

ทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์  
ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001

สารนิพนธ์  
ของ  
นางสาวรุ่งฤดี วงษ์ศรี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา  
พฤษภาคม 2547

ทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์  
ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001

บทคัดย่อ  
ของ  
นางสาวรุ่งฤดี วงษ์ศรี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา  
พฤษภาคม 2547

รุ่งฤดี วงษ์ศรี. (2547). ทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย  
เซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001. สารนิพนธ์ กศ.ม.  
(ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.  
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตน์

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพ  
การศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 ใน  
3 ด้าน คือ ด้านบริการการศึกษา ด้านอาคารสถานที่ และด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์  
การศึกษา และเปรียบเทียบทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนก  
ตามชั้นปี คณะ และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 และชั้น  
ปีที่ 2 คณะพยาบาลศาสตร์ และคณะศิลปศาสตร์ วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ภาคเรียนที่ 2 ปี  
การศึกษา 2545 จำนวน 249 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม  
แบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ  
ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที (t-test)

ผลการวิจัย พบว่า

1. นักศึกษามีทักษะต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์  
ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 ด้านบริการการศึกษา ด้านอาคารสถานที่  
ด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์การศึกษา ทั้งโดยรวมและรายด้านว่ามีประสิทธิภาพอยู่ใน  
ระดับมาก
2. นักศึกษาที่มีชั้นปีและระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีทักษะต่อการ  
ประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล  
ISO 9001 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. นักศึกษาที่มีคณะต่างกัน มีทักษะต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของ  
วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 โดยรวมแตกต่าง  
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการ  
การศึกษา และด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้าน  
แนะแนวและประชาสัมพันธ์การศึกษา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

Rungrudee Wongsri. (2004). *Students' perspectives towards educational quality assurance of Saint Louis College according to ISO 9001*. Master Project, M.Ed. (Business Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Assoc.Prof. Chusri wongrattana.

The purposes of this research were to study the students' perspectives towards educational quality assurance of Saint Louis College according to ISO 9001 in terms of academic services, campus facilities, and educational guidance and relations; and compare the students' attitudes that classified by class level, faculty, and academic achievement.

The sample was 249 first and second year students of Faculty of Nursing and Faculty Liberal of Arts, Saint Louis College in the second semester of school year 2002. The constructional questionnaire was used for data collection. Percentage, means, standard deviation, and t-test were used for analysis method.

The research results showed that:

1. The students' perspectives towards educational quality assurance of Saint Louis College according to ISO 9001 in terms of academic services, campus facilities, and educational guidance and relations in overall and each aspect were effective at high level.

2. There was no statistical significant difference for the perspectives towards educational quality assurance of Saint Louis College according to ISO 9001 in overall and each aspect from the students with different class level and the students with different academic achievement.

3. There was a statistical significant difference at level .01 from the students with different faculty in overall aspect. For the aspect of academic services and campus facilities, there was a statistical significant difference at level .01. On the other hand, there was no statistical significant difference in term of educational guidance and relations.

STUDENTS' PERSPECTIVES TOWARDS EDUCATIONAL QUALITY ASSURANCE OF  
SAINT LOUIS COLLEGE ACCORDING TO ISO 9001

AN ABSTRACT

BY

MISS RUNGRUDEE WONGSRI

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

May 2004

ทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์  
ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001

สารนิพนธ์  
ของ  
นางสาวรุ่งฤดี วงษ์ศรี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา  
พฤษภาคม 2547  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ  
สอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....  
(รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....  
(อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน  
(รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตน์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลีมีไทย)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2547

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือ และแนะนำให้คำปรึกษาตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้จนเสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย และผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง ที่ได้กรุณาเป็นกรรมการสอบปากเปล่า และให้ข้อเสนอแนะซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยอย่างยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย อาจารย์สุदारัตน์ สุวารี และอาจารย์พลูศรี พุทธพงษ์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ และดร.มานิต บุญประเสริฐ รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยรังสิต ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ตรวจแบบสอบถามและอนุญาตให้เก็บข้อมูล และขอขอบคุณนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ ชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณคุณธวัช โลสุวิวัฒน์ และขอใบใจ ด.ช. ธัญธร โลสุวิวัฒน์ รวมทั้งพี่ๆเพื่อนๆ ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ทุกท่าน ที่ได้ช่วยเหลือและเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอโน้มรำลึกถึงคุณบิดามารดา คุณพ่อบุญมา - คุณแม่ละออง วงษ์ศรี และคุณพ่อสวัสดิ์ - คุณแม่จ่านงค์ โลสุวิวัฒน์ ตลอดจนญาติพี่น้องทุกท่านสำหรับความรัก ความห่วงใย กำลังใจมาโดยตลอด และขอโน้มรำลึกถึงพระคุณของครูอาจารย์ ที่ให้การอบรมสั่งสอนให้ความรู้แก่ผู้วิจัยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

รุ่งฤดี วงษ์ศรี

## สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ความเป็นมาและความสำคัญของการประกันคุณภาพ.....	7
นิยามและความหมายของการประกันคุณภาพ.....	10
การประกันคุณภาพการศึกษาในต่างประเทศ.....	13
การประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศ.....	20
ข้อกำหนด หลักการ นโยบายและวิธีปฏิบัติใน การประกันคุณภาพการศึกษาศึกษา.....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	54
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	60
กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย.....	60
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	60
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	61
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	62
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	63
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65

## สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	76
ความมุ่งหมาย ความสำคัญ และวิธีการศึกษาค้นคว้า.....	76
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	79
อภิปรายผล.....	80
ข้อเสนอแนะ.....	83
บรรณานุกรม.....	85
ภาคผนวก.....	90
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	107

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา.....	22
2 ข้อกำหนดในมาตรฐานสากล ISO 9001:2000.....	52
3 จำนวนนักศึกษาในกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย.....	60
4 จำนวนและคำร้อยละเกี่ยวกับสถานภาพของนักศึกษา วิทยาลัยเซนต์หลุยส์.....	66
5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการ ประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทาง ระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 โดยรวมและรายด้าน.....	67
6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับของนักศึกษาที่มีต่อการ ประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทาง ระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 ด้านบริการการศึกษา โดยรวมและรายข้อ.....	68
7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการ ประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทาง ระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมและรายข้อ.....	70
8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการ ประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทาง ระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 ด้านแนะแนวและประชา สัมพันธ์การศึกษาโดยรวมและรายข้อ.....	72
9 ผลการเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพ การศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพ มาตรฐานสากล ISO 9001 โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามชั้นปี.....	73
10 ผลการเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพ การศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพ มาตรฐานสากล ISO 9001 โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามคณะ.....	74
11 ผลการเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพ การศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพ มาตรฐานสากล ISO 9001 โดยรวม และรายด้าน จำแนกตาม ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน.....	75

## บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แนวทางดำเนินการเพื่อประกันคุณภาพการศึกษาของสหรัฐอเมริกา.....	19
2 กิจกรรมคุณภาพวิทยาลัยเซนต์หลุยส์.....	45

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

การศึกษาเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนาบุคคล สังคม และประเทศชาติ ทั้งนี้เพราะการศึกษาเป็นกระบวนการ ที่ทำให้นักเรียนสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองสามารถดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างสันติสุขและสามารถเกื้อหนุนการพัฒนาประเทศได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้านของประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา แห่งชาติ. 2535 : 3) อาจกล่าวได้ว่าคนที่ได้รับการศึกษาอย่างเหมาะสมก็คือคนที่จะสามารถใช้ชีวิตได้อย่างถูกต้องและได้รับสิ่งดี ๆ การศึกษามีใช่เป็นเพียงการใช้ชีวิตระยะเวลาหนึ่งในสถานศึกษา เท่านั้น แต่เป็นเสมือนปัจจัยในการดำรงชีวิตที่ทุกคนต้องแสวงหาและเพิ่มพูนอยู่ตลอดเวลาเพื่อพัฒนาตนเอง ครอบครัว หน้าที่การงาน ตลอดจนความก้าวหน้าและความมั่นคงของประเทศ

การศึกษา คือ การพัฒนาศักยภาพของมนุษย์อย่างต่อเนื่องทุกด้าน เนื่องจากคุณภาพของคนเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่สุดของการพัฒนาประเทศ และการศึกษาควรจะเป็นการปลูกฝังสร้างเสริมความสามารถในการวิเคราะห์ การเลือกตัดสินใจ และการปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว (ลีลาภรณ์ นาคทรพรพ. 2531 : 47)

ในปัจจุบันคนไทยและสังคมไทยต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของโลกทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยีอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การศึกษาจึงเป็นกระบวนการสำคัญยิ่งในการพัฒนาคุณภาพประชากรให้เป็นผู้มีความรู้ ความคิด สามารถวิเคราะห์ วิเคราะห์ รู้จักการแก้ปัญหาและการประยุกต์ใช้ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของโลก และเทคโนโลยีด้วยเหตุผลดังกล่าวเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นที่ต้องปฏิรูปการศึกษา ทั้งระบบการบริหาร การจัดการ หลักสูตร กระบวนการเรียนรู้ การพัฒนาทักษะพื้นฐานและสมรรถภาพในด้านต่าง ๆ เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต การจัดการศึกษาต้องอยู่ในความรับผิดชอบของชุมชนและสังคม (ชนาธิป พรกุล. 2540 : 1)

ระบบการศึกษาจึงต้องตอบสนองการทำงานในยุคข้อมูลข่าวสาร การจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และจินตนาการมากกว่าที่เป็นมาในอดีต จึงทำให้บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา และผู้สอนจะต้องรู้เท่าทันความเปลี่ยนแปลงของโลกและเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลา การประกันคุณภาพการศึกษา จึงเป็นแนวทางหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพการศึกษา สถาบันการศึกษาทั้งในระดับชั้นประถมศึกษา มัธยมศึกษา และระดับอุดมศึกษาต่างนำมาใช้เพื่อให้

ผู้เรียนมีการพัฒนาคุณภาพ ที่สามารถก้าวไปสู่การดำรงชีวิตในสังคมการเรียนรู้ และมีศักยภาพที่จะสามารถแข่งขันกับสังคมอื่นในโลกโลกาภิวัตน์ได้ (วารสารวิชาการ.2544:34 )

การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance) ส่งผลให้สถาบันการศึกษาต่างๆ ในระดับอุดมศึกษาพยายามหามาตรการที่จะนำมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาให้เหมาะสมกับสถาบันการศึกษาของตน เพราะระบบการประกันคุณภาพการศึกษาจะเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาการศึกษาไทยให้มีคุณภาพและมาตรฐาน ดังนั้นระบบการประเมินการประกันคุณภาพจึงถูกนำมาใช้เพื่อตรวจสอบว่าระบบการศึกษาที่จัดขึ้นมานั้นอยู่ในเกณฑ์ดีหรือไม่ (เพิ่มผลผลิต.2542:33) เพราะระบบนี้ทำให้นักศึกษาซึ่งเป็นลูกค้าสามารถพิจารณาผลการประเมินก่อนการตัดสินใจเข้าศึกษาทั้งในเรื่องการจัดการเรียนการสอน หลักสูตร อุปกรณ์การเรียนการสอน โรงอาหาร สวัสดิการต่าง ๆ ซึ่งการประเมินนี้เป็นส่วนหนึ่งที่จะสามารถยกระดับมาตรฐานสถาบันการศึกษาได้ ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องเร่งการประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับ เพราะการสร้างระบบการประกันคุณภาพนับเป็นวิธีหนึ่งในการยกระดับคุณภาพการบริการของสถาบันการศึกษาไปสู่การสร้างประโยชน์โดยรวมของสังคม (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2544)

