละคน สถานที่เรียนที่พักอาศัย การจัดหาอาหาร การขนส่ง รวมถึงเรื่องของการแนะแนวอาชีพ และการให้คำปรึกษาปัญหาของผู้เรียน

5.16 การควบคุมบันทึกคุณภาพ หมายถึง

5.16.1 ประเด็น

5.16.1.1 ระบบการจัดดำเนินงานเกี่ยวกับบันทึกคุณภาพ

5.16.2 การดำเนินงาน

สถาบันการศึกษาต้องจัดให้มี และดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการบ่งชี้ การรวบรวม การจัดทำดัชนี หรือจัดเป็นหมวดหมู่ การสืบค้น การนำเข้าแฟ้ม การเก็บ การดูแลรักษา และการนำไปใช้งาน ซึ่งบันทึกคุณภาพที่ต้องมีการควบคุม ได้แก่ เอกสารเกี่ยวกับระบบคุณภาพตามข้อกำหนดทุกข้อที่กำหนดให้มี และเอกสารอื่น ๆ ที่จำเป็นโดยเฉพาะอย่างยิ่งเอกสารที่ได้มีการจัดทำขึ้นอันเป็นผลมาจากการควบคุมกระบวนการ เช่น รายงานจากหน่วยงานทางการศึกษาที่เกี่ยวข้อง บันทึกการทบทวนหลักสูตรจากหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง รายงานจากผู้ตรวจภายนอกเกี่ยวกับหลักสูตรและรายวิชาต่าง ๆ เอกสารการรับรองมาตรฐานหลักสูตรการศึกษาตลอดจน บันทึกการให้รางวัลและเกียรติยศแก่นักศึกษา และบันทึกการเข้าเรียน เป็นต้น ทั้งนี้บันทึกคุณภาพอาจอยู่ในรูปของเอกสารสิ่งพิมพ์ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็ได้

5.17 การตรวจสอบภายใน

5.17.1 ประเด็น

5.17.1.1 ระบบการตรวจสอบภายใน

5.17.2 การดำเนินงาน

สถาบันการศึกษาต้องจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการตรวจสอบและประเมินอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้เพื่อทวนสอบว่ากิจกรรมในระบบคุณภาพและผลที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับแผนงานที่กำหนดไว้หรือไม่ และเพื่อวัดประสิทธิภาพของระบบคุณภาพ ในการนี้ต้องกำหนดให้มีการบันทึกผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน และรายงานให้ฝ่ายบริหารทบทวนข้อบกพร่องที่ตรวจพบต้องมีการแก้ไขโดยมีการกำหนดระยะเวลาของการดำเนินงานแก้ไข การตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องดำเนินการโดยผู้ที่ไม่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงต่อกิจกรรมที่ทำการตรวจติดตามคุณภาพ ทั้งนี้ผู้ตรวจติดตามคุณภาพต้องผ่านการฝึกอบรมอย่างเหมาะสมมาแล้ว

5.18 การฝึกอบรม

5.18.1 ประเด็น

5.18.1.1 ระบบการจัดฝึกอบรมแก่บุคลากร ปฏิบัติงานในระบบบริหารงานคุณภาพ

5.18.2 การดำเนินงาน

สถาบันการศึกษาต้องจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการบ่งชี้ความจำเป็นของการฝึกอบรม และการจัดฝึกอบรมแก่บุคลากรทั้งหมดที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับระบบคุณภาพของสถาบัน ซึ่งอาจจัดทำในรูปของการฝึกปฏิบัติการประชุมเชิงปฏิบัติการ การสัมมนา การวิจัย หรืออื่น ๆ ทั้งนี้โดยยึดหลักว่าบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่เฉพาะอย่าง ๆ ต้องมีพื้นฐานความรู้ มีการฝึกอบรม และประสบการณ์เฉพาะอย่าง ในกรณีนี้ต้องมีการเก็บรักษาคำบันทึกประวัติการฝึกอบรมของบุคลากรด้วย

5.19 การให้บริการ

5.19.1 ประเด็น

5.19.1.1 การให้บริการหลังสำเร็จการศึกษา

5.19.2 การดำเนินงาน

ในกรณีที่สถาบันการศึกษาได้มีข้อตกลงไว้กับลูกค้า หรือนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการ (หลังสำเร็จการศึกษาแล้ว) ซึ่งอาจให้บริการในรูปของการให้คำปรึกษาและการฝึกอบรมเพิ่มเติม เป็นต้น สถาบันต้องจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการดำเนินงานให้บริการการทวนสอบ และการรายงานผลการให้บริการทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการบริการบรรลุตามจุดมุ่งหมายของข้อตกลงที่กำหนดไว้

5.20 กลวิธีทางสถิติ

5.20.1 ประเด็น

5.20.1.1 การใช้กลวิธีทางสถิติในระบบบริหารงานคุณภาพ

5.20.2 การดำเนินงาน

สถาบันการศึกษาต้องบ่งชี้ความต้องการ กลวิธีทางสถิติที่จำเป็นสำหรับการกำหนดการควบคุม และการทวนสอบสมรรถนะของกระบวนการเรียนการสอน และผลของการเรียนของนักศึกษา พร้อมกันนั้นสถาบันการศึกษาก็ต้องจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับกลวิธีทางสถิติ ตัวอย่างของขอบข่ายที่ต้องใช้กลวิธีทางสถิติ เช่น อัตราความสำเร็จของนักศึกษา การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้า การเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลกระบวนการเรียนการสอน เป็นต้น

6. ขั้นตอนสู่ความสำเร็จในการผ่านการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000

เทวินทร์ สิริโชคชัยกุล (2539 : 48-69) ได้กล่าวถึงขั้นตอนสู่ความสำเร็จในการผ่านการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 ดังนี้

6.1 การได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่จากฝ่ายบริหาร (Gain Management Commitment) เป็นขั้นตอนแรก และเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดของการเตรียมการเข้าสู่ระบบคุณภาพ ISO 9000 เหตุผลที่ต้องได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่จากฝ่ายบริหาร ก็เพราะว่า ทันทีที่มีการเริ่มต้นนั้นหมายถึง การเริ่มต้นของสิ่งต่อไปนี้

6.1.1 กำลังคนที่ต้องทุ่มเทลงไป

6.1.2 ผลกระทบต่อคนทั้งองค์กร

6.1.3 การทุ่มความเพียรพยายามต่างๆ ลงไปอย่างเต็มที่

6.1.4 เวลาที่ต้องใช้

6.1.5 เงิน / ค่าใช้จ่าย

6.1.6 การให้คำมั่นสัญญาที่ต้องบรรลุให้ได้

6.1.7 ฝ่ายบริหารต้องทำตนเป็นตัวอย่าง

6.1.8 ความลำบากในอุปสรรคนานัปการที่ต้องประสบ

กล่าวได้ว่า บุคคลที่สามารถช่วยเหลือและประคับประคองให้สิ่งต่าง ๆ ข้างต้นสามารถดำเนินการไปได้อย่างราบรื่นคือ ฝ่ายบริหารนอกจากนี้ฝ่ายบริหารยังต้องเลือกแบบประกันคุณภาพ และกำหนดนโยบายคุณภาพขององค์กร ตลอดจนทำให้มั่นใจได้ว่า นโยบายคุณภาพดังกล่าวยังมีชีวิตอยู่ในองค์กร และได้นำไปปฏิบัติให้เป็นจริงในทุกๆ กระบวนการ

6.2 แต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหารคุณภาพ (Quality Management Representative ; QMR) และคณะกรรมการดำเนินงาน เป็นข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9000 ว่า ฝ่ายบริหารต้องแต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหาร 1 ท่าน เพื่อรับผิดชอบการเตรียมการและการดำเนินงาน ดูแลว่า

ข้อกำหนดต่างๆ ในแบบประกันคุณภาพ ได้มีการนำไปใช้และปฏิบัติจริงหรือไม่ เราเรียกตัวแทนฝ่ายบริหารท่านนี้ว่า คิว เอ็ม อาร์ (QMR) โดยไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีจากแผนกประกันคุณภาพเสมอไป แล้วทำการกำหนดคณะกรรมการดำเนินงาน (ISO 9000 Steering Committee) เพื่อกำหนดแผนการดำเนินงานทั้งหมด การสรรหาทรัพยากรที่เพียงพอ ตลอดจนเป็นผู้กำหนดกิจกรรม ISO 9000 ในแต่ละแผนก นอกจากนี้คณะกรรมการดำเนินงานยังมีการหน้าที่ที่สำคัญอีกหลายประการคือ

6.2.1 เลือกที่ปรึกษาสำหรับการดำเนินงาน ที่ปรึกษาแต่ละคนกันย่อมนำมาซึ่งวิธีการนำระบบคุณภาพไปใช้งานที่แตกต่างกันตามไปด้วย

6.2.2 ทำการสำรวจความพร้อมขององค์กร เพื่อกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ

6.2.3 เป็นที่ปรึกษาแก่คณะกรรมการปฏิบัติการ โดยมีความรู้ในระบบคุณภาพ ISO 9000 อย่างเต็มที่ และให้ความรู้แก่คนทั่วทั้งองค์กร

6.3 กำหนดโครงสร้างของระบบเอกสาร เป็นการวางโครงสร้างของระบบเอกสารตั้งแต่เริ่มต้นหรือก่อนที่จะมีการเขียนเอกสารใด ๆ มีส่วนช่วยท่านเป็นอย่างมากในการลดปัญหาการเตรียมการจัดปัญหาการเขียนเอกสารชนิดที่เป็นคนละรูปแบบ หรือคนละแนวทาง เช่น

6.3.1 ปัญหาในการกำหนดรหัส หรือเรียกชื่อของเอกสารที่ต่างกัน

6.3.2 ปัญหาในการที่ไม่สามารถแยกแยะได้ว่า เอกสารใดเป็นเอกสารระดับนโยบาย หรือระดับกำกับการทำงาน

6.3.3 ปัญหาในการเขียนเอกสารเป็นคนละรูปแบบ

6.3.4 ปัญหาในการเขียนเอกสารไม่ครบ หรือเขียนมากจนเกินไป

6.3.5 ปัญหาในการขาดบุคลากรที่ช่วยในการเขียนเอกสาร และกะปริมาณงานไม่ถูก

6.4 ให้การศึกษาแก่พนักงานทุกคน การที่พนักงานทุกคนในองค์กร มีความรู้ในระบบคุณภาพ ISO 9000 ถือเป็นกุญแจนำไปสู่ความสำเร็จของการผ่านการรับรอง เพราะการที่พนักงานมีความเข้าใจต่อระบบคุณภาพเป็นอย่างดีนั้น นำมาซึ่งจิตสำนึก การมีส่วนร่วม และเกิดพันธสัญญาต่อการมุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จ รวมทั้งลดแรงต่อต้านต่อการเปลี่ยนแปลงในวันที่มี

การตรวจประเมินเพื่อผ่านการรับรองโดยผู้ตรวจประเมินพนักงานแต่ละคน ไม่ว่าเขาผู้นั้น จะอยู่ตำแหน่งใด ล้วนแล้วแต่มีโอกาสนำมาซึ่งความสำเร็จ หรือความล้มเหลวได้พอๆ กัน ฉะนั้น การเข้ารับการฝึกอบรมให้มีความรู้ในเรื่องระบบคุณภาพ ISO 9000 จึงเป็นเรื่องที่บังคับไม่ใช่เป็นแค่ทางเลือก

6.5 แต่งตั้งทีมปฏิบัติการ เป็นการทำงานให้เป็นงานเล็ก กระจายความรับผิดชอบ ทีมปฏิบัติการแต่ละทีมยังมีประโยชน์ในการช่วยกำกับดูแลความคืบหน้าของการดำเนินงาน และดูแลความเรียบร้อยของเอกสารที่เขียนขึ้นมา ตลอดจนช่วยในการตรวจติดตาม ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ใช้ทรัพยากรค่อนข้างมาก

6.6 เขียนเอกสารตามความต้องการของระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นการเขียนวิธีปฏิบัติ(Procedure) เป็นเอกสารตามที่ระบบคุณภาพ ISO 9000 ต้องการนั้น นับเป็นเรื่องยากพอสมควร เนื่องจากว่า ประการแรก ความต้องการต่างๆ ที่เขียนไว้ในแบบประกันคุณภาพเหมือนภาษากฎหมายซึ่งเข้าใจยาก สามารถตีความได้หลายอย่างขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ประการที่สอง ขาดตัวอย่างเอกสารที่ดี ทำให้ไม่รู้ว่าที่เขียนไป ตรงตามความต้องการของระบบคุณภาพ ISO 9000 ไหม ประการที่สาม ไม่มีประสบการณ์ในการเขียน ทำให้มองภาพรวมไม่ออกจนโยงโย่งไม่ถูก หรือบางครั้งนึกหาคำที่เหมาะสมไม่ได้

6.6.1 ข้อเสนอแนะในการเริ่มต้นเขียนเอกสารที่ดี

6.6.1.1 ให้นึกและสรุปในสิ่งที่ท่านได้ทำในปัจจุบันแล้ว ได้แก่ พุดในสิ่งที่ท่านทำ ทำในสิ่งที่ท่านพูด และเขียนเป็นเอกสารตามที่ท่านได้ทำ

6.6.1.2 ใช้เทคนิคของแผนภูมิการไหลของงาน (Flowchart) เข้ามาช่วยตามลำดับของการทำงาน

6.6.1.3 แสดงออกซึ่งการให้ความสำคัญสนับสนุนนโยบายคุณภาพ เช่น ถ้านโยบายคุณภาพของท่านพูดถึงการสร้างภาพพึงพอใจให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง วิธีการที่ท่านเขียน รวมทั้งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นก็ควรเป็นสิ่งที่ได้สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าทั้งภายในและภายนอกบริษัทด้วย จึงจะถือว่าให้ความสำคัญสนับสนุนนโยบายคุณภาพอย่างจริงจัง

6.6.1.4 เป็นวิธีการที่มุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

6.6.1.5 เอกสารที่ควรเขียนให้เสร็จอย่างสมบูรณ์ก็คือ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) เพราะเป็นเอกสารที่ผู้ตรวจประเมิน (Assessor) หรือผู้ตรวจติดตาม (Auditor) จะทำการตรวจประเมินก่อนเอกสารอื่นๆ

6.6.1.6 ขั้นตอนการปฏิบัติ (Procedure)

6.7 เลือกผู้ตรวจประเมิน และผู้จดทะเบียน การคัดเลือกตัวแทนทำหน้าที่ในการเป็นผู้ออกใบรับรอง หรือนายทะเบียน เพื่อทำการตรวจประเมิน (Assessment) ว่าท่านจะผ่านการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 ได้หรือไม่นั้น เป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญมาก เพราะผู้ออกใบรับรองนี้เปรียบเสมือนเป็นหุ้นส่วนในการดำเนินงานร่วมกัน ทั้งในขั้นตอนของการเตรียมการเพื่อผ่านการรับรอง และในขั้นตอนของการคงรักษาไว้ซึ่งระบบคุณภาพในอนาคต เพราะต้องมีการตรวจติดตามจากผู้ออกใบรับรองอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ทุกๆ ปี ผู้ออกใบรับรองนี้อาจเป็นสถาบันมาตรฐานหรือสำนักงานมาตรฐานที่ได้รับการจดทะเบียนและแต่งตั้ง ซึ่งถือเป็นบุคคลที่ 3 กล่าวคือ ไม่ได้มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจการของเรา โดยส่วนใหญ่แล้วอยู่ในยุโรปและอเมริกา ข้อเสนอแนะในการคัดเลือกก็คือ

6.7.1 คุณภาพในการให้บริการ

6.7.2 ค่าใช้จ่ายในการตรวจประเมิน

6.7.3 ต้องถามตัวแทนเองว่า ท่านชอบหรือไม่ เช่น ในเรื่องของทัศนคติ เป็นต้น

6.7.4 วิธีการประกาศให้ชาวโลกได้รับทราบหากท่านผ่านการรับรองแล้ว หลังจาก que เลือกตัวแทนออกใบรับรองได้แล้ว ก็เป็นขั้นตอนของการยื่นคำขอ เพื่อขอรับการรับรองระบบคุณภาพ

6.8 ปรับปรุงเอกสาร หลังจากที่เอกสารต่าง ๆ ถูกเขียนขึ้นมา ต้องมีการนำไปปฏิบัติจริงเสมอ หากพบว่าไม่เหมาะสม ควรมีการทบทวนและมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือแก้ไขวิธีการต่างๆ ในเอกสารก็คือ เน้นที่การเรียนรู้ วิธีการใดก็ตามที่เคยนำไปปฏิบัติแล้วก่อให้เกิดความผิดพลาดหรือได้พิสูจน์ด้วยข้อมูลแล้วว่า วิธีการปฏิบัติใหม่ให้

ผลลัพธ์ที่ดีกว่าวิธีการปัจจุบัน ก็ไม่ควรรีรอในการปรับปรุงแก้ไขวิธีการปฏิบัตินั้นๆ โดยผ่านระบบการควบคุมเอกสารซึ่งบังคับให้มีการเก็บประวัติของการแก้ไขไว้ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการกระทำตามวิธีเดิมที่ผิดอย่างซ้ำซาก

6.9 ทำการตรวจติดตามคุณภาพภายใน แต่ละหน่วยงานควรมีการจัดตั้งทีมตรวจติดตามคุณภาพภายในตามข้อกำหนดว่าด้วย ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน การปฏิบัติงานของทีมที่มีประสิทธิภาพและสม่ำเสมอเท่านั้นที่จะเป็นที่ยืนยันให้ผู้ตรวจประเมินเชื่อว่าองค์กรของท่านได้มีการเตรียมการเพื่อผ่านการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 จริง ซึ่งการตรวจติดตามภายในนั้นต้องเป็นการตรวจติดตามโดยทีมที่อยู่ต่างแผนก และทำการบันทึกผลของการตรวจติดตามเสมอ ในกรณีที่พบว่ามีความบกพร่องหรือจุดที่ไม่ได้ปฏิบัติตามวิธีการปฏิบัติที่ได้กำหนดไว้ในเอกสาร ให้ทำการออกใบร้องขอการปฏิบัติการแก้ไขเสมอ (Corrective Action Request ; CAR) เพื่อทำการแก้ไขข้อบกพร่องและป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก ทีมตรวจติดตามคุณภาพภายใน ควรมีการจัดตั้งระบบการติดตามใบร้องขอการปฏิบัติการแก้ไข (CAR) ว่าใบร้องขอการปฏิบัติการแก้ไขฉบับใดที่ได้ปฏิบัติการแก้ไขไปแล้ว (Close) และฉบับใดยังไม่ได้รับการแก้ไข (Open)

6.10 ทำการตรวจประเมินเบื้องต้น เป็นการตรวจประเมินเบื้องต้น โดยใช้วิธีการ และทำให้มีบรรยากาศเหมือนกับวันตรวจประเมินจริง ย่อมช่วยให้ท่านมองเห็นจุดที่ไม่พร้อมหรือข้อบกพร่องของท่าน ซึ่งท่านสามารถเลือกทีมที่ใช้ในการทำการตรวจประเมินเบื้องต้นได้ดังนี้

6.10.1 หากบริษัทของท่านเป็นบริษัทในเครือ ท่านสามารถใช้ทีมตรวจประเมินจากสำนักงานใหญ่ หรือมาจากบริษัทในเครือด้วยกัน

6.10.2 หากเป็นนายทะเบียนอยู่ต่างประเทศท่านสามารถใช้ทีมที่ทำการตรวจประเมินจริง มาทำการตรวจประเมินเบื้องต้นก็ได้

6.10.3 หากนายทะเบียนของท่านเป็น สมอ. ท่านสามารถยื่นคำขอเพื่อทำการตรวจประเมินเบื้องต้นก็ได้ซึ่งข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่พบ ท่านควรทำการปฏิบัติการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน ก่อนการตรวจประเมินจริงจะเริ่มต้น

6.11 การตรวจประเมินเพื่อผ่านการรับรอง เป็นวันสำคัญที่สุดทุกคนในองค์กรรอคอยมาเป็นแรมปี เพื่อให้มีวันนี้เกิดขึ้น เปรียบเทียบได้กับการออกศึกของทหารหลังจากที่ได้ฝึกฝนมานาน ปกติแล้วจำนวนวันของการตรวจประเมินมักเป็น 3 วัน และจำนวนผู้ตรวจประเมินจะมีประมาณ 3 ท่าน ซึ่งผู้ตรวจประเมินแต่ละท่านจะแยกย้ายกันออกไปตรวจประเมินในข้อกำหนดและพื้นที่ที่ไม่ซ้ำกัน ดังมีข้อเสนอแนะดังนี้

6.11.1 กำหนดการของการตรวจประเมินมักเริ่มต้นดังนี้

08.30 น. ตรวจประเมินเดินทางถึงโรงงาน และเข้าห้องประชุมที่จัดเตรียมไว้เป็นห้องทำงานในตัว

08.45 น. ฝ่ายบริหารระดับสูง คิวเอ็มอาร์ คณะกรรมการดำเนินงานและบุคคลที่ได้กำหนดไว้พร้อมกันที่ห้องประชุม ด้วยบรรยากาศที่เป็นกันเอง หลังจากนั้น

6.11.1.1 กรรมการผู้จัดการกล่าวต้อนรับ

6.11.1.2 คิวเอ็มอาร์ทำการแนะนำบริษัทอย่างย่อๆ

6.11.1.3 เปิดโอกาสให้หัวหน้าทีมตรวจประเมินแนะนำตนเอง และผู้ร่วม

ตรวจประเมินอาจเล่าประสบการณ์ทำงานเป็นการสร้างความคุ้นเคย

6.11.1.4 คิวเอ็มอาร์หรือตัวแทน แนะนำกฎระเบียบบางประการในการปฏิบัติตนในโรงงาน รวมทั้งเรื่องความปลอดภัยให้ผู้ตรวจประเมินได้รับทราบ

6.11.1.5 คิวเอ็มอาร์ กล่าวขอบคุณทุกคนที่เสียสละเวลามาร่วมประชุม

6.11.2 สิ่งที่คณะกรรมการดำเนินงานต้องไม่ลืมก็คือ การกำหนดตัวบุคคลที่ต้องไปเป็นเพื่อน (Escort) ของผู้ตรวจประเมินแต่ละท่าน เพื่ออำนวยความสะดวก พาไปยังจุดที่ผู้ตรวจประเมินต้องการ และแนะนำให้รู้จักเจ้าของพื้นที่ที่จะถูกตรวจประเมิน

6.11.3 จริยธรรมของผู้ตรวจประเมิน การตรวจประเมินไม่ใช่เป็นการตรวจเพื่อมุ่งตรวจจนพบจุดที่ผิด หากแต่เป็นการตรวจประเมินว่า

6.11.3.1 ท่านมีระบบคุณภาพตามความต้องการของระบบคุณภาพ ISO 9000 จริง

6.11.3.2 เอกสารต่างๆ ตามที่ได้กำหนดไว้ มีการนำไปปฏิบัติจริง

6.11.3.3 ทุกคนในองค์กรมีความเข้าใจในระบบคุณภาพ วิธีปฏิบัติต่างๆ
รวมทั้งนโยบายคุณภาพ

6.11.4 ต้องระลึกอยู่เสมอว่า พนักงานทุกคนในองค์กรล้วนแล้วแต่มีโอกาสนำมา
การตรวจประเมินประสบความสำเร็จ และความล้มเหลวได้พอๆ กัน ข้อบกพร่องที่ถูกตรวจพบโดย
ผู้ตรวจประเมินครั้งหนึ่งก็จะเป็นแนวทางและบทเรียนของอีกครั้งหนึ่งแต่ละวันของการตรวจ
ประเมินเป็นหน้าที่ของ คิวเอ็มอาร์ และคณะกรรมการดำเนินงานต้องมีการประชุม เพื่อทำการ
ศึกษาความบกพร่องที่พบ และสรุปผลเสมอ

6.11.5 ความรุนแรงของข้อบกพร่องที่ถูกตรวจพบโดยผู้ตรวจประเมินจะถูกแบ่ง
ออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับใหญ่ กับ เล็ก โดยแบ่งชนิดของข้อบกพร่องเป็น 3 ประเภทคือ

6.11.5.1 ประเภทที่หนึ่ง หรือระบบเกิดความขัดข้อง

6.11.5.2 ประเภทที่สอง ข้อบกพร่องเล็กน้อย แต่เกิดขึ้นหลายจุดที่เป็นข้อ
บกพร่องเดียวกัน

6.11.5.3 ประเภทที่สาม หรือข้อบกพร่องเล็กน้อย

6.11.6 หากผลการตรวจประเมินพบว่า ท่านมีข้อบกพร่องประเภทที่หนึ่ง น้อยมาก
และส่วนใหญ่เป็นข้อบกพร่องประเภทที่ 3 ท่านก็จะผ่านการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 โดย
เงื่อนไข กล่าวคือ ท่านต้องทำการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่องเหล่านั้น ให้เสร็จสิ้นโดยเร็วที่สุด หลัง
จากที่ผู้ตรวจประเมินพอใจในการปฏิบัติการแก้ไขของท่านแล้ว ท่านก็จะได้รับรองจากตัวแทนผู้
ออกใบรับรอง แต่ถ้าหากพบว่าท่านมีข้อบกพร่องประเภทที่ 1 เป็นจำนวนมาก ไม่ได้หมายความว่า
ท่านหมดโอกาสในการผ่านการรับรอง สิ่งที่ท่านต้องรีบกระทำก็คือ การปฏิบัติการแก้ไขและป้อง
กัน แล้วแจ้งให้ตัวแทนผู้ออกใบรับรองของท่านได้ทราบว่า บริษัทพร้อมแล้วสำหรับการตรวจ
ประเมินครั้งต่อไป หลังจากที่คุณผ่านการรับรองแล้ว ก็จะมีการตรวจการ (Surveillance) จากผู้
รับรองด้วยความถี่ 2 ครั้งต่อปี หรือขึ้นอยู่กับข้อตกลงและมีการตรวจติดตามใหม่ (Re-Audit) ทุกๆ
3 ปี เพื่อเป็นการทำให้มั่นใจได้ว่า ท่านยังคงรักษาไว้ซึ่งระบบคุณภาพ ISO 9000 ถ้าพบว่าท่านไม่
ได้ปฏิบัติตามวิธีการที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ หรือท่านไม่ได้คงไว้ซึ่งระบบคุณภาพ ท่านก็จะ
ถูกลบชื่อจากรายนามที่ผ่านการรับรองหรือถูกยึดใบรับรองคืน

7. การประกันคุณภาพการศึกษา

7.1. ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

จากการค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ดังนี้

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติใดๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่วางไว้แล้ว จะทำให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2541 : 33)

วันชัย ศิริชนะ (2541 : 10) ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่าเป็นการกระทำกิจกรรมใดที่สะท้อนถึงควมมีคุณภาพ การตรวจสอบเป็นกลไกเพิ่มเติมเพื่อให้สังคมมั่นใจยิ่งขึ้นว่า การดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ซึ่งการทำให้การศึกษามีคุณภาพจะต้องทำอย่างมีระเบียบแบบแผน

สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติใด ๆ ที่แสดงให้เห็นว่าสถาบันอุดมศึกษานั้น ๆ มีระบบคุณภาพ และมีระเบียบแบบแผน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ การกำหนดคุณภาพของงาน การกำหนดมาตรฐาน การกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพ การกำหนดเกณฑ์การประเมิน การสร้างระบบกลไกประเมิน การนำผลการประเมินไปปรับปรุงคุณภาพงานขององค์การ ซึ่งหากดำเนินการตามระบบที่วางไว้แล้วจะทำให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์

7.2 วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพ และเป็นการรับรองมาตรฐานการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2541 : 1) ซึ่งสอดคล้องกับวันชัย ศิริชนะ (2539 : 10) ที่ว่า เป็นการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของสังคมประเทศชาติ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับสถาบันว่าจะผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ และเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับสังคมว่าจะผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ยังต้องการให้เกิดมาตรฐานการพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่เท่าเทียมกันของแต่ละสถาบัน ต้องการให้เกิดความแข็งแกร่งทางวิชาการ มีแบบแผนการปฏิบัติที่ชัดเจน และเป็นการสร้างความพร้อมให้กับทุกสถาบันสามารถแข่งขันกับนานาชาติได้

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพเพื่อยกระดับคุณภาพในกระบวนการผลิตบัณฑิตให้มีระเบียบแบบแผนที่แน่นอน และมีมาตรฐานที่เท่าเทียมกันในแต่ละสถาบัน อีกทั้งยังเป็นการรับรองมาตรฐานการศึกษาให้สังคมเกิดความมั่นใจในคุณภาพการศึกษาของสถาบันต่อไป

7.3 แนวคิดในการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก มีกลุ่มประเทศหลักที่ทำการศึกษา 4 ประเทศ คือ สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ พบว่า การก่อตัวของกระแสการเรียกร้องคุณภาพมีสาเหตุมาจากจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มขึ้นและหลากหลายมากขึ้น ความจำกัดของทรัพยากร ความจำเป็นในการปรับปรุงงานให้คุ้มค่าคุ้มเงินมากขึ้น ความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นของสังคมภายนอกในด้านการศึกษาอบรม ด้านการวิจัย และจากวิกฤตของผู้บริหารมหาวิทยาลัยในด้านการแข่งขันระหว่างมหาวิทยาลัย ด้านแหล่งเงินทุนสนับสนุน ด้านความร่วมมือทางวิชาการระหว่างประเทศ (อมรวิรัช นาคทรพ. 2541 : 10-11) ซึ่งทำให้เกิดแนวคิดในการประกันคุณภาพ ดังนี้