อย่างไรก็ตามรูปแบบและมาตรฐานที่ใช้ในระบบการประกันคุณภาพการศึกษามีมากมาย รวมทั้งระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO ( International Standard Organization ) ซึ่งนิยมใช้ในการบริหารคุณภาพให้กับการผลิตสินค้าและบริการต่างๆ ในระบบธุรกิจอุตสาหกรรมนั้นได้ถูกนำมาใช้ในสถาบันการศึกษาเพื่อเป็นเครื่องวัดคุณภาพการศึกษา ให้ได้มาตรฐานทั้งในด้านคุณภาพการเรียนการสอน และด้านคุณภาพการให้บริการโดยให้ผู้รับบริการคือนักศึกษาได้รับความพึงพอใจและให้เกิดประโยชน์สูงสุด

วิทยาลัยเซนต์หลุยส์เป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในสังกัดมิสซังโรมันคาทอลิก โดยมีปรัชญาพื้นฐาน คือ "เมตตากรุณาอยู่ที่ใด พระเจ้าสถิตี้อยู่ที่นั่น" วิทยาลัยมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินตามหลักธรรมแห่งพระเยซูเจ้าในการรับใช้เพื่อนมนุษย์โดยผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ มีความรู้ และมีความชำนาญในศาสตร์เฉพาะสาขา รวมทั้งรอบรู้ในศาสตร์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง สามารถประกอบอาชีพด้วยความรักและมีเมตตาธรรมเป็นพื้นฐาน ยอมรับในศักดิ์ศรีของบุคคล เป็นผู้ใฝ่รู้ รักการศึกษา ค้นคว้า และเป็นผู้นำในการพัฒนาตนเอง วิชาชีพ และสังคมอย่างต่อเนื่อง ร่วมมือกับหน่วยงานและองค์กรทุกระดับเพื่อสร้างสรรค์ความผาสุกและคุณภาพชีวิตของประชาชนทั่วไป วิทยาลัยฯ ตระหนักดีถึงความต้องการดังกล่าว จึงมุ่งขยายและกระจายโอกาสทางการศึกษาสู่กลุ่มเป้าหมาย และตอบสนองความต้องการของผู้เรียนมากขึ้นจึงได้นำระบบคุณภาพมาตรฐานสากลมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาตั้งแต่ พ.ศ.2540 เป็นต้นมา จนปัจจุบันได้นำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 มาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการศึกษาในด้านต่าง ๆ ของวิทยาลัยฯ ทั้งนี้เพราะมองเห็นว่านักศึกษาซึ่งเป็นลูกค้าควรได้รับการตอบสนองด้านการศึกษาเป็นสำคัญ

ในส่วนนักศึกษาที่ก้าวเข้าสู่วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ซึ่งได้รับการประกันคุณภาพการศึกษาตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 นั้น นักศึกษาซึ่งเป็นผู้หนึ่งที่ได้รับประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการประกันคุณภาพการศึกษาตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 ล้วนมีจุดมุ่งหมายและเหตุผลที่แตกต่างกัน บางคนกล่าวว่าเป็นสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับมีอาจารย์ที่ทรงคุณวุฒิเป็นที่รู้จัก มีหลักสูตรการเรียนการสอนที่ทันสมัยได้มาตรฐาน มีอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมสะอาด มีระบบการให้บริการทางการศึกษาที่ถูกต้อง รวดเร็ว และเมื่อสำเร็จการศึกษาจากสถาบันนี้จะเป็นที่ยอมรับและมีงานทำด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ ผู้วิจัยซึ่งได้ปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ในวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ เกิดความสนใจที่จะทราบทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 เพื่อผลการวิจัยนี้จะทำให้วิทยาลัยฯ ได้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เจริญเติบโตมีคุณภาพสูงเป็นที่ยอมรับของชุมชนและสังคมต่อไป รวมทั้งเป็นการปกป้องผลประโยชน์ของนักศึกษาที่จะได้รับบริการทางการศึกษาที่มีคุณภาพ ถูกต้อง เหมาะสม และเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพิจารณาและตัดสินใจในการเข้าศึกษาต่อในสถาบันแห่งนี้ ในอนาคต

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 รวม 3 ด้านคือ ด้านบริการ การศึกษา ด้านอาคารสถานที่ ด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์การศึกษา
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 โดยจำแนกตามชั้นปี คณะ และระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

### ความสำคัญของการวิจัย

ผลที่ได้จากการวิจัยนี้ ทำให้ทราบทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เจริญเติบโตมีคุณภาพสูงได้มาตรฐาน เป็นที่ยอมรับของชุมชนและสังคมต่อไป รวมทั้งเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาที่จะได้รับการบริการทางการศึกษาที่มีคุณภาพ ถูกต้อง เหมาะสม และเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพิจารณาและตัดสินใจในการเข้าศึกษาต่อในสถาบันแห่งนี้ในอนาคต

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 คณะพยาบาลศาสตร์ และคณะศิลปศาสตร์ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2545 ของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ จำนวน 249 คน

### 2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ สถานภาพของนักศึกษา ได้แก่

#### 2.1.1 ชั้นปี

2.1.1.1 ชั้นปีที่ 1

2.1.1.2 ชั้นปีที่ 2

#### 2.1.2 คณะ

2.1.2.1 คณะพยาบาลศาสตร์

2.1.2.2 คณะศิลปศาสตร์

#### 2.1.3 ระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

2.1.3.1 คะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำกว่า 3.00

2.1.3.2 คะแนนเฉลี่ยสะสม 3.00 ขึ้นไป

2.2 ตัวแปรตาม คือ ทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 3 ด้านดังนี้

2.2.1 ด้านบริการการศึกษา

2.2.2 ด้านอาคารสถานที่

2.2.3 ด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์การศึกษา

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการหรือกลไกใดๆ ที่เมื่อได้ดำเนินการไปแล้วจะทำให้เกิดการดำรงไว้ซึ่งคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่องอันเป็นการปกป้องผลประโยชน์ของผู้เรียน ผู้ปกครอง นายจ้าง ตลอดจนสังคมโดยส่วนรวม ทั้งนี้รวมถึงกระบวนการหรือกลไกใดๆ ที่ริเริ่มขึ้นภายในสถาบันอุดมศึกษาเองหรือหน่วยงานภายนอกก็ได้

2. ระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 หมายถึง มาตรฐานระบบคุณภาพซึ่งกำกับดูแลทั้งการออกแบบและการพัฒนาการผลิต การติดตั้ง และการบริการ

3. ทักษะที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการกระบวนการ วิธีปฏิบัติ รวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดกระทำขึ้นตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานสากลที่ตั้งไว้เพื่อวัตถุประสงค์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นการปกป้องผลประโยชน์ของนักศึกษาในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

3.1 ด้านบริการการศึกษา หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดต่อการที่วิทยาลัยให้บริการในการจัดกิจกรรมการลงทะเบียน จัดเก็บ ให้บริการ และรักษาสภาพอุปกรณ์ทางการศึกษาที่ได้มาตรฐาน เช่น อุปกรณ์การพยาบาล อุปกรณ์วิทยาศาสตร์ อุปกรณ์ภาษา เอกสารคำสอน สื่อสารสนเทศ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

3.2 ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดต่อการที่วิทยาลัยให้บริการในการจัดการดูแลและบำรุงรักษาอาคารเรียน ห้องเรียน และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในวิทยาลัยให้อยู่ในสภาพที่ใช้การได้ดี รวมทั้งการจัดสิ่งแวดล้อมที่สร้างเสริมบรรยากาศในการเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 ด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์การศึกษา หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดต่อการที่วิทยาลัยให้บริการแนะแนวการศึกษา รวมทั้งการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ภายในและภายนอกวิทยาลัย และการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารคุณภาพและระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างนักศึกษา คณาจารย์ พนักงาน ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คณะพยาบาลศาสตร์ และคณะศิลปศาสตร์ ของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์

5. ชั้นปี หมายถึง ระดับชั้นปีที่นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ แบ่งเป็น 2 ชั้นปี คือ

5.1 ชั้นปีที่ 1

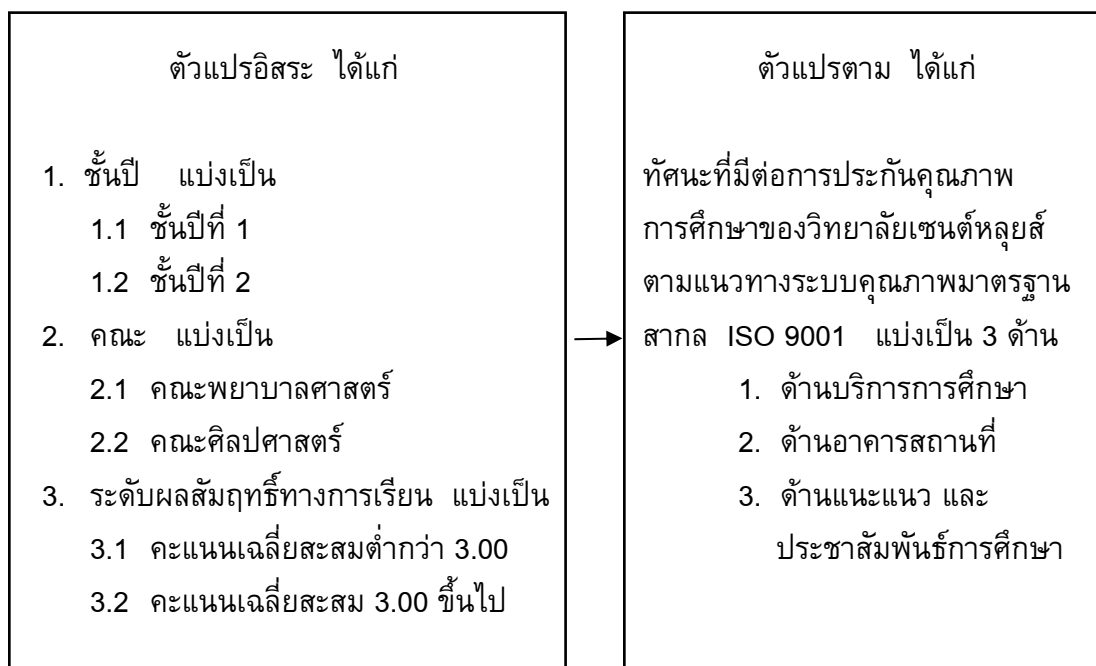
5.2 ชั้นปีที่ 2

6. ระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึง ผลการเรียนของนักศึกษาที่เป็นคะแนนเฉลี่ยสะสมรวมกันทุกภาคเรียน โดยแบ่งระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมเป็น 2 ระดับ คือ

6.1 ระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำกว่า 3.00

6.2 ระดับคะแนนเฉลี่ยสะสม 3.00 ขึ้นไป

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



## สมมติฐานการวิจัย

1. นักศึกษาที่มีชั้นปี ต่างกันมีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

2. นักศึกษาที่มีคณะต่างกัน มีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