7.3.1 ความเป็นอิสระของสถาบันอุดมศึกษา เป็นอุดมการณ์และจารีตเดิม ซึ่งทำให้ความก้าวหน้าทางวิชาการต่าง ๆ เกิดขึ้นได้ โดยทำให้เป็นแหล่งการศึกษาของปวงชนมากขึ้น สถาบันอุดมศึกษาจึงจำเป็นต้องแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม มีความโปร่งใสเพื่อให้สังคมภายนอกสามารถตรวจสอบได้

7.3.2 ความสมดุลระหว่างความเป็นอิสระ กับการแสดงความรับผิดชอบต่อสถานอุดมศึกษาเป็นสิ่งที่ต้องทำควบคู่กันไปด้วย คือ ความสมดุลระหว่างการสอนกับการวิจัย การผลิตกำลังคนระหว่างปริญญาตรีกับบัณฑิตศึกษา การเฝ้าหาความเป็นเลิศทางวิชาการกับการบริการสังคม การเป็นสถาบันของท้องถิ่นของชาติ กับของนานาชาติ และการพึ่งพางบประมาณของรัฐ กับ การขวนขวายหารายได้ของตนเอง

สรุปได้ว่า แนวคิดในการประกันคุณภาพการศึกษาสองประเด็นหลักคือ สร้างความเป็นอิสระของสถาบัน และ สร้างความสมดุลระหว่างความเป็นอิสระกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้เกิดคล่องตัวแก่สถาบันในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

7.4 การจัดโครงสร้างของระบบประกันคุณภาพการศึกษา

การจัดโครงสร้างของระบบประกันคุณภาพการศึกษาประกอบด้วย

7.4.1 การจัดโครงสร้างภายในสถาบัน เป็นสิ่งสำคัญที่สุดเพราะต้องสะท้อนถึงหลักการของความเป็นอิสระที่ชัดเจน ต้องมีการตรวจสอบตนเองอย่างจริงจัง เพราะการตรวจสอบตนเอง (Self Government or Self Regulation) โดยมีการจัดโครงสร้างภายในสถาบัน ดังนี้

7.4.1.1 มีองค์กรที่รับผิดชอบที่ชัดเจน

7.4.1.2 จัดให้บุคลากรในสถาบันมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นการใช้กำลังนักวิชาการระดับสูงให้เกิดประโยชน์สูงสุด

7.4.1.3 จัดให้มีการประสานงานภายในอย่างมีประสิทธิภาพ โดยวางกลไกการประสานงานที่สอดคล้องกันทุกระดับ

7.4.1.4 วางระเบียบแนวปฏิบัติที่ชัดเจนและสื่อสารอย่างทั่วถึง มีการจัดทำระเบียบแนวปฏิบัติ (Manual or Code of Practice) และแจกจ่ายอย่างทั่วถึง

7.4.1.5 สร้างฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ โดยจัดทำรายงาน (Self-Study) เพื่อส่งให้หน่วยงานรับรองวิทยฐานะ หรือส่งข้อมูลดัชนีรายงานแก่นหน่วยงานการศึกษาต่าง ๆ

7.4.1.6 การรายงานผล ควรจะมีความกระชับ ชัดเจน ตรงประเด็น ส่งให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถาบัน

7.4.2 การจัดโครงสร้างภายนอก เกิดจากความต้องการของรัฐบาลแต่ละประเทศ พยายามผลักดันให้มีหน่วยงานกลางระดับชาติ เพื่อดูแลในเรื่องการประกันคุณภาพและรับรองมาตรฐานการศึกษา ซึ่งหน่วยงานกลางมีบทบาทและหน้าที่ ดังนี้

7.4.2.1 ประสานงานในฐานะพันธมิตรหรือเพื่อนร่วมงาน ช่วยประสานเพื่อให้เกิดข้อสรุปที่เห็นพ้องร่วมกันในการประกันคุณภาพว่า ทำไมต้องประกันคุณภาพ ควรจะทำประกันคุณภาพอย่างไรภายใต้นโยบายที่มีความยืดหยุ่น สำหรับสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งไปปรับใช้ ภายใต้ปรัชญาของตนเองได้

7.4.2.2 การสนับสนุนเชิงนโยบาย และการเป็นผู้นำทางวิชาการ โดยหน่วยงานกลาง หรือหน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ผลักดันเชิงนโยบาย เพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติ เช่น สร้างกระแสเชิงนโยบาย และสนับสนุนแนวคิดในการประกันคุณภาพ

7.4.2.3 การทำตัวเป็นกั้นชนระหว่างรัฐบาลกับประชาชน และหน่วยงานอื่น ๆ ใน กรณีที่มีปัญหาการขัดแย้งกันหรือกรณีที่ต้องเจรจาต่อรองกัน

7.4.2.4 การเป็นศูนย์รวมข่าวสารข้อมูล เพื่อเป็นแหล่งรวมความรู้ และ
 ประสานการณ์ที่ใช้ประโยชน์ร่วมกัน

7.4.3 ความสัมพันธ์ของการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก

ความสัมพันธ์ของการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก มีลักษณะคล้ายกับระบบโรงเรียนที่มีการควบคุมอย่างเคร่งครัดจากภายนอก ซึ่งการพัฒนาการประกันคุณภาพภายในและภายนอกสถาบันควรพัฒนาให้ควบคู่กันไป โดยพยายามสร้างกระแสให้เกิดโครงสร้างภายในสถาบันมีองค์กรรับรอง มีระเบียบปฏิบัติ มีฐานข้อมูลที่มีการพัฒนาควบคู่ไปกับบทบาทการประสานและสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกด้วย

สรุปได้ว่า การจัดโครงสร้างของระบบประกันคุณภาพ สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ การจัดโครงสร้างภายในสถาบันโดยเริ่มจากการจัดองค์กร จัดให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ มีการวางระเบียบแนวทางการปฏิบัติชัดเจนทั่วถึง และมีฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ที่สำคัญจะต้องมีการตรวจสอบตนเองภายในสถาบันอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งการที่ระบบประกันคุณภาพภายในจะดำเนินไปได้ด้วยดียิ่งขึ้น จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุน ส่งเสริมจากระบบการประกันคุณภาพภายนอกควบคู่ไปด้วยเสมอ

7.5 มาตรการประกันคุณภาพที่สำคัญ

7.5.1 การรับรองวิทยฐานะ (Accreditation) เป็นมาตรการที่หน่วยงานกลางทำหน้าที่ตรวจสอบสถาบันว่า ได้จัดให้มีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในด้านต่าง ๆ ตามเกณฑ์ ที่กำหนดหรือไม่ เพื่อจะให้การรับรองมาตรฐานการศึกษาแก่สถาบันนั้น ๆ ในส่วนของสถาบันการศึกษาเองก็จำเป็นต้องมีการตรวจสอบตนเอง และเขียนรายงาน (Self-Study Report) โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิของสถาบันการศึกษาเป็นกรรมการไปตรวจเยี่ยมในลักษณะ Peer Review และเขียนรายงานการตรวจเยี่ยม (Visiting Report) แล้วจึงให้การรับรองตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นมา ซึ่งเป็นการเน้น Professional Judgement

7.5.2 การตรวจสอบกลไกประกันคุณภาพ (Quality Audit) เป็นการประกันคุณภาพอภิมาน (Meta-Quality Assurance) ไม่พิจารณาประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาโดยตรง แต่พิจารณากระบวนการบริหารงานวิชาการเป็นหลักมากกว่าการวางหลักเกณฑ์ เช่น มีระบบประเมินการสอนหรือไม่ ประเมินการสอนอย่างไร มีระบบห้องสมุดหรือไม่ นักศึกษาที่ให้บริการห้องสมุดมีการให้ข้อมูลป้อนกลับมาหรือไม่ อย่างไร นอกจากนี้การตรวจสอบคุณภาพการศึกษายังเน้นบทบาทผู้ทรงคุณวุฒิ หรืออดีตผู้บริหารมหาวิทยาลัย เป็นกรรมการตรวจเยี่ยม

(Auditor) ก่อนที่จะเขียนรายงานการตรวจสอบคุณภาพ เพื่อการติชมหรือให้ข้อเสนอแนะต่อไป ในส่วนของรายงานการตรวจสอบคุณภาพนี้จะเป็นการรายงานสู่สาธารณชน (Public Report) ทำให้ข้อมูลคุณภาพนี้เผยแพร่ออกสู่สังคมในรูปแบบต่าง ๆ ด้วย

7.5.3 การประเมินคุณภาพการเรียนการสอนระดับสาขาวิชา เป็นรูปแบบการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) ที่เน้นการติดตามประเมินผลการจัดการเรียนการสอน ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อกระบวนการในการประกันคุณภาพของสถาบัน เพราะจะมีการเก็บข้อมูลเจาะลึกในรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการเรียนการสอนและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เพื่อดูว่างบประมาณที่สถาบันได้มานั้น ผลิตนักศึกษาที่มีคุณภาพหรือไม่ ผู้จ้างงานพอใจกับผลงานของนักศึกษาที่ผลิตออกไปมากน้อยเพียงใด ถ้าสถาบันใดจัดการเรียนการสอนยังไม่มีคุณภาพ ก็จะถูกตัดทอนงบประมาณลง ซึ่งหมายถึงการจำกัดจำนวนนักศึกษาลงด้วย และในระยะยาวหากสถาบันไม่มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานก็อาจเลิกล้มกิจการไปในที่สุด

สรุปได้ว่า มาตรการประกันคุณภาพเป็นเรื่องของหน่วยงานสองฝ่ายคือ สถาบันการศึกษา และหน่วยงานกลาง ซึ่งทั้งสองฝ่ายนี้จะมีความสัมพันธ์กัน ส่งเสริม ช่วยเหลือแนะนำเพื่อให้ระบบประกันคุณภาพดำเนินการไปอย่างมีคุณภาพและต่อเนื่อง ในส่วนของสถาบันเองต้องพยายามบริหารกระบวนการผลิตนักศึกษา และตรวจสอบตนเองอยู่เสมอเพื่อรักษาระบบที่ดีไว้ ในส่วนของหน่วยงานกลางก็มีหน้าที่ในการตรวจสอบการประกันคุณภาพของสถาบันการศึกษา โดยตรวจสอบกลไกประกันคุณภาพ ประเมินคุณภาพการเรียนการสอนระดับสาขาวิชา และให้การรับรองวิทยฐานะแก่สถาบันการศึกษาอีกด้วย

8. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ

8.1 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ

การประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ เริ่มต้นจากคณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏ (คสส.) ได้ประกาศนโยบายและแนวทางดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2539 โดยมีสาระสำคัญ คือ เร่งรัดการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพในสถาบันราชภัฏ ให้เร่งดำเนินการประกันคุณภาพการจัดการศึกษา โดยเฉพาะการเสริมสร้างคุณภาพบัณฑิต การบริหารและการจัดการ การพัฒนาความร่วมมือในการประกันคุณภาพ ทั้งการประเมินภายในและการประเมินจากภายนอกและนำผลงานการประกันคุณภาพออกเผยแพร่ต่อสาธารณะ

สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏให้ทำหน้าที่พัฒนาระบบ กลไก กำหนดหลักการและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพ คณะกรรมการประกอบด้วย รองเลขาธิการสภาสถาบันราชภัฏเป็นประธาน มีกรรมการประกอบด้วย อธิการบดี รองอธิการบดี และศึกษานิเทศก์ คณะกรรมการดังกล่าวได้จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ เป็นคู่มือกลางสำหรับเป็นแนวทางให้สถาบันราชภัฏแต่ละแห่งนำไปออกแบบและพัฒนาระบบกลไกสำหรับสถาบันของตน สาระสำคัญในคู่มือประกอบด้วย

8.1.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพในสถาบันราชภัฏ

8.1.2 ระบบประกันและรับรองคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏ (เป็นความคิดเบื้องต้นก่อนที่จะมีหน่วยงานรับรองคุณภาพการศึกษากายนอกในระดับชาติ)

8.1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพซึ่งมีทั้งสิ้น 13 ปัจจัย ซึ่งเป็นตัวแปรที่สถาบันราชภัฏจะต้องควบคุมให้เกิดคุณภาพ ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่

8.1.3.1 ปรัชญา พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของสถาบัน

8.1.3.2 หลักสูตร

8.1.3.3 อาจารย์

8.1.3.4 นักศึกษา

8.1.3.5 การจัดการเรียนการสอน

8.1.3.6 กิจกรรมนักศึกษา

8.1.3.7 แหล่งทรัพยากรการเรียนรู้

8.1.3.8 การบริหารและการจัดการ

8.1.3.9 การเงินและงบประมาณ

8.1.3.10 บุคลากรสนับสนุน

8.1.3.11 อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม

8.1.3.12 การวิจัย

8.1.3.13 การติดตามและการรายงาน

8.1.4 ในแต่ละปัจจัยได้กำหนดความหมาย ความสำคัญ เกณฑ์ ตัวชี้วัด (Performance Indicators) และหลักฐานแสดง (สำหรับการตรวจประเมิน)

8.1.5 ได้กำหนดมาตรฐานบางอย่าง ได้แก่ ภาระงานอาจารย์ มาตรฐานหลักสูตร เป็นต้นสำหรับมาตรฐานอื่นๆจะกำหนดหรือนำมาตรฐานของทบวงมหาวิทยาลัยหรือมาตรฐานสากลมาใช้

นอกจากนี้ สถาบันราชภัฏได้จัดทำคู่มือการศึกษาของตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานทุกขั้นตอนของทุกหน่วยงานในสถาบันเพื่อนำผลการศึกษาของตนเองไปใช้ในการปรับปรุงการทำงานของตนเอง อันจะส่งผลถึงการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพตรงตามเป้าหมาย ซึ่งการศึกษาของตนเอง (Self Study) เป็นส่วนสำคัญของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอกสถาบัน

8.2 ระบบกลไกการประกันคุณภาพ การดำเนินงานประกันคุณภาพของสถาบันราชภัฏ มีโครงสร้างของระบบเป็นดังนี้

8.2.1 การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) จะประกันว่ามีการปฏิบัติตามที่เป็นไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยการควบคุมปัจจัยหรือตัวแปรต่างๆ ที่จะส่งผลต่อคุณภาพการควบคุมดังกล่าว เน้นที่ระบบการกำกับดูแลตนเอง (Self – Regulating System) ในระดับบุคคล ภาควิชา คณะและสถาบัน

8.2.2 การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) หมายถึง การประเมินค่าระดับคุณภาพของกิจกรรมเฉพาะอย่างในหน่วยงาน เช่น คุณภาพการจัดการศึกษา คุณภาพของงานวิจัย คุณภาพของการสอน เป็นต้น โดยมีจุดเน้นที่โปรแกรมวิชา การประเมินจะใช้วิธีการศึกษาตนเอง (Self-Study) การประเมินจากกัลยาณมิตรทางวิชาการจากภายนอก (External Peer Review) และการใช้ตัวชี้วัดพฤติกรรม (Performance Indicators)

8.2.3 การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) หมายถึง การตรวจสอบในระดับสถาบัน ทั้งการตรวจสอบด้วยตนเองและการตรวจสอบโดยผู้ตรวจสอบจากภายนอก เน้นที่กระบวนการประกันคุณภาพ ซึ่งได้แก่ การกำหนดนโยบาย กฎระเบียบ การสนับสนุนช่วยเหลือและหลักฐานต่าง ๆ วิธีการที่ใช้คือการตรวจสอบหลักฐานหรือรายงานและการสัมภาษณ์ผู้บริหาร อาจารย์ ผู้ปฏิบัติงานและนักศึกษา

ในส่วนที่เป็นกลไกการดำเนินงานจะแบ่งเป็น 2 ส่วน คือส่วนการประกันคุณภาพจากภายนอก ได้แก่ ระดับคณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏ และผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก และระดับการประกันคุณภาพภายในสถาบันราชภัฏ ทั้ง 2 ระดับนี้แสดงด้วยแผนภูมิและคำอธิบายโดยสรุป ดังนี้

8.3.1.3 7พิจารณาประกันคุณภาพและเสนอขอการรับรอง

8.3.2 คณะกรรมการดำเนินงานกลาง ประกอบด้วย รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ คณบดี หรือผู้แทนคณะทุกคณะกรรมการอื่น ๆ ตามที่เห็นสมควร มีหน้าที่ดังนี้

8.3.2.1 วางระบบและกลไกประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบัน

8.3.2.2 พิจารณาและให้ความเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน สถาบัน

8.3.3 คณะอนุกรรมการดำเนินงานประจำสถาบัน คณะ และโปรแกรมวิชา ประกอบด้วย กรรมการในแต่ละระดับ (ตามความเห็นชอบของคณะกรรมการประกันคุณภาพ ประจำสถาบัน) มีหน้าที่ดังนี้

8.3.3.1 ดำเนินงานตามนโยบายและกรอบ การดำเนินงานที่กำหนดขึ้นโดย คณะกรรมการดำเนินงานกลาง

8.3.3.2 ดำเนินงานศึกษาตนเอง (Self-Study)

8.3.3.3 เตรียมความพร้อมเพื่อขอรับการประเมินและการตรวจสอบ

8.3.4 คณะกรรมการประเมินภายใน ประกอบด้วย กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิประจำ สาขา / โปรแกรมวิชา ทั้งภายนอกและภายในสถาบันในสัดส่วนตามความเหมาะสม มีหน้าที่ดังนี้

8.3.4.1 ประเมินการดำเนินงานตามมาตรฐาน

8.3.4.2 จัดทำรายงาน

8.4 ระบบประกันและรับรองคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏ

8.4.1 คณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏ (คสส.) มีหน้าที่ดังนี้

8.4.1.1 กำหนดนโยบาย

8.4.1.2 กำกับมาตรฐาน

8.4.1.3 พิจารณาตรวจสอบผลการประเมิน และให้การรับรองคุณภาพการศึกษา

8.4.2 คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาสภาสถาบันราชภัฏ ประกอบด้วย ผู้แทนจากคณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏ มีหน้าที่ดังนี้

8.4.2.1 กำหนดแนวทางการประเมินและการตรวจสอบ

8.4.2.2 พิจารณาและให้ความเห็นเกี่ยวกับการรับรองคุณภาพการศึกษา สถาบันราชภัฏ

8.4.2.3 พิจารณาผู้ทรงคุณวุฒิในการประเมิน

8.4.3 คณะอนุกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชา (ตามความเห็นชอบของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา) มีหน้าที่ดังนี้

8.4.3.1 ดำเนินงานตามนโยบายที่กำหนดโดยคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาสภาสถาบันราชภัฏ

8.4.3.2 พิจารณาผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเยี่ยม

8.4.3.3 เตรียมความพร้อมในการตรวจเยี่ยม

8.4.3.4 จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์

8.4.4 คณะอนุกรรมการตรวจเยี่ยมประจำโปรแกรมวิชา ประกอบด้วย ผู้แทนผู้ทรงคุณวุฒิประจำสาขา โปรแกรมวิชา มีหน้าที่ดังนี้

8.4.4.1 ตรวจเยี่ยมและประเมิน

8.4.4.2 จัดทำรายงานขั้นต้น

8.5 จุดสำคัญของการประกันคุณภาพของสถาบันราชภัฏ

8.5.1 เน้นการสร้างความคิด ความรับผิดชอบ จิตสำนึกของครู อาจารย์ ในสถาบัน โดยยึดหลักมาจากข้างล่างมากที่สุด จึงมีการสร้างความเชื่อมั่น ศรัทธา ในตัวครู อาจารย์ โดยอาศัยข้อมูล กระแสความคิดของสังคม การสนับสนุนของผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ในการให้ทิศทางดูแล จึงก่อให้เกิดกลไกที่มีลักษณะยั่งยืน

8.5.2 เน้นความชัดเจนในพันธกิจ นโยบาย ปรัชญา ให้ผูกพันและสอดคล้องกับประเทศไทย มุ่งการพัฒนาส่วนท้องถิ่น คุณภาพของบัณฑิตจากที่ได้มีการประเมินว่าไม่ดีเท่าที่ควร แต่มีการเข้าทำงานในเปอร์เซ็นต์ที่สูง มีประวัติที่ดีและมีความอดทน

8.5.3 มีรูปแบบความหลากหลาย เนื่องจากบริบทของสถาบันราชภัฏมีความแตกต่างกันหลากหลายโดยธรรมชาติ ทำให้รูปแบบการประกันคุณภาพมีมาตรฐานที่มีความแตกต่างกัน ถึงแม้จะมีความหลากหลาย แต่บางเรื่องมีความเหมือนกัน เพื่อจะทำให้เอกลักษณ์ทางด้านวิชาการมีการประเมินได้สอดคล้องตรงกัน มุ่งเน้นการประเมินความเด่นของสถาบันราชภัฏแต่ละแห่ง คุณภาพจะเน้นหนักไปที่จุดนั้น ๆ อย่างชัดเจน

8.5.4 ความเป็นอิสระในการบริหารจัดการของตนเอง สภาสถาบันราชภัฏเป็นผู้ให้กรอบกว้างๆ เมื่อถึงระยะหนึ่งที่เห็นว่าพร้อมจึงจะให้มีการประเมินโดยองค์กรภายนอก ซึ่งคงต้องพิจารณาว่าองค์กรภายนอกมีความเป็นอิสระจริงหรือไม่ มีความเป็นกลาง ได้รับความเชื่อมั่นและศรัทธาจากหน่วยงานของผู้ถูกประเมินเป็นอย่างไร ถ้าเป็นองค์กรที่มีความเป็นอิสระที่แท้จริงก็จะเป็นสิ่งที่ดีมาก

8.5.5 การประกันคุณภาพจะต้องมีการพัฒนาตลอดเวลาและต่อเนื่อง ซึ่งจะมีผลให้มีการพัฒนาในระดับสูงขึ้นไปอีก ทั้งนี้คาดว่าเมื่อสิ้นสุดแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ระยะที่ 8 (พ.ศ.2544) จะมีการประเมินในสถาบันราชภัฏบางแห่งและสามารถนำเสนอต่อสาธารณชนได้

สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพในสถาบันราชภัฏ จะเริ่มต้นจากความสามารถในการกำกับดูแลตนเอง (Self Regulation) ของสถาบันซึ่งเน้นไปที่คณะ ภาควิชา และอาจารย์ทุกคน นั่นคือจะต้องเริ่มจากใจของทุกคน โดยมีจิตสำนึกร่วมจะนำไปสู่การพิจารณาวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพ ซึ่งสรุปเป็นภาพรวมได้ว่ามีวัตถุประสงค์เพื่อให้อาจารย์พัฒนาตนเอง มีคุณภาพของงานได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับชุมชนประเทศ และขยายกว้างออกไปในชุมชนโลก ให้นักศึกษาได้พัฒนาตนเองภายใต้การสนับสนุนช่วยเหลือของสถาบันมีระดับคุณภาพเป็นที่ยอมรับของสังคม และการพัฒนากระบวนการ และวิธีทำงานให้ได้มาตรฐาน เพื่อตอบสนอง

การสร้างสรรคคุณภาพคน คุณภาพงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว มีจุดรวมอยู่ที่การมีภาวะผู้นำที่ชาญฉลาด และเข้มแข็งในทุกระดับ ความผูกพันต่อหน้าที่ของบุคลากรทุกฝ่าย และการรวมพลังกันทำงานเป็นทีม ทั้งนี้เพื่อร่วมกันผดุงคุณค่าว่า มาตรฐานวิชาการ นำไปสู่การสร้างสรรคปัญญาเพื่อเพิ่มคุณค่าของชีวิตให้เต็มเปี่ยมบริบูรณ์ในทุกด้าน

8.6 ขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ

8.6.1 การประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ ได้จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและคู่มือการศึกษาด้วยตนเอง

8.6.2 มอบเป็นนโยบายของสถาบันราชภัฏทั้ง 36 แห่ง นำไปวิเคราะห์เป็นฐานข้อมูลเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ

8.6.3 มีกลไกการประเมินคุณภาพจากภายใน

8.6.4 กลไกการประเมินคุณภาพจากภายนอก (กำหนดรูปแบบคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาสภาสถาบันราชภัฏเรียบร้อยแล้ว)

8.6.5 สถาบันราชภัฏทั้ง 36 แห่ง ได้กำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) และพันธกิจ (Mission) เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุธี สมุทพรประภูต (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์บริษัทสยามกลการและนิสสัน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ลักษณะทั่วไปของพนักงานด้านรายได้ที่มีความแตกต่างกันพบว่า มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานกับบริษัท ไม่พบว่าการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่าความรู้มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ที่ระดับ .01

จักรกฤษณ์ เทพพรพิทักษ์ (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาการวิเคราะห์งานควบคุมเอกสารระบบคุณภาพ ISO 9000 กรณีศึกษาโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาวเคราะห์ระบบเอกสารพบปัญหาในเรื่องแบบฟอร์มการทำงานที่ใช้ในโรงงานไม่เป็นไปตามระบบ

การควบคุมเอกสารตามระบบ ISO 9000 เนื่องจากขาดมาตรฐานในเรื่องแบบฟอร์มการทำงานที่ใช้ ระบบการขออนุมัติ เปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขมาตรฐานการทำงานไม่ดี ผู้ใช้มาตรฐานการทำงานไม่ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับมาตรฐานการทำงานที่ตนใช้อยู่ จากปัญหาดังกล่าวได้ดำเนินการแก้ไขโดยจัดมาตรฐานการทำงานในเรื่องแบบฟอร์มการทำงานที่ใช้ในโรงงานเป็นเอกสาร ปรับปรุงระบบการขออนุมัติ เปลี่ยนแปลง หรือแก้ไขมาตรฐานการทำงานใหม่ และจัดมาตรฐานการทำงาน เพื่อให้พนักงานได้รับทราบถึงการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของแต่ละคน หลังการแก้ไขดังกล่าวพบว่า ไม่พบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดในเรื่องการควบคุมเอกสารอีกเลยในการตรวจสอบโรงงานอีก 3 ครั้ง ต่อมา

พิทยา วาระดี (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาการปรับตัวของบุคลากร เมื่อนำระบบ ISO 9000 มาปฏิบัติ : กรณีศึกษา บริษัท ไมโครโพลิส คอร์เปอร์เรชั่น (ประเทศ) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรเกิดการปรับตัว คือ การยอมรับในระบบ ISO 9000 โดยมีกระบวนการผ่านการฝึกอบรม เพื่อปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมในการทำงานแบบเก่าที่เน้นปริมาณการผลิตและลดต้นทุนมาเป็นการเห็นคุณค่าของคุณภาพและผลประโยชน์ที่จะได้รับ ส่วนปัญหาในการปรับตัวของบุคลากรคือ ความรู้ ความเข้าใจ ในข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 และการจัดทำเอกสารคุณภาพ ซึ่งมีแนวทางแก้ไขโดยการให้การฝึกอบรมกับบุคลากร

วิศิษฐ์ ศศิปรมาณนท์ (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาการประยุกต์หลัก ISO 9001 ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์หลังจากได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 จากการศึกษาพบว่า ระบบการบริหารงานคุณภาพที่สำคัญส่วนหนึ่งยังไม่ได้มีการจัดทำ คือ การควบคุมการออกแบบ จึงได้จัดทำตามแนวทางของระบบ ISO 9001 และปฏิบัติงานจริงโดย กำหนดนโยบาย จัดทำวิธีปฏิบัติงานคุณภาพ จัดทำคู่มือการทำงาน จัดทำบันทึกคุณภาพ เสนอแนวทางการประเมินระบบคุณภาพ และผู้วิจัยเชื่อว่าจะนำไปสู่การได้รับการรับรองระบบ ISO 9001 ในที่สุด

สุวิทย์ สรณารักษ์ (2534 : 32) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพการเรียนการสอนวิชาช่างในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 1 ตามความเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนด้านการจัดและบริหารโรงฝึกงาน ผลการวิจัยพบว่า โรงเรียนมีความพร้อมในการจัดโรงฝึกงาน เครื่องมือ เครื่องจักร และวัสดุฝึกอยู่ในระดับปานกลาง

พิริยา เลานไพศาล (2532 : 1179) ได้วิจัยสภาพและปัญหาการบริหารหลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิค พุทธศักราช 2527 ประเภทวิชาบริหารธุรกิจตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนในสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษาเขตการศึกษา 7-8 ผลจากการวิจัยพบว่า

1. สภาพการบริหารหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านอุปกรณ์และครุภัณฑ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการประเมินผลการเรียน ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นตรงกันอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการใช้หลักสูตร ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยผู้บริหารมีความเห็นอยู่ในระดับปานกลางแต่ครูผู้สอนมีความเห็นอยู่ในระดับมาก

2. ปัญหาการบริหารหลักสูตร ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นตรงกันอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ยกเว้นด้านบุคลากรมีความคิดเห็นแตกต่าง โดยผู้บริหารมีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง แต่ครูผู้สอนมีความเห็นอยู่ในระดับมาก

3. วิเคราะห์สภาพการบริหารหลักสูตร ตามสถานภาพทางตำแหน่ง วุฒิการศึกษาและประสบการณ์ในตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นตรงกันในด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านอาคารสถานที่ ด้านการประเมินผลการเรียน อยู่ในระดับประมาณ มีความคิดเห็นว่าแตกต่างกัน โดยผู้บริหารมีความเห็นอยู่ในระดับปานกลางแต่ครูผู้สอนมีความเห็นอยู่ในระดับน้อย

4. วิเคราะห์ปัญหาการบริหารหลักสูตร ตามสถานภาพทางตำแหน่ง วุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นตรงกันทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านบุคลากรมีความเห็นแตกต่างกัน โดยผู้บริหารมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางแต่ครูผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาตามประสบการณ์ในตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความเห็นตรงกันในด้านการใช้หลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านงบประมาณ ด้านการประเมินผลการเรียนมีความแตกต่างกัน

หวง (Huang.1994 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการวินิจฉัยความสามารถด้านคุณภาพด้วยตนเอง โดยใช้เกณฑ์การประเมิน ISO 9000 พบว่าการวินิจฉัยความสามารถด้านคุณภาพด้วยตนเอง หรือ คิว ซี เอส ดี เอส (QCSDS) เป็นระบบสนับสนุนที่จะช่วยให้องค์กรพัฒนาผู้ที่เกี่ยวข้อง พัฒนาเข้าสู่ระบบ ISO 9000 ได้

ฮันนี่ (Honey.1995 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเพื่อค้นหาการรับรอง ISO 9000 และโปรแกรม TQM พบว่า ธุรกิจใหญ่ๆ พึงพอใจที่ต้องการได้รับการรับรอง ISO 9000 เพราะมีผลเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจด้วย

เปเรต (Perez.1995 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่องการออกแบบ และการปฏิบัติ และประสิทธิภาพของต้นทุนโดยใช้ระบบ ISO 9000 มี 4 ขั้นตอนที่สำคัญที่จะช่วยให้องค์กรสามารถเลือกองค์ประกอบในระดับที่เหมาะสมในการนำมาใช้ โดยให้ความสำคัญของลูกค้าเป็นอันดับแรก

10. แนวคิดและงานวิจัยที่สนับสนุนตัวแปรในการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด จากเอกสารและงานวิจัยที่สนับสนุนการศึกษา และได้รวบรวมนำมาสรุปให้เห็นความสำคัญของตัวแปรในแต่ละด้านได้ดังนี้

1. สถานภาพของอาจารย์ในสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1.1 วุฒิการศึกษา

โรเจอร์ส และชูเมคเกอร์ (Rogers and Shoemaker. 1971 : 185 - 189) กล่าวว่า ผู้ที่มีการศึกษาในระบบสูง มีฐานะทางเศรษฐกิจดี มีสถานภาพทางสังคมสูง หรือตั้งจุดมุ่งหวังในชีวิต เพื่อเลื่อนฐานะทางสังคมให้สูงขึ้น และวัฒนธรรมที่มีความสอดคล้องกับชีวิตจะเกิดการยอมรับนวัตกรรมสูงกว่า เร็วกว่าผู้ที่ได้รับการศึกษาน้อยด้วยฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมหรือกล่าวได้ว่าผู้ที่มีการศึกษาสูง มีการยอมรับนวัตกรรมมากกว่าผู้ที่ได้รับการศึกษาน้อย ซึ่งแนวคิดดังกล่าวขัดแย้งกับการศึกษาของ สุธี สมุทพรประภุต (2540 : 102) ที่กล่าวว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ไม่แตกต่างกัน จากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยจึงใช้วุฒิการศึกษาเป็นตัวแปรหนึ่งที่น่าสนใจศึกษาความพร้อมของสถาบันราชภัฏในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้

1.2 อายุ

จากการศึกษาของ ศิริพร หิตะศิริ (2532 : 85-93) ที่ศึกษารูปแบบการทำงาน และอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของข้าราชการทหารอากาศ พบว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีการยอมรับหรือมีความพร้อมในกิจกรรมสร้างเสริมคุณภาพมากกว่ากลุ่มอื่นๆ ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของ สุธี สมุทพรประภุต (2540 : 102) ที่พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีการยอมรับหรือมีความพร้อมต่อมาตรฐาน ISO 9000 ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ โรเจอร์ส และชูเมคเกอร์ (Rogers and Shoemaker. 1971 : 185 - 189) กล่าวว่าผู้สูงอายุจะเป็นผู้ที่มีการยอมรับนวัตกรรมเป็นอันดับท้ายสุด ทั้งนี้เนื่องจากยังมีความเชื่อแบบดั้งเดิมอยู่ จากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยจึงใช้อายุ เป็นตัวแปรตัวหนึ่งที่น่าสนใจศึกษาความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้

1.3 ประสบการณ์ในอาชีพ

เอื้องฟ้า สมบัติพานิช (2522 : 13) กล่าวถึงความพร้อม เป็นสภาพการเจริญเติบโตของบุคคลที่จะเรียนรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งได้อย่างราบรื่น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวุฒิภาวะ และประสบการณ์ของผู้เรียนเป็นสำคัญ ซึ่งความสำคัญของประสบการณ์ดังกล่าว สุธี สมุทรประภูต (2540 : 103) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์บริษัทสยามกลการและนิสสัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่างกัน มีการยอมรับหรือมีความพร้อมในมาตรฐาน ISO 9000 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับ โรเจอร์ส และชูเมคเกอร์ (Rogers and Shoemakers, 1971 : 22) ที่กล่าวว่า ผู้ยอมรับนวัตกรรมก่อนย่อมมีประสบการณ์ในอดีตมากกว่า และเห็นความสอดคล้องของนวัตกรรมมากกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมภายหลัง หรือกล่าวได้ว่าผู้มีประสบการณ์มากกว่าจะเกิดการยอมรับนวัตกรรมมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อย จากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยจึงให้ประสบการณ์ในอาชีพ เป็นตัวแปรตัวหนึ่งที่น่าสนใจมาศึกษาความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้

1.4 ประสบการณ์ในการประชุม อบรม และสัมมนาเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ ISO 9000

จากการศึกษาของ สุธี สมุทรประภูต (2540 : 103) ประสบการณ์ในการได้รับการฝึกอบรม สัมมนา ซึ่งให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ .1684 ซึ่งสอดคล้องกับ สุโท เจริญสุข (2515 : 12) ที่กล่าวว่า เด็กที่มีสภาพความพร้อมจะเจริญเติบโตได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องมีความรู้ขั้นพื้นฐานสูงพอจึงจะทำให้เกิดการเรียนรู้ได้โดยสะดวก แต่จากการศึกษาของ อุบล เวียงสมุทร (2538 : บทคัดย่อ) เรื่องความพร้อมทางภาษาของเด็กปฐมวัยที่ได้รับการจัดประสบการณ์การเล่นเรื่องประกอบหุ่นมือ โดยใช้ภาษากลางควบคู่กับภาษาถิ่น และเด็กปฐมวัยที่ได้รับการจัดประสบการณ์การเล่นเรื่องประกอบหุ่นมือโดยใช้ภาษากลาง ผลการวิจัยพบว่า เด็กปฐมวัยที่ได้รับการจัดประสบการณ์การเล่นเรื่องประกอบหุ่นมือโดยใช้ภาษากลางควบคู่กับภาษาถิ่นมีความพร้อมทางภาษาแตกต่างจากเด็กปฐมวัยที่ได้รับการจัดประสบการณ์การเล่นเรื่องประกอบหุ่นมือโดยใช้ภาษากลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรดังกล่าวมาใช้เป็นตัวแปรเกี่ยวกับประสบการณ์ในการประชุม อบรม และสัมมนาเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ ISO 900 มาเป็นตัวแปรตัวหนึ่งที่น่าสนใจมาศึกษาความพร้อม

ของสถาบันราชภัฏในการนำระบบ ประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้

1.5 คณะวิชาที่สังกัด

จากการศึกษาเอกสาร และตำราที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในการวิจัยศึกษาความพร้อมของอาจารย์ในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานครในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ เกี่ยวกับคณะวิชาที่สังกัด ตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ ในราชกิจจานุเบกษา (3 : 2538) มาตรา 10 เพื่อทำหน้าที่ในการพิจารณา กำหนด และบริหารงานตามนโยบายตลอดจนสนองวัตถุประสงค์ของสถาบัน โดยกำหนดให้สถาบันมีการแบ่งส่วนราชการไว้ดังนี้

1. สำนักงานอธิการบดี
2. บัณฑิตวิทยาลัย
3. คณะ
4. สำนักวิจัย

2 ข้อกำหนดในระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 ผู้วิจัยได้จำแนกตัวแปรออกเป็น 20 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสนับสนุนเพื่อให้เห็นความสำคัญของตัวแปรในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.1 ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร

จากการศึกษาของ เดมมิ่ง (กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. 2539 : 43 ; อ้างอิงมาจาก Deming. n.d.) ที่กล่าวว่าสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดปัญหาด้านคุณภาพ พบว่า ปัญหาร้อยละ 85 มาจากสาเหตุของระบบ อันเนื่องมาจากการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร และฝ่ายจัดการ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับ สตีวาร์ด (สจ๊วต วรรณ พรวพสุ. 2540 : 45 ; อ้างอิงมาจาก Stogdill. 1974 : 311) ที่กล่าวว่า ผู้บริหารถือได้ว่าเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่สุด ที่จะต้องใช้ความรู้ความสามารถในการบริหารงาน เพื่อรวบรวมพลัง และใช้ประโยชน์จากบุคลากรที่มีอยู่ในองค์กร ให้ร่วมมือช่วยกันทำงาน และรู้จักวิธีแก้ปัญหาย่างเหมาะสม ซึ่งการได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในองค์กรมากเท่าใด ผลผลิตขององค์กรจะสูงขึ้นมากเท่านั้น นอกจากนี้ สุภชัย ปันศิริ (2529 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาบทบาท และการบริหารกิจกรรมของผู้บริหารระดับสูงในองค์กร เกี่ยวกับการนำกิจกรรมคิวซี มาใช้ในโรงงานอุตสาหกรรมในประเทศไทยว่ามีผลต่อความสำเร็จของกิจกรรมคิวซีอย่างไร

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยสำคัญด้านบทบาทของผู้บริหารระดับสูง การฝึกอบรม และผู้ชำนาญการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2.2 ระบบคุณภาพ

ระบบคุณภาพเป็นข้อกำหนดในระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 ด้านหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่ง สุทธิพงษ์ สุวรรณสุข (2540 : 97) ได้ศึกษาวิเคราะห์การควบคุมคุณภาพของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าบุคคลากรในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการควบคุมคุณภาพสอดคล้องกับหลักการของระบบคุณภาพ ISO 9000 และ ISO14000 มีส่วนร่วมในการควบคุมคุณภาพในระดับมาก และได้รับประโยชน์จากการควบคุมคุณภาพตามหลักของ TQC และ ISO 9000 ในระดับมาก นอกจากนี้ยังช่วยให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการดำเนินงานด้านการควบคุมคุณภาพอีกด้วย

2.3 การทบทวนสัญญา

วรภัทร์ ภูเจริญ (2539 : 14) กล่าวถึงการทบทวนสัญญาว่า เป็นการตรวจสอบ ประชุม หรือในสิ่งที่ตกลง หรือรับปากกับลูกค้าไว้ ซึ่งมี 3 แบบคือ แบบที่เป็นเอกสารสัญญา แบบที่เป็นนามธรรม ได้แก่ สิ่งที่ถูกคำคาดหวังซึ่งไม่สามารถวัดเป็นตัวเลขได้ เช่น ความประทับใจ ความอบอุ่น และแบบที่เป็นข้อตกลงทางอ้อม ซึ่งได้แก่ การโฆษณา พระราชบัญญัติสถานพยาบาลซึ่งจัดว่าเป็นข้อตกลงของสถานพยาบาลกับรัฐบาล เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไข ข้อตกลงที่จะให้บริการแก่ลูกค้า จะต้องมีการแจ้งแก่ลูกค้าและผู้เกี่ยวข้องรับทราบ อีกทั้งจะต้องมีความรับผิดชอบ ในการทบทวนและอนุมัติการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ยังจะต้องมีการเก็บหลักฐานโดยมีการบันทึกและกำหนดผู้รับผิดชอบอีกด้วย

2.4 การควบคุมการออกแบบ

จากการศึกษาของ วิศิษฐ์ ศศิปริมาณนท์ (2538 : บทคัดย่อ) เรื่องการประยุกต์หลักการ ISO 9001 พบว่าระบบการบริหารงานคุณภาพที่สำคัญส่วนหนึ่งยังไม่ได้มีการจัดทำขึ้น คือการควบคุมการออกแบบ จึงได้เสนอและจัดทำแนวทางของระบบการบริหารงานในส่วนของการควบคุมการออกแบบ โดยอ้างถึงระบบ ISO 9001 ภายหลังจากการกำหนดระบบการบริหารงานคุณภาพดังกล่าว ส่งผลให้เกิดมาตรฐานในการทำงาน สามารถตรวจสอบทวนกลับได้ และลดความผิดพลาดในการทำงาน เพราะวิธีการถูกกำหนดให้เป็นเอกสารที่แน่นอนชัดเจน

2.5 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

จักรกฤษณ์ เทพพรพิทักษ์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์งานควบคุมเอกสารระบบคุณภาพ ISO 9002 : กรณีศึกษาโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ โดยทำการวิเคราะห์ปัญหาในเรื่องแบบฟอร์มในการทำงานที่ใช้ในโรงงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามระบบการควบคุมเอกสารตามมาตรฐาน ISO 9002 เนื่องจากขาดมาตรฐานในเรื่องแบบฟอร์มการทำงาน ระบบการอนุมัติ เปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขมาตรฐานการทำงานไม่ดี และผู้ใช้มาตรฐานไม่ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับมาตรฐานที่ตนใช้งานอยู่ ผู้ศึกษาได้กำหนดมาตรฐานและปรับปรุงระบบการควบคุมเอกสารและข้อมูลใหม่ จากผลการแก้ไขดังกล่าวพบว่า ไม่พบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดในเรื่องการควบคุมเอกสารและข้อมูลอีกเลย

2.6 การจัดซื้อ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2536 : 24) กล่าวว่า การจัดซื้อเป็นหัวใจของการดำเนินงานของอุตสาหกรรม รัฐบาล และกิจการค้าทั่ว ๆ ไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้สำหรับองค์กรต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้ว ประสิทธิภาพของธุรกิจขึ้นอยู่กับว่ามีสิ่งเหล่านี้ในปริมาณที่พอเหมาะ คุณภาพที่เหมาะสม ในเวลาและสถานที่ที่ถูกต้อง และในราคาที่เหมาะสมพอควรด้วย มิฉะนั้นแล้วต้นทุนจะเพิ่มขึ้นและเป็นผลให้กำไรลดลง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุมนา อยู่โพธิ์ (2523 : 1-18) ที่กล่าวว่า สินค้าจะขายได้ง่ายขายได้ดี ต้องเริ่มต้นที่การจัดซื้อและการบริหารพัสดุให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นผลต่อการลดต้นทุนหรือการประหยัดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ

2.7 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าจัดส่งมาให้

ตามข้อกำหนดในระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 กำหนดว่าต้องมีวิธีการควบคุม การทวนสอบ การจัดเก็บ และการรักษา เมื่อมีปัญหาสินค้าสูญหาย เสียหาย หรือไม่เหมาะที่จะใช้ จะต้องทำบันทึกรายงานแก่ลูกค้าเสมอ ซึ่ง เคลเมนต์ส (2537 : 262 – 264) กล่าวว่า การคงไว้ซึ่งวิธีการสำหรับการทวนสอบ รักษา จัดเก็บ และรวบรวมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า เพื่อประกันว่าเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการรับรองเท่านั้นจะนำเข้าสต็อก ผลิตภัณฑ์ที่สูญหาย ชำรุด หรือไม่เหมาะสมจะต้องรายงานให้ผู้ส่งมอบทราบเพื่อดำเนินการและทดแทนด้วยผลิตภัณฑ์ที่ยอมรับได้ภายใต้การตัดสินใจของลูกค้า

2.8 การบ่งชี้และสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์

วรภัทร์ ภูเจริญ (2539 : 16) ได้ให้ความหมายการบ่งชี้ หมายถึง การแสดงให้เห็นว่าเป็นอะไร เช่น ชนิด ขนาด รุ่น บริการอะไร เพื่อป้องกันการสับสน ตามข้อกำหนดของระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 กำหนดให้ต้องมีวิธีการบ่งชี้ที่สามารถบอกได้ว่า ผลิตภัณฑ์แต่ละหน่วยมีที่มาที่ไปอย่างไร ผ่านกระบวนการใดมาบ้าง ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการ

2.9 การควบคุมกระบวนการ

เป็รื่อง กิจรัตน์ (2536 : 190) กล่าวถึงการควบคุมกระบวนการว่า สิ่งสำคัญสำหรับการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้บริหารจะต้องติดตามการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่ตนได้สั่งการไปแล้ว ถ้าไม่มีการติดตามหรือควบคุมผู้บริหารจะไม่สามารถแน่ใจได้เลยว่าแผนงานต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ และได้ส่งไปยังผู้ปฏิบัติงานไปทำนั้น จะสำเร็จลงได้ดี ดังนั้นผู้บริหารจะต้องกำหนด หรือจัดระเบียบวิธีต่าง ๆ เพื่อตรวจสอบกระบวนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอทั้งนี้เพื่อควบคุมงานนั้นให้เป็นไปตามแผนมากที่สุด

2.10 การตรวจและทดสอบ

วิจิตรา ประเสริฐธรรม (2532 : 250) กล่าวว่า ในกระบวนการผลิตที่มีมนุษย์เข้ามาเกี่ยวข้องเป็นสัดส่วนที่มาก มีความจำเป็นที่จะต้องมีการตรวจสอบและทดสอบ เพราะการทำงานของเครื่องจักรจะมีความเชื่อถือสูงกว่าการทำงานของมนุษย์ นอกจากนี้ เคลเมนต์ส (Clements. 2537 : 312) ยังกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบและทดสอบว่า เพื่อเป็นการประกันว่าผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปที่จัดส่งให้แก่ลูกค้านั้นสอดคล้องกับข้อกำหนดรายการ ข้อกำหนดพิเศษของลูกค้า และมาตรฐานคุณภาพที่เขียนไว้

2.11 การควบคุมเครื่องตรวจ วัด และทดสอบ

ข้อกำหนดในระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 กำหนดให้มีการจัดทำบัญชีรายการติดตามและสอบเทียบเครื่องมือทุกชิ้นที่ใช้สำหรับการตรวจ วัด และทดสอบผลิตภัณฑ์ที่ผลิต ซึ่งเคลเมนต์ส (Clements. 2537 : 316) กล่าวว่า การรักษาเครื่องมืออย่างดีจะช่วยให้สามารถสร้างผลิตภัณฑ์ที่ดีเป็นพิเศษได้ ในทางกลับกัน ฮิตาจิ คูเมะ อ้างจาก ปรีชา ลีลานุกรม (2540 : 67) กล่าวว่า ถ้าไม่มีการบริหารเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการวัดและทดสอบอย่างดีพอแล้ว จะเกิดความผิดปกติทางด้านคุณภาพในการผลิตผลิตภัณฑ์นั้น ๆ

2.12 สถานะการตรวจและการทดสอบ

ข้อกำหนดในระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 กำหนดให้มีการชี้บ่งสถานะการตรวจและการทดสอบด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งเคลเมนต์ส (Clements. 2537 : 339) กล่าวว่า สถานะการตรวจสอบและการทดสอบของผลิตภัณฑ์ สามารถแสดงให้เห็นได้โดยใช้เครื่องหมายประทับตรา ตีฉลาก บัตรรายการ บันทึกการตรวจ สถานที่ตั้งวาง หรือวิธีอื่น ๆ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการได้มาตรฐานหรือไม่ได้มาตรฐานของผลิตภัณฑ์ตามผลการตรวจสอบ ข้อมูลบ่งชี้นี้จะถูกเก็บรักษาไว้ตามความจำเป็นตลอดช่วงการผลิตและติดตั้งผลิตภัณฑ์ เพื่อให้แน่ใจว่าผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการตรวจสอบและการทดสอบเท่านั้นจะได้รับการส่งออก

2.13 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้องคล่อง

การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้องและวิธีปฏิบัติกับผลิตภัณฑ์เหล่านี้ เคลเมนต์ส (Clements. 2537 : 346) กล่าวว่า เป็นเรื่องวิกฤติสำหรับมาตรฐาน ISO 9000 กับการประกันคุณภาพว่า ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดนี้ จะไม่เข้าไปอยู่ในการเคลื่อนไหวกระบวนการผลิต เพราะเป็นจุดสนใจที่สำคัญจุดหนึ่ง ดังนั้นจะต้องกำหนดให้มีวิธี การควบคุม โดยจัดให้มีการบ่งชี้ ระบบเอกสาร การประเมิน การแยกออก การกำจัดผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และการแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ นอกจากนี้จะต้องมีการทบทวนให้ทำตามวิธี การดำเนินการเอกสารอาจจะเป็นการนำไปทำใหม่ ยอมรับโดยมีการซ่อมแซม จัดระดับชั้นใหม่ คัดทิ้ง หรือทำลาย

2.14 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน เคลเมนต์ส (Clements. 2537 : 368-370) ให้แนวคิดโดยใช้การปฏิบัติการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ ทุกครั้งที่เกิดปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพ ส่วนปฏิบัติการป้องกัน เป็นวิธีการป้องกันการเกิดความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดซ้ำอีกในอนาคต อาจจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการผลิต การบรรจุ การขนย้ายหรือจัดเก็บ ทบทวนข้อกำหนด รายการผลิตภัณฑ์และทบทวนระบบคุณภาพ ซึ่งการปฏิบัติการป้องกันควรจะเริ่มในระดับที่เหมาะสมกับขนาดของปัญหาที่มีแนวโน้มว่าจะเกิดขึ้น

2.15 การเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การบรรจุหีบห่อ รักษา และการจัดส่ง

เคลเมนต์ส (Clements. 2537 : 381) กล่าวถึงข้อกำหนดในระบบ ISO 9000 ว่าการเคลื่อนย้าย การบรรจุหีบห่อ การรักษาและการจัดส่ง เป็นงานที่ไม่ใช่หน้าที่ของฝ่ายประกันคุณภาพ แต่ถ้าฝ่ายผลิตและฝ่ายส่งออกมีวิธีการเหล่านี้อยู่แล้ว ก็มีความจำเป็นเพียงอ้างถึงวิธีการเหล่านี้ในคู่มือ วิธีการประกันคุณภาพขององค์กร ในด้านระบบเอกสารจะต้องมีการแสดงวิธีการจัด การจัดเก็บ การบรรจุหีบห่อ รักษา และการจัดส่ง รวมอยู่ในวิธีการควบคุมเอกสารและมีการควบคุมการประกันคุณภาพในเรื่องเหล่านี้ด้วย

2.16 การควบคุมบันทึกคุณภาพ

เคลเมนต์ส (Clements. 2537 : 397) กล่าวว่า ไม่มีข้อกำหนดอื่นใดในระบบ ISO 9001 ที่ได้รับการอ้างอิงถึงในข้อกำหนดอื่น มากเท่ากับ "...การบันทึกคุณภาพ" ตามข้อกำหนดระบุไว้ว่า ผู้ส่งมอบจะต้องจัดและรักษาไว้ซึ่งวิธีการในการบ่งชี้ รวบรวม การทำสารบัญ การเก็บเข้าแฟ้ม การจัดเก็บ การซ่อมบำรุง และการจัดบันทึกทางคุณภาพ ซึ่งการบันทึกคุณภาพนี้จะแสดงถึงการบรรลุคุณภาพที่กำหนดและการดำเนินการที่มีประสิทธิผลของระบบคุณภาพ

2.17 การตรวจสอบภายใน

เจริญ เจษฎาวัลย์ (2533 : 22) กล่าวว่า จุดมุ่งหมายขั้นพื้นฐานของการตรวจสอบภายในคือ การป้องกันและติดตามหาสาเหตุของความเสียหาย (Prevention and Detection of Loss) การทำงานในเรื่องการป้องกันและติดตามค้นหาสาเหตุของความเสียหายหรือความสูญเสียต่าง ๆ ขององค์กรนั้น ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องทำการทวนสอบ (Review) ในเรื่องการจัดบันทึกบัญชี หลักฐานเอกสารทางการบัญชีและทางการเงิน รวมตลอดทั้งการปฏิบัติงานในเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายเบื้องต้นในภารกิจของผู้ตรวจสอบภายในได้

2.18 การฝึกอบรม

จากการศึกษาของพิทยา วาระดี (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาการปรับตัวของบุคลากร เมื่อนำระบบ ISO 9000 มาปฏิบัติ : กรณีศึกษา บริษัท ไมโครโพลิส คอร์เปอร์เรชั่น (ประเทศ) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลากรเกิดการปรับตัว คือ การยอมรับในระบบ ISO 9000 โดยมีกระบวนการผ่านการฝึกอบรม เพื่อปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมในการทำงานแบบเก่าที่เน้นปริมาณการผลิตและลดต้นทุนมาเป็นการเห็นคุณค่าของคุณภาพและผลประโยชน์ที่

จะได้รับ ส่วนปัญหาในการปรับตัวของบุคลากรคือ ความรู้ ความเข้าใจ ในข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 และการจัดทำเอกสารคุณภาพ ซึ่งมีแนวทางแก้ไขโดยการให้การฝึกอบรมกับบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับ สุภชัย ปันศิริ. (2529 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาบทบาทและการบริหารกิจกรรมของผู้บริหารระดับสูงในองค์กร เกี่ยวกับการนำกิจกรรม คิวซี มาใช้ในโรงงานอุตสาหกรรมในประเทศไทย ว่ามีผลต่อความสำเร็จของกิจกรรม คิวซี อย่างไร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยสำคัญด้านบทบาทของผู้บริหารระดับสูง การฝึกอบรม และผู้ชำนาญการมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2.19 การให้บริการ

เคลเมนต์ส (Clements. 2537 : 439-447) กล่าวว่า การให้บริการเป็นข้อกำหนดพิเศษในระบบประกันคุณภาพ ISO 9001 ซึ่งพบว่าบริษัทจะมีประสิทธิภาพสูงสุดด้วยการรวมวิธีการของงานด้านบริการเข้าไว้กับวิธีการอื่นที่เกี่ยวข้องให้มากที่สุดเท่าที่ทำได้ ยกตัวอย่างเช่น วิธีการเกี่ยวกับการทดสอบ การตรวจ การทบทวนแบบ และการตลาดสามารถขยายออกไปอีกเพียงเล็กน้อยเพื่อให้ครอบคลุมถึงข้อกำหนดการให้บริการ

2.20 กลวิธีทางสถิติ

ตามข้อกำหนดของระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 กำหนดว่าผู้ส่งมอบจะต้องจัดให้มีวิธีการสำหรับบ่งชี้กลวิธีทางสถิติที่เพียงพอตามที่กำหนด ดังนั้นระบบประกันคุณภาพที่ดีจะต้องพึงกลวิธีทางสถิติอย่างมาก เพราะสถิติถูกใช้เป็นวิธีที่ประหยัดในการประเมินคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และขีดความสามารถของกระบวนการด้วยความแม่นยำสูง ซึ่ง ปรีชา ลีลานุกรม (2540: 82) กล่าวว่า กลวิธีทางสถิตินับว่ามีประโยชน์อย่างมากในการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม อันเนื่องมาจากอุตสาหกรรมการผลิตเป็นการผลิตชิ้นงานที่ซ้ำ ๆ กัน จึงทำให้มีข้อมูลมากเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติที่เหมาะสมได้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือ
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ อาจารย์ในสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,459 คน (กองข้อมูลและสถิติ สำนักงานสถาบันราชภัฏ. 2540) ประกอบด้วย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา สถาบันราชภัฏธนบุรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต สถาบันราชภัฏจันทรเกษม และสถาบันราชภัฏพระนคร
2. กลุ่มตัวอย่าง สุ่มจากอาจารย์ในสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 แห่ง กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยเกณฑ์การกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 304 คน แล้วใช้สัดส่วนร้อยละ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างกับกลุ่มประชากรที่คำนวณได้ร้อยละ 20.83 กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยสุ่มจากอาจารย์ผู้สอนในสถาบันราชภัฏทั้ง 6 แห่งโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 304 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามตอบกลับคืนมาจำนวน 244 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 80.26 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างปรากฏดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของอาจารย์ประจำที่ปฏิบัติงานในสถาบันและสังกัดคณะวิชาต่าง ๆ ในปีการศึกษา 2540