3. นักศึกษาที่มีระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดในการประกันคุณภาพการศึกษา  
ความเป็นมาและความสำคัญของการประกันคุณภาพ  
นิยามและความหมายของการประกันคุณภาพ
2. การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา  
การประกันคุณภาพการศึกษาในต่างประเทศ  
การประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศไทย
3. ข้อกำหนด หลักการ นโยบายและวิธีปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา  
ของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดในการประกันคุณภาพการศึกษา

##### ความเป็นมาของการประกันคุณภาพ

นับตั้งแต่ยุคก่อนกำเนิดสถาบันการศึกษาเป็นต้นมา ได้มีการเน้นในเรื่องมาตรฐานการศึกษา มาโดยตลอด และปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้สถาบันการศึกษาต่างๆ มีมาตรฐานการศึกษาสูงหรือไม่ นั่นก็คือ “คณาจารย์” จนถึงมีการกล่าวกันว่า “คณาจารย์ที่เก่งกล้าสามารถ” คือจุดเริ่มต้นของการพัฒนามหาวิทยาลัย (Great Teachers are the beginning of University Development) ดังนั้น การวัดมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัย จึงมักถือเกณฑ์ว่า ถ้ามีอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพแล้ว เป็นที่เชื่อถือได้ว่า มาตรฐานการศึกษาจะดีตามไปด้วย (วิจิตร ศรีสอาน, 2518) จึงเป็นที่ยอมรับกันมาจนทุกวันนี้ว่าสถาบันอุดมศึกษาที่มีชื่อเสียงและมีอาจารย์ที่มีคุณภาพมักจะเป็นที่นิยม

ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ ซึ่งประเทศต่างๆ ทั่วโลกกำลังมีการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ และสังคมอย่างรวดเร็ว และก้าวเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีการสื่อสาร ทำให้มีการแข่งขันทางเศรษฐกิจที่สร้างแรงกดดันทางสังคมและการเมือง ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาจึงจำเป็นต้องมีการตื่นตัวที่จะสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อประชาชนในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม (อมรวิรัช นาคทรพร, 2540) โดยที่สถาบันอุดมศึกษาต้องแสดงความรับผิดชอบต่อปัจเจกบุคคลได้ใช้อำนาจหน้าที่และอิสระในการบริหารงานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมกับทรัพยากรที่ได้รับจากแหล่งต่างๆ และเป็นประโยชน์แก่สังคมตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายเพื่อความคงอยู่ของมหาวิทยาลัยในระยะยาว นั่นก็คือการให้ความสำคัญและประกาศตัวในเรื่องของการประกันคุณภาพการศึกษาอย่าง

เป็นรูปธรรมและเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลให้แก่ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจ ตลอดจนการเข้ามามีส่วนร่วมของลูกค้ำคือ นิสิต นักศึกษา พ่อแม่ ผู้ปกครอง หรือผู้ใช้บัณฑิต (สุวิมล ราชชนนบริหาร. 2541 : 9 )

การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) ได้รับความสนใจในช่วงระยะ 5-6 ปี ที่ผ่านมา กล่าวได้ว่า การประกันคุณภาพเป็นระบบหนึ่งในการเสริมสร้างคุณภาพและความนิยมให้เกิดขึ้นกับสถาบันการศึกษา ในศตวรรษที่ 20 ในขณะที่ศตวรรษที่ 18 และ 19 นิยมใช้คำว่า “Accountability” “Quality Control” “TQM” และ “ISO 9000” ตามลำดับ รากฐานของคำเหล่านี้ ส่วนใหญ่มาจากการบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมการผลิต การบริการ พาณิชยกรรม เพราะเป็นระบบที่พัฒนาคุณภาพด้านเทคนิควิธีการบริหาร หรือเครื่องมือในการบริหารธุรกิจ และการผลิตสินค้าที่มีมาตรฐาน เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภคว่าสินค้าและบริการของหน่วยงานมีคุณภาพถึงมาตรฐานที่กำหนด จากแนวคิดดังกล่าวได้เข้าไปมีอิทธิพลในองค์กรต่างๆ มากมายรวมทั้งองค์กรราชการ สำหรับองค์การทางการศึกษา การประกันคุณภาพยิ่งทวีความสำคัญเพราะในปัจจุบันได้นำเทคนิค วิธีการ และเครื่องมือเหล่านี้มาประยุกต์ใช้กับการดำเนินการกิจของสถาบันการศึกษาให้บรรลุความเป็นเลิศทางวิชาการ เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องเช่นกัน

### ความสำคัญของการประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นนวัตกรรมการศึกษา ที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศและคุณภาพของคน โดยเน้นการนำวิธีระบบมาใช้ในการแก้ปัญหาคุณภาพของผลผลิตการศึกษา นักการศึกษาและผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาจะต้องเข้าใจถึงระบบองค์ประกอบ และปัจจัยสำคัญ ที่ส่งผลต่อคุณภาพของผลผลิตการศึกษา เพื่อนำมากำหนดเป็นองค์ประกอบของระบบประกันคุณภาพการศึกษา และใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพัฒนาคุณภาพของคน โดยสร้าง ตัวบ่งชี้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา การวิเคราะห์ระบบประกันคุณภาพของแต่ละสถาบันได้กำหนดเป็นนโยบาย ภารกิจเพื่อดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศไทย จะสามารถบอกจุดอ่อนและจุดแข็งของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละระบบ และยังสามารถนำการประกันคุณภาพการศึกษาที่เหมาะสมนำมาปรับใช้ในการพัฒนาการศึกษาของสถาบันการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมกุล ถาวรกิจ ( 2543 : 19-21 ) ได้อธิบายเกี่ยวกับความสำคัญของคุณภาพการศึกษา

คุณภาพการศึกษามีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศและคุณภาพของคน เพราะคุณภาพการศึกษาย่อมมีผลหรืออิทธิพลต่อความรู้ ความสามารถ อันได้แก่สติปัญญาและความเป็นเลิศของมนุษย์ คุณภาพการศึกษาจึงมีความสำคัญต่อสิ่งต่างๆ ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. คุณภาพการศึกษามีความสำคัญต่อการสร้างและพัฒนาคน การศึกษาในอนาคตจะเป็นคุณภาพการศึกษาที่สอดคล้องกับการพัฒนาคน พัฒนาคนให้เป็นคนดี คนเก่ง สอดคล้องกับ

ชีวิตความเป็นอยู่ ให้คนมีความรับผิดชอบ ให้ร่วมมือสามัคคี ผันผวนกำลังกัน การศึกษาที่มีคุณภาพ จึงต้องสอดคล้องกับคุณลักษณะของคนที่สร้างขึ้น การศึกษาจะพัฒนาคนให้สามารถมีปัญญาคิดเองมีสติปัญญา สามารถปรับตัวได้ (ธรรมรักษ์ การพิสิษฐ์. 2528 : 18)

2. คุณภาพการศึกษามีความสำคัญต่อการแข่งขันกับการสร้างคุณภาพและมาตรฐาน รุ่ง แก้วแดง (2540 : 21) ได้ กล่าวว่า ระบบการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา มุ่งที่จะให้มีการนำผลการประเมินไปพัฒนาการศึกษา (Improvement Through Evaluation) ซึ่งจะทำให้สถานศึกษาตื่นตัวในการแข่งขันการสร้างคุณภาพการศึกษามากกว่าที่จะประเมินเพื่อให้รางวัล

3. คุณภาพการศึกษามีความสำคัญต่อความเชื่อมั่นของประชาชน เพราะการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน จะทำให้ประชาชนทุกคนเชื่อมั่นได้ว่าลูกหลานที่ได้รับการศึกษาในสถานศึกษาที่มีมาตรฐานสูงจะมีคุณภาพ มีความสามารถ มีศักยภาพเพียงพอในการทำงานและประกอบอาชีพ (รุ่ง แก้วแดง. 2540:21) นอกจากนี้ยังสามารถสร้างความมั่นใจให้กับสังคมโดยทั่วไป (เกษม วัฒนชัย. 2539 ค)

4. คุณภาพการศึกษามีความสำคัญต่อการจัดสรรงบประมาณ เพราะสถาบันการศึกษาที่มีมาตรฐาน รัฐบาลก็จะสามารถจัดสรรงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีสิทธิขอรับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลกลางตามวิธีการของสหรัฐอเมริกา (สุรศักดิ์ หลาบมาลา. 2539 : 6) สถาบันการศึกษาใดมีมาตรฐานสูงจำเป็นต้องใช้งบประมาณมาก รัฐก็ต้องสนับสนุน หรือสถาบันการศึกษาใดมีปัญหาที่ต้องเข้าไปช่วยเหลือ เพื่อว่าเด็กจะได้ไม่ต้องรับการศึกษาที่มีมาตรฐานต่ำตลอดชีวิต จนกลายเป็นพลเมืองชั้นสองหรือชั้นสามอย่างที่เบียดอยู่ในปัจจุบัน (รุ่ง แก้วแดง. 2540 : 21) และอาจจะให้การจัดสรรงบประมาณเป็นตัวกระตุ้นเป็นผลประโยชน์และสร้างความมีชื่อเสียงแก่สถาบันอุดมศึกษาและใช้เป็นเครื่องมือที่ทำให้สถาบันอุดมศึกษาต้องพยายามปรับปรุงคุณภาพของตนเองด้วย (แมคแทคคาร์ท. 2538 : 9) แต่ปัจจุบันการจัดสรรงบประมาณมีข้อจำกัด จึงมีการเรียกร้องให้ปรับปรุงวิธีการจัดสรรงบประมาณสำหรับสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นรูปเงินอุดหนุน แต่ยังไม่ประสบผลสำเร็จ ทำให้ขาดความคล่องตัวในการดำเนินงานอันมีผลต่อคุณภาพและประสิทธิภาพของระบบอุดมศึกษา (ชุตินันท์ แสงหิรัญ และสุทรศรี วงษ์สมาน. 2537 : 27)

5. คุณภาพการศึกษา มีความสำคัญต่อการสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการ และสร้างความเข้มแข็งทางวิชาการ คุณภาพการศึกษาเป็นหัวใจของความเป็นเลิศ โดยเฉพาะเรื่องการทำให้ทรัพยากรมนุษย์มีคุณภาพ (วิจิตร ศรีสอาน. 2537 : 28) คุณภาพทางวิชาการในปัจจุบันประกอบด้วย การเรียนรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การวิจัย หลักสูตร การผลิตบัณฑิต และคุณภาพของอาจารย์เป็นสิ่งสำคัญ (ปรีดา วิบูลสวัสดิ์. 2537 : 32-34) นอกจากนี้การสร้างบรรยากาศทางวิชาการ ในเรื่องการจัดระบบการแสดงความคิดเห็นที่จะมีส่วนในการสร้างสติปัญญา จัดระบบสารสนเทศที่ดี มีการแสดงความรู้ความสามารถสูง สร้างความรับผิดชอบและ

ประสบการณ์ อีกทั้งมีเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานด้วย (อดุลย์ วิริยะเวชกุล. 2538 : 10-16)

ในเรื่องความสำคัญของคุณภาพการศึกษาที่มีต่อการสร้างและการพัฒนาคน การแข่งขัน การสร้างคุณภาพ ความเชื่อมั่นของประชาชนและการจัดสรรงบประมาณของรัฐแล้ว คุณภาพ การศึกษายังมีความสำคัญต่อความเป็นนานาชาติ หรือความเป็นสากล อันจะนำไปสู่การประกัน คุณภาพการศึกษา หรือการรับรองวิทยฐานะที่มีการดำเนินการในหลายๆประเทศ