คณะวิชา	ครุศาสตร์		วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี		เกษตรและ อุตสาหกรรม		เทคโนโลยี อุตสาหกรรม		มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์		วิทยาการจัดการ		รวม	
	ประชากร	กลุ่มตัว อย่าง	ประชากร	กลุ่มตัว อย่าง	ประชากร	กลุ่มตัว อย่าง	ประชากร	กลุ่มตัว อย่าง	ประชากร	กลุ่มตัว อย่าง	ประชากร	กลุ่มตัว อย่าง	ประชากร	กลุ่มตัว อย่าง
สถาบัน ราชภัฏ	37	8	62	13	-	-	-	-	84	17	44	9	227	47
บ้านสมเด็จ เจ้าพระยา	37	8	45	9	-	-	-	-	60	13	19	4	161	34
สวนสุนันทา	50	10	63	13	-	-	-	-	81	17	25	5	219	45
สวนดุสิต	80	17	67	14	-	-	-	-	78	16	47	10	272	57
จันทร์เกษม	69	14	94	20	21	4	-	-	88	18	34	7	306	64
พระนคร	54	11	66	13	-	-	48	10	74	16	32	7	274	57
รวม	327	68	397	83	21	4	48	10	465	97	201	42	1,459	304

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมของสถาบันราชภัฏ กรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน วุฒิ การศึกษา อายุ ประสบการณ์ในอาชีพ ประสบการณ์ในการประชุม อบรม และสัมมนา เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 คณะวิชาที่สังกัด และ สถาบันที่สังกัด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพร้อมของสถาบันราชภัฏ กรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ตามข้อกำหนด มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 20 ด้าน ซึ่งในแต่ละข้อเป็นคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 3 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มี	หมายถึง	มีความพร้อมมาก	ให้คะแนน	3	คะแนน
เตรียมจัดทำ	หมายถึง	มีความพร้อมปานกลาง	ให้คะแนน	2	คะแนน
ไม่มี	หมายถึง	มีความพร้อมน้อย	ให้คะแนน	1	คะแนน

เกณฑ์ในการแปลผลจากระดับของค่าเฉลี่ยดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.51 - 3.00	หมายถึง	มีความพร้อมระดับมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.51 - 2.50	หมายถึง	มีความพร้อมระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 - 1.50	หมายถึง	มีความพร้อมระดับน้อย

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในสถาบันราชภัฏ กรุงเทพมหานคร

การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการสร้างตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ISO 9000 และการประกันคุณภาพการศึกษา
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้
3. นำแบบสอบถามที่สร้างแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านที่เกี่ยวข้อง 5 ท่าน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 จำนวน 2 คน ด้านการวิจัยทางการศึกษา 2 คน และด้านการวัดและประเมินผลทางการศึกษา 1 คน ซึ่งมีคุณวุฒิทางการศึกษาไม่น้อยกว่าระดับปริญญาโท หรือมีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 ไม่น้อยกว่า 5 ปีขึ้นไป เพื่อตรวจแก้ไขให้มีความถูกต้อง และความชัดเจนในเนื้อหา รวมทั้งความถูกต้องและชัดเจนด้านภาษา เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรง แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไข
4. นำแบบทดสอบไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มอาจารย์ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.96
5. ปรับปรุงแบบสอบถาม และสร้างแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยดำเนินการดังนี้

1. ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำไปขอความอนุเคราะห์ต่ออธิการบดีของสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 แห่ง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองจำนวน 304 ฉบับ และรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเองจำนวน 244 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 80.26

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จัดหมวดหมู่ตามลักษณะของตัวแปรเป็นค่าร้อยละ

2.หาค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขต กรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นรายด้านและรายข้อ โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51 - 3.0 หมายถึง มีความพร้อมระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51 - 2.50 หมายถึง มีความพร้อมระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 1.50 หมายถึง มีความพร้อมระดับน้อย

3.วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป เอส พี เอส เอส (Statistical Package for Social Sciences : SPSS) ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ และวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ

1.1หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) โดยใช้วิธีการของครอนบัทซ์ (Cronbach) คือ

$$\alpha = [K / (K - 1)] [1 - (\sum s_i^2 / S^2)]$$

ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ 0.96

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 หาค่าร้อยละ

2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

2.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.4 เปรียบเทียบความคิดเห็นของอาจารย์เกี่ยวกับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ โดยใช้ค่าสถิติ เอฟ (F - test) และเปรียบเทียบเป็นรายคู่ เพื่อหาความแตกต่างโดยใช้วิธีการของตุคกี (Tukey Method)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลสื่อความหมายตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย
$S.D$	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
F	แทน ค่าทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน
MS	แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน
df	แทน ระดับความอิสระ
*	แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของอาจารย์เกี่ยวกับความพร้อมในการนำระบบประกันคุณภาพ

ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ ในสถาบันราชภัฏ กรุงเทพมหานคร แต่ละด้านรวม 20 ด้าน คือ

1. ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร
2. ด้านระบบคุณภาพ
3. ด้านการทบทวนสัญญา
4. ด้านการควบคุมการออกแบบ
5. ด้านการควบคุมเอกสารและข้อมูล
6. ด้านการจัดซื้อ
7. ด้านการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าจัดส่งมาให้

8. ด้านการบ่งชี้และสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์
9. ด้านการควบคุมกระบวนการ
10. ด้านการตรวจสอบและการทดสอบ
11. ด้านการควบคุมเครื่องตรวจ วัด และทดสอบ
12. ด้านสถานะการตรวจสอบและการทดสอบ
13. ด้านการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
14. ด้านปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
15. ด้านการเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การบรรจุหีบห่อ รักษา และการจัดส่ง
16. ด้านการควบคุมบันทึกคุณภาพ
17. ด้านการตรวจสอบภายใน
18. ด้านการฝึกอบรม
19. ด้านการให้บริการ
20. ด้านกลวิธีทางสถิติ

โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของอาจารย์เกี่ยวกับความพร้อมในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ค่าสถิติเอฟ ($F - test$) และเปรียบเทียบเป็นรายคู่เพื่อหาความแตกต่างโดยใช้วิธีการของตุ๊กกี (Tukey Method)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ ผลการวิเคราะห์แสดงในตาราง 4

ตาราง 4 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1. วุฒิสถที่สุดทางการศึกษา		
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	12	4.92
ปริญญาโท หรือเทียบเท่า	216	88.52
ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	16	6.56
รวม	244	100
2. อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	32	13.12
31 – 40 ปี	25	10.24
41 – 50 ปี	96	39.34
มากกว่า 50 ปี	91	37.30
รวม	244	100
3. ประสบการณ์ในอาชีพ		
น้อยกว่า 5 ปี	40	16.40
5 – 10 ปี	40	16.40
11 – 20 ปี	40	16.40
21 – 30 ปี	101	41.40
มากกว่า 30 ปี	23	9.40
รวม	244	100

ตาราง 4 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
4. ประสบการณ์ของท่านในการเข้ารับการประชุม อบรม และสัมมนาเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 ย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี		
ไม่เคยเข้ารับการอบรม	16	6.60
1 ครั้ง	104	42.62
2 ครั้ง	52	21.31
3 ครั้ง	48	19.70
4 ครั้ง	24	9.77
รวม	244	100
5. คณะวิชาที่สังกัด		
ครุศาสตร์	53	22.00
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	67	27.40
เกษตรและอุตสาหกรรม	4	1.60
เทคโนโลยีอุตสาหกรรม	10	4.00
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	76	31.10
วิทยาการจัดการ	34	13.90
รวม	244	100
6. สถาบันที่สังกัด		
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา	37	15.16
สถาบันราชภัฏธนบุรี	27	11.06
สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา	36	14.75
สถาบันราชภัฏสวนดุสิต	46	18.85
สถาบันราชภัฏจันทรเกษม	51	20.90
สถาบันราชภัฏพระนคร	47	19.28
รวม	244	100

ข้อมูลจากตาราง 4 แสดงว่า อาจารย์ส่วนใหญ่มีวุฒิปริญญาโทหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 88.52) อายุราชการตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 76.64) ประสบการณ์ในอาชีพ 21 - 30 ปี (ร้อยละ 41.40) ประสบการณ์ในการประชุม อบรม และสัมมนาเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 จำนวน 1 ครั้ง (ร้อยละ 42.64) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ร้อยละ 31.10) และ สังกัดสถาบันราชภัฏจันทรเกษม (ร้อยละ 20.90)

ตอนที่ 2 ศึกษาความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ได้สอดคล้องกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในระดับใด ซึ่งการเตรียมความพร้อมใน 3 ระดับ ได้แก่ มี เตรียมจัดทำ ไม่มี โดยมีข้อกำหนดรวม 20 ด้าน คือ

1. ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร
2. ด้านระบบคุณภาพ
3. ด้านการทบทวนสัญญา
4. ด้านการควบคุมการออกแบบ
5. ด้านการควบคุมเอกสารและข้อมูล
6. ด้านการจัดซื้อ
7. ด้านการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าจัดส่งมาให้
8. ด้านการบ่งชี้และสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์
9. ด้านการควบคุมกระบวนการ
10. ด้านการตรวจสอบและการทดสอบ
11. ด้านการควบคุมเครื่องตรวจ วัด และทดสอบ
12. ด้านสถานะการตรวจสอบและการทดสอบ
13. ด้านการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
14. ด้านปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
15. ด้านการเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การบรรจุหีบห่อ รักษา และการจัดส่ง
16. ด้านการควบคุมบันทึกคุณภาพ
17. ด้านการตรวจสอบภายใน
18. ด้านการฝึกอบรม
19. ด้านการให้บริการ
20. ด้านกลวิธีทางสถิติ

ผลการวิเคราะห์แสดงในตาราง 5

2.1 ความพร้อมด้านต่าง ๆ ของสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ปรากฏดังตาราง 5

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการจัดอันดับความพร้อมด้านต่าง ๆ ของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ตามความคิดเห็นของอาจารย์

ความพร้อม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร	1.33	0.43	น้อย	20
2. ระบบคุณภาพ	1.54	0.54	ปานกลาง	11
3. การทบทวนสัญญา	1.75	0.66	ปานกลาง	3
4. การควบคุมการออกแบบ	1.70	0.61	ปานกลาง	6
5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล	1.83	0.75	ปานกลาง	1
6. การจัดซื้อ	1.50	0.56	น้อย	12
7. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ถูกคำสั่งมาให้	1.66	0.73	ปานกลาง	8
8. การบ่งชี้และสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์	1.42	0.51	น้อย	18
9. การควบคุมกระบวนการ	1.42	0.47	น้อย	17
10. การตรวจและการทดสอบ	1.60	0.66	ปานกลาง	9
11. การควบคุมเครื่องตรวจวัด และทดสอบ	1.46	0.51	น้อย	15
12. สถานะการตรวจและการทดสอบ	1.56	0.57	ปานกลาง	10
13. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้อง	1.72	0.66	ปานกลาง	4
14. การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	1.49	0.57	น้อย	14
15. การเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การบรรจุหีบห่อ รักษาและการจัดส่ง	1.43	0.62	น้อย	16
16. การควบคุมการบันทึกคุณภาพ	1.72	0.75	ปานกลาง	5
17. การตรวจสอบภายใน	1.42	0.52	น้อย	19
18. การฝึกอบรม	1.49	0.67	น้อย	13
19. การให้บริการ	1.79	0.79	ปานกลาง	2
20. กลวิธีทางสถิติ	1.68	0.75	ปานกลาง	7
รวม	1.58	0.49	ปานกลาง	

จากตาราง 5 แสดงว่าอาจารย์ในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร เห็นว่าโดยรวมสถาบันมีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.58$) ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 11 ด้าน มีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง อีก 9 ด้านมีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย เมื่อจัดอันดับความพร้อม พบว่า ด้านการควบคุมเอกสาร และข้อมูลมีความพร้อมเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ และด้านการทบทวน สัญญามีความสำคัญเป็นอันดับที่ 3 ด้านที่มีความพร้อมอยู่ในระดับน้อยสุด คือ มีความพร้อมเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดในแต่ละด้าน ผลปรากฏดังตาราง 6

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการจัดอันดับความพร้อมโดยรวม ในด้าน
ต่างๆ ของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มา
ประยุกต์ใช้ ตามความคิดเห็นของอาจารย์ผู้สอนในสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

ความพร้อม	$\bar{X}$	<i>S.D.</i>	ระดับ	อันดับ
ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร				
1. การกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา	1.38	0.48	น้อย	1
2. การแต่งตั้งคณะกรรมการในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	1.34	0.59	น้อย	2
3. การประชุมชี้แจงเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	1.29	0.63	น้อย	4
4. การประชุมทบทวนระบบการประกันคุณภาพการศึกษาโดยฝ่ายบริหาร	1.31	0.53	น้อย	3
รวม	1.33	0.43	น้อย	20
ระบบคุณภาพ				
1. จัดทำเอกสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	1.36	0.54	น้อย	4
2. จัดทำเอกสารที่เป็นหลักฐานที่กำหนดเป้าหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละคณะ	1.67	0.64	ปานกลาง	1
3. กำหนดแผนงานในการประกันคุณภาพการศึกษา	1.50	0.66	น้อย	3
4. อาจารย์มีส่วนร่วมในการสนับสนุน ส่งเสริมกิจกรรมการประกันคุณภาพ	1.63	0.79	ปานกลาง	2
รวม	1.54	0.54	ปานกลาง	11
การทบทวนสัญญา				
1. การวางแผนการศึกษาสอดคล้องกับปรัชญาและวัตถุประสงค์ของสถาบัน	1.73	0.80	ปานกลาง	3
2. การดำเนินงานตามแผนการศึกษาที่กำหนด	1.47	0.66	น้อย	4
3. การประชุม ทบทวน ผลการปฏิบัติงานตามแผนการศึกษา	1.86	0.87	ปานกลาง	2
4. การปรับปรุงแผนการศึกษา สอดคล้องทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม	1.93	0.84	ปานกลาง	1
รวม	1.75	0.66	ปานกลาง	3

ตาราง 6 (ต่อ)

ความพร้อม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
การควบคุมการออกแบบ				
1. ระเบียบวิธีปฏิบัติในการสร้างและพัฒนาหลักสูตร	1.80	0.78	ปานกลาง	1
2. ระเบียบวิธีการติดตามผลบัณฑิต	1.70	0.77	ปานกลาง	2
3. การพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคม	1.63	0.79	ปานกลาง	4
4. การทบทวนวิธีการสร้าง และพัฒนาหลักสูตร	1.66	0.74	ปานกลาง	3
รวม	1.70	0.60	ปานกลาง	6
การควบคุมเอกสารและข้อมูล				
1. การควบคุมเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา เช่น การจัดทำ การเปลี่ยนแปลงแก้ไข การเผยแพร่ การยกเลิกเอกสาร	1.83	0.77	ปานกลาง	3
2. การควบคุมเอกสารที่ใช้ในระบบประกันคุณภาพการศึกษา	1.86	0.80	ปานกลาง	1
3. การจัดตั้งหน่วยงาน ควบคุมดูแลเอกสาร และข้อมูลของสถาบัน	1.76	0.87	ปานกลาง	4
4. การทบทวน ปรับปรุงแก้ไขเอกสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	1.86	0.80	ปานกลาง	2
รวม	1.83	0.75	ปานกลาง	1
การจัดซื้อ				
1. การจัดจ้าง จัดซื้อ เป็นไปตามระเบียบวิธีปฏิบัติของสถาบัน	1.36	0.60	น้อย	4
2. การประเมินผู้ส่งมอบก่อนการจัดซื้อ	1.61	0.79	ปานกลาง	2
3. การจัดจ้างอาจารย์ หรือวิทยากรภายนอกมาบรรยายพิเศษ	1.36	0.54	น้อย	3
4. การทวนสอบวิธีการดำเนินงานในการจัดซื้อ	1.67	0.82	ปานกลาง	1
รวม	1.50	0.56	น้อย	12

ตาราง 6 (ต่อ)

ความพร้อม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ถูกค้าจัดส่งมาให้				
1. มีระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้าของสถาบัน	1.59	0.77	ปานกลาง	4
2. การบำรุงรักษาอุปกรณ์การเรียนการสอน ดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด	1.70	0.81	ปานกลาง	2
3. การบันทึกประวัติเครื่องมือ และอุปกรณ์	1.73	0.76	ปานกลาง	1
4. การแจ้งผู้ส่งมอบเมื่อผลิตภัณฑ์ชำรุดเสียหาย โดยการทำบันทึกแจ้งให้ทราบ	1.63	0.74	ปานกลาง	3
รวม	1.66	0.73	ปานกลาง	8
การบ่งชี้และสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์				
1. มีระเบียบวิธีปฏิบัติในการบ่งชี้กระบวนการเรียนการสอน เช่น ระเบียบสะสมของนักศึกษา ตารางสอน สื่อต่าง ๆ	1.40	0.61	น้อย	2
2. ระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ใช้ในการเรียนการสอน	1.37	0.60	น้อย	3
3. การนำเอกสารคำอธิบายรายวิชา ตามหลักสูตรมาใช้เป็นแนวทางในการสอน	1.26	0.44	น้อย	4
4. การสอบกลับได้เกี่ยวกับผลการเรียนของนักศึกษาแต่ละคน ตั้งแต่เริ่มเข้าเรียนจนจบการศึกษา	1.63	0.74	ปานกลาง	1
รวม	1.42	0.50	น้อย	18
การควบคุมกระบวนการ				
1. ระเบียบวิธีการควบคุมกระบวนการจัดการเรียนการสอน	1.44	0.66	น้อย	2
2. กำหนดระบบการควบคุมคุณภาพการศึกษา	1.60	0.70	ปานกลาง	1
3. การประเมินผลคุณภาพของอาจารย์, นักศึกษา	1.31	0.46	น้อย	4
4. การจัดปัจจัยส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษา เช่น ห้องสมุด อาคารสถานที่ และสื่อต่าง ๆ	1.32	0.53	น้อย	3
รวม	1.42	0.46	น้อย	17
การตรวจและการทดสอบ				
1. สถาบันมีระเบียบวิธีการตรวจสอบระบบการประกันคุณภาพการศึกษา	1.57	0.61	ปานกลาง	3
2. การกำหนดคณะทำงานรับผิดชอบด้านระบบประกันคุณภาพการศึกษา	1.50	0.71	น้อย	4

ตาราง 6 (ต่อ)

ความพร้อม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
3. การกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบระบบคุณภาพของสถาบัน	1.67	0.78	ปานกลาง	1
4. การกำกับติดตาม ดูแลการตรวจสอบและทดสอบระบบคุณภาพของสถาบัน	1.67	0.78	ปานกลาง	2
รวม	1.60	0.66	ปานกลาง	9
การควบคุมเครื่องตรวจวัด และทดสอบ				
1. มีระเบียบวิธีปฏิบัติในการสอบเทียบ รักษาความเที่ยงตรงเครื่องมือที่ใช้วัดผลการเรียนของนักศึกษา	1.57	0.71	ปานกลาง	1
2. กำหนดเกณฑ์ในการวัดผลการเรียนรู้ของนักศึกษา	1.32	0.53	น้อย	4
3. การควบคุมการออกข้อสอบ	1.40	0.61	น้อย	3
4. การควบคุมกระบวนการ และสภาพแวดล้อมในการใช้ข้อสอบ	1.54	0.66	ปานกลาง	2
รวม	1.46	0.51	น้อย	15
สถานะการตรวจและการทดสอบ				
1. มีระเบียบวิธีปฏิบัติในการบ่งชี้สถานะในการตรวจสอบผลการเรียนรู้ของนักศึกษา	1.54	0.66	ปานกลาง	2
2. มีระเบียบวิธีปฏิบัติในการบ่งชี้สถานะในการทดสอบผลการเรียนรู้ของนักศึกษา	1.54	0.80	ปานกลาง	3
3. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา	1.52	0.61	ปานกลาง	4
4. มีการตรวจ และทดสอบระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยหน่วยงานภายนอกสถาบันเป็นผู้ประเมิน	1.63	0.65	ปานกลาง	1
รวม	1.56	0.57	ปานกลาง	10
การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้อง				
1. มีวิธีการให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาที่ไม่ผ่านเกณฑ์การทดสอบของสถาบัน	1.83	0.92	ปานกลาง	2
2. การจัดการสอนซ่อมเสริมนักศึกษาที่ไม่ผ่านเกณฑ์	1.75	0.88	ปานกลาง	4
3. การโยกย้ายคณะของนักศึกษา โดยเลือกตามความถนัดทางการเรียน	1.80	0.54	ปานกลาง	3

ตาราง 6 (ต่อ)

ความพร้อม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
4. การทบทวนสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	1.86	0.91	ปานกลาง	1
รวม	1.72	0.66	ปานกลาง	4
การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน				
1. กำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการแก้ไขปัญหาการจัดการเรียนการสอน	1.77	0.83	ปานกลาง	1
2. การบริการข้อมูลและข่าวสาร เพื่อการป้องกันปัญหาในการเรียนการสอน	1.63	0.83	ปานกลาง	2
3. การแนะแนว และให้คำปรึกษา	1.39	0.75	น้อย	3
4. มีการเทียบโอนหน่วยกิตกับสถาบันการศึกษาอื่นได้	1.16	0.45	น้อย	4
รวม	1.49	0.57	น้อย	14
การเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การบรรจุหีบห่อ รักษา และการจัดส่ง				
1. การเก็บรวบรวมผลงานทางวิชาการของอาจารย์ และนักศึกษา	1.34	0.65	น้อย	4
2. การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมพัฒนาการของนักศึกษา	1.40	0.75	น้อย	2
3. การพัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษาให้มีประสิทธิภาพ	1.37	0.65	น้อย	3
4. การจัดหน่วยงานให้คำปรึกษาด้านการประกอบอาชีพ	1.57	0.84	ปานกลาง	1
รวม	1.43	0.62	น้อย	16
การควบคุมการบันทึกคุณภาพ				
1. มีระเบียบวิธีปฏิบัติว่าด้วยการควบคุมบันทึกคุณภาพ	1.67	0.82	ปานกลาง	4
2. การจัดระบบฐานข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวกับระบบคุณภาพ	1.77	0.83	ปานกลาง	1
3. การเก็บบันทึกการให้รางวัล และเกียรติยศแก่นักศึกษา	1.70	0.81	ปานกลาง	3
4. การปรับปรุงเอกสารบันทึกคุณภาพให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ	1.73	0.80	ปานกลาง	2
รวม	1.72	0.74	ปานกลาง	5
การตรวจสอบภายใน				
1. มีระเบียบวิธีปฏิบัติในการตรวจสอบระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน	1.44	0.66	น้อย	2
2. การจัดตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบการประกันคุณภาพการศึกษา	1.27	0.51	น้อย	4

ตาราง 6 (ต่อ)

ความพร้อม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
3. อาจารย์ นักศึกษา มีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพภายใน	1.40	0.61	น้อย	3
4. การจัดทำรายงานผลการตรวจสอบภายในของสถาบัน	1.57	0.75	ปานกลาง	1
รวม	1.42	0.52	น้อย	19
การฝึกอบรม				
1. มีระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดฝึกอบรมแก่บุคลากรของสถาบัน	1.32	0.69	น้อย	4
2. การจัดตั้งหน่วยงานดูแลรับผิดชอบ การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	1.63	0.87	ปานกลาง	1
3. การประเมินผลการฝึกอบรม	1.37	0.65	น้อย	3
4. การเก็บบันทึกประวัติการฝึกอบรมของบุคลากร	1.63	0.87	ปานกลาง	2
รวม	1.49	0.66	น้อย	13
การให้บริการ				
1. มีระเบียบวิธีปฏิบัติในการให้บริการทวนสอบ เกี่ยวกับการให้บริการของสถาบัน	1.83	0.89	ปานกลาง	2
2. มีระเบียบวิธีปฏิบัติในการรายงานผลการให้บริการของสถาบัน	1.77	0.87	ปานกลาง	3
3. การให้บริการข้อมูลข่าวสาร	1.59	0.83	ปานกลาง	4
4. การจัดฝึกอบรมเพิ่มเติม ภายหลังสำเร็จการศึกษา	1.96	0.90	ปานกลาง	1
รวม	1.79	0.79	ปานกลาง	2
กลวิธีทางสถิติ				
1. มีระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้กลวิธีทางสถิติในระบบบริหารงานคุณภาพการศึกษา	1.75	0.84	ปานกลาง	1
2. การใช้สถิติในการควบคุมกระบวนการเรียนการสอน	1.60	0.79	ปานกลาง	4
3. การใช้สถิติในการทวนสอบประเมินผลการเรียนของนักศึกษา	1.67	0.78	ปานกลาง	3
4. การใช้สถิติในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าของสถาบัน	1.70	0.81	ปานกลาง	2
รวม	1.68	0.75	ปานกลาง	7

จากตาราง 6 แสดงว่า ความพร้อมของสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร อันดับแรก และอันดับสุดท้ายของการนำระบบการประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ตามความคิดเห็นของอาจารย์ เป็นดังนี้

1. ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร ความพร้อมอันดับแรก คือ การกำหนดนโยบาย การประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}=1.38$) อันดับสุดท้าย คือ การประชุมชี้แจงเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}=1.29$)

2. ด้านระบบคุณภาพ ความพร้อมอันดับแรก คือ จัดทำเอกสารที่เป็นหลักฐานที่กำหนดเป้าหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละคณะ ($\bar{X}=1.67$) อันดับสุดท้าย คือ จัดทำเอกสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}=1.36$)

3. ด้านการทบทวนสัญญา ความพร้อมอันดับแรก คือ การปรับปรุงแผนการศึกษา สอดคล้องทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม ($\bar{X}=1.93$) อันดับสุดท้าย คือ การดำเนินงานตามแผนการศึกษาที่กำหนด ($\bar{X}=1.47$)

4. ด้านการควบคุมการออกแบบ ความพร้อมอันดับแรก คือ ระเบียบวิธีปฏิบัติในการสร้างและพัฒนาหลักสูตร ($\bar{X}=1.80$) อันดับสุดท้าย คือ การพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคม ($\bar{X}=1.63$)

5. ด้านการควบคุมเอกสารและข้อมูล ความพร้อมอันดับแรก คือ การควบคุมเอกสารที่ใช้ในระบบประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}=1.86$) อันดับสุดท้าย คือ การจัดตั้งหน่วยงาน ควบคุมดูแลเอกสาร และข้อมูลของสถาบัน ($\bar{X}=1.76$)

6. ด้านการจัดซื้อ ความพร้อมอันดับแรก คือ การทวนสอบวิธีการดำเนินงานในการจัดซื้อ ($\bar{X}=1.67$) อันดับสุดท้าย คือ การจัดจ้าง จัดซื้อ เป็นไปตามระเบียบวิธีปฏิบัติของสถาบัน ($\bar{X}=1.36$)

7. ด้านการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าจัดส่งมาให้ ความพร้อมอันดับแรก คือ การบันทึกประวัติเครื่องมือ และอุปกรณ์ ($\bar{X}=1.73$) อันดับสุดท้าย คือ มีระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้าของสถาบัน ($\bar{X}=1.59$)

8. ด้านการบ่งชี้และสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์ ความพร้อมอันดับแรก คือ การสอบกลับได้เกี่ยวกับผลการเรียนของนักศึกษาแต่ละคน ตั้งแต่เริ่มเข้าเรียนจนจบการศึกษา ($\bar{X}=1.63$) อันดับสุดท้าย คือ การนำเอกสารคำอธิบายรายวิชา ตามหลักสูตรมาใช้เป็นแนวทางในการสอน ($\bar{X}=1.26$)

9. ด้านการควบคุมกระบวนการ ความพร้อมอันดับแรก คือ กำหนดระบบการควบคุมคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}=1.60$) อันดับสุดท้าย คือ การประเมินผลคุณภาพของอาจารย์, นักศึกษา ($\bar{X}=1.31$)

10. ด้านการตรวจสอบและการทดสอบ ความพร้อมอันดับแรก คือ การกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบระบบคุณภาพของสถาบัน ($\bar{X}=1.67$) อันดับสุดท้าย คือ การกำหนดคณะทำงานรับผิดชอบด้านระบบประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}=1.50$)

11. ด้านการควบคุมเครื่องตรวจ วัด และทดสอบ ความพร้อมอันดับแรก คือ มีระเบียบวิธีปฏิบัติในการสอบเทียบ รักษาความเที่ยงตรงเครื่องมือที่ใช้วัดผลการเรียนของนักศึกษา ($\bar{X}=1.57$) อันดับสุดท้าย คือ กำหนดเกณฑ์ในการวัดผลการเรียนรู้ของนักศึกษา ($\bar{X}=1.32$)

12. ด้านสถานะการตรวจสอบและการทดสอบ ความพร้อมอันดับแรก คือ มีการตรวจสอบและทดสอบระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยหน่วยงานภายนอกสถาบันเป็นผู้ประเมิน ($\bar{X}=1.63$) อันดับสุดท้าย คือ มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ($\bar{X}=1.52$)

13. ด้านการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ความพร้อมอันดับแรก คือ การทบทวนสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ($\bar{X}=1.86$) อันดับสุดท้าย คือ การจัดการสอนซ่อมเสริมนักศึกษาที่ไม่ผ่านเกณฑ์ ($\bar{X}=1.75$)

14. ด้านปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน ความพร้อมอันดับแรก คือ กำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการแก้ไขปัญหามาตรการจัดการเรียนการสอน ($\bar{X}=1.77$) อันดับสุดท้าย คือ มีการเทียบโอนหน่วยกิตกับสถาบันการศึกษาอื่นได้ ($\bar{X}=1.16$)