### ความหมายของคำว่า “คุณภาพ”

คำว่า “คุณภาพ” ได้มีการให้ความหมายไว้หลายประการดังนี้

เบอร์เนท และ โกร (สุวิมล ราชชนนบริบาล. 2541:10 ; อ้างอิงจาก Burrnett & Gore, 1996) ให้ความหมายว่า คุณภาพ คือ การกำหนดมาตรฐานความเป็นเลิศหรือความตรงตาม วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ หรือประสิทธิผลและการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าที่สุด หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

อดุลย์ วิริยะเวชกุล (สุวิมล ราชชนนบริบาล. 2541:10 ; อ้างอิงจาก อดุลย์ วิริยะเวชกุล.2540) กล่าวถึงคุณภาพไว้ว่าคำว่า “คุณภาพ” มีความหลายประการบางครั้งเป็นสิ่งยากในการให้คำนิยาม ความหมาย หรือคำจำกัดความเพราะ “คุณภาพ” เป็นนามธรรมเช่นเดียวกับคำว่า ความยุติธรรม เสรีภาพ อิศรภาพ เป็นต้น ดังนั้น จึงมีการพิจารณาคำว่า “คุณภาพ” ว่ามีปัจจัยที่เป็นตัวแปร หลายประการ ดังนี้

1. ความต้องการที่กำหนดไว้ (Required Specifications หรือ Defined Needs) เป็นการกำหนดคุณสมบัติวัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ประสงค์จะซื้อโดยการประมูลเป็นต้น

2. ความคุ้มค่ากับเงินที่ใช้ซื้อ (Value for money) หรือคุ้มค่ากับการ แลกเปลี่ยน เช่นการค้าต่างตอบแทน เป็นต้น ที่จะต้องตีราคาของคุณภาพและจำนวนที่เหมาะสม หรืออีกนัยหนึ่ง “คุ้มค่า”กับการแลกเปลี่ยนที่เป็นสินค้า

3. ความพึงพอใจของผู้ซื้อ (Customer Satisfaction) ความพึงพอใจเป็น ความรู้สึกที่วัดยากเพราะเป็นนามธรรม ขึ้นอยู่กับปัจจัยย่อยอีกหลายประการ ด้วยเหตุนี้สินค้าที่ผู้ ซื้อรายหนึ่งอ้างว่ามีคุณภาพดีสมราคาจึงอาจจะไม่ตรงกับความเห็นของผู้ซื้ออีกรายหนึ่ง นั่นคือ ความพึงพอใจที่ไม่เหมือนกัน

บอโรสกี และ ลอตัน (Barlosky & Lawton, 1994) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “คุณภาพ” คือ กระบวนการที่ทำให้เกิดการประเมินผลว่า ผลของการทำงานนั้นตรงกับวัตถุประสงค์ของกิจกรรมที่ กำหนดไว้หรือไม่ ซึ่งจะมีส่วนทำให้สมาชิกในองค์กรได้มีส่วนร่วมในการกำหนดการทำงานใน อนาคตของตนเอง โดยใช้ความรู้ แนวคิดและเครื่องชีวิตต่างๆ เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงการ ทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรนั้น

วันชัย ศิริชนะ (2537) ให้ความหมายว่า “คุณภาพ” หมายถึง ผลของการดำเนินการ ตามแนวทางที่กำหนดและเป็นผลให้การจัดการศึกษาบรรลุเป้าหมายที่สำคัญ คือ บัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถตามที่ต้องการ

สมกุล ถาวรกิจ (2543) ได้ให้ความหมายว่า “คุณภาพ” หมายถึง คุณลักษณะหรือคุณสมบัติที่แสดงถึงระดับความเป็นเลิศ มีความเป็นธรรม มีมาตรฐานสมบูรณ์แบบ อันเป็นผลผลิตที่สามารถตอบสนองความต้องการตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ หรือคุณภาพเป็นการปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะ ซึ่งเมื่อทำการพิจารณาในเชิงระบบแล้วจะเป็นตัวบ่งชี้คุณลักษณะของตัวบ่อน กระบวนการและผลผลิตได้เป็นอย่างดี

สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์ (2542 : 158 ) กล่าวโดยสรุป คุณภาพสมัยใหม่ ก็คือ การทำให้ลูกค้าพึงพอใจด้วยการ ให้ความสำคัญและความหวังของลูกค้าได้รับการตอบสนอง เช่น การส่งสินค้าที่ถูกต้อง ตรงเวลาที่ต้องการ ในราคาที่ย่อมเยา และด้วยการปฏิบัติอย่างสุภาพ อ่อนโยน หรือกล่าวเพียงสั้น ๆ คุณภาพความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้น การบริหารคุณภาพ หมายถึง การบริหารที่ยึดถือความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเป้าประสงค์

บรรจง จันทมาศ (2539 : 1) คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติทุกประการของผลิตภัณฑ์/การบริการที่ตอบสนองความต้องการและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

สรุปคำว่า “คุณภาพ” หมายถึง ผลที่ได้จากการดำเนินการตามกระบวนการ ตามขั้นตอน โดยมีหลักการ นโยบายและปฏิบัติการที่ได้รับการออกแบบเพื่อให้ได้ผลผลิตของกิจกรรมที่พึงประสงค์ตามที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้าหรือผู้บริโภคมากที่สุด

### การประกันคุณภาพการศึกษา

คำว่า “การประกันคุณภาพการศึกษา” ได้มีผู้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้หลายประการดังนี้

เกษม วัฒนชัย (2539 ก : 3 ) ได้กล่าวว่า การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) เป็นการประกันคุณภาพของผลผลิตมีความพอใจและใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด สำหรับผู้บริโภคและลูกค้า ไม่ใช่เจ้าของมหาวิทยาลัยและคุณภาพของบัณฑิต ควรประกอบด้วยหลักสูตร กิจกรรมในและนอกหลักสูตร ความต้องการของลูกค้า (Customer Requirement) จะบอกให้ทราบถึงบุคลิกลักษณะของบัณฑิตว่าควรจะเป็นอย่างไร

ธงชัย ธาระวานิช (2540 : 7) การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) หมายถึง กิจกรรมทั้งหลายที่ได้มีการวางแผน (Quality Plan) ให้มีการปฏิบัติอย่างเป็นระบบเพื่อที่จะสร้างความมั่นใจให้อย่างเพียงพอว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการนั้น จะสร้างความพอใจให้เกิดขึ้นได้จากการเป็นไปตามเกณฑ์กำหนดคุณภาพ

สุวรรณ ศรีจันทร์แสง (2542 : 46 อ้างมาจาก สำนักงานงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541 : 33) การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติใดๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่วางไว้แล้ว จะทำให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้ผลผลิตของการศึกษาที่คุณภาพตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์

วันชัย ศิริชนะ (2541 : 10 ) ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า เป็นการกระทำกิจกรรมใดที่สะท้อนถึงควมมีคุณภาพ การตรวจสอบเป็นกลไกเพิ่มเติมเพื่อให้สังคมมั่นใจยิ่งขึ้นว่า การดำเนินของสถาบันอุดมศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ซึ่งการทำให้การศึกษามีคุณภาพจะต้องทำอย่างมีระเบียบแบบแผน

สุพจน์ เอียงกฤษ (2540 ก : 12 ) การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่หลายคนให้ความหมายไว้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่วางไว้แล้ว จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่าจะได้บัณฑิตที่มีคุณภาพตรงตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์

ไพบูรณ์ เปาณิล (2543 : 16 ) “ การประกันคุณภาพการศึกษา ” กิจกรรมหรือปฏิบัติการที่มีแผนและเป็นระบบที่โปรแกรมวิชา หน่วยงาน หรือสถาบันการศึกษาดำเนินงานตามแผนและระบบที่กำหนด เพื่อให้ผลผลิตทางการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐาน ปรัชญา พันธกิจ และจุดมุ่งหมายที่กำหนด และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ (บัณฑิต ผู้ปกครองและผู้ใช้บัณฑิต)

ไคเยอร์ (Cyer. 1993) ให้ความหมายคำว่า “การประกันคุณภาพ” คือ แผนงานและปฏิบัติการทั้งหลายที่เป็นระบบเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า การศึกษาจะสนองต่อคุณภาพที่กำหนด

เบอร์ควิส (Berguist. 1995 : 43-44) ให้ความเห็นว่า คุณภาพเป็นสิ่งที่มีความหมายหลายมิติ และให้ข้อเสนอแนะว่า คุณภาพของระดับอุดมศึกษาที่มีทรัพยากรเพียงพอหรือเหมาะสม จะส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จของผลผลิตที่เกิดจากหน้าที่ของสถาบันโดยเสนอเกณฑ์เกี่ยวกับควมมีคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาไว้ 4 ประการ คือ

1. เกณฑ์ปัจจัยนำเข้า (Input Criteria) หมายถึง ทรัพยากรของสถาบันอุดมศึกษาที่มีอยู่เดิมและเพิ่มขึ้น ลักษณะที่นักศึกษาเข้าไปเรียนในสถาบัน อาจารย์ประจำ ขนาดห้องสมุด สิ่งอำนวยความสะดวกด้านกายภาพ และงบประมาณ

2. เกณฑ์ปัจจัยนำออก (Output Criteria) เป็นผลผลิตที่มีเป็นปกติและเพิ่มขึ้นของสถาบัน รวมถึงนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา การประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า ผลงานวิจัย สิ่งตีพิมพ์ทางวิชาการและการให้บริการชุมชน

3. เกณฑ์เกี่ยวกับคุณค่าเพิ่ม (Value-Added Criteria) มีความแตกต่างกันในตัวนักศึกษา ตั้งแต่เริ่มศึกษาจนสิ้นสุดการศึกษา โดย แอสติน (Astin) เจ้าของแนวคิดนี้บันทึกไว้ว่า คุณภาพสถาบันถูกพิจารณาสติปัญญา นักศึกษาจากระดับอะไรก็ได้เมื่อแรกเข้า รวมถึงการพัฒนาทางด้านสังคม ด้านอาชีพ ด้านกายภาพ และด้านจิตใจ

4. เกณฑ์กระบวนการ (Process-Oriented Criteria) ไม่เพียงแต่เป็นกระบวนการผลิต (กระบวนการสอน) เท่านั้น แต่รวมถึงเรื่องของการตัดสินใจ การวางแผน กระบวนการแก้ปัญหาภายในสถาบันด้วย แนวคิดนี้เสนอว่า กระบวนการทางการศึกษาเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นเรื่องของการวางแผนเพื่อการตัดสินใจที่จะทำให้เกิดคุณภาพแก่สถาบันมากที่สุด

(สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, 2539) สำหรับประเทศไทย ได้มีการให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา ตามคู่มือการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษา ดังนี้

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติการใดๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่ได้วางไว้แล้ว จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่าจะได้บัณฑิตที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่ประสงค์ และการประกันคุณภาพจะมีประสิทธิผลก็ต่อเมื่อได้มีการประเมินผลการดำเนินการของระบบการผลิตบัณฑิต และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของบัณฑิตอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งได้มีการทบทวนและติดตามกระบวนการผลิตได้โดยใกล้ชิด

สรุปคำว่า “การประกันคุณภาพการศึกษา” หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่เป็นระบบ มีระเบียบแบบแผน ที่หากได้ดำเนินการตามกระบวนการ ตามขั้นตอนที่กำหนดไว้แล้วอย่างต่อเนื่องจะสะท้อนถึงควมมีคุณภาพของผลผลิตทางการศึกษาซึ่งสำคัญที่สุดตามมาตรฐาน พันธกิจ ปรัชญา ที่กำหนดไว้โดยสร้างความพึงพอใจและเกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับผู้บริโภคและลูกค้า

## 2. การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

ปัจจุบันมีกระแสเรียกร้องที่รุนแรงต้องการการศึกษาที่มีคุณภาพสูง ต้องการให้มีการตรวจสอบมากขึ้น ผู้ปกครองและชุมชนต้องการที่จะมั่นใจว่าสถานศึกษาปฏิบัติหน้าที่ในการจัดการศึกษาได้ตามมาตรฐานที่ต้องการหรือไม่ จึงทำให้สถานศึกษาต้องแสดงภารกิจ ความรับผิดชอบ ต่อผู้เรียนในการพัฒนาคุณภาพการศึกษารับขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการจัดการศึกษาดังนั้น สถานศึกษาที่มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาจะต้องเป็นสถานศึกษาที่มุ่งมั่นจะสร้างระบบคุณภาพให้เกิดขึ้นกับผู้เรียนซึ่งเป็นผลผลิตให้มีคุณภาพที่ดีสอดคล้องกับความต้องการของผู้ปกครอง ชุมชนซึ่งเป็นลูกค้า

เกลดเนอร์ ( อูไรพรธณ เจนวนิชยานนท์ อ้างอิงจาก Gardner.1961) การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาในปัจจุบันเป็นเรื่องที่ทุกประเทศให้ความสนใจ สถาบันอุดมศึกษา ทุกแห่งพยายามที่จะให้ภารกิจของสถาบันบรรลุผลสำเร็จทุกสถาบันต่างต้องมุ่งหาแนวทางในการพัฒนาเพื่อความเป็นเลิศในทุก ๆ ภารกิจ เพราะถ้าสถาบันใดที่มีความเป็นเลิศ แสดงว่ามีการพัฒนาคุณภาพ ความเป็นเลิศทางวิชาการ มีความหมายเดียวกับคำว่า คุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะที่มีมาตรฐานสูง และตั้งใจจะให้เกิดผลสัมฤทธิ์ไม่ต่ำกว่ามาตรฐานนั้น โดยคำนึงถึงมิติของรูปแบบ คือไม่เพียงแต่คำนึงถึงผลสำเร็จอันน่าชื่นชมเท่านั้น แต่คำนึงถึงคุณลักษณะซึ่งทำให้เกิดผลสำเร็จด้วย

### การประกันคุณภาพการศึกษาในต่างประเทศ

การประกันคุณภาพในต่างประเทศ ก่อกำเนิดมาจาก “จารีต” ที่มีความเกี่ยวพันโดยตรงจากประวัติศาสตร์สังคมที่มีส่วนกำหนดค่านิยม จนมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในปัจจุบันประเทศต่าง ๆ กำลังเผชิญกับความท้าทายของกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างรุนแรง ทั้งการร่วมมือ

และการแข่งขันในทุก ๆ ด้าน ประเทศต่าง ๆ จึงให้ความสำคัญและความสนใจเป็นอย่างมากในเรื่องของการปฏิรูปการศึกษา โดยเฉพาะประเทศที่ต้องการเข้าสู่ระดับแนวหน้าของโลก จึงให้ความสำคัญกับการขยายตัวของระบบอุดมศึกษา และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควบคู่ไปกับการพัฒนาให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และคุณภาพการจัดการอุดมศึกษาให้เป็นที่ยอมรับในผลผลิตของสถาบันว่ามีคุณภาพและมาตรฐานทัดเทียมกับนานาประเทศได้

ในต่างประเทศ มหาวิทยาลัยมีความแตกต่างกันตามอายุ การก่อตั้ง ขนาดและบทบาทหน้าที่ของแต่ละมหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยทุกแห่งมีนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการโดยมีการประเมินและจัดอันดับ เพื่อที่จะได้รับงบประมาณจากรัฐบาล มหาวิทยาลัยอยู่ในระดับต้น ๆ จะได้รับงบประมาณการจัดการศึกษาจากรัฐบาลได้มากกว่า มหาวิทยาลัยที่มีระดับรองลงมา ดังนั้นจึงต้องมีการแข่งขันในด้านคุณภาพทางการศึกษาระหว่างมหาวิทยาลัยต่าง ๆ อยู่เสมอ (สุวิมล ราชชนนบริบาล.2541 : 13)

#### **การประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศออสเตรเลีย**

ระบบอุดมศึกษาของประเทศออสเตรเลีย เป็นระบบที่ยังค่อนข้างใหม่เมื่อเทียบกับอังกฤษหรืออเมริกา ด้วยเหตุที่สืบเนื่องมาจากการอยู่ภายใต้อิทธิพลของเครือจักรภพอังกฤษมาก่อน จึงสะท้อนการสืบทอดจารีตนิยมของการอุดมศึกษาจากประเทศอังกฤษหลายประการ ระบบอุดมศึกษาออสเตรเลียมีการจัดให้เป็นระบบทวิลักษณ์เช่นเดียวกับประเทศอังกฤษ (วันชัย ศิริชนะ . 2536 : 33) ซึ่งปัจจุบันออสเตรเลียมีมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยรวมทั้งสิ้นกว่า 400 แห่ง แยกเป็นสถาบันระดับมหาวิทยาลัย 40 แห่ง วิทยาลัยระดับปริญญาตรี 70 แห่ง และวิทยาลัยเทคนิค รวมทั้งการศึกษาต่อเนื่องระดับต่ำกว่าปริญญาอีกราว 290 แห่ง (Kells. 1992 : 117-9 ) เช่น มหาวิทยาลัยซิดนีย์ ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยที่เก่าแก่ที่สุดของออสเตรเลีย เป็นมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงระดับประเทศและระดับนานาชาติ ทั้งในด้านการเรียนการสอน การวิจัย ซึ่งครอบคลุมหลากหลายสาขาวิชาที่เปิดสอนในระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และปริญญาเอก มีการประกันคุณภาพทางวิชาการโดยนำปัจจัยที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมคุณภาพการสอนดังนี้

1. คณาจารย์ที่มีความสามารถ
2. เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ
3. ห้องเรียนห้องปฏิบัติการทดลองและอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ
4. มีพื้นที่เพียงพอ
5. จำกัดจำนวนนักศึกษาในแต่ละชั้นเรียน
6. คัดเลือกเฉพาะนักศึกษาที่มีคุณภาพ
7. สภาพแวดล้อมและปัจจัยเกื้อหนุนที่ดีเพื่อเป็นแรงจูงใจให้บุคลากร
8. จัดสรรงบประมาณต่อหัวของนักศึกษาให้เพียงพอ

9. จัดสรรงบประมาณและวิธีดำเนินงานที่จะทำให้ภาควิชาสามารถดำเนินการเพื่อรักษาคุณภาพไว้ (สุวิมล ราชชนนบริบาล, 2541 : 15-16)

คัทแทนซ์ (Cuttance. 1944 : 5) กล่าวถึงภารกิจในกระบวนการประกันคุณภาพของรัฐ New South Wales ว่าประกอบด้วยกิจกรรมการประเมิน 2 แบบ คือ

1. Quality audit เป็นกระบวนการในการตรวจสอบข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน โดยเทียบกับมาตรฐานที่ตั้งขึ้นสำหรับกระบวนการปฏิบัติงานนั้น Quality audit จึงถือว่าเป็นกระบวนการตรวจสอบผลผลิตขั้นสุดท้าย (Inspection Process )

2. Quality review เป็นกระบวนการในการปรับปรุง ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบการออกแบบสินค้า กระบวนการ หรือระบบ และเน้นที่การพัฒนาผลการปฏิบัติงานของกระบวนการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด Quality review จึงเป็นกระบวนการทบทวนตรวจสอบตนเองของผู้ปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาตนเอง

โดยนัยนี้ การทบทวนตรวจสอบคุณภาพ (Quality review) ในทัศนะของ Cuttance จึงเป็นกิจกรรมที่เหมาะสมกับกิจกรรมของสถานศึกษา มากกว่าการตรวจสอบข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน (Quality audit) ที่มุ่งเน้นการตรวจสอบขั้นสุดท้ายเพื่อหาข้อบกพร่องซึ่งเป็นการตรวจสอบที่ไม่เกิดการสร้างสรรค์หรือการปรับปรุง ทั้งนี้ เนื่องจากจุดเน้นของการตรวจสอบระบบประกันคุณภาพในโรงเรียนที่ปฏิบัติในประเทศออสเตรเลีย คือ การประเมินประสิทธิผล ประสิทธิภาพและความเหมาะสมของระบบ โดยเฉพาะประสิทธิผลของการเรียนการสอน เทียบกับผลจากการปฏิบัติที่ดีที่สุด

#### **การประกันคุณภาพทางการศึกษาของประเทศอังกฤษ**

การจัดการศึกษาของประเทศอังกฤษในระดับอุดมศึกษา มีการประกันคุณภาพการศึกษา ในรูปแบบของคณะกรรมการตรวจสอบจากภายนอก (Board of External Examiners) และการใช้ระบบข้าหลวงผู้ตรวจการ (Her Majesty Inspectors-HMI) ได้แก่การสรรหาผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาการวิชาชีพต่างๆ ออกไปทำหน้าที่ตรวจสอบมาตรฐานการรับนักศึกษา คุณสมบัติของอาจารย์ ความพร้อมของอาคารสถานที่ อุปกรณ์ และทรัพยากรการเรียนต่าง ๆ การจัดหลักสูตร และการเรียนการสอน ตลอดจนคุณสมบัติของบัณฑิตที่จบการศึกษา แต่ยังมีได้มีการกำหนดมาตรฐานกลางที่ ชัดเจน การเปลี่ยนแปลงและปฏิรูปรูปแบบประกันคุณภาพในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นการปฏิรูปครั้งใหญ่ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง ด้านเศรษฐกิจ อุตสาหกรรมและด้านสังคม ซึ่งเกิดความต้องการกำลังคนในระดับวิชาชีพ เพื่อป้อนเข้าสู่ภาคการผลิตในระบบอุตสาหกรรมเพิ่มมากขึ้น กระแสความต้องการด้านเศรษฐกิจได้ผลักดันให้มีการปฏิรูประบบอุดมศึกษาของอังกฤษ โดยยกฐานะวิทยาลัยเทคนิคและวิทยาลัยเทคนิคชั้นสูงขึ้นเป็นสถาบันระดับปริญญาเทียบเท่ากับหลักสูตรปริญญาตรีในมหาวิทยาลัย ซึ่งถือเป็นชัยชนะครั้งยิ่งใหญ่ของนักศึกษาสมัยใหม่ที่เชื่อว่าระบบอุดมศึกษาไม่จำเป็นต้องหมายถึง มหาวิทยาลัยที่จัดการศึกษาเพื่อพัฒนาภูมิปัญญาและจริยธรรมเท่านั้น แต่ระบบอุดมศึกษาจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการ

เศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป และสามารถจัดการศึกษาเพื่อเตรียมคนออกไปสู่ชีวิตการทำงานในโลกเศรษฐกิจสมัยใหม่ด้วย(วันชัย ศิริชนะ.2537:22-23) โดยเฉพาะเมื่อประเทศอังกฤษได้ประกาศใช้ Educational Reform Act ในปี 1988 ทำให้มีการให้ความสนใจกับการกำกับกระบวนการทางการศึกษา โดยใช้ตัวบ่งชี้ที่เน้นการวัดประสิทธิภาพของกระบวนการคุณภาพในการเรียนรู้ หรือประสิทธิผลของสถาบันการศึกษาในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ระบบประกันคุณภาพการศึกษาแบบหนึ่งที่ได้รับการกล่าวถึงคือ Total Quality Management (TQM) โดยในปี 1992 British Standard Institution (BSI) ได้แนะนำให้ใช้มาตรฐาน BS 5750 หรือ ISO 9000 กับการศึกษา (Sallis. 1993 : 19-20)

นอกจากการใช้เกณฑ์มาตรฐาน ประเทศอังกฤษยังเน้นการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร และการกำกับดูแลจากหน่วยงานภายนอก ดังที่ Kells (1992 : 67) ได้กล่าวถึงกระบวนการประกันคุณภาพที่เป็นความร่วมมือของ External Peer Review และ Internal Self Assessment ในกิจกรรม 5 ชั้น คือ

1. การกำหนดความต้องการ การวางแผน และการกระทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลง
2. การประเมินความเหมาะสม เพียงพอของปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และการลงมือปฏิบัติ

3. การประเมินความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

4. การรับประกันว่ากลไกการกำกับดูแลภายในมีอยู่จริง และยังใช้ปฏิบัติ

5. การรายงานต่อสาธารณะ รัฐบาล และผู้รับบริการ

กิจกรรมทั้ง 5 ชั้นนี้ เป็นกิจกรรมของการประกันคุณภาพ 3 ระดับ คือ

1. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) กิจกรรมชั้นที่ 1-3

2. การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) กิจกรรมชั้นที่ 3-4

3. การรับรองคุณภาพ (Quality Assurance) กิจกรรมชั้นที่ 4-5

#### กิจกรรมประกันคุณภาพของประเทศอังกฤษ

1. การตรวจสอบกลไกควบคุมคุณภาพ (Quality Audit) เป็นหน้าที่ของ Higher Education Quality Council (HEQC) เน้นการตรวจสอบในสถาบันว่า แต่ละสถาบันมีกลไกควบคุมคุณภาพเหมาะสมหรือไม่ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1.1 พิจารณาจากเอกสารและรายงานของมหาวิทยาลัย

- 1.2 ตั้งคณะกรรมการ auditor ประกอบด้วย auditor 3 คน เลขานุการ 1 คน ส่วนใหญ่ จะเป็นอาจารย์จากสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งมักจะเป็นอดีตผู้บริหารมหาวิทยาลัย

- 1.3 การไปเยี่ยมสถาบัน จะมีการนัดหมายล่วงหน้า 2-3 เดือน คณะกรรมการตรวจสอบจะไปพบกับ อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา โดยใช้เวลา 3-4 วัน

1.4 ภายหลังจากการเยี่ยมชมสถาบันแล้วจะมีการเขียนรายงานที่ถือเป็น Public Report ในรายงานจะประเมินผลและให้ข้อเสนอแนะทั่วไป โดยไม่มีการเปรียบเทียบระหว่างสถาบัน และเน้นให้มหาวิทยาลัยตื่นตัวและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

1.5 มีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

2. การประกันคุณภาพการเรียนการสอน (Quality Assessment) เป็นหน้าที่ของหน่วยงานจัดสรรงบประมาณอุดมศึกษา คือ Higher Funding Council (HEFC) จะเป็นการประเมินในระดับภาควิชา เน้นที่ประสิทธิภาพการเรียนการสอนโดยประเมินดังนี้

2.1 เริ่มที่ภาควิชาจะต้องประเมินตนเองก่อนโดยประเมิน 6 องค์ประกอบด้วยกันคือ

- หลักสูตร
- การเรียนการสอน
- ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา
- การให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา
- วัสดุการเรียนการสอน
- การประเมินคุณภาพทั่วไป

2.2 หลังการประเมินตนเองแล้ว จัดทำเอกสารผลการประเมิน (Self Assessment Statement) ส่งให้คณะกรรมการประเมินจากภายนอก

2.3 คณะกรรมการประเมินจะทำการศึกษา Statement และกำหนดวันเยี่ยมชมมหาวิทยาลัย โดยเน้นที่การสังเกตการสอน

2.4 คณะกรรมการประเมินจะเริ่มประเมินแต่ละองค์ประกอบ แล้วให้คะแนนเป็น 4 ระดับ คือ Excellent , Highly Satisfactor , Satisfactor และ Unsatisfactor ถ้าหากผลคะแนนออกมาภาควิชาได้รับ Excellent มากกว่าครึ่งและต้องไม่มี Unsatisfactor ก็จะได้เกรดรวมเป็น Excellent ซึ่งนับว่าเป็นชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย จะทำให้ได้รับการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนในปีถัดไป แต่หากผลการประเมินอยู่ในระดับ Unsatisfactor จะต้องถูกประเมินใหม่ภายใน 1 ปี

3. การประเมินคุณภาพของงานวิจัย

การประเมินคุณภาพของงานวิจัยจะทำโดย HEFC เช่นเดียวกัน ขั้นตอนการประเมินจะเริ่มที่ภาควิชาของตนพร้อมส่งผลงานวิจัยที่ได้รับการเผยแพร่ที่ดีที่สุดของนักวิจัยท่านนั้นจำนวน 4 ผลงานให้กับหน่วยงานประเมิน เมื่อหน่วยงานประเมินได้รับเอกสารก็จะทำการประเมินคุณภาพงานวิจัยเป็นรายบุคคล นักวิจัยจะได้รับเกรดจาก 1 ถึง 5 ต่อจากนั้นจึงนำเกรดของนักวิจัยแต่ละท่านมารวมกันเพื่อเป็นเกรดรวมของภาควิชา เกรดของภาควิชาจะมีผลต่อเงินที่จะได้รับการสนับสนุนงานวิจัยต่อไปในอนาคต

**การประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา**

การประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นระบบที่มีขนาดใหญ่ และมีความหลากหลาย ในสมัยเริ่มต้นของการอุดมศึกษาอเมริกัน ได้มีหลักฐานที่แสดงถึงรากฐาน

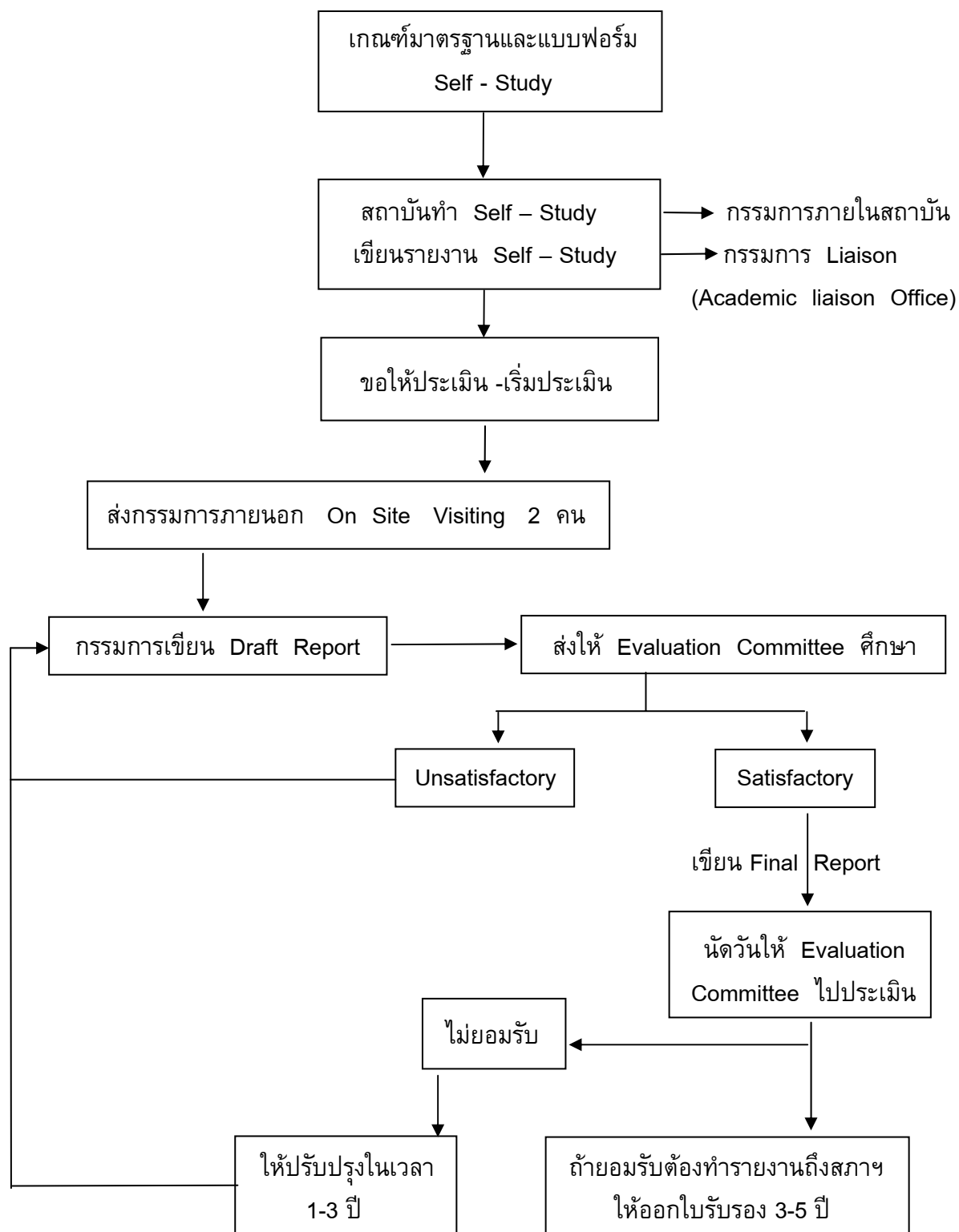
ความคิดเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากแบบอย่างของการอุดมศึกษาของอังกฤษเช่นกัน ตั้งแต่มีการจัดการศึกษาระดับสูงจะเป็นความรับผิดชอบของเอกชน หรือศาสนาจักรโดยรัฐเกือบไม่มีบทบาทแต่อย่างใด ต่อมาในปี ค.ศ 1667 รัฐบาลได้เริ่มเข้ามามีบทบาทเป็นครั้งแรกโดยการตั้งทบวงการศึกษา (Bureau of Education) ซึ่งถือว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญ (Lykin & Graig ,1974 : 67-68) การเจริญเติบโตของการอุดมศึกษาในอเมริกาทั้งในด้านจำนวนของสถาบันและความหลากหลายของสาขาวิชาการต่าง ๆ ที่มีมาอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วยความพยายามของกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาเองที่ต้องการความเป็นอิสระ (Autonomy) และการปกครองตนเอง (Self Government) ทำให้หลังการออกกฎหมาย Morrill Act II ในปี ค.ศ. 1890 ไม่นาน ก็ได้มีการรวมตัวของกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาในแต่ละภูมิภาค เพื่อจัดระเบียบมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้สอดคล้องกันทั่วประเทศ