15. ด้านการเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การบรรจุหีบห่อ รักษา และการจัดส่ง ความพร้อมอันดับแรก คือ การพัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษาให้มีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=1.57$) อันดับสุดท้าย คือ การเก็บรวบรวมผลงานทางวิชาการของอาจารย์ และนักศึกษา ($\bar{X}=1.34$)

16. ด้านการควบคุมบันทึกคุณภาพ ความพร้อมอันดับแรก คือ การจัดระบบฐานข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ($\bar{X}=1.77$) อันดับสุดท้าย คือ มีระเบียบวิธีปฏิบัติว่าด้วยการควบคุมบันทึกคุณภาพ ($\bar{X}=1.67$)

17. ด้านการตรวจสอบภายใน ความพร้อมอันดับแรก คือ การจัดทำรายงานผลการตรวจสอบภายในของสถาบัน ($\bar{X}=1.57$) อันดับสุดท้าย คือ การจัดตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบการประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}=1.27$)

18. ด้านการฝึกอบรม ความพร้อมอันดับแรก คือ การจัดตั้งหน่วยงานดูแลรับผิดชอบ การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ($\bar{X}=1.63$) อันดับสุดท้าย คือ มีระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดฝึกอบรมแก่บุคลากรของสถาบัน ($\bar{X}=1.32$)

19. ด้านการให้บริการ ความพร้อมอันดับแรก คือ การจัดฝึกอบรมเพิ่มเติม ภายหลังสำเร็จการศึกษา ($\bar{X}=1.96$) อันดับสุดท้าย คือ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X}=1.59$)

20. ด้านกลวิธีทางสถิติ ความพร้อมอันดับแรก คือมีระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้กลวิธีทางสถิติในระบบบริหารงานคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}=1.75$) อันดับสุดท้าย คือ การใช้สถิติในการควบคุมกระบวนการเรียนการสอน ($\bar{X}=1.60$)

2.2 ความพร้อมด้านต่าง ๆ ของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการประกันคุณภาพ จำแนกตามวุฒิการศึกษา ปรากฏดังตาราง 7

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพร้อมด้านต่าง ๆ ของสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการประกันคุณภาพ จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ความพร้อม	ความคิดเห็นในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร									
	ปริญญาตรี			ปริญญาโท			ปริญญาเอก			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	
ความพร้อม	1.ด้านความรับผิดชอบต่อฝ่ายบริหาร	1.91	0.12	ปานกลาง	1.32	0.43	น้อย	1.00	0.00	น้อย
	2.ด้านระบบคุณภาพ	1.91	0.12	ปานกลาง	1.53	0.55	ปานกลาง	1.50	0.51	น้อย
	3.ด้านการทบทวนสัญญา	1.91	0.12	ปานกลาง	1.53	0.55	ปานกลาง	1.50	0.51	น้อย
	4.การควบคุมการออกแบบ	2.00	0.00	ปานกลาง	1.68	0.63	ปานกลาง	1.75	0.25	ปานกลาง
	5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล	2.00	0.00	ปานกลาง	1.85	0.78	ปานกลาง	1.37	0.38	น้อย
	6. การจัดซื้อ	1.75	0.36	ปานกลาง	1.00	1.00	น้อย	1.00	0.00	น้อย
	7. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าจัดส่งมาให้	2.08	0.12	ปานกลาง	1.63	0.74	ปานกลาง	1.00	0.00	น้อย
	8. การป้อนี่และสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์	1.91	0.12	ปานกลาง	1.40	0.52	น้อย	1.25	0.25	น้อย
	9. การควบคุมกระบวนการ	1.91	0.12	ปานกลาง	1.42	0.46	น้อย	1.00	0.00	น้อย
	10. การตรวจและการทดสอบ	2.00	0.00	ปานกลาง	1.62	0.67	ปานกลาง	1.00	0.00	น้อย
	11. การควบคุมเครื่องตรวจวัด และทดสอบ	1.91	0.12	ปานกลาง	1.47	0.52	น้อย	1.00	0.00	น้อย

ตาราง 7 (ต่อ)

ความพร้อม	ความคิดเห็นในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร									
	ปริญญาดรี			ปริญญโท			ปริญญเอก			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ระดับ
12. สถานะการตรวจและการทดสอบ	1.91	0.12	ปานกลาง	1.50	0.52	น้อย	2.12	0.90	ปานกลาง	
13. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้อง	2.18	0.51	ปานกลาง	1.71	0.67	ปานกลาง	1.53	0.49	ปานกลาง	
14. การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	1.16	0.24	น้อย	1.52	0.59	ปานกลาง	1.25	0.25	น้อย	
15. การเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การบรรจุหีบห่อ รักษาและการจัดส่ง	1.33	0.49	น้อย	1.46	0.64	น้อย	1.00	0.00	น้อย	
16. การควบคุมการบันทึกคุณภาพ	2.00	0.00	ปานกลาง	1.75	0.76	ปานกลาง	1.00	0.00	น้อย	
17. การตรวจสอบภายใน	2.00	0.00	ปานกลาง	1.42	0.53	น้อย	1.00	0.00	น้อย	
18. การฝึกอบรม	1.25	0.36	น้อย	1.54	0.68	ปานกลาง	1.00	0.00	น้อย	
19. การให้บริการ	1.25	0.36	น้อย	1.86	0.80	ปานกลาง	1.25	0.25	น้อย	
20. กลวิธีทางสถิติ	1.91	0.12	ปานกลาง	1.71	0.77	ปานกลาง	1.12	0.12	น้อย	
รวม	1.81	0.17	ปานกลาง	1.55	0.64	ปานกลาง	1.23	0.20	น้อย	

จากตาราง 7 แสดงว่าระดับความพร้อมในการนำระบบการประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ตามความคิดเห็นของอาจารย์ จำแนกตาม วุฒิการศึกษา เป็นดังนี้

1. ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร อาจารย์วุฒิปริญญาตรีเห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์วุฒิปริญญาโทและปริญญาเอก เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

2. ด้านระบบคุณภาพ อาจารย์วุฒิปริญญาตรี และโทเห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์วุฒิปริญญาเอก เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

3. ด้านการทบทวนสัญญา อาจารย์วุฒิปริญญาตรีและโท เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์วุฒิปริญญาเอกเห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

4. ด้านการควบคุมการออกแบบ อาจารย์วุฒิปริญญาตรี วุฒิปริญญาโทและวุฒิปริญญาเอก เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง

5. ด้านการควบคุมเอกสารและข้อมูล อาจารย์วุฒิปริญญาตรีและโทเห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์วุฒิปริญญาเอกเห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

6. ด้านการจัดซื้อ อาจารย์วุฒิปริญญาตรีเห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์วุฒิปริญญาโท และเอก เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

7. ด้านการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ถูกคำสั่งมาให้ อาจารย์วุฒิปริญญาตรี และโทเห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์วุฒิปริญญาเอก เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

8. ด้านการบ่งชี้และสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์ อาจารย์วุฒิปริญญาตรี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์วุฒิปริญญาโท และเอก เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

9. ด้านการควบคุมกระบวนการ อาจารย์วุฒิปริญญาตรี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์วุฒิปริญญาโท และเอก เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

10. ด้านการตรวจสอบและการทดสอบ อาจารย์วุฒิปริญญาตรี และโท เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์วุฒิปริญญาเอก เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

11. ด้านการควบคุมเครื่องตรวจ วัด และทดสอบ อาจารย์วุฒิปริญญาตรี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์วุฒิปริญญาโท และเอก เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

12. ด้านสถานะการตรวจสอบและการทดสอบ อาจารย์วุฒิปริญญาตรี และเอก เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์วุฒิปริญญาโท เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

13. ด้านการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด อาจารย์วุฒิปริญญาตรี วุฒิปริญญาโท และวุฒิปริญญาเอก เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง

14. ด้านปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน อาจารย์วุฒิปริญญาตรี และเอก เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย ส่วนอาจารย์วุฒิปริญญาโท เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง

15. ด้านการเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การบรรจุหีบห่อ รักษา และการจัดส่ง อาจารย์วุฒิปริญญาตรี วุฒิปริญญาโท และวุฒิปริญญาเอก เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

16. ด้านการควบคุมบันทึกคุณภาพ อาจารย์วุฒิปริญญาตรี และโท เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์วุฒิปริญญาเอก เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

17. ด้านการตรวจสอบภายใน อาจารย์วุฒิปริญญาตรี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์วุฒิปริญญาโท และเอก เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

18. ด้านการฝึกอบรม อาจารย์วุฒิปริญญาตรี และเอก เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย ส่วนอาจารย์วุฒิปริญญาโท เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง

19. ด้านการให้บริการ อาจารย์วุฒิปริญญาตรี และเอก เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย ส่วนอาจารย์วุฒิปริญญาโท เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง

20. ด้านกลวิธีทางสถิติ อาจารย์วุฒิปริญญาตรี และโท เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์วุฒิปริญญาเอก เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

2.3 ความพร้อมด้านต่าง ๆ ของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการประกันคุณภาพ จำแนกตามอายุ ปรากฏดังตาราง 8

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพร้อมด้านต่างๆ ของสถาบันรามาธิบดีกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในการประกันคุณภาพ จำแนกตามอายุ

ความพร้อม	ความคิดเห็นในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในสถาบันรามาธิบดี											
	เขตกรุงเทพมหานคร											
	อายุน้อยกว่า 30 ปี			อายุ 31 – 40 ปี			อายุ 41 – 50 ปี			อายุ มากกว่า 50 ปี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร	1.56	0.45	ปานกลาง	1.61	0.66	ปานกลาง	1.22	0.34	น้อย	1.29	0.38	น้อย
2.ด้านระบบคุณภาพ	1.93	0.57	ปานกลาง	1.68	0.47	ปานกลาง	1.45	0.49	น้อย	1.46	0.52	น้อย
3.ด้านการทบทวนสัญญา	1.87	0.65	ปานกลาง	1.80	0.59	ปานกลาง	1.73	0.74	ปานกลาง	1.71	0.59	ปานกลาง
4.การควบคุมการออกแบบ	1.75	0.40	ปานกลาง	2.25	0.20	ปานกลาง	1.69	0.69	ปานกลาง	1.54	0.55	ปานกลาง
5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล	2.00	0.62	ปานกลาง	2.02	0.82	ปานกลาง	1.68	0.79	ปานกลาง	1.87	0.70	ปานกลาง
6. การจัดซื้อ	1.43	0.37	น้อย	1.68	0.62	ปานกลาง	1.55	0.61	ปานกลาง	1.42	0.53	น้อย
7. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ถูกคำสั่งส่งมาให้	1.68	0.41	ปานกลาง	1.36	0.48	น้อย	1.68	0.77	ปานกลาง	1.72	0.80	ปานกลาง
8. การปิ้งชี้และสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์	1.56	0.45	ปานกลาง	1.44	0.33	น้อย	1.33	0.46	น้อย	1.45	0.59	น้อย
9. การควบคุมกระบวนการ	1.62	0.42	ปานกลาง	1.30	0.43	น้อย	1.38	0.46	น้อย	1.42	0.47	น้อย
10. การตรวจและการทดสอบ	1.81	0.54	ปานกลาง	1.32	0.40	น้อย	1.60	0.67	ปานกลาง	1.61	0.71	ปานกลาง
11. การควบคุมเครื่องตรวจวัด และทดสอบ	1.81	0.48	ปานกลาง	1.52	0.42	ปานกลาง	1.34	0.47	น้อย	1.45	0.54	น้อย

ตาราง 8 (ต่อ)

ความพร้อม	ความคิดเห็นในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร										
	อายุน้อยกว่า 30 ปี			อายุ 31 – 40 ปี			อายุ 41 – 50 ปี			อายุ มากกว่า 50 ปี	
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.
12. สถานะการตรวจและการทดสอบ	1.68	0.41	ปานกลาง	2.01	0.70	ปานกลาง	1.43	0.51	น้อย	1.53	0.57
13. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้อง	1.64	0.58	ปานกลาง	2.32	0.30	ปานกลาง	1.66	0.63	ปานกลาง	1.65	0.71
14. การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	1.62	0.65	ปานกลาง	1.56	0.30	ปานกลาง	1.50	0.57	น้อย	1.41	0.58
15. การเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การบรรจุหีบห่อ รักษา และการจัดส่ง	1.43	0.45	น้อย	1.56	0.50	ปานกลาง	1.35	0.59	น้อย	1.46	0.72
16. การควบคุมการบันทึกคุณภาพ	1.62	0.38	ปานกลาง	1.96	0.69	ปานกลาง	1.72	0.80	ปานกลาง	1.68	0.79
17. การตรวจสอบภายใน	1.66	0.41	ปานกลาง	1.64	0.51	ปานกลาง	1.40	0.54	น้อย	1.30	0.51
18. การฝึกอบรม	1.50	0.50	น้อย	1.40	0.57	น้อย	1.45	0.63	น้อย	1.56	0.77
19. การให้บริการ	1.56	0.57	ปานกลาง	1.88	0.66	ปานกลาง	1.93	0.80	ปานกลาง	1.69	0.84
20. กลวิธีทางสถิติ	1.93	0.11	ปานกลาง	1.43	0.31	ปานกลาง	1.80	0.83	ปานกลาง	1.54	0.82
รวม	1.68	0.47	ปานกลาง	1.69	0.50	ปานกลาง	1.54	0.62	ปานกลาง	1.54	0.63

จากตาราง 8 แสดงว่าระดับความพร้อมในการนำระบบการประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ตามความคิดเห็นของอาจารย์ จำแนกตาม อายุ เป็นดังนี้

1. ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร อาจารย์ที่มีอายุน้อยกว่า 30 และ 31- 40 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่มีอายุ 41 – 50 และมากกว่า 50 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

2. ด้านระบบคุณภาพ อาจารย์ที่มีอายุน้อยกว่า 30 และ 31- 40 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่มีอายุ 41 – 50 และมากกว่า 50 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

3. ด้านการทบทวนสัญญา อาจารย์ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี 31- 40 ปี 41 – 50 ปี และมากกว่า 50 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง

4. ด้านการควบคุมการออกแบบ อาจารย์ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี 31- 40 ปี 41 – 50 ปี และมากกว่า 50 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง

5. ด้านการควบคุมเอกสารและข้อมูล อาจารย์ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี 31- 40 ปี 41 – 50 ปี และมากกว่า 50 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง

6. ด้านการจัดซื้อ อาจารย์ที่มีอายุ 31- 40 ปี และ 41 – 50 เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่มีอายุน้อยกว่า 30 และ มากกว่า 50 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

7. ด้านการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าจัดส่งมาให้ อาจารย์ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี 41 – 50 ปี และมากกว่า 50 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่มีอายุ 31- 40 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

8. ด้านการบ่งชี้และสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์ อาจารย์ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่มีอายุ 31- 40 ปี 41 – 50 ปี และมากกว่า 50 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

9. ด้านการควบคุมกระบวนการ อาจารย์ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่มีอายุ 31- 40 ปี 41 – 50 ปี และมากกว่า 50 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

10. ด้านการตรวจสอบและการทดสอบ อาจารย์ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี 41 – 50 ปี และมากกว่า 50 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่มีอายุ 31- 40 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

11. ด้านการควบคุมเครื่องตรวจ วัด และทดสอบ อาจารย์ที่มีอายุน้อยกว่า 30 และ 31- 40 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่มีอายุ 41 – 50 และมากกว่า 50 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

12. ด้านสถานะการตรวจสอบและการทดสอบ อาจารย์ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี 31- 40 ปี และมากกว่า 50 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่มีอายุ 41 – 50 เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

13. ด้านการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด อาจารย์ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี 31- 40 ปี 41 – 50 ปี และมากกว่า 50 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง

14. ด้านปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน อาจารย์ที่มีอายุน้อยกว่า 30 และ 31- 40 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่มีอายุ 41 – 50 และมากกว่า 50 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

15. ด้านการเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การบรรจุหีบห่อ รักษา และการจัดส่ง อาจารย์ที่มีอายุ 31- 40 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี 41 – 50 ปี และมากกว่า 50 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

16. ด้านการควบคุมบันทึกคุณภาพ อาจารย์ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี 31- 40 ปี 41 – 50 ปี และมากกว่า 50 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง

17. ด้านการตรวจสอบภายใน อาจารย์ที่มีอายุน้อยกว่า 30 และ 31- 40 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่มีอายุ 41 – 50 และมากกว่า 50 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

18. ด้านการฝึกอบรม อาจารย์ที่มีอายุ มากกว่า 50 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี 31- 40 ปี และ 41 – 50 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

19. ด้านการให้บริการ อาจารย์ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี 31- 40 ปี 41 – 50 ปี และมากกว่า 50 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง

20. ด้านกลวิธีทางสถิติ อาจารย์ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี และ 41 – 50 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่มีอายุ 31- 40 ปี และมากกว่า 50 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

2.4 ความพร้อมด้านต่าง ๆ ของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการประกันคุณภาพ จำแนกตามประสบการณ์ในอาชีพ ปรากฏดังตาราง 9

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพร้อมด้านต่างๆ ของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการประกันคุณภาพ จำแนกตามประสิทธิภาพในอาชีพ

ความพร้อม	ความคิดเห็นในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร											
	ประสิทธิภาพน้อยกว่า 5 ปี			ประสิทธิภาพ 5 – 10 ปี			ประสิทธิภาพ 11- 20 ปี			ประสิทธิภาพ 21-30 ปี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านความรับผิดชอบต่อฝ่ายบริหาร	1.45	0.46	น้อย	1.30	0.49	น้อย	1.35	0.34	น้อย	1.26	0.43	น้อย
2. ด้านระบบคุณภาพ	1.75	0.45	ปานกลาง	1.70	0.54	ปานกลาง	1.45	0.24	น้อย	1.42	0.53	น้อย
3. ด้านทบทวนสัญญา	1.90	0.59	ปานกลาง	1.90	0.76	ปานกลาง	1.70	0.60	ปานกลาง	1.63	0.66	ปานกลาง
4. ด้านการควบคุมการออกแบบ	1.80	0.37	ปานกลาง	2.00	0.22	ปานกลาง	1.65	0.54	ปานกลาง	1.59	0.77	ปานกลาง
5. ด้านการควบคุมเอกสารและข้อมูล	2.05	0.68	ปานกลาง	1.60	0.74	ปานกลาง	2.05	0.64	ปานกลาง	1.63	0.76	ปานกลาง
6. ด้านการจัดซื้อ	1.60	0.59	ปานกลาง	1.25	0.39	น้อย	1.65	0.54	ปานกลาง	1.48	0.56	น้อย
7. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าจัดส่งมาให้	1.55	0.46	ปานกลาง	1.75	0.67	ปานกลาง	2.00	0.27	ปานกลาง	1.52	0.86	ปานกลาง
8. การป้อนข้อมูลและสอยกลับได้ของผลิตภัณฑ์	1.55	0.46	ปานกลาง	1.35	0.37	น้อย	1.60	0.41	ปานกลาง	1.34	0.58	น้อย
9. การควบคุมกระบวนการ	1.45	0.40	น้อย	1.75	0.55	ปานกลาง	1.50	0.45	น้อย	1.28	0.40	น้อย
10. การตรวจและการทดสอบ	1.40	0.41	น้อย	1.95	0.75	ปานกลาง	1.65	0.44	ปานกลาง	1.53	0.68	น้อย
11. การควบคุมเครื่องตรวจวัด และทดสอบ	1.65	0.54	ปานกลาง	1.55	0.46	ปานกลาง	1.35	0.37	น้อย	1.40	0.53	น้อย

ความพึงพอใจ	ความคิดเห็นในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร											
	ประสบการณ์น้อยกว่า 5 ปี			ประสบการณ์ 5 – 10 ปี			ประสบการณ์ 11- 20 ปี			ประสบการณ์ 21-30 ปี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
12. สถานะการตรวจและการทดสอบ	1.50	0.35	น้อย	2.05	0.64	ปานกลาง	1.45	0.37	น้อย	1.46	0.57	น้อย
13. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้อง	1.76	0.61	ปานกลาง	1.81	0.59	ปานกลาง	1.46	0.30	น้อย	1.81	0.79	ปานกลาง
14. การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	1.40	0.59	น้อย	1.90	0.67	ปานกลาง	1.45	0.33	น้อย	1.39	0.52	น้อย
15. การเคลื่อนย้ายการจัดเก็บ การบรรจุหีบห่อ รักษาและการจัดส่ง	1.30	0.40	น้อย	1.65	0.74	ปานกลาง	1.65	0.54	ปานกลาง	1.39	0.67	น้อย
16. การควบคุมการบันทึกคุณภาพ	1.80	0.49	ปานกลาง	1.80	0.99	ปานกลาง	1.80	0.62	ปานกลาง	1.67	0.76	ปานกลาง
17. การตรวจสอบภายใน	1.70	0.37	ปานกลาง	1.55	0.75	ปานกลาง	1.40	0.49	น้อย	1.33	0.48	น้อย
18. การฝึกอบรม	1.60	0.49	ปานกลาง	1.50	0.78	น้อย	1.65	0.54	ปานกลาง	1.42	0.74	น้อย
19. การให้บริการ	1.85	0.54	ปานกลาง	1.90	0.81	ปานกลาง	1.80	0.75	ปานกลาง	1.74	0.84	ปานกลาง
20. กลวิธีทางสถิติ	1.75	0.27	ปานกลาง	1.55	0.46	ปานกลาง	1.65	0.77	ปานกลาง	1.72	0.89	ปานกลาง
รวม	1.64	0.48	ปานกลาง	1.69	0.62	ปานกลาง	1.61	0.48	ปานกลาง	1.51	0.65	ปานกลาง
										1.53	0.59	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงระดับความพร้อมในการนำระบบการประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ตามความคิดเห็นของอาจารย์ จำแนกตามประสบการณ์ในอาชีพ เป็นดังนี้

1. ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร อาจารย์ที่มีประสบการณ์ในอาชีพน้อยกว่า 5 ปี 5 – 10 ปี 11 – 20 ปี 21 – 30 ปี และ มากกว่า 30 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

2. ด้านระบบคุณภาพ อาจารย์ที่มีประสบการณ์ในอาชีพน้อยกว่า 5 ปี 5 – 10 ปี และ มากกว่า 30 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในอาชีพ 11 – 20 ปี และ 21 – 30 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

3. ด้านการทบทวนสัญญา อาจารย์ที่มีประสบการณ์ในอาชีพน้อยกว่า 5 ปี 5 – 10 ปี 11 – 20 ปี 21 – 30 ปี และ มากกว่า 30 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง

4. ด้านการควบคุมการออกแบบ อาจารย์ที่มีประสบการณ์ในอาชีพน้อยกว่า 5 ปี 5 – 10 ปี 11 – 20 ปี 21 – 30 ปี และ มากกว่า 30 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง

5. ด้านการควบคุมเอกสารและข้อมูล อาจารย์ที่มีประสบการณ์ในอาชีพน้อยกว่า 5 ปี 5 – 10 ปี 11 – 20 ปี 21 – 30 ปี และ มากกว่า 30 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง

6. ด้านการจัดซื้อ อาจารย์ที่มีประสบการณ์ในอาชีพน้อยกว่า 5 ปี 5 – 10 ปี 11 – 20 ปี 21 – 30 ปี และ มากกว่า 30 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในอาชีพ 5 – 10 ปี และ 21 – 30 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

7. ด้านการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าจัดส่งมาให้ อาจารย์ที่มีประสบการณ์ในอาชีพน้อยกว่า 5 ปี 5 – 10 ปี 11 – 20 ปี 21 – 30 ปี และ มากกว่า 30 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง

8. ด้านการบ่งชี้และสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์ อาจารย์ที่มีประสบการณ์ในอาชีพน้อยกว่า 5 ปี และ 11 – 20 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในอาชีพ 5 – 10 ปี 21 – 30 ปี และ มากกว่า 30 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

9. ด้านการควบคุมกระบวนการ อาจารย์ที่มีประสบการณ์ในอาชีพ 5 – 10 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในอาชีพ น้อยกว่า 5 ปี 11 – 20 ปี 21 – 30 ปี และ มากกว่า 30 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

10. ด้านการตรวจและการทดสอบ อาจารย์ที่มีประสบการณ์ในอาชีพ 5 – 10 ปี 11 – 20 ปี 21 – 30 ปี และ มากกว่า 30 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในอาชีพน้อยกว่า 5 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

11. ด้านการควบคุมเครื่องตรวจ วัด และทดสอบ อาจารย์ที่มีประสบการณ์ในอาชีพน้อยกว่า 5 ปี และ 5 – 10 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในอาชีพ 11 – 20 ปี 21 – 30 ปี และ มากกว่า 30 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

12. ด้านสถานะการตรวจสอบและการทดสอบ อาจารย์ที่มีประสบการณ์ในอาชีพ 5 – 10 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในอาชีพ น้อยกว่า 5 ปี 11 – 20 ปี 21 – 30 ปี และ มากกว่า 30 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

13. ด้านการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด อาจารย์ที่มีประสบการณ์ในอาชีพน้อยกว่า 5 ปี 5 – 10 ปี 21 – 30 ปี และ มากกว่า 30 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในอาชีพ 11 – 20 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

14. ด้านปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน อาจารย์ที่มีประสบการณ์ในอาชีพ 5 – 10 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในอาชีพ น้อยกว่า 5 ปี 11 – 20 ปี 21 – 30 ปี และ มากกว่า 30 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

15. ด้านการเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การบรรจุหีบห่อ รักษา และการจัดส่ง อาจารย์ที่มีประสบการณ์ในอาชีพ 5 – 10 ปี 11 – 20 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในอาชีพ น้อยกว่า 5 ปี 21 – 30 ปี และ มากกว่า 30 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

16. ด้านการควบคุมบันทึกคุณภาพ อาจารย์ที่มีประสบการณ์ในอาชีพน้อยกว่า 5 ปี 11 – 20 ปี 21 – 30 ปี และ มากกว่า 30 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง

17. ด้านการตรวจสอบภายใน อาจารย์ที่มีประสบการณ์ในอาชีพน้อยกว่า 5 ปี และ 5 – 10 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในอาชีพ 11 – 20 ปี 21 – 30 ปี และ มากกว่า 30 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

18. ด้านการฝึกอบรม อาจารย์ที่มีประสบการณ์ในอาชีพน้อยกว่า 5 ปี และ 11 – 20 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในอาชีพ 5 – 10 ปี 21 – 30 ปี และ มากกว่า 30 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

19. ด้านการให้บริการ อาจารย์ที่มีประสบการณ์ในอาชีพน้อยกว่า 5 ปี 5 – 10 ปี 11 – 20 ปี 21 – 30 ปี และ มากกว่า 30 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง

20. ด้านกลวิธีทางสถิติ อาจารย์ที่มีประสบการณ์ในอาชีพน้อยกว่า 5 ปี 5 – 10 ปี 11 – 20 ปี 21 – 30 ปี และ มากกว่า 30 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง

2.5 ความพร้อมด้านต่าง ๆ ของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการประกันคุณภาพ จำแนกตามประสบการณ์ในการประชุม ออมรมและสัมมนา เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 ปรากฏดังตาราง 10

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านต่างๆ ของสถาบันราชภัฏเขตกงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการประกันคุณภาพ จำแนกตามประเภทการดำเนินการเข้ารับการฝึกอบรม และสัมมนา เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ ISO 9000

		ความคิดเห็นในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในสถาบันราชภัฏ เขตกงเทพมหานคร											
ความพึงพอใจ	ไม่เคยเข้ารับการอบรม	เคยเข้ารับการอบรม 1 ครั้ง				เคยเข้ารับการอบรม 2 ครั้ง				เคยเข้ารับการอบรม 3 ครั้ง			
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านความรับผิดชอบ	1.37	0.38	น้อย	1.34	0.51	น้อย	1.28	0.36	น้อย	1.21	0.26	น้อย	ปานกลาง
ของฝ่ายบริหาร													
2. ระบบคุณภาพ	2.12	0.64	ปานกลาง	1.50	0.40	น้อย	1.75	0.68	ปานกลาง	1.20	0.30	น้อย	ปานกลาง
3. การทบทวนสัญญา	2.75	0.25	มาก	1.67	0.62	ปานกลาง	1.88	0.55	ปานกลาง	1.41	0.61	น้อย	ปานกลาง
4. การควบคุมการออกแบบ	3.00	0.00	มาก	1.65	0.53	ปานกลาง	1.92	0.43	ปานกลาง	1.36	0.45	น้อย	น้อย
5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล	3.00	0.00	มาก	1.55	0.64	ปานกลาง	2.15	0.82	ปานกลาง	1.47	0.51	น้อย	ปานกลาง
6.การจัดซื้อ	2.25	0.25	ปานกลาง	1.44	0.54	น้อย	1.67	0.64	ปานกลาง	1.20	0.37	น้อย	น้อย

ตาราง 10 (ต่อ)

ความพร้อม	ความถี่เห็นในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร														
	ไม่เคยเข้ารับการอบรม			เคยเข้ารับการอบรม 1 ครั้ง			เคยเข้ารับการอบรม 2 ครั้ง			เคยเข้ารับการอบรม 3 ครั้ง			เคยเข้ารับการอบรม 4 ครั้ง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
7. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าจัดส่งมาให้	3.00	0.00	มาก	1.46	0.62	น้อย	2.01	0.79	ปานกลาง	1.20	0.37	น้อย	1.83	0.12	ปานกลาง
8. การบ่งชี้และสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์	2.25	0.25	ปานกลาง	1.25	0.39	น้อย	1.59	0.53	ปานกลาง	1.16	0.37	น้อย	1.75	0.36	ปานกลาง
9. การควบคุมกระบวนการ	1.87	0.12	ปานกลาง	1.30	0.50	น้อย	1.71	0.25	ปานกลาง	1.16	0.37	น้อย	1.50	0.41	น้อย
10. การตรวจและการทดสอบ	2.87	0.12	มาก	1.44	0.60	น้อย	1.92	0.55	ปานกลาง	1.16	0.37	น้อย	1.66	0.31	ปานกลาง
11. การควบคุมเครื่องตรวจวัด และทดสอบ	2.12	0.12	ปานกลาง	1.26	0.38	น้อย	1.86	0.48	ปานกลาง	1.16	0.37	น้อย	1.58	0.52	ปานกลาง

ความคิดเห็นในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร												
ความพร้อม	ไม่เคยเข้ารับการอบรม			เคยเข้ารับการอบรม 1 ครั้ง			เคยเข้ารับการอบรม 2 ครั้ง			เคยเข้ารับการอบรม 3 ครั้ง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
12. สถานะการตรวจ และการทดสอบ	2.37	0.12	มาก	1.48	0.61	น้อย	1.78	0.49	ปานกลาง	1.23	0.36	น้อย
13. การควบคุมผลิต ภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้อง	2.71	0.34	มาก	1.65	0.69	ปานกลาง	1.88	0.58	ปานกลาง	1.44	0.56	น้อย
14. การปฏิบัติการแก้ไข และป้องกัน	2.37	0.12	ปานกลาง	1.30	0.54	น้อย	1.76	0.41	ปานกลาง	1.16	0.37	น้อย
15. การเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การบรรจุ หีบห่อ รักษาและการ จัดส่ง	2.00	1.03	ปานกลาง	1.30	0.60	น้อย	1.57	0.50	ปานกลาง	1.16	0.37	น้อย
										1.75	0.55	ปานกลาง

ความคิดเห็นในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร															
ความพร้อม	ไม่เคยเข้ารับการอบรม			เคยเข้ารับการอบรม 1 ครั้ง			เคยเข้ารับการอบรม 2 ครั้ง			เคยเข้ารับการอบรม 3 ครั้ง			เคยเข้ารับการอบรม 4 ครั้ง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
16. การควบคุมการบันทึกคุณภาพ	2.75	0.25	มาก	1.55	0.70	ปานกลาง	2.26	0.69	ปานกลาง	1.16	0.37	น้อย	1.66	0.31	ปานกลาง
	2.00	0.51	ปานกลาง	1.50	0.62	น้อย	1.42	0.28	น้อย	1.16	0.37	น้อย	1.25	0.36	น้อย
	2.50	0.51	ปานกลาง	1.32	0.63	น้อย	1.75	0.67	ปานกลาง	1.16	0.37	น้อย	1.66	0.48	ปานกลาง
	3.00	0.00	มาก	1.69	0.75	ปานกลาง	2.13	0.83	ปานกลาง	1.25	0.38	น้อย	1.75	0.55	ปานกลาง
20. กลวิธีทางสถิติ	3.00	0.00	มาก	1.63	0.69	ปานกลาง	1.94	0.79	ปานกลาง	1.20	0.30	น้อย	1.41	0.43	น้อย
รวม	2.47	0.25	ปานกลาง	1.46	0.58	น้อย	1.81	0.57	ปานกลาง	1.23	0.39	น้อย	1.63	0.39	ปานกลาง

จากตาราง 10 แสดงระดับความพร้อมในการนำระบบการประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ตามความคิดเห็นของอาจารย์ จำแนกตามประสบการณ์ในการประชุม ออมรมและสัมมนาเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 เป็นดังนี้

1. ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร อาจารย์ที่ไม่เคยเข้ารับการอบรมเลย และเคยเข้ารับการอบรม 1 ครั้ง 2 ครั้ง 3 ครั้ง และ 4 ครั้ง เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย
2. ด้านระบบคุณภาพ อาจารย์ที่ไม่เคยเข้ารับการอบรมเลย เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับมาก และที่เคยเข้ารับการอบรม 1 ครั้ง 2 ครั้ง และ 4 ครั้ง เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่เคยเข้ารับการอบรม 3 ครั้ง เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย
3. ด้านการทบทวนสัญญา อาจารย์ที่ไม่เคยเข้ารับการอบรมเลย เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับมาก และที่เคยเข้ารับการอบรม 1 ครั้ง 2 ครั้ง และ 4 ครั้ง เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่เคยเข้ารับการอบรม 3 ครั้ง เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย
4. ด้านการควบคุมการออกแบบ อาจารย์ที่ไม่เคยเข้ารับการอบรมเลย เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ส่วนอาจารย์ที่เคยเข้ารับการอบรม 1 ครั้ง 2 ครั้ง เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่เคยเข้ารับการอบรม 3 ครั้ง และ 4 ครั้ง เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย
5. ด้านการควบคุมเอกสารและข้อมูล อาจารย์ที่ไม่เคยเข้ารับการอบรมเลย เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับมาก และที่เคยเข้ารับการอบรม 1 ครั้ง 2 ครั้ง และ 4 ครั้ง เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่เคยเข้ารับการอบรม 3 ครั้ง เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย
6. ด้านการจัดซื้อ อาจารย์ที่ไม่เคยเข้ารับการอบรมเลย เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับมาก และที่เคยเข้ารับการอบรม 2 ครั้ง เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่เคยเข้ารับการอบรม 1 ครั้ง 3 ครั้ง และ 4 ครั้ง เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย
7. ด้านการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ถูกค้าจัดส่งมาให้ อาจารย์ที่ไม่เคยเข้ารับการอบรมเลย เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับมาก และที่เคยเข้ารับการอบรม 2 ครั้ง และ 4 ครั้ง เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่เคยเข้ารับการอบรม 1 ครั้ง และ 3 ครั้ง เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย
8. ด้านการบ่งชี้และสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์ อาจารย์ที่ไม่เคยเข้ารับการอบรมเลย เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับมาก และที่เคยเข้ารับการอบรม 2 ครั้ง และ 4 ครั้ง เห็นว่ามีความพร้อม

17. ด้านการตรวจสอบภายใน อาจารย์ที่ไม่เคยเข้ารับการอบรมเลย เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนที่เคยเข้ารับการอบรม 1 ครั้ง 2 ครั้ง 3 ครั้ง และ 4 ครั้ง เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

18. ด้านการฝึกอบรม อาจารย์ที่ไม่เคยเข้ารับการอบรมเลย เคยเข้ารับการอบรม 2 ครั้ง และ 4 ครั้ง เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่เคยเข้ารับการอบรม 1 ครั้ง และ 3 ครั้ง เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

19. ด้านการให้บริการ อาจารย์ที่ไม่เคยเข้ารับการอบรมเลย เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับมาก และที่เคยเข้ารับการอบรม 1 ครั้ง 2 ครั้ง และ 4 ครั้ง เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่เคยเข้ารับการอบรม 3 ครั้ง เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

20. ด้านกลวิธีทางสถิติ อาจารย์ที่ไม่เคยเข้ารับการอบรมเลย เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ส่วนอาจารย์ที่เคยเข้ารับการอบรม 1 ครั้ง 2 ครั้ง เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่เคยเข้ารับการอบรม 3 ครั้ง และ 4 ครั้ง เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

2.6 ความพร้อมด้านต่าง ๆ ของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการประกันคุณภาพ จำแนกตามคณะวิชาที่สังกัดปรากฏดังตาราง 11

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพร้อมพร้อมในด้านต่างๆ ของสถาบันราชภัฏเขตนคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการประกันคุณภาพ จำแนกตามคณะวิชา

ความคิดเห็นในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในสถาบันราชภัฏ เขตนครเขตนคร																		
ความพร้อม	ครูศาสตร์			วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี			ภาษา และอุตสาหกรรม			เทคโนโลยีอุตสาหกรรม			มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์			วิทยาการศึกษาร		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร 2.ด้านระบบคุณภาพ 3.ด้านการทบทวนสัญญา 4.การควบคุมการออกแบบ 5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล 6. การจัดซื้อ 7. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าจัดส่ง มาให้	1.25	0.26	น้อย	1.49	0.52	น้อย	1.37	0.43	น้อย	1.50	0.52	น้อย	1.41	0.47	น้อย	1.02	0.01	น้อย
	1.44	0.51	น้อย	1.63	0.51	ปานกลาง	1.25	0.28	น้อย	1.62	0.65	ปานกลาง	1.61	0.61	ปานกลาง	1.37	0.38	น้อย
	1.66	0.66	ปานกลาง	1.81	0.74	ปานกลาง	1.50	0.57	น้อย	1.75	0.79	ปานกลาง	1.85	0.59	ปานกลาง	1.58	0.60	ปานกลาง
	1.53	0.63	ปานกลาง	1.91	0.78	ปานกลาง	1.12	0.14	น้อย	1.37	0.13	น้อย	1.69	0.44	ปานกลาง	1.74	0.44	ปานกลาง
	1.74	0.80	ปานกลาง	1.75	0.82	ปานกลาง	1.62	0.72	ปานกลาง	1.75	0.79	ปานกลาง	2.07	0.62	ปานกลาง	1.62	0.66	ปานกลาง
	1.46	0.49	น้อย	1.66	0.60	ปานกลาง	1.50	0.57	น้อย	1.25	0.26	น้อย	1.56	0.57	ปานกลาง	1.17	0.49	น้อย
	1.56	0.60	ปานกลาง	1.67	0.82	ปานกลาง	1.50	0.57	น้อย	1.37	0.39	น้อย	1.78	0.77	ปานกลาง	1.65	0.68	ปานกลาง
8. การป้อนและส่งกลับได้ของผลิตภัณฑ์ 9. การควบคุมกระบวนการ 10. การตรวจและการทดสอบ 11. การควบคุมเครื่องตรวจวัด และ ทดสอบ	1.33	0.41	น้อย	1.40	0.57	น้อย	1.50	0.57	น้อย	1.50	0.52	น้อย	1.55	0.55	ปานกลาง	1.26	0.26	น้อย
	1.46	0.43	น้อย	1.37	0.47	น้อย	1.75	0.28	ปานกลาง	1.25	0.26	น้อย	1.50	0.50	น้อย	1.29	0.43	น้อย
	1.66	0.55	ปานกลาง	1.70	0.79	ปานกลาง	1.87	0.14	ปานกลาง	1.37	0.95	น้อย	1.63	0.77	ปานกลาง	1.29	0.38	น้อย
	1.37	0.40	น้อย	1.43	0.49	น้อย	1.50	0.00	น้อย	1.62	0.65	ปานกลาง	1.61	0.59	ปานกลาง	1.27	0.40	น้อย
12. สถานะการตรวจและการทดสอบ	1.40	0.41	น้อย	1.50	0.59	น้อย	1.62	0.14	ปานกลาง	1.37	0.39	น้อย	1.61	0.56	ปานกลาง	1.84	0.70	ปานกลาง

ความพร้อม	เขตกรุงเทพมหานคร											
	คุณศาสตร์			วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี			เกษตรและอุตสาหกรรม			เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
13. การควบคุมผลิตภัณฑ์ไม่สอดคล้อง	1.23	0.29	น้อย	2.06	0.74	ปานกลาง	1.25	0.35	น้อย	1.50	0.26	ปานกลาง
14. การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	1.36	0.41	น้อย	1.70	0.60	ปานกลาง	1.25	0.28	น้อย	1.75	0.79	ปานกลาง
15. การเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การบรรจุหีบห่อ รักษาและการจัดส่ง	1.47	0.50	น้อย	1.57	0.74	ปานกลาง	1.62	0.72	ปานกลาง	1.50	0.52	น้อย
16. การควบคุมการบันทึกคุณภาพ	1.52	0.66	ปานกลาง	2.02	0.80	ปานกลาง	1.87	0.14	ปานกลาง	1.75	0.00	ปานกลาง
17. การตรวจสอบภายใน	1.26	0.42	น้อย	1.52	0.61	ปานกลาง	1.12	0.14	น้อย	1.87	0.13	ปานกลาง
18. การฝึกอบรม	1.37	0.53	น้อย	1.56	0.74	ปานกลาง	1.50	0.57	น้อย	2.00	0.00	ปานกลาง
19. การให้บริการ	1.49	0.74	น้อย	2.10	0.80	ปานกลาง	1.50	0.57	น้อย	2.12	0.13	ปานกลาง
20. กลวิธีทางสถิติ	1.54	0.74	ปานกลาง	1.85	0.90	ปานกลาง	1.00	0.00	น้อย	1.87	0.13	ปานกลาง
รวม	1.46	0.52	น้อย	1.69	0.68	ปานกลาง	1.46	0.36	น้อย	1.60	0.41	ปานกลาง

จากตาราง 11 แสดงว่าระดับความพร้อมในการนำระบบการประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ตามความคิดเห็นของอาจารย์ จำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด เป็นดังนี้

1. ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร อาจารย์ที่สังกัดคณะวิทยาการจัดการเห็นว่าเป็นความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดคณะครุศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เกษตรและอุตสาหกรรม เทคโนโลยีอุตสาหกรรม และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

2. ด้านระบบคุณภาพ อาจารย์ที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เทคโนโลยีอุตสาหกรรม และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดคณะครุศาสตร์ เกษตรและอุตสาหกรรม และวิทยาการจัดการเห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

3. ด้านการทบทวนสัญญา อาจารย์ที่สังกัดคณะครุศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และวิทยาการจัดการเห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดคณะเกษตรและอุตสาหกรรม เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

4. ด้านการควบคุมการออกแบบ อาจารย์ที่สังกัดคณะครุศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และวิทยาการจัดการเห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดคณะเกษตรและอุตสาหกรรม และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

5. ด้านการควบคุมเอกสารและข้อมูล อาจารย์ที่สังกัดคณะครุศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเกษตรและอุตสาหกรรม เทคโนโลยีอุตสาหกรรม มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และวิทยาการจัดการเห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง

6. ด้านการจัดซื้อ อาจารย์ที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง กลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดคณะครุศาสตร์ คณะเกษตรและอุตสาหกรรม เทคโนโลยีอุตสาหกรรม และวิทยาการจัดการเห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

7. ด้านการควบคุมผลิตภัณฑ์ลูกค้าจัดส่งมาให้ อาจารย์ที่สังกัดคณะครุศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และวิทยาการจัดการเห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดคณะเกษตรและอุตสาหกรรม และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

8. ด้านการบ่งชี้และสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์ อาจารย์ที่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดคณะครุศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เกษตรและอุตสาหกรรม เทคโนโลยีอุตสาหกรรม และวิทยาการจัดการ เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

9. ด้านการควบคุมกระบวนการ อาจารย์ที่สังกัดคณะเกษตรและอุตสาหกรรม เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดคณะครุศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เทคโนโลยีอุตสาหกรรม มนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์ และวิทยาการจัดการ เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

10. ด้านการตรวจสอบและการทดสอบ อาจารย์ที่สังกัดคณะครุศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เกษตรและอุตสาหกรรม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม และวิทยาการจัดการ เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

11. ด้านการควบคุมเครื่องตรวจ วัด และทดสอบ อาจารย์ที่สังกัดคณะเทคโนโลยี อุตสาหกรรม มนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์ เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดคณะครุศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เกษตรและอุตสาหกรรม และวิทยาการจัดการ เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

12. ด้านสถานะการตรวจสอบและการทดสอบ อาจารย์ที่สังกัดคณะเกษตรและอุตสาหกรรม มนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์ และวิทยาการจัดการ เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดคณะครุศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เทคโนโลยีอุตสาหกรรม เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

13. ด้านการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด อาจารย์ที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์ และวิทยาการจัดการเห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดคณะครุศาสตร์ เกษตรและอุตสาหกรรม เทคโนโลยีอุตสาหกรรม เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

14. ด้านปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน อาจารย์ที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดคณะครุศาสตร์ เกษตรและอุตสาหกรรม มนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์ และวิทยาการจัดการ เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

15. ด้านการเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การบรรจุหีบห่อ รักษา และการจัดส่ง อาจารย์ที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะเกษตรและอุตสาหกรรมมนุษยศาสตร์เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดคณะครุศาสตร์ เทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และวิทยาการจัดการ เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

16. ด้านการควบคุมบันทึกคุณภาพ อาจารย์ที่สังกัดคณะครุศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเกษตรและอุตสาหกรรม เทคโนโลยีอุตสาหกรรม และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดคณะวิทยาการจัดการ เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

17. ด้านการตรวจสอบภายใน อาจารย์ที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดคณะคณะครุศาสตร์ คณะเกษตรและอุตสาหกรรม มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และวิทยาการจัดการ เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

18. ด้านการฝึกอบรม อาจารย์ที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เทคโนโลยีอุตสาหกรรม และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดคณะครุศาสตร์ เกษตรและอุตสาหกรรม และวิทยาการจัดการเห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

19. ด้านการให้บริการ อาจารย์ที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เทคโนโลยีอุตสาหกรรม และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดคณะครุศาสตร์ เกษตรและอุตสาหกรรม และวิทยาการจัดการเห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

20. ด้านกลวิธีทางสถิติ อาจารย์ที่สังกัดคณะครุศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เทคโนโลยีอุตสาหกรรม และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดคณะ เกษตรและอุตสาหกรรม และวิทยาการจัดการเห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

2.7 ความพร้อมด้านต่าง ๆ ของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการประกันคุณภาพ จำแนกตามสถาบันที่สังกัดปรากฏดังตาราง 12

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพร้อมพร้อมด้านต่างๆ ของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการประกันคุณภาพ จำแนกตามสถาบันที่สังกัด

ความพร้อม	ความคิดเห็นในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร														
	บ้านสมเด็จเจ้าพระยา			อเนกศรี			สวนสุนันทา			สวนดุสิต			จันทรมงคล		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร	1.25	0.26	น้อย	1.15	0.24	น้อย	1.41	0.59	น้อย	1.72	0.42	ปานกลาง	1.10	0.25	น้อย
2. ระบบคุณภาพ	1.21	0.27	น้อย	1.63	0.60	ปานกลาง	1.52	0.30	ปานกลาง	1.89	0.56	น้อย	1.46	0.44	น้อย
3. การทบทวนสัญญา	1.51	0.65	ปานกลาง	1.66	0.61	ปานกลาง	1.69	0.64	ปานกลาง	2.07	0.77	ปานกลาง	1.64	0.61	ปานกลาง
4. การควบคุมการออกแบบ	1.41	0.62	น้อย	1.59	0.53	ปานกลาง	1.97	0.76	ปานกลาง	1.87	0.67	ปานกลาง	1.73	0.43	ปานกลาง
5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล	1.65	0.84	ปานกลาง	1.55	0.69	ปานกลาง	1.69	0.80	ปานกลาง	2.08	0.68	ปานกลาง	1.76	0.74	ปานกลาง
6. การจัดซื้อ	1.45	0.56	น้อย	1.55	0.48	ปานกลาง	1.50	0.53	ปานกลาง	1.77	0.53	ปานกลาง	1.29	0.56	น้อย
7. การควบคุมผลิตภัณฑ์สุดท้ายที่ลูกค้าจัดส่งมาให้	1.51	0.65	ปานกลาง	1.40	0.50	น้อย	1.61	0.81	ปานกลาง	1.88	0.66	ปานกลาง	1.64	0.64	ปานกลาง
8. การป้อนข้อมูลกลับได้ของผลิตภัณฑ์	1.35	0.43	น้อย	1.18	0.31	น้อย	1.33	0.63	น้อย	1.73	0.44	ปานกลาง	1.31	0.33	น้อย
9. การควบคุมกระบวนการ	1.36	0.38	น้อย	1.44	0.47	น้อย	1.25	0.41	น้อย	1.75	0.48	ปานกลาง	1.32	0.42	น้อย
10. การตรวจและการทดสอบ	1.50	0.48	น้อย	1.66	0.61	ปานกลาง	1.58	0.79	ปานกลาง	2.04	0.68	ปานกลาง	1.30	0.37	ปานกลาง
11. การควบคุมเครื่องจักรวัดและทดสอบ	1.24	0.27	น้อย	1.40	0.50	น้อย	1.33	0.41	น้อย	1.80	0.46	ปานกลาง	1.37	0.47	น้อย

ตาราง 12 (ต่อ)

ความคิดเห็นในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร																		
ความพร้อม	บ้านสมเด็จพระเจ้าพระยา			ธนบุรี			สวนสุนันทา			สวนดุสิต			จันทเกษม			พระนคร		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
12. สถานะการตรวจและการทดสอบ	1.27	0.32	น้อย	1.40	0.50	น้อย	1.44	0.60	น้อย	1.80	0.46	ปานกลาง	1.72	0.75	ปานกลาง	1.55	0.61	ปานกลาง
13. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้อง	1.24	0.26	น้อย	1.59	0.69	ปานกลาง	2.08	0.82	ปานกลาง	1.96	0.61	ปานกลาง	1.58	0.47	ปานกลาง	1.80	0.67	ปานกลาง
14. การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	1.22	0.30	น้อย	1.62	0.45	ปานกลาง	1.61	0.57	ปานกลาง	1.78	0.77	ปานกลาง	1.30	0.38	น้อย	1.43	0.56	น้อย
15. การเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การบรรจุหีบห่อ รักษาและการจัดส่ง	1.43	0.54	น้อย	1.40	0.39	น้อย	1.72	0.79	ปานกลาง	1.55	0.76	ปานกลาง	1.14	0.29	น้อย	1.35	0.62	น้อย
16. การควบคุมการบันทึกคุณภาพ	1.66	0.70	ปานกลาง	1.48	0.72	น้อย	2.00	0.85	ปานกลาง	2.08	0.54	ปานกลาง	1.39	0.56	น้อย	1.66	0.84	ปานกลาง
17. การตรวจสอบภายใน	1.30	0.43	น้อย	1.14	0.31	น้อย	1.58	0.63	ปานกลาง	1.83	0.61	ปานกลาง	1.32	0.36	น้อย	1.27	0.40	น้อย
18. การฝึกอบรม	1.45	0.56	น้อย	1.18	0.34	น้อย	1.50	0.82	น้อย	1.82	0.67	ปานกลาง	1.29	0.46	น้อย	1.56	0.77	ปานกลาง
19. การให้บริการ	1.62	0.82	ปานกลาง	1.55	0.69	ปานกลาง	2.00	0.79	ปานกลาง	2.02	0.82	ปานกลาง	1.65	0.58	ปานกลาง	1.80	0.88	ปานกลาง
20. กลวิธีทางสถิติ	1.48	0.83	น้อย	1.70	0.72	ปานกลาง	1.77	0.89	ปานกลาง	1.89	0.63	ปานกลาง	1.49	0.38	น้อย	1.74	0.88	ปานกลาง
รวม	1.41	0.51	น้อย	1.46	0.52	น้อย	1.63	0.67	ปานกลาง	1.87	0.61	ปานกลาง	1.44	0.47	น้อย	1.58	0.64	ปานกลาง

จากตาราง 12 แสดงว่าระดับความพร้อมในการนำระบบการประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ตามความคิดเห็นของอาจารย์ จำแนกตามสถาบันที่สังกัด เป็นดังนี้

1. ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร อาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏสวนดุสิต เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ธนบุรี สอนสุนันทา จันทเกษม และพระนคร เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย
2. ด้านระบบคุณภาพ อาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏธนบุรี สอนสุนันทา และสวนดุสิต เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จันทเกษม และพระนคร เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย
3. ด้านการทบทวนสัญญา อาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ธนบุรี สอนสุนันทา สวนดุสิต จันทเกษม และพระนคร เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง
4. ด้านการควบคุมการออกแบบ อาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏธนบุรี สอนสุนันทา สวนดุสิต จันทเกษม และพระนคร เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาเห็นว่ามีพร้อมอยู่ในระดับน้อย
5. ด้านการควบคุมเอกสารและข้อมูล อาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ธนบุรี สอนสุนันทา สวนดุสิต จันทเกษม และพระนคร เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง
6. ด้านการจัดซื้อ อาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏธนบุรี และสวนดุสิต เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา สอนสุนันทา จันทเกษม และพระนคร เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย
7. ด้านการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ถูกค้าจัดส่งมา อาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา สอนสุนันทา สวนดุสิต จันทเกษม และพระนครเห็นว่ามีพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏธนบุรี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย
8. ด้านการบ่งชี้และสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์ อาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏสวนดุสิต เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ธนบุรี สอนสุนันทา จันทเกษม และพระนคร เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย
9. ด้านการควบคุมกระบวนการ อาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏสวนดุสิตเห็นว่ามีพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ธนบุรี สอนสุนันทา จันทเกษม และพระนคร เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

10. ด้านการตรวจสอบและการทดสอบ อาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏธนบุรี สอนสุนันทา สอนดุสิต และพระนครเห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จันทระเกษม เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

11. ด้านการควบคุมเครื่องตรวจ วัด และทดสอบ อาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏ สอนดุสิตเห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ธนบุรี สอนสุนันทา จันทระเกษม และพระนคร เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

12. ด้านสถานะการตรวจสอบและการทดสอบ อาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏ สอนดุสิต จันทระเกษม และพระนครเห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ธนบุรี สอนสุนันทา เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

13. ด้านการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด อาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏธนบุรี สอนสุนันทา สอนดุสิต จันทระเกษม และพระนครเห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาเห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

14. ด้านปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน อาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏธนบุรี สอนสุนันทา และสอนดุสิต เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จันทระเกษม และพระนคร เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

15. ด้านการเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การบรรจุหีบห่อ รักษา และการจัดส่ง อาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏสอนสุนันทา สอนดุสิต เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ธนบุรี จันทระเกษม และพระนครเห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

16. ด้านการควบคุมบันทึกคุณภาพ อาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา สอนสุนันทา สอนดุสิต และพระนครเห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏธนบุรี และจันทระเกษม เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

17. ด้านการตรวจสอบภายใน อาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏสอนสุนันทา สอนดุสิต เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ธนบุรี จันทระเกษม และพระนครเห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

18. ด้านการฝึกอบรม อาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏสวนดุสิต และพระนครเห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ธนบุรี สวนสุนันทา และจันทระเกษม เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

19. ด้านการให้บริการ อาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ธนบุรี สวนสุนันทา สวนดุสิต จันทระเกษม และพระนคร เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง

20. ด้านกลวิธีทางสถิติ อาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏธนบุรี สวนสุนันทา สวนดุสิต และพระนครเห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และจันทระเกษม เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาโดยรวมผลปรากฏดังตาราง 13

ตาราง 13 คะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพร้อมโดยรวมของสถาบันราชภัฏ กรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ จำแนกตามสถาบันที่สังกัด

สถาบันราชภัฏที่สังกัด 6 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร	ความพร้อม		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
บ้านสมเด็จเจ้าพระยา	1.41	0.46	น้อย
ธนบุรี	1.47	0.32	น้อย
สวนสุนันทา	1.63	0.56	ปานกลาง
สวนดุสิต	1.87	0.49	ปานกลาง
จันทระเกษม	1.45	0.31	น้อย
พระนคร	1.58	0.56	ปานกลาง

จากตาราง 13 แสดงว่า อาจารย์ในสถาบันราชภัฏ กรุงเทพมหานคร เห็นว่าสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา สวนดุสิต และพระนคร มีความคิดเห็นต่อความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการประกันคุณภาพ นอกนั้นเห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของอาจารย์เกี่ยวกับความพร้อมในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร ปรากฏดังตาราง 14

ตาราง 14 วิเคราะห์ความแปรปรวน ระดับความพร้อมของสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ ตามความคิดเห็นของอาจารย์ โดยจำแนกตามสถาบันที่สังกัด

ความพร้อม	แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>S.S.</i>	<i>M.S.</i>	<i>F</i>
สถาบันที่สังกัด	ระหว่างกลุ่ม	5	6.12	1.22	5.55*
	ภายในกลุ่ม	238	52.42	0.22	
รวม		243	58.54		

จากตาราง 14 แสดงว่า อาจารย์ในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานครเห็นว่าสถาบันราชภัฏ บ้านสมเด็จเจ้าพระยา ธนบุรี สอนสุรนันทน์ สอนดุสิต จันทเกษม และพระนคร มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในสถาบันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของตุ๊กกี (Tukey Method) พบความแตกต่าง ผลปรากฏดังตาราง 15

ตาราง 15 เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของอาจารย์ ที่มีต่อความพร้อมในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้

สถาบันราชภัฏ		บ้านสมเด็จเจ้าพระยา	จันทระเกษม	ธนบุรี	พระนคร	สวนสุนันทา	สวนดุสิต
	$\bar{X}$	1.41	1.45	1.47	1.58	1.63	1.87
บ้านสมเด็จเจ้าพระยา	1.41	-	0.04	0.06	0.17	0.22	0.46*
จันทระเกษม	1.45		-	0.02	0.13	0.12	0.42*
ธนบุรี	1.47			-	0.11	0.16	0.40*
พระนคร	1.58				-	0.05	0.29*
สวนสุนันทา	1.63					-	0.24
สวนดุสิต	1.87						-

จากตาราง 15 แสดงว่า อาจารย์ในสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร เห็นว่าสถาบันราชภัฏสวนดุสิต มีความพร้อมในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการประกันคุณภาพแตกต่างกันกับ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ($\bar{X} = 0.46$) จันทระเกษม ($\bar{X} = 0.42$) ธนบุรี ($\bar{X} = 0.40$) และพระนคร ($\bar{X} = 0.29$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา ($\bar{X} = 0.24$) เห็นว่ามีความพร้อมในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการประกันคุณภาพแตกต่างกันกับสถาบันราชภัฏสวนดุสิต ($\bar{X} = 0.29$) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพร้อมของสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ อาจารย์ในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,459 คน (กองข้อมูลและสถิติ สำนักงานสถาบันราชภัฏ. 2540) ประกอบด้วย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา สถาบันราชภัฏธนบุรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต สถาบันราชภัฏจันทรเกษม และสถาบันราชภัฏพระนคร

2. กลุ่มตัวอย่าง สุ่มจากอาจารย์ในสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 แห่ง กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยเกณฑ์การกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ เครจซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 304 คน แล้วใช้สัดส่วนร้อยละ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างกับกลุ่มประชากรที่คำนวณได้ร้อยละ 20.83 กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยสุ่มจากอาจารย์ผู้สอนในสถาบันราชภัฏทั้ง 6 แห่งโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย จากแบบสอบถามที่แจกไปจำนวน 304 ฉบับ ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 244 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 80.26

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมของสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน วุฒิการศึกษา อายุ ประสบการณ์ ประสบการณ์ในการประชุม อบรม และสัมมนา เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 คณะวิชาที่สังกัด และ สถาบันที่สังกัด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพร้อมของสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ตามข้อกำหนด โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 20 ด้าน ซึ่งในแต่ละข้อเป็นคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 3 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มี	หมายถึง	มีความพร้อมมาก	ให้คะแนน	3	คะแนน
เตรียมจัดทำ	หมายถึง	มีความพร้อมปานกลาง	ให้คะแนน	2	คะแนน
ไม่มี	หมายถึง	มีความพร้อมน้อย	ให้คะแนน	1	คะแนน

เกณฑ์ในการแปลงผลจากระดับของค่าเฉลี่ยดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.51 - 3.00	หมายถึง	มีความพร้อมระดับมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.51 - 2.50	หมายถึง	มีความพร้อมระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 - 1.50	หมายถึง	มีความพร้อมระดับน้อย

ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. รวบรวมแบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถาม และจำแนกตามสถานภาพ
2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป เอส พี เอส เอส (Statistical Package for Social Sciences : SPSS) ในการหาคุณภาพของเครื่องมือและวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถสรุปประเด็นที่นำไปสู่การอภิปรายได้ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อาจารย์ผู้สอนในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1.1 อาจารย์ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาโท (ร้อยละ 88.52) และอาจารย์ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี (ร้อยละ 39.34) มีประสบการณ์ในอาชีพ 21 - 30 ปี (ร้อยละ 41.40) ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการประชุม อบรม และสัมมนาเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 เพียง 1 ครั้ง (ร้อยละ 42.64) และอาจารย์ส่วนใหญ่สังกัดคณะวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ร้อยละ 31.10) และ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ร้อยละ 27.40)

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของอาจารย์ผู้สอนในสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อความพร้อมในการนำระบบการประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ พบว่า อาจารย์ในสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร เห็นว่า โดยรวมสถาบันมีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.58$) ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 11 ด้าน มีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง อีก 9 ด้านมีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย เมื่อจัดอันดับความพร้อม พบว่า ด้านการควบคุมเอกสารและข้อมูลมีความพร้อมเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ และด้านการทบทวนสัญญา มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 3 ส่วนด้านที่มีความพร้อมอยู่ในระดับน้อยสุด คือ มีความพร้อมเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร

3. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของอาจารย์ผู้สอนในสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อความพร้อมในการนำระบบการประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ โดยจำแนกตามคุณวุฒิ อายุ ประสบการณ์ในอาชีพ ประสบการณ์ในการประชุม อบรม และสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 คณะวิชาที่สังกัด และสถาบันที่สังกัด สรุปผลได้ดังนี้

3.1 อาจารย์ที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ แตกต่างกัน โดยอาจารย์ที่มีอาจารย์ที่มีวุฒิปริญญาตรีและโท เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่มีวุฒิปริญญาเอก เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

3.2 อาจารย์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ไม่แตกต่างกัน โดยอาจารย์ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี 31- 40 ปี 41- 50 ปี และมากกว่า 50 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง

3.3 อาจารย์ที่มีประสบการณ์ในอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 900 มาประยุกต์ใช้ไม่แตกต่างกัน โดยอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในอาชีพน้อยกว่า 5 ปี 5 – 10 ปี 11 – 20 ปี 21 – 30 ปี และ มากกว่า 30 ปี เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง

3.4 อาจารย์ที่มีประสบการณ์ในการประชุม อบรม และสัมมนาที่เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้แตกต่างกัน โดยอาจารย์ที่ไม่เคยเข้ารับการอบรม เคยเข้ารับการอบรม 2 ครั้ง และ 4 ครั้ง เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่เคยเข้ารับการอบรม 1 ครั้ง และ 3 ครั้ง เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

3.5 อาจารย์ที่สังกัดอยู่ในคณะวิชาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้แตกต่างกัน โดยอาจารย์ที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เทคโนโลยีอุตสาหกรรม และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เห็นว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ผู้สอนที่สังกัดคณะครุศาสตร์ เกษตรและอุตสาหกรรม และคณะวิทยาการจัดการมีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

3.6 อาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้แตกต่างกัน โดยอาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา สวนดุสิต และพระนครเห็นว่ามี ความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ธนบุรี จันทระเกษม มีความคิดเห็นต่อระดับพร้อมอยู่ในระดับน้อย

3.7 อาจารย์ในสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร เห็นว่าสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ธนบุรี สวนสุนันทา สวนดุสิต จันทระเกษม และพระนคร มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อย่างน้อยหนึ่งคู่

3.8 อาจารย์ในสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร เห็นว่าสถาบันราชภัฏสวนดุสิต มีความพร้อมในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ แตกต่างกับ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ($\bar{X} = 0.46$) จันทเกษม ($\bar{X} = 0.42$) ธนบุรี ($\bar{X} = 0.40$) และพระนคร ($\bar{X} = 0.29$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา ($\bar{X} = 0.24$) เห็นว่ามีความพร้อมในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการประกันคุณภาพ แตกต่างกับสถาบันราชภัฏสวนดุสิต ($\bar{X} = 0.29$) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ ปรากฏว่า มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของอาจารย์ผู้สอนในสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อความพร้อมในการนำระบบการประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ ทั้ง 20 ด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพร้อมอยู่ในระดับน้อยสุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษามาสู่การปฏิบัติของฝ่ายบริหารในสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในช่วงเริ่มดำเนินการ ทำให้บุคลากรของสถาบันบางหน่วยงานยังไม่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 อย่างทั่วถึง จึงขาดความรู้ความเข้าใจในระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 อย่างแท้จริง เพราะอาจไม่รู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับ ทำให้มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 และส่งผลให้บุคลากรของสถาบันขาดการยอมรับในระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 ไปในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิทยา วาระดี (2539 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการปรับตัวของบุคลากร เมื่อนำระบบ ISO 9000 มาปฏิบัติ : กรณีศึกษา บริษัท ไมโครโพลิส คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรเกิดการปรับตัว คือ การยอมรับในระบบ ISO 9000 โดยมีกระบวนการผ่านการฝึกอบรม เพื่อปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมในการทำงานแบบเก่าที่เน้นปริมาณการผลิตและลดต้นทุนมาเป็นการเห็นคุณค่าของคุณภาพและผลประโยชน์ที่จะได้รับ ส่วนปัญหาในการปรับตัวของบุคลากรคือ ความรู้ ความเข้าใจ

ในข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 และการจัดทำเอกสารคุณภาพ ซึ่งมีแนวทางแก้ไขโดยการให้การฝึกอบรมกับบุคลากร นอกจากนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารในสถาบันราชภัฏ ยังให้การสนับสนุนส่งเสริมให้มีการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมไม่เพียงพอ จึงทำให้ความคิดเห็นของอาจารย์ผู้สอนในสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อความพร้อมในการนำระบบการประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ ในด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารมีความพร้อมอยู่ในระดับน้อยสุด ซึ่งสอดคล้องกับ วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2529 : 146) ที่กล่าวว่า ความสำเร็จของการปรับองค์กรให้เข้าสู่มาตรฐานสากล ISO 9000 จะต้องเริ่มจากความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร หากปราศจากความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูงแล้ว บุคคลอื่นในองค์กรก็จะไม่มุ่งมั่นหรือไม่เอาจริงด้วยเช่นกัน โครงสร้างจัดทำระบบคุณภาพก็จะขาดคนใส่ใจ และจะค่อย ๆ เลิกล้มไปเองในที่สุดเหมือนเช่นระบบการบริหารอื่น ๆ ที่เลิกล้มกันกลางคันหรือเจียบหายไปดื้อ ๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับ เดมมิง (กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ, 2539 : 43 ; อ้างอิงมาจาก Deming. n.d.) ที่กล่าวว่าสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดปัญหาด้านคุณภาพ พบว่าปัญหาร้อยละ 85 นั้นมาจากสาเหตุของระบบอันเนื่องมาจากการตัดสินใจของฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการ และ สตีเวนสัน (สัจจวรรณ ทรรพพสุ, 2540 : 45 ; อ้างอิงมาจาก Stogdill, 1974 : 311) ที่กล่าวว่าผู้บริหารถือได้ว่าเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่สุดที่จะต้องใช้ความรู้ความสามารถในการบริหารงานเพื่อรวบรวมพลังและใช้ประโยชน์จากบุคลากรที่มีอยู่ในองค์กรให้ร่วมมือช่วยกันทำงาน และรู้จักวิธีแก้ปัญหาย่างเหมาะสม ซึ่งการได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในองค์กรมากเท่าใด ผลผลิตขององค์กรจะสูงขึ้นมากเท่านั้น ซึ่ง สุขชัย ปันศิริ. (2529 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาบทบาทและการบริหารกิจกรรมของผู้บริหารระดับสูงในองค์กร เกี่ยวกับการนำกิจกรรมคิวซีมาใช้ในโรงงานอุตสาหกรรมในประเทศไทย ว่ามีผลต่อความสำเร็จของกิจกรรมคิวซีอย่างไร ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยสำคัญด้านบทบาทของผู้บริหารระดับสูง การฝึกอบรม และผู้ชำนาญการมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2. อาจารย์ผู้สอนที่มีวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้แตกต่างกัน โดยระดับปริญญาตรีและปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง กลาง ส่วนระดับปริญญาเอก มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้เนื่องจากอาจารย์ที่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาเอก ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับการศึกษาสูงสุด อาจมีความคาดหวังเกี่ยวกับความพร้อมในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในสถาบันราชภัฏ

เขตกรุงเทพมหานครไว้ด้วย เพราะมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการวัดความพร้อมของสถาบัน ด้วยตนเองอยู่ในระดับที่สูงกว่าอาจารย์ที่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรีและโทจึงเห็นว่าสถาบัน มีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริพร หิตะศิริ (2532 : 85) ที่ศึกษารูปแบบการ ทำนาย และอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของข้าราชการทหารอากาศ ผลการ วิจัยพบว่า ผู้ที่มีการศึกษาดำเนินการยอมรับกิจกรรมสร้างเสริมคุณภาพมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูง และขัดแย้งกับงานวิจัยของ สุธี สมุทประภูต (2540 : 102) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ มาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตชิ้นส่วน ตัวถังรถยนต์บริษัทสยามกลการและนิสสัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ไม่แตกต่างกัน

3. อาจารย์ผู้สอนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมของสถาบัน ราชภัฏกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ ไม่แตก ต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ทางคณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏ ได้ประกาศนโยบาย และแนวทาง ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันราชภัฏอย่างชัดเจน โดยให้สถาบันราชภัฏทุกแห่ง นำนโยบายไปดำเนินการให้สอดคล้อง และเหมาะสมกับสถาบันนั้นๆ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้อาจารย์ ผู้สอนในสถาบันราชภัฏ จะต้องปฏิบัติตามแนวนโยบายในการดำเนินการประกันคุณภาพตามที่ ต้นสังกัดสั่งการ จึงทำให้อาจารย์ผู้สอนในสถาบันราชภัฏ มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมของ สถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธี สมุทประภูต (2540 : 102) ที่ได้ศึกษาปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษา เฉพาะกรณีโรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์บริษัทสยามกลการและนิสสัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ไม่แตกต่างกัน และขัดแย้งกับ ศิริพร หิตะศิริ (2532 : 85 - 93) ที่ศึกษารูปแบบการทำนาย และอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่ม สร้างเสริมคุณภาพของข้าราชการทหารอากาศ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีการยอมรับกิจ กรรมสร้างเสริมคุณภาพ มากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย นอกจากนี้ โรเจอร์ส และชูเมคเกอร์ (Rogers and Shoemaker. 1971 : 185) กล่าวว่า ผู้สูงอายุจะเป็นผู้ที่มีการยอมรับนวัตกรรมเป็นอันดับท้าย สุด ทั้งนี้เนื่องจากยังมีความเชื่อแบบดั้งเดิมอยู่

4. อาจารย์ผู้สอนที่มีประสบการณ์ในอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ทางคณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏ ได้ประกาศนโยบาย และแนวทางดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันราชภัฏอย่างชัดเจน โดยให้สถาบันราชภัฏทุกแห่ง นำนโยบายไปดำเนินการให้สอดคล้อง และเหมาะสมกับสถาบันนั้นๆ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้อาจารย์ผู้สอนในสถาบันราชภัฏ จะต้องปฏิบัติตามแนวนโยบายในการดำเนินการประกันคุณภาพตามที่ต้นสังกัดสั่งการ จึงทำให้อาจารย์ผู้สอนในสถาบันราชภัฏ มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธี สมุทพรประภูต (2540 : 103) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์บริษัทสยามกลการและนิสสัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ทำงานโดยมีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทแตกต่างกัน มีการยอมรับในมาตรฐาน ISO 9000 ไม่แตกต่างกัน และขัดแย้งกับ โรเจอร์ส และชูเมคเกอร์ (Rogers and Shoemakers. 1971 : 22) ที่กล่าวว่า ผู้ยอมรับนวัตกรรมก่อนย่อมมีประสบการณ์ในอดีตมากกว่า และเห็นความสอดคล้องของนวัตกรรมมากกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมภายหลัง หรือกล่าวได้ว่า ผู้มีประสบการณ์มากกว่าจะเกิดการยอมรับนวัตกรรมมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อย

5. อาจารย์ผู้สอนที่มีประสบการณ์ในการประชุมอบรม และสัมมนาที่เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมของ สถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 เป็นสิ่งที่จะช่วยให้นักบุคลากรเกิดความรู้ ความเข้าใจ และรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับ ทำให้อาจารย์เกิดการยอมรับและอาจทำให้เกิดมีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมในการทำงานแบบเดิมที่ยึดติดกับระบบราชการมานาน มาเป็นระบบการทำงานที่มุ่งเน้นในเรื่องคุณภาพในการทำงานทุกด้านมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ พิทยา วาระดี (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาการปรับตัวของบุคลากร เมื่อนำระบบ ISO 9000 มาปฏิบัติ : กรณีศึกษา บริษัท ไมโครโพลิส คอร์เปอร์เรชั่น (ประเทศ) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรเกิดการปรับตัว คือ การยอมรับในระบบ ISO 9000 โดยมีกระบวนการผ่านการฝึกอบรม เพื่อปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมในการทำงานแบบเก่าที่เน้นปริมาณการผลิตและลดต้นทุน มาเป็นการเห็นคุณค่าของคุณภาพ และผลประโยชน์ที่จะได้รับ ส่วนปัญหาในการปรับตัว

ของบุคลากร คือ ความรู้ ความเข้าใจ ในข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 และการจัดทำเอกสารคุณภาพ ซึ่งมีแนวทางแก้ไขโดยการให้การฝึกอบรมกับบุคลากร และจากงานวิจัยของ สุทธิสมุทรประภูต (2540 : 103) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์บริษัทสยามกลการและนิสสัน ผลการวิจัยพบว่า ประสพการณ์ที่ได้รับในการฝึกอบรม และสัมมนา เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับในระบบมาตรฐาน ISO 9000 ด้วยเหตุดังกล่าว จึงทำให้อาจารย์ผู้สอนที่มีประสบการณ์ในการเข้ารับการฝึกอบรมและสัมมนาเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้แตกต่างกัน

6. อาจารย์ผู้สอนที่สังกัดอยู่ในคณะวิชาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากอาจารย์ผู้สอนที่สังกัดอยู่ในแต่ละสาขาวิชาของแต่ละสถาบัน มีความรู้ความสามารถตามปรัชญาการศึกษาที่ถ่ายทอดและความรู้ไม่เหมือนกันตรงจุดเน้นในรายวิชาที่สอนในปัจจุบัน นอกจากนี้ภูมิหลังอันเป็นพื้นฐานการศึกษาในสาขาวิชาที่อาจารย์ผู้สอนจบมาย่อมแตกต่างกัน จึงทำให้การยอมรับระบบ ISO 9000 แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังอาจมีปัญหาเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารระดับกลาง ซึ่งได้แก่ หัวหน้าคณะวิชาซึ่งรับนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงมาสู่คณะวิชานั้น ถูกลำไ้ไปสู่การปฏิบัติจริงแต่ไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภชัย ปั่นศิริ. (2529 : 180) ที่ศึกษาปัจจัยกำหนดความสำเร็จของกิจกรรม คิวซี (QC Circle) ในประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า บทบาทของผู้บริหารระดับกลาง จะเป็นตัวส่งเสริมสนับสนุน และกระตุ้นให้มีการทำกิจกรรม คิวซี อย่างได้ผลดี นอกจากนี้ยังอาจมีปัญหาในเรื่องการให้ข้อมูล ข่าวดสาร เกี่ยวกับระบบ ISO 9000 ภายในคณะยังขาดประสิทธิภาพที่ดีพอ ทำให้อาจารย์ที่สังกัดคณะวิชาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพร้อมในการนำระบบ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน จากการงานวิจัยของ แม็กซ์ (ประสงค์ พรจินดารักษ์.2541 :234 ; อ้างอิงมาจาก Mace. 1996 : 9 -10) กล่าวว่า หน่วยงานที่ประสงค์จะนำระบบ ISO 9000 ไปประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะคณะควรมีการแถลงการณ์ภาระหน้าที่ (Mission) วัตถุประสงค์ (Objective) และค่านิยม (Value) ของคณะ และควรมีการประกาศประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ร่วมงานทุกคนทราบ และตระหนักถึงภาระกิจของตน ต่อการนำวิธีการดำเนินงานเหล่านี้ไปใช้ในเบื้องต้น

7. อาจารย์ผู้สอนที่สังกัดอยู่ในสถาบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้แตกต่างกัน ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมการประกันคุณภาพของผู้บริหารในแต่ละสถาบันมีความแตกต่างกันอาจจะส่งผลให้อาจารย์ผู้สอนในแต่ละสถาบันมีส่วนร่วมในกิจกรรมการประกันคุณภาพแตกต่างกัน จึงมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภชัย ปันศิริ (2529 : 180) ที่ศึกษาปัจจัยกำหนดความสำเร็จของกิจกรรม คิวซี (QC Circle) ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า บทบาทของผู้บริหารระดับสูงนอกจากการสนับสนุนและส่งเสริมโดยมีการประกาศการทำกิจกรรมเป็นนโยบายอย่างเด่นชัด มีการปรับระบบบริหารภายในให้สอดคล้องกับการทำกิจกรรม คิวซี ต้องอดทนรอคอยผลการทำกิจกรรม อีกทั้งยังต้องเข้าไปมีส่วนร่วม กับกลุ่ม คิวซี และ สมาชิกกลุ่ม คิวซีด้วย นอกจากนี้ยังต้องส่งเสริมและผลักดันการทำกิจกรรม คิวซี โดยตั้งคณะกรรมการ หรือคณะอนุกรรมการ หรือหน่วยงานกลางเพื่อเป็นเครื่องมือในการกระตุ้น ส่งเสริม และติดตามผลการดำเนินกิจกรรม คิวซี อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับ อิชิกาวา (สุภชัย ปันศิริ. 2529 ; 171 ; อ้างอิงมาจาก Ishikawa. มป.ป. n.d. : 71) ที่กล่าวว่า การเข้าร่วมในกิจกรรมของผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอเป็นหัวใจสำคัญซึ่งจะนำมาซึ่งความสำเร็จในการทำกิจกรรม คิวซี นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับหลักการของ ที คิว เอ็ม (Total Quality Management :TQM) ที่เน้นการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กรในการสร้างคุณภาพ (Walklin. 1992 : 86 – 87)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ศึกษาความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับสถาบันราชภัฏ ดังนี้

1.ผู้บริหารต้องแสดงออกอย่างชัดเจนต่อการมีส่วนร่วมในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ ในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร โดย

1.1 จัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมการประกันคุณภาพของสถาบัน

1.2 จัดให้มีการนำเสนอผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพของสถาบันเพื่อให้บุคลากรของสถาบันได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

1.3 ผู้บริหารควรสร้างจิตสำนึกในเรื่องคุณภาพ ให้เกิดแก่บุคลากรของสถาบันทุกระดับ

1.4 จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ในหัวข้อเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ISO 9000

1.5 จัดสรรงบประมาณ เพื่อใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพของสถาบันอย่างเพียงพอ

1.6 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดูแลรับผิดชอบเรื่องการประกันคุณภาพของสถาบัน

2. สถาบันควรส่งเสริมให้ความรู้ โดยการจัดฝึกอบรมแก่บุคลากรทุกระดับในเรื่องเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 กับ การประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. ควรศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 ของบุคลากรในสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลแก่ผู้บริหารในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา

2. ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้บริหาร และอาจารย์ผู้สอนที่มีต่อการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

3. ควรศึกษาระบบการประกันคุณภาพรูปแบบอื่น ที่สามารถนำมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ตัวอย่างเช่น การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management) เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. "ปรัชญาของปรมาจารย์คุณภาพ," วารสาร Quality. 3 (15) : 43 ;
กันยายน – ตุลาคม 2539.
- กองข้อมูลและสถิติ สำนักงานสถาบันราชภัฏ. สถิติการศึกษา ปี 2540. หน้า 1-3. กรุงเทพฯ :
ม.ป.ท. , 2540.
- กองส่งเสริมมาตรฐาน สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. "มาร่วมสร้างคุณภาพกัน
เถอะ," สมอ. สาร. 1-8 เมษายน 2539.
- _____. "ทั่วโลกผ่าน ISO 9000 แล้วกว่า 95000 ราย," สมอ. สาร. ธันวาคม 2538. หน้า 5.
- เคลเมนต์ , ริชาร์ด ปาเรต. ISO 9000 คู่มือมาตรฐานคุณภาพสู่ธุรกิจอุตสาหกรรม. แปล
และเรียบเรียงโดย วิฑูรย์ สิมะโชคดี. กรุงเทพฯ : สามัคคีสาร , 2527.
- จักกฤษณ์ เทพพรพิทักษ์. การวิเคราะห์งานควบคุมเอกสารระบบคุณภาพ ISO 9002 : กรณี
ศึกษาโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ วศ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย , 2539. อัดสำเนา.
- เจริญ เจษฎาวัลย์. การตรวจสอบภายใน. กรุงเทพฯ : พอดี จำกัด , 2533.
- เทวินทร์ สิริโชคชัยกุล. ระบบคุณภาพ ISO 9000. นนทบุรี : กิตติพรการพิมพ์ , 2539.
- นิภาภรณ์ ดีสมโชค. ผลของการใช้เกมการศึกษาที่ใช้กิจกรรมทางกายที่มีต่อความพร้อมทาง
คณิตศาสตร์ของเด็กปฐมวัย. วิทยานิพนธ์ ค.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2536.
อัดสำเนา.
- นรินทร์ ทองศิริ. "เปิดแนวคิดใหม่รับโลกอนาคต : มหาวิทยาลัยไทยผลิตบัณฑิตมาตรฐาน ISO
9000," มติชน. 16 มกราคม 2540. หน้า 33.
- ธเนศวร เจริญเมือง. "ยกเครื่องสถาบันอุดมศึกษาไทย," มติชน. 30 กันยายน 2539. หน้า 11.
- ธรรมรักษ์ การพิเศษส์. "ธนาคารพัฒนาการศึกษา," สยามโพสต์. 26 เมษายน 2540. หน้า 7.
- บุญชัย พิเชฐวิรัช. "ตอบปัญหา ISO 9000," วารสาร Quality. 4 (19) : 128-129 ; พฤษภาคม
– มิถุนายน 2540.
- ประกอบ คุปรัตน์. "ยกเครื่องสถาบันอุดมศึกษาไทย," มติชน. 30 กันยายน 2539. หน้า 11
- ปรีชา ลีลานุกรม. การบริหารงานคุณภาพ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
(ไทย-ญี่ปุ่น), 2540.
- ปราณี ดันประยูร. การบริหารการผลิต. กรุงเทพฯ : โอ เอส พริ้นติ้งเฮาส์ , 2537.

ประวิทย์ จงวิศาล. “ บทสัมภาษณ์,” วารสาร Quality. 4 (19) : 118 ; พฤษภาคม – มิถุนายน 2540.

ปรีทรรศน์ พันธบุรยงค์. “เตรียมการอย่างไรให้ได้ ISO 9000,” วารสาร Quality. 3 (43) : 41-73 ; พฤษภาคม – มิถุนายน 2539.

เป็รื่อง กิจรัตน์. การบริหารอุตสาหกรรมและกระบวนการผลิต. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏพระนคร , 2536.

พิทยา วาระดี. การปรับตัวของบุคลากร เมื่อนำระบบ ISO 9000 มาปฏิบัติ : กรณีศึกษาบริษัท ไมโครโพลิส คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ , 2539. จัดสำเนา.

พรรณี ชูทัย. จิตวิทยาการเรียนรู้การสอน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ , 2522. จัดสำเนา.

พริยา เลหาไพศาล. “สภาพปัญหาการบริหารหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิค พุทธศักราช ๒๕๒๗ ประเภทวิชาบริหารธุรกิจตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนในสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 7 – 8,” ใน เอกสารประกอบการประชุมทางวิชาการ เรื่อง การวิจัยทางการศึกษาและวิจัยที่เกี่ยวกับการศึกษา. หน้า 1179. กรุงเทพฯ : ชมรมผู้สนใจงานวิจัยทางการศึกษา , 2533.

พูลพร แสงบางปลา. คู่มือคุณภาพ ISO 9000. กรุงเทพฯ : แสงบัณฑิตการพิมพ์ , 2537.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ , 2536.

วิจิตรา ประเสริฐธรรม. การบริหารการผลิต. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยครูสวนดุสิต , 2532.

วิเชียร พาชยมัย. “การนำ ISO 9000 มาปรับปรุงใช้ในโรงงาน,” วารสาร สสท. 20 (12) : 102 – 108 ; ธันวาคม 2536 – มกราคม 2537.

วันชัย ศิริชนะ. “สถาบันอุดมศึกษาเต็มขั้นสากล,” มติชน. 24 กุมภาพันธ์ 2540. หน้า 7.

_____. การประกันคุณภาพ : กระแสหลักการปฏิรูปอุดมศึกษาไทย. กรุงเทพฯ : 2541.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. นักบริหารการผลิตยุค 2000 ปฏิวัติแนวคิดสู่โรงงานที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น) , 2540.

วรภัทร์ ภูเจริญ. ISO 9000 กับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. เรียบเรียงโดย ธงชัย สันติวงษ์. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ , 2539.

วิศิษฐ์ ศศิปริมาณนท์. การประยุกต์หลักการ ISO 9001 ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ หลังจาก
ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002. วิทยานิพนธ์ วศ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย , 2539. อัดสำเนา.

ศิริพร นิตะศิริ. รูปแบบสำหรับการทำนายและอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ
ของข้าราชการในกองทัพอากาศ. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร , 2532. อัดสำเนา.

ณตยา แววีรุคปต์. " อุตสาหกรรมเร่ร่อนชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์, " มติชน. 17 กรกฎาคม 2539.
หน้า 33.

สจีวรรณ ทรรพสุ. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการทำวิจัยทางการศึกษาของอาจารย์ในสถาบัน
ราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทร วิโรฒ ประสานมิตร , 2540. อัดสำเนา.

สุทธิพงษ์ สุวรรณสุข. การศึกษาวิเคราะห์การควบคุมคุณภาพของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์.
วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร , 2541.
อัดสำเนา.

สุธี สมุทรประภูต. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรง
งานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัทสยามกล
การและนิสสัน จำกัด. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540.
อัดสำเนา.

สุภชัย ปั่นศิริ. ปัจจัยการกำหนดความสำเร็จของกิจกรรม คิวซี (QC Circle) ในประเทศไทย.
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ,
2529. อัดสำเนา.

สมนา อยู่โพธิ์. การจัดซื้อและการบริหารการพัสดุ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2533.

สุวิทย์ สรณารักษ์. การศึกษาสภาพการเรียนการสอนวิชาช่างในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา
ตอนต้น เขตการศึกษา 1. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร , 2534. อัดสำเนา.

สมาน ชาตียนนท์. " ธนาкарพัฒนาการศึกษา, " สยามโพสต์. 26 เมษายน 2540. หน้า 7

อมรวิทย์ นาคทรพ. ในกระแสแห่งคุณภาพ. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2540.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. การจัดซื้อ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2536.

อุบล เวียงสมุทร. ความพร้อมทางภาษาของเด็กปฐมวัยที่ได้รับการจัดประสบการณ์การเล่นเรื่องประกอบหุ่นมือโดยใช้ภาษากลาง ควบคู่กับภาษาถิ่นและเด็กปฐมวัยที่ได้รับการจัดประสบการณ์การเล่นเรื่องประกอบหุ่นมือโดยใช้ภาษากลาง. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร , 2538. จัดสำเนา

อรุณี เหลืองหิรัญ. การศึกษาความพร้อมทางภาษาและการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัยที่ได้รับการจัดประสบการณ์โดยใช้โครงสร้างระดับยอด. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร , 2532. จัดสำเนา.

เอื้องฟ้า สมบัติพานิช. ผลของการใช้เกมการแข่งขันเป็นกลุ่มและรายบุคคลที่มีต่อความพร้อมทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นเด็กเล็ก. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร , 2525. จัดสำเนา.

Honey, S.A. "An Investigation of TQM Programs and ISO 9000 Certification," Dissertation Abstracts International. 454 ; April , 1995.

Huang,K.J. "Quality Capability Self Diagnosis : A Multicriteria Evaluation Approach ISO 9000," Dissertation Abstracts International. 454 ; September , 1994.

Kerjcie, Robert V. and Daryle W. Morgan. " Determining Sample Size for Research Activities," in Journal of Educational and Psychological Measurement. 30 ; 1970.

Perez, E.S. "Model for the Design and Implementaion of Reliable and Cost Effective ISO 9000 Quality Control System," Dissertation Abstracts International. 546 ; April , 1995.

Rogers, Everett M. and Floyd F. Shoemaker. Communication of Innovations : A Cross Cultural Approach. New York : The Free Press , 1971.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

หนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ที่ ทม 1007/ 0๙๘5



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๙ มกราคม 2542

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน อธิการบดีสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายสุวรรณ ศรีจันทร์แสง นิสิตปริญญาโท วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาความพร้อมของ อาจารย์ในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานครในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้" โดยมี ดร.ไพรัช วงศ์ยุทธไกร และ รองศาสตราจารย์ชูชีพ อ่อนโศภสูง เป็นคณะกรรมการควบคุม การทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากอาจารย์ โดยขออนุญาตให้อาจารย์ ในสถาบันราชภัฏทุกคน ตอบแบบสอบถามการศึกษาความพร้อมของอาจารย์ในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพ มหานครในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2542

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นายสุวรรณ ศรีจันทร์แสง ได้เก็บข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร. เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร. 258-4119



ที่ ทม 1007/ 0484

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๑ มกราคม 2542

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน อธิการบดีสถาบันราชภัฏธนบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายสุพรรณ ศรีจันทร์แสง นิสิตปริญญาโท วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาความพร้อมของ อาจารย์ในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานครในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้" โดยมี ดร.ไพรัช วงศ์ยุทธไกร และ รองศาสตราจารย์ฐิณี อ่อนโรคสูง เป็นคณะกรรมการควบคุม การทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากอาจารย์ โดยขออนุญาตให้อาจารย์ ในสถาบันราชภัฏทุกคน ตอบแบบสอบถามการศึกษาความพร้อมของอาจารย์ในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพ มหานครในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2542

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นายสุพรรณ ศรีจันทร์แสง ได้เก็บข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร. เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร. 258-4119

ที่ ทม 1007/ 0486



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๕ มกราคม 2542

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน อธิการบดีสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายสุวรรณ ศรีจันทร์แสง นิสิตปริญญาโท วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาความพร้อมของ อาจารย์ในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานครในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้" โดยมี ดร.ไพรัช วงศ์ยุทธไกร และ รองศาสตราจารย์ชูชีพ อ่อนโคกสูง เป็นคณะกรรมการควบคุม การทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากอาจารย์ โดยขออนุญาตให้อาจารย์ ในสถาบันราชภัฏทุกคน ตอบแบบสอบถามการศึกษาความพร้อมของอาจารย์ในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพ มหานครในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2542

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นายสุวรรณ ศรีจันทร์แสง ได้เก็บข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร. เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร. 258-4119

ที่ ทม 1007/ 0489



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๕ มกราคม 2542

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน อธิการบดีสถาบันราชภัฏสวนดุสิต

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายสุวรรณ ศรีจันทร์แสง นิสิตปริญญาโท วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาความพร้อมของ อาจารย์ในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานครในการนําระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้" โดยมี ดร.ไพรัช วงศ์ยุทธไกร และ รองศาสตราจารย์ชูชีพ อ่อนโคกสูง เป็นคณะกรรมการควบคุม การทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากอาจารย์ โดยขออนุญาตให้อาจารย์ ในสถาบันราชภัฏทุกคน ตอบแบบสอบถามการศึกษาความพร้อมของอาจารย์ในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพ มหานครในการนําระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2542

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นายสุวรรณ ศรีจันทร์แสง ได้เก็บข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร. เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร. 258-4119

ที่ ทม 1007/ 0481



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๕ มกราคม 2542

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน อธิการบดีสถาบันราชภัฏจันทรเกษม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายสุวรรณ ศรีจันทร์แสง นิสิตปริญญาโท วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาความพร้อมของอาจารย์ในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานครในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้" โดยมี ดร.ไพรัช วงศ์ยุทธไกร และ รองศาสตราจารย์ชูชีพ อ่อนโคกสูง เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากอาจารย์ โดยขออนุญาตให้อาจารย์ในสถาบันราชภัฏทุกคน ตอบแบบสอบถามการศึกษาความพร้อมของอาจารย์ในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานครในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2542

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นายสุวรรณ ศรีจันทร์แสง ได้เก็บข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร. 258-4119

ที่ ทม 1007/0460



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๑ มกราคม 2542

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน อธิการบดีสถาบันราชภัฏพระนคร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายสุวรรณ ศรีจันทร์แสง นิสิตปริญญาโท วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาความพร้อมของ อาจารย์ในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานครในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้" โดยมี คร.ไพรัช วงศ์ยุทธไกร และ รองศาสตราจารย์ชูชีพ อ่อนโคกสูง เป็นคณะกรรมการควบคุม การทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากอาจารย์ โดยขออนุญาตให้อาจารย์ ในสถาบันราชภัฏทุกคน ตอบแบบสอบถามการศึกษาความพร้อมของอาจารย์ในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพ มหานครในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2542

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นายสุวรรณ ศรีจันทร์แสง ได้เก็บข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร. เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร. 258-4119

ภาคผนวก ข.

หนังสือแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

ที่ ทม 1007/ ๕๕๔๑



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๕ ธันวาคม 2541

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะครูศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ด้วย นายสุวรรณ ศรีจันทร์แสง นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาความพร้อมของ อาจารย์ในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานครในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้" โดยมี ดร.ไพรัช วงศ์ยุทธไกร และ รองศาสตราจารย์ชูชีพ อ่อนโคกสูง เป็นคณะกรรมการควบคุม การทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประสงค์ พรจินดารักษ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ ให้ นายสุวรรณ ศรีจันทร์แสง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร. เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทรสาร/โทร. 258-4119

ที่ ทม 1007/๒๕๔๕



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๔ ธันวาคม 2541

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะอุตสาหกรรมศึกษา สถาบันราชภัฏพระนคร

ด้วย นายสุวรรณ ศรีจันทร์แสง นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาความพร้อมของอาจารย์ในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานครในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้" โดยมี ดร.ไพรัช วงศ์ยุทธไกร และ รองศาสตราจารย์ชูชีพ อ่อนโคกสูง เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชัย แหวนเพชร เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายสุวรรณ ศรีจันทร์แสง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทรสาร/โทร. 258-4119



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทร. 5644
ที่.....ทม 1007/.....วันที่.....ชั้นวคท 2541
เรื่อง.....ขอเชิญเป็นวิทยากร

เรียน ผู้อำนวยการสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา

ด้วย นายสุวรรณ ศรีจันทร์แสง นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาความพร้อมของ
อาจารย์ในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานครในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้"
โดยมี ดร.ไพรัช วงศ์ยุทธกิจ และ รองศาสตราจารย์ชูชีพ อ่อนโลกสูง เป็นคณะกรรมการควบคุม
การทําวิทยานิพนธ์ งานการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนันท์ สลักสุข
เป็นวิทยากรตรวจเครื่องมือการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ด้รับพิจารณาว่าข้าราชการในสังกัดเป็น
ผู้เชิญชวนให้ นายสุวรรณ ศรีจันทร์แสง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ของหน่วยงาน
เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(ศาสตราจารย์ ดร. (เสริมศักดิ์) วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ทม 1007/ ๙๔๔๐



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุโขมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๔ ธันวาคม 2541

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์เพ็ญสิทธิ์ โพธิจินดา

ด้วย นายสุวรรณ ศรีจันทร์แสง นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาความพร้อมของ อาจารย์ในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานครในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้" โดยมี ดร.ไพรัช วงศ์ยุทธไกร และ รองศาสตราจารย์ชูชีพ อ่อนโรคสูง เป็นคณะกรรมการควบคุม การทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายสุวรรณ ศรีจันทร์แสง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร. เสริมศักดิ์ วิสาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์/โทร. 258-4119

ที่ ทบ 1007/ ๕๕๖



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๔ ธันวาคม 2541

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ด้วย นายสุวรรณ ศรีจันทร์แสง มีบัตรระดับปริญญาโท วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์ในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานครในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 900 มาประยุกต์ใช้" โดยมี ดร.ไพรัช มงภัยทศโกธ และ รองศาสตราจารย์ชูชีพ ช่อนโคกสูง เป็นคณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ และในที่นี้ มีมติให้วิทยาลัยขอเรียนเชิญ ดร.สำนึก ประจงจิตร เป็นผู้ช่วยตรวจสอบเรื่องนี้อการจึง

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญที่ นายสุวรรณ ศรีจันทร์แสง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทรสาร/โทร. 258-4119



ที่ ทม 10071/400

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3/ มีนาคม 2542

เรื่อง ขออนุมัติให้ข้าราชการในสังกัดเป็นกรรมการสอบปากเปล่า

เรียน อธิการบดีสถาบันราชภัฏสวนดุสิต

ตามที่ นายสุวรรณ ศรีจันทร์แสง นิสิตปริญญาโท วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา ได้ทำ
ปริญญานิพนธ์เรื่อง “ศึกษาความพร้อมของสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบ
ประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้” ในวันที่ 22 เมษายน 2542 เวลา 9.00 น.
ณ ห้อง สบ. 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (บางเขน)

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยพิจารณาเห็นว่า อาจารย์องค์การณ แทนประยุทธ อาจารย์
ภาควิชาออกแบบผลิตภัณฑ์ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ และมีความเชี่ยวชาญ
ในเรื่องดังกล่าวอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญเป็นกรรมการสอบปากเปล่าเกี่ยวกับปริญญานิพนธ์
ของนิสิตผู้นี้ ตามวัน เวลา และสถานที่ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ และโปรดแจ้งให้ อาจารย์องค์การณ แทนประยุทธ
ทราบด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 2584119

ภาคผนวก ค.
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ศึกษาความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร
ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้

คำชี้แจง

1. ผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ได้แก่ อาจารย์ผู้ปฏิบัติหน้าที่ทางการสอนในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร
2. แบบสอบถามฉบับนี้มี 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมในการนำระบบประกันคุณภาพระบบ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครในด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นทั่วไป ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลทั้งหมดผู้วิจัยจะวิเคราะห์โดยภาพรวมและจะรักษาไว้เป็นความลับ การตอบแบบสอบถามนี้
จะไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. วุฒิสถที่สุดทางการศึกษา

- () ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า () ปริญญาโทหรือเทียบเท่า
() ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า

2. อายุ

- () น้อยกว่า 30 ปี () 31 - 40 ปี
() 41 - 50 ปี () มากกว่า 50 ปี

3. ประสบการณ์ในอาชีพ

- () น้อยกว่า 5 ปี () 5 - 10 ปี
() 11 - 20 ปี () 21 - 30 ปี
() มากกว่า 30 ปี

4. ประสบการณ์ของท่านในการเข้ารับการประชุม อบรม และสัมมนาเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 ย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี

- () ไม่เคยเข้ารับการอบรม () 1 ครั้ง
() 2 ครั้ง () 3 ครั้ง
() 4 ครั้ง

5. คณะวิชาที่สังกัด

- () วิศวกรรมศาสตร์ () วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
() เกษตรและอุตสาหกรรม () เทคโนโลยีอุตสาหกรรม
() มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ () วิทยาการจัดการ

6. สถาบันราชภัฏที่สังกัดในเขตกรุงเทพมหานคร

- () สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา () สถาบันราชภัฏธนบุรี
() สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา () สถาบันราชภัฏสวนดุสิต
() สถาบันราชภัฏจันทรเกษม () สถาบันราชภัฏพระนคร

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมและการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา

คำชี้แจง 1. ขั้นตอนของการเตรียมความพร้อมในการนำระบบ ISO 9000 มาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา ให้ท่านพิจารณาข้อมูลความเหล่านั้ แล้วขีด (/) ลงในช่องว่างทางขวามือที่ได้กำหนดไว้ ให้ตรงกับความเป็นจริง

2. การกำหนดรายการของการประกันคุณภาพการศึกษานำมาจากขั้นตอนของระบบ ISO 9000 ใน 20 ด้าน ท่านคิดว่าสามารถนำมาใช้ในการประกันคุณภาพ ได้สอดคล้องกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับใดใน 3 ระดับ คือ มี เตรียมจัดทำ ไม่มี

3. การพิจารณาข้อรายการนั้นจะเป็นการจัดทำของสถาบัน หรือ ของคณะก็ได้

ข้อที่	รายการ	ความพร้อม		
		มี	เตรียมจัดทำ	ไม่มี
	1. ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร			
1	การกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา			
2	การแต่งตั้งคณะกรรมการในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา			
3	การประชุมชี้แจงเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา			
4	การประชุมทบทวนระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยฝ่ายบริหาร			
	2. ระบบคุณภาพ			
1	จัดทำเอกสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา			
2	จัดทำเอกสารที่เป็นหลักฐานที่กำหนดเป้าหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละคณะ			
3	กำหนดแผนงานในการประกันคุณภาพการศึกษา			
4	อาจารย์มีส่วนร่วมในการสนับสนุน ส่งเสริมกิจกรรมการประกันคุณภาพ			

ข้อที่	รายการ	ความพร้อม		
		มี	เตรียมจัดทำ	ไม่มี
	3. การทบทวนสัญญา			
1	การวางแผนการศึกษาสอดคล้องกับปรัชญาและวัตถุประสงค์ของสถาบัน			
2	การดำเนินงานตามแผนการศึกษาที่กำหนด			
3	การประชุม ทบทวน ผลการปฏิบัติงานตามแผนการศึกษา			
4	การปรับปรุงแผนการศึกษา สอดคล้องทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม			
	4. การควบคุมการออกแบบ			
1	ระเบียบวิธีปฏิบัติในการสร้างและพัฒนาหลักสูตร			
2	ระเบียบวิธีการติดตามผลบัณฑิต			
3	การพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคม			
4	การทบทวนวิธีการสร้าง และพัฒนาหลักสูตร			
	5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล			
1	การควบคุมเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา เช่น การจัดทำ การเปลี่ยนแปลงแก้ไข การเผยแพร่ การยกเลิกเอกสาร			
2	การควบคุมเอกสารที่ใช้ในระบบประกันคุณภาพการศึกษา			
3	การจัดตั้งหน่วยงาน ควบคุมดูแลเอกสาร และข้อมูลของสถาบัน			
4	การทบทวน ปรับปรุงแก้ไขเอกสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา			
	6. การจัดซื้อ			
1	การจัดจ้าง จัดซื้อ เป็นไปตามระเบียบวิธีปฏิบัติของสถาบัน			
2	การประเมินผู้ส่งมอบก่อนการจัดซื้อ			
3	การจัดจ้างอาจารย์ หรือวิทยากรภายนอกมาบรรยายพิเศษ			
4	การทวนสอบวิธีการดำเนินงานในการจัดซื้อ			

ข้อที่	รายการ	ความพร้อม		
		มี	เตรียมจัดทำ	ไม่มี
	7. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ถูกค้าจัดส่งมาให้			
1	มีระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้าของสถาบัน			
2	การบำรุงรักษาอุปกรณ์การเรียนการสอน ดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด			
3	การบันทึกประวัติเครื่องมือ และอุปกรณ์			
4	การแจ้งผู้ส่งมอบเมื่อผลิตภัณฑ์ชำรุดเสียหาย โดยการทำบันทึกแจ้งให้ทราบ			
	8. การบ่งชี้และสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์			
1	มีระเบียบวิธีปฏิบัติในการบ่งชี้กระบวนการเรียนการสอน เช่น ระเบียบสะสมของนักศึกษา ตารางสอน สื่อต่าง ๆ			
2	ระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ใช้ในการเรียนการสอน			
3	การนำเอกสารคำอธิบายรายวิชา ตามหลักสูตรมาใช้เป็นแนวทางในการสอน			
4	การสอบกลับได้เกี่ยวกับผลการเรียนของนักศึกษาแต่ละคน ตั้งแต่เริ่มเข้าเรียนจนจบการศึกษา			
	9. การควบคุมกระบวนการ			
1	ระเบียบวิธีการควบคุมกระบวนการจัดการเรียนการสอน			
2	กำหนดระบบการควบคุมคุณภาพการศึกษา			
3	การประเมินผลคุณภาพของอาจารย์, นักศึกษา			
4	การจัดปัจจัยส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษา เช่น ห้องสมุด อาคารสถานที่ และสื่อต่าง ๆ			
	10. การตรวจและการทดสอบ			
1	สถาบันมีระเบียบวิธีการตรวจสอบระบบการประกันคุณภาพการศึกษา			
2	การกำหนดคณะทำงานรับผิดชอบด้านระบบประกันคุณภาพการศึกษา			
3	การกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบระบบคุณภาพของสถาบัน			
4	การกำกับติดตาม ดูแลการตรวจสอบและทดสอบระบบคุณภาพของสถาบัน			

ข้อที่	รายการ	ความพร้อม		
		มี	เตรียมจัดทำ	ไม่มี
	11. การควบคุมเครื่องตรวจวัด และทดสอบ			
1	มีระเบียบวิธีปฏิบัติในการสอบเทียบ รักษาความเที่ยงตรงเครื่องมือที่ใช้วัดผลการเรียนของนักศึกษา			
2	กำหนดเกณฑ์ในการวัดผลการเรียนรู้ของนักศึกษา			
3	การควบคุมการออกข้อสอบ			
4	การควบคุมกระบวนการ และสภาพแวดล้อมในการใช้ข้อสอบ			
	12. สถานะการตรวจและการทดสอบ			
1	มีระเบียบวิธีปฏิบัติในการบ่งชี้สถานะในการตรวจสอบผลการเรียนรู้ของนักศึกษา			
2	มีระเบียบวิธีปฏิบัติในการบ่งชี้สถานะในการทดสอบผลการเรียนรู้ของนักศึกษา			
3	มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา			
4	มีการตรวจ และทดสอบระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยหน่วยงานภายนอกสถาบันเป็นผู้ประเมิน			
	13. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้อง			
1	มีวิธีการให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาที่ไม่ผ่านเกณฑ์การทดสอบของสถาบัน			
2	การจัดการสอนซ่อมเสริมนักศึกษาที่ไม่ผ่านเกณฑ์			
3	การโยกย้ายคณะของนักศึกษา โดยเลือกตามความถนัดทางการเรียน			
4	การทบทวนสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด			
	14. การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน			
1	กำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการแก้ไขปัญหาการจัดการเรียนการสอน			
2	การบริการข้อมูลและข่าวสาร เพื่อการป้องกันปัญหาในการเรียนการสอน			
3	การแนะแนว และให้คำปรึกษา			
4	มีการเทียบโอนหน่วยกิตกับสถาบันการศึกษารองได้			

ข้อที่	รายการ	ความพร้อม		
		มี	เตรียมจัดทำ	ไม่มี
	15. การเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การบรรจุหีบห่อ รักษา และการจัดส่ง			
1	การเก็บรวบรวมผลงานทางวิชาการของอาจารย์ และนักศึกษา			
2	การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมพัฒนาการของนักศึกษา			
3	การพัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษาให้มีประสิทธิภาพ			
4	การจัดหน่วยงานให้คำปรึกษาด้านการประกอบอาชีพ			
	16. การควบคุมการบันทึกคุณภาพ			
1	มีระเบียบวิธีปฏิบัติว่าด้วยการควบคุมบันทึกคุณภาพ			
2	การจัดระบบฐานข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวกับระบบคุณภาพ			
3	การเก็บบันทึกการให้รางวัล และ เกียรติยศแก่นักศึกษา			
4	การปรับปรุงเอกสารบันทึกคุณภาพให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ			
	17. การตรวจสอบภายใน			
1	มีระเบียบวิธีปฏิบัติในการตรวจสอบระบบประกันคุณภาพการ ศึกษาของสถาบัน			
2	การจัดตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบการประกันคุณภาพการศึกษา			
3	อาจารย์ นักศึกษา มีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพภายใน			
4	การจัดทำรายงานผลการตรวจสอบภายในของสถาบัน			
	18. การฝึกอบรม			
1	มีระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดฝึกอบรมแก่บุคลากรของสถาบัน			
2	การจัดตั้งหน่วยงานดูแลรับผิดชอบ การฝึกอบรมและพัฒนา บุคลากร			
3	การประเมินผลการฝึกอบรม			
4	การเก็บบันทึกประวัติการฝึกอบรมของบุคลากร			
	19. การให้บริการ			
1	มีระเบียบวิธีปฏิบัติในการให้บริการทวนสอบ เกี่ยวกับการให้ บริการของสถาบัน			
2	มีระเบียบวิธีปฏิบัติในการรายงานผลการให้บริการของสถาบัน			
3	การให้บริการข้อมูลข่าวสาร			
4	การจัดฝึกอบรมเพิ่มเติม ภายหลังสำเร็จการศึกษา			

ข้อที่	รายการ	ความพร้อม		
		มี	เตรียมจัดทำ	ไม่มี
	20. กลวิธีทางสถิติ			
1	มีระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้กลวิธีทางสถิติในระบบบริหารงานคุณภาพการศึกษา			
2	การใช้สถิติในการควบคุมกระบวนการเรียนการสอน			
3	การใช้สถิติในการทวนสอบประเมินผลการเรียนของนักศึกษา			
4	การใช้สถิติในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าของสถาบัน			

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพร้อมในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นลงในช่องว่างในหัวข้อต่อไปนี้

1. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในสถาบัน ราชภัฏ กรุงเทพมหานครอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. เพื่อให้เกิดความพร้อมในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในสถาบัน ราชภัฏมากยิ่งขึ้น ท่านต้องการให้ฝ่ายบริหารช่วยเหลือท่านในด้านใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นายสุวรรณ ศรีจันทร์แสง
เกิดวันที่	14 เดือนตุลาคม พุทธศักราช 2508
สถานที่เกิด	อำเภอ ดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	111 / 132 หมู่บ้านอัมรินทร์นิเวศน์ 3 ผัง 1 ถนนสายไหม แขวงสายไหม เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร 10220
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ไรท์ – ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2524 ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จากโรงเรียนหอวัง กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2527 ปวช. (อิเล็กทรอนิกส์) จากโรงเรียนไทยเทคโนโลยี กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2529 ปวส. (เทคนิคอุตสาหกรรม) จากวิทยาลัยเทคนิคกรุงเทพ พ.ศ. 2532 กศ.บ. (เทคโนโลยีทางการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2542 กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

ศึกษาความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครในการนำระบบ
ประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้

บทคัดย่อ
ของ
สุวรรณ ศรีจันทร์แสง

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา

พฤษภาคม 2542

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างคือ อาจารย์ผู้สอนประจำในสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร 6 แห่ง จำนวน 304 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า เกี่ยวกับข้อกำหนดของระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 ใน 20 ด้าน ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน F – test และ Tukey Method

ผลการวิจัยพบว่า

1. อาจารย์ผู้สอนที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยระดับปริญญาโท และ เอก มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมอยู่ในระดับน้อย ส่วนระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง
2. อาจารย์ผู้สอนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยระดับความคิดเห็นของอาจารย์ผู้สอนในทุกกลุ่มอายุ อยู่ในระดับปานกลาง
3. อาจารย์ผู้สอนที่มีประสบการณ์ในอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยระดับความคิดเห็นของอาจารย์ผู้สอนในทุกกลุ่มประสบการณ์ในอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง
4. อาจารย์ผู้สอนที่มีประสบการณ์ในการเข้ารับการประชุม อบรม และสัมมนาเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาจารย์ผู้สอนที่ไม่เคยเข้ารับการอบรม และเคยเข้ารับการอบรม 1 ครั้ง มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมอยู่ในระดับน้อย ส่วนอาจารย์ผู้สอนที่เคยเข้ารับการอบรมมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไปมีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง

5. อาจารย์ผู้สอนที่สังกัดอยู่ในคณะวิชาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาจารย์ผู้สอนที่สังกัดคณะวิชาครุศาสตร์ คณะเกษตรและอุตสาหกรรม และคณะวิทยาการจัดการมีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมอยู่ในระดับน้อย ส่วนคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง

6. อาจารย์ผู้สอนที่สังกัดอยู่ในสถาบันที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาจารย์ผู้สอนที่สังกัดสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา สถาบันราชภัฏธนบุรี สถาบันราชภัฏจันทรเกษม มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมอยู่ในระดับน้อย ส่วนสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต และสถาบันราชภัฏพระนครมีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อม อยู่ในระดับปานกลาง

อาจารย์ผู้สอนประจำในสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ และประสบการณ์ในอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมไม่แตกต่างกัน ส่วนอาจารย์ผู้สอนที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการเข้ารับการประชุม อบรม และสัมมนาเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในคณะวิชาที่สังกัดและสถาบันที่สังกัดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมแตกต่างกัน

A STUDY OF THE READINESS FOR THE IMPLEMENTATION
OF QUALITY ASSURANCE SYSTEM ISO 9000
IN RAJABHAT INSTITUTE IN BANGKOK

AN ABSTRACT
BY
SUWAN SRICHANSAENG

Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Education degree in Industrial Education
at Srinakharinwirot University

May 1999

The purpose of this research was to ascertain the readiness of the Rajabhat Institutes in Bangkok to implement a quality assurance system, ISO 9000. Three hundred and four instructors answered the questionnaires containing twenty aspects of quality assurance. Descriptive statistics of percentage, means, standard deviation and F-test were used to analyse the data. The results of the study were :

1. Instructions with different level of education expressed different opinions on the readiness to implement the quality assurance program. Those with master and doctoral degree believed that the readiness was at the lower level while the opinions of the instructors with the bachelor degree were at the average level .

2. There were no statistical significance of opinions among instructors of different age groups on the matter. All group expressed their opinions on the readiness to implementation of ISO 9000 at the average level.

3. The opinions of instructor with different professional experience were statistically significant difference. Their opinions on the readiness to implementation of ISO 9000 were at the average level.

4. Instructor with different experience in attending meeting, seminar and training on quality assurance hold statistically significant difference of opininons on the matter. Those with no training or had at least had one training session gave lower level of opinion on the readiness while those who had more than two trainings hold the average level.

5. The opinions of instructors attached to different faculty were statistically different. Instructors from the faculty of education, agriculture and industry, business management believed that the readiness was at the lower level while instructors from the faculty of science and technology, industrial technology, humanity and social science hold higher level of readiness.

6. Instructors belonging to different institutes hold statistically significant different of opinions on the readiness to implementation of ISO 9000, Instructors from Ban Somdej Choaphaya, Thonburi, Chandra Kasem, hold lower level of opinion while instructors from Suan Sunanda, Suan Dusit and Pranakorn gave average level of opinions

Instructors of Rajabhat Institutes in Bangkok of different age level, different professional experience, hold similar opinions while instructors with different level of education attainment, with different seminar experience on quality assurance, from different faculty hold statistically significant different of opinions on the readiness to implementation of ISO 9000.