โดยในปี 1895 ได้มีองค์กรเกิดขึ้น 4 แห่งทั่วประเทศได้แก่ New England Association , Middle States Association และ North Central Association ซึ่งเรียกตนเองว่าเป็นองค์กรรับรองวิทยฐานะระดับภูมิภาค (Regional Accrediting Agency) และการพัฒนาการในช่วงนี้เองที่อาจถือว่าเป็นหัวเลี้ยวหัวต่อที่สำคัญยิ่ง ถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนากลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของรัฐที่สำคัญที่สุด นั่นคือการรับรองวิทยฐานะ (Accreditation) นั่นเอง

ฮาเคลโรด (Harclerod. 1980 : 3 ) ได้ให้ข้อสังเกตถึงการพัฒนาในช่วงนี้ว่า องค์กรรับรองวิทยฐานะระดับภูมิภาคได้ถือกำเนิดและเติบโตขึ้นมาในช่วงที่การอุดมศึกษาของอเมริกากำลังสับสน เนื่องจากมีการพัฒนาสาขาวิชาและสถาบันการใหม่ ขึ้นมาอย่างหลากหลาย เช่น โรงเรียนวิชาชีพ วิทยาลัย มหาวิทยาลัย วิทยาลัยเทคนิค วิทยาลัยชุมชน และระบบการเรียนการสอนทางไกล เป็นต้น จึงทำให้เกิดปัญหาว่า ความหมายที่แท้จริงของสถาบันอุดมศึกษาคืออะไร และอะไรคือเกณฑ์มาตรฐานร่วมกันในการจัดการศึกษาของสถาบันเหล่านี้ประกอบกับมีการก่อตั้งมูลนิธิคาร์เนกีเพื่อความก้าวหน้าทางการสอน (Carnegie Foundation for the Advancement of Teaching) ในปี ค.ศ. 1905 มีการให้ทุนอุดหนุนสถาบันที่มีการดำเนินงานที่ได้มาตรฐานเท่านั้น จึงมีการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับคุณสมบัติของสถาบันที่จะขอรับเงินอุดหนุน (Eligibility Requirements) (Zook & Haggerty .1986 : 24 )

ในช่วงที่มีการวางหลักเกณฑ์เพื่อคัดเลือกสถาบันที่ได้คุณภาพมาตรฐาน เพื่อขอรับความช่วยเหลือทุนอุดหนุน เกิดการก่อตั้งองค์กรรับรองวิทยฐานะในระดับภูมิภาคและองค์กรรับรองวิทยฐานะสถาบันเฉพาะทางระดับชาติ (National Association) จนมีการรับรองวิทยฐานะแก่หน่วยงานที่จัดการศึกษาในสาขาวิชาชีพ ทุนอุดหนุนที่รัฐให้ มีอุปสรรคและไร้ประสิทธิภาพ องค์กรจึงรับภาระหนักในการตรวจสอบมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษาซึ่งนับวันจะขยายจำนวนมากขึ้น จนต้องมีการก่อตั้งสภาการรับรองวิทยฐานะแห่งชาติ (National Council on Accreditation) การพัฒนาการเกี่ยวกับการรับรองวิทยฐานะจึงมีรูปแบบที่สำคัญหลายเรื่อง ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาและศึกษาตนเอง (Self – Study) การประเมินตนเอง (Self – Evaluation)

## แนวทางการดำเนินการเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสหรัฐอเมริกา



ภาพประกอบ 1 แนวทางดำเนินการเพื่อประกันคุณภาพการศึกษาของสหรัฐอเมริกา  
(วันชัย ศิริชนะ. 2537)

## การประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศไทย

### ประวัติการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย

การอุดมศึกษาสมัยใหม่ได้ถือกำเนิดขึ้นในสมัยรัชกาลที่ 5 จากการตั้งโรงเรียนข้าราชการพลเรือนและโรงเรียนวิชาซีพระดับสูง เช่น โรงเรียนกฎหมายของกระทรวงยุติธรรม โรงเรียนฝึกหัดครูของกระทรวงธรรมการ โรงเรียนราชวิทยาลัยของกระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น ซึ่งต่อมาได้ถูกนำเข้ามารวมกันและจัดตั้งเป็นจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในปี พ.ศ. 2459 ซึ่งถือเป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกและเป็นจุดเริ่มต้นประวัติศาสตร์อุดมศึกษายุคใหม่ของไทย

หากจะกล่าวถึงระบบอุดมศึกษาที่แท้จริงของไทยเพิ่งจะเกิดขึ้นใน พ.ศ. 2502 โดยการจัดตั้งสภาการศึกษาแห่งชาติ ต่อมา มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วของระดับอุดมศึกษา ซึ่งนอกจากจะมีมหาวิทยาลัยภูมิภาค มหาวิทยาลัยแบบตลาดวิชา เช่นมหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยเปิด เช่น มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและมหาวิทยาลัยเอกชน จึงได้นำไปสู่การจัดตั้งทบวงมหาวิทยาลัยของรัฐ ในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ด้านมาตรฐานการศึกษา เนื่องจากในระยะแรก ๆ มหาวิทยาลัยยังมีจำนวนน้อยอำนาจและบทบาทในการดูแลมาตรฐานการศึกษา จึงอยู่ในความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง ต่อมาเมื่อมีการจัดตั้งสภาการศึกษาแห่งชาติ จึงได้รวมมหาวิทยาลัยซึ่งกระจายอยู่ตามกระทรวงต่าง ๆ มาให้อยู่ในสังกัดเดียวกัน การดูแลมาตรฐานจึงเปลี่ยนจากการดูแลมาตรฐานอย่างไม่เป็นทางการเป็นการกำกับดูแลโดยหน่วยงานกลาง คือสภาการศึกษาแห่งชาติ ต่อมาได้เกิดการเรียกร้องจากมหาวิทยาลัยที่จะขอปกครองตนเอง ตามหลักการแห่งความเป็นอิสระ(Autonomy) และเสรีภาพทางวิชาการ (Academic Freedom) จึงได้จัดทำข้อเสนอต่อรัฐบาลในระหว่างปี พ.ศ. 2508-2513 และในที่สุดจึงได้มีการจัดตั้งทบวงมหาวิทยาลัยของรัฐใน พ.ศ. 2515 และได้รับการยกฐานะเป็นทบวงอิสระใน พ.ศ. 2519 แม้ทบวงมหาวิทยาลัยจะยังคงมีอำนาจในการดูแลมาตรฐานการศึกษาทั้งในระดับสถาบันและสาขาวิชา แต่ในทางปฏิบัติด้านมาตรฐานการศึกษากลับสู่มหาวิทยาลัยมากขึ้นโดยลำดับ นับแต่การผ่อนคลายเรื่องการพิจารณาหลักสูตรระดับปริญญาตรีจากรูปแบบเดิม ที่ต้องมีการตั้งกรรมการขึ้นพิจารณาให้ความเห็นชอบ มาเป็นการวางเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำและในปี พ.ศ. 2535 ได้มีการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญคือการมอบอำนาจในการพิจารณาให้ความเห็นชอบหลักสูตรให้สิ้นสุดลงที่สภามหาวิทยาลัย จึงเป็นการสิ้นสุดการรับรองหลักสูตรโดยหน่วยงานกลาง คือทบวงมหาวิทยาลัย แต่ทบวงมหาวิทยาลัยยังคงมีบทบาทในด้านการติดตามการดำเนินงานตามหลักสูตร ตลอดจนการดูแลมาตรฐานด้านกลไกนโยบายและแผนรวมทั้งในส่วนของการกำกับดูแลมาตรฐานของมหาวิทยาลัยเอกชน (ไพบูลย์ เปานิล. (2543 : 56-57 )อ้างอิงจากทบวงมหาวิทยาลัย 2533)

### การประกันคุณภาพการศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย

ทบวงมหาวิทยาลัยมีหน้าที่กำกับ ส่งเสริม ให้สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นภายในสถาบัน เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพการจัด

การศึกษา โดยมุ่งเน้นให้มีกลไกการควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพ การศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม แม้ว่าทบวงมหาวิทยาลัยจะได้กำหนดรูปแบบและวิธีการประกัน คุณภาพการศึกษามาให้ แต่แต่ละสถาบันก็มีสิทธิ์ที่จะนำไปปรับปรุง ตัดแปลง หรือพัฒนาเพิ่มเติมให้ เหมาะสมกับสภาพการของแต่ละสถาบันตามความจำเป็น แต่อย่างไรก็ตาม ทบวงมหาวิทยาลัยก็ จะเป็นผู้ตรวจสอบประเมินและให้การรับรองคุณภาพการศึกษาทั้งในระดับสถาบันและคณะวิชา โดย การจัดตั้งเป็นสำนักประกัน คุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา มาเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง ใน ขณะเดียวกันก็จะสนับสนุน ส่งเสริมให้มีความร่วมมือระหว่างสถาบันต่างๆ ในสังคมทั้งภาครัฐ และเอกชน สมาคมวิชาการและวิชาชีพเพื่อส่งเสริมมาตรฐานและคุณภาพการศึกษา

กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย แบ่งเป็น 3 ชั้น คือ

1. การควบคุมคุณภาพภายใน ( Internal Quality Control ) หมายถึง เป็นส่วน ที่สถาบันอุดมศึกษา จะต้องจัดให้มีระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพภายในขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อคุณภาพของบัณฑิต และต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยใช้หลักการของการ ควบคุมคุณภาพที่เหมาะสม พร้อมทั้งการมีระบบตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการภายใน ด้วย

2. การตรวจสอบคุณภาพ ( Quality Auditing ) หมายถึง การตรวจสอบผลการ ดำเนินการของระบบและกลไกควบคุมคุณภาพภายในที่สถาบันอุดมศึกษาได้จัดให้มีขึ้น โดยจะเป็น การตรวจสอบเชิงระบบ มุ่งเน้นการพิจารณาว่า สถาบันได้มีระบบการควบคุมคุณภาพหรือไม่ ได้ ใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นเพียงใด และมีขั้นตอนการดำเนินการที่จะทำให้เชื่อถือได้หรือไม่ว่าการจัดการ การศึกษาจะเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้มุ่งเน้นการตรวจสอบในคณะวิชาเป็นหลัก

3. การประเมินคุณภาพ ( Quality Assessment ) หมายถึง กระบวนการประเมินผล การดำเนินการของคณะวิชาโดยภาพรวมว่า เมื่อได้มีการใช้ระบบการประกันคุณภาพ หรือระบบ ควบคุมคุณภาพแล้วได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงคุณภาพมากน้อยเพียงใด

ทั้งนี้ การตรวจสอบและการประเมินคุณภาพนี้จะกระทำอย่างมีระบบ โดยมีกฎเกณฑ์ และแนวทางการดำเนินการที่ชัดเจน

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาได้จำแนกได้เป็น 2 ส่วน คือ

1. การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง กิจกรรมการควบคุมคุณภาพภายใน สถาบันอุดมศึกษา โดยการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาเอง เพื่อให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษา ดำเนินการตามภารกิจหลักอย่างมีคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย

- 1.1 การควบคุมคุณภาพ
- 1.2 การตรวจสอบคุณภาพ
- 1.3 การประเมินคุณภาพ

2. การประกันคุณภาพจากภายนอก หมายถึงการดำเนินการตามระบบควบคุม คุณภาพภายในพร้อมทั้งการตรวจสอบและการประเมินผลทั้งระบบ โดยหน่วยงานภายนอกเพื่อ ประกันว่าสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการภารกิจหลักได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย

- 2.1 การตรวจสอบคุณภาพที่ผ่านกระบวนการประกันคุณภาพภายใน
- 2.2 การประเมินคุณภาพ
- 2.3 การให้การรับรอง

องค์ประกอบและความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพคุณภาพภายนอก

ตาราง 1 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

การประกันคุณภาพภายใน	การประกันคุณภาพภายนอก
ผู้รับผิดชอบ : สถาบันอุดมศึกษา กระบวนการ : <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควบคุมคุณภาพ</li> <li>- ตรวจสอบคุณภาพ</li> <li>- ประเมินคุณภาพ</li> </ul>	ผู้รับผิดชอบ : ทบวงมหาวิทยาลัย กระบวนการ : <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบคุณภาพ</li> <li>- ประเมินผล</li> <li>- การให้การรับรอง</li> </ul>

### เกณฑ์การตรวจสอบและประเมินคุณภาพอุดมศึกษา (การประกันคุณภาพการศึกษา.2542 )

เกณฑ์ที่ 1 : ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินงาน

สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนด ปรัชญา ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของสถาบันให้สอดคล้องกับภารกิจของสถาบัน และมีแผนดำเนินการที่ชัดเจนเพื่อให้บรรลุปรัชญา ปณิธาน และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

#### 1.1 ปรัชญา ปณิธาน และวัตถุประสงค์

สถาบันอุดมศึกษามีการกำหนดปรัชญา ปณิธานและวัตถุประสงค์ของสถาบันไว้ชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของสถาบัน

#### 1.2 แผนงาน

สถาบันอุดมศึกษามีการวางแผนการศึกษาให้สอดคล้องกับปรัชญา ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของสถาบัน มีการดำเนินงานตามแผน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนด

### 1.3 การประเมินแผนงานและโครงการ

สถาบันอุดมศึกษาพึงประเมินแผนงานและโครงการเป็นระยะ ๆ มีการปรับปรุงแผนงานและโครงการให้สอดคล้อง และทันต่อการเปลี่ยนแปลง

## เกณฑ์ที่ 2 : การเรียนการสอน

สถาบันอุดมศึกษาพึงจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีความพร้อมเกี่ยวกับหลักสูตร อาจารย์ กระบวนการเรียนการสอน นักศึกษา และปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน

### 2.1 หลักสูตร

สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนาหลักสูตรที่เปิดสอนทุกหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการทางด้านวิชาการและวิชาชีพ มีการประเมินหลักสูตรอย่างสม่ำเสมอ มีการบริหารหลักสูตรอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการปรับปรุงหลักสูตรให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลง

### 2.2 อาจารย์

สถาบันอุดมศึกษามีระบบการสรรหา พัฒนา และธำรงรักษาไว้ซึ่งอาจารย์ที่มีคุณวุฒิ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ คุณธรรมและจริยธรรม มีการกำหนดภารกิจของอาจารย์ไว้ ชัดเจน และมีการประเมินผลการปฏิบัติภารกิจอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอน

### 2.3 กระบวนการเรียนการสอน

สถาบันอุดมศึกษามีการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีการทำแผนการสอน การเตรียมการสอน การทำรายละเอียดชุดวิชา การใช้นวัตกรรมในการสอน การประเมินการเรียน และการประเมินการสอนของอาจารย์

### 2.4 นักศึกษา

สถาบันอุดมศึกษามีการจัดระบบการคัดเลือกนักศึกษา และระบบติดตามผลการศึกษาของนักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ มีการประเมินผลคุณภาพของบัณฑิตทั้งที่ศึกษาต่อและที่เข้าทำงาน

### 2.5 การวัดและประเมินผล

สถาบันอุดมศึกษามีการวัดและประเมินผลการเรียนอย่างเป็นระบบ และได้มาตรฐานตามหลักการวัดและประเมินผล

## 2.6 ปัจจัยเกื้อหนุน

สถาบันอุดมศึกษาพึงจัดปัจจัยเกื้อหนุนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษาอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีอาคารสถานที่ที่เอื้ออำนวยต่อการจัดการเรียนการสอนในหลายรูปแบบ เช่นแบบกลุ่มใหญ่ กลุ่มเล็ก และแบบศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง มีห้องสมุด ตำรา หนังสือ วารสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ มีเครื่องคอมพิวเตอร์สื่อการเรียนการสอน และวัสดุอุปกรณ์เอื้ออำนวยต่อการสืบค้น และเสาะแสวงหาความรู้จากทั้งภายใน และภายนอกประเทศ มีอาณาบริเวณและบรรยากาศที่เสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์และการใฝ่รู้ใฝ่เรียนของนิสิตนักศึกษา

### เกณฑ์ที่ 3 : กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา

สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนดแผนงานและโครงการในการพัฒนานิสิตนักศึกษาเพื่อเสริมสร้างความเจริญงอกงามในด้านต่าง ๆ นอกเหนือจากการเรียนรู้ในห้องเรียน

#### 3.1 กิจกรรมเพื่อส่งเสริมพัฒนาการของนิสิตนักศึกษา

สถาบันอุดมศึกษาพึงจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานิสิตนักศึกษาให้มีความเจริญงอกงามในด้านสติปัญญา ร่างกาย จิตใจ และสังคม มีกิจกรรมปลูกฝังนักศึกษาให้เป็นผู้มีระเบียบวินัย รักประชาธิปไตย รู้จักอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีคุณธรรมและจริยธรรม มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ครอบครัว ชุมชน และสังคม

#### 3.2 ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา

สถาบันอุดมศึกษาพึงพัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษาให้มีประสิทธิภาพ เพื่อใช้กลไกนี้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนานิสิตนักศึกษาในด้านต่าง ๆ

#### 3.3 การให้บริการแนะนำเกี่ยวกับอาชีพ

สถาบันอุดมศึกษาพึงจัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบ เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาในด้านการประกอบอาชีพ ตลอดถึงการให้บริการช่วยเหลือในการจัดหางานทำแก่นิสิตนักศึกษา

### เกณฑ์ที่ 4 : การวิจัย

สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนดนโยบายและแผนงานในการสนับสนุน และส่งเสริมงานวิจัย เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ การพัฒนาการเรียนการสอนและการพัฒนาประเทศ

#### 4.1 นโยบาย แผนงาน และระบบสนับสนุนการวิจัย

สถาบันอุดมศึกษามีนโยบาย แผนงาน และระบบการสนับสนุนงานวิจัยเพื่อการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ การพัฒนาการเรียนการสอน และการนำไปใช้เพื่อการพัฒนาประเทศ

#### 4.2 ทรัพยากรเพื่อการวิจัย

สถาบันอุดมศึกษาพึงจัดหาทรัพยากรให้เพียงพอต่อการส่งเสริมการวิจัยตามนโยบาย และแผนงานการวิจัยของสถาบัน มีการเสาะแสวงหาทรัพยากรจากหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

#### 4.3 ผลงานการวิจัย

สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนาฐานข้อมูลการวิจัยที่สามารถเผยแพร่ และถ่ายทอดองค์ความรู้สู่สังคม มีการเผยแพร่ผลงานการวิจัยในวารสารวิชาการซึ่งเป็นที่ยอมรับทั้งในประเทศ และต่างประเทศ มีระบบการถ่ายทอดความรู้ใหม่เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ

### เกณฑ์ที่ 5 : การบริการทางวิชาการแก่สังคม

สถาบันอุดมศึกษามีวัตถุประสงค์และแผนงานและโครงการเพื่อให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

#### 5.1 วัตถุประสงค์และแผนงาน

สถาบันอุดมศึกษามีวัตถุประสงค์และแผนงาน และโครงการเพื่อให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

#### 5.2 การดำเนินงาน

สถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินงานบริการทางวิชาการแก่สังคม ให้สอดคล้องกับพันธกิจของสถาบัน มีการประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

### เกณฑ์ที่ 6 : การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนดวัตถุประสงค์ และแผนงานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และมีการดำเนินการตามวัตถุประสงค์และแผนงานที่กำหนดไว้

#### 6.1 วัตถุประสงค์และแผนงาน

สถาบันอุดมศึกษามีวัตถุประสงค์ แผนงานและโครงการเพื่อทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

## 6.2 การดำเนินงาน

สถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินงานทางด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมตามวัตถุประสงค์ และแผนงานที่กำหนดไว้ มีการประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพและประสิทธิผล

## เกณฑ์ที่ 7 : การบริหารและการจัดการ

สถาบันอุดมศึกษาพึงจัดวางระบบการบริหารที่มีความคล่องตัว มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนระบบ มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ในการบริหารมาใช้ มีโครงสร้างและระบบที่สนับสนุนภารกิจหลัก ซึ่งได้แก่การสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ และคุณภาพ

### 7.1 โครงสร้างและระบบการบริหาร

สถาบันอุดมศึกษามีการกำหนดโครงสร้าง และระบบการบริหารที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และพันธกิจของสถาบัน มีระบบการสรรหา พัฒนาและประเมินผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารของสถาบันอุดมศึกษามีภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และคุณธรรม จริยธรรม

### 7.2 อำนาจหน้าที่ของบุคลากร

สถาบันอุดมศึกษามีการกำหนดอำนาจหน้าที่และขอบข่ายงาน (Job Description) ของบุคลากรแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน

### 7.3 ระบบการคัดเลือกบุคลากร

สถาบันอุดมศึกษามีระบบการสรรหา พัฒนา และดำรงรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีการประเมินบุคลากร และพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม และเปิดเผย

### 7.4 ระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

สถาบันอุดมศึกษามีการวางระบบข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อการดำเนินงาน การวางแผน และการตัดสินใจ

### 7.5 การมีส่วนร่วมในการบริหาร

สถาบันอุดมศึกษาเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหาร มีการจัดระบบเพื่อให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนและการตัดสินใจในภารกิจที่สำคัญของสถาบัน

## เกณฑ์ที่ 8 : การเงินและงบประมาณ

สถาบันอุดมศึกษาพึงระดมทรัพยากรการเงินจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถาบัน มีการจัดสรรงบประมาณ ประเมินผลการใช้งบประมาณ และตรวจสอบการเงินและงบประมาณอย่างเป็นระบบ

### 8.1 แหล่งเงินงบประมาณ

สถาบันอุดมศึกษาพึงแสวงหาทรัพยากรการเงินจากแหล่งต่าง ๆ นอกเหนือ จากงบประมาณแผ่นดิน

### 8.2 การจัดสรรและการตรวจสอบ

สถาบันอุดมศึกษามีระบบการจัดสรร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และการตรวจสอบการเงินและงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ

## เกณฑ์ที่ 9 : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

สถาบันอุดมศึกษาพึงพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นเพื่อยกระดับคุณภาพ การศึกษาของสถาบัน

### 9.1 การประกันคุณภาพภายใน

สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาระบบกลไกในการประกันคุณภาพซึ่งประกอบด้วยระบบการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

### 9.2 การประกันคุณภาพภายนอก

สถาบันอุดมศึกษาจัดระบบประกันคุณภาพที่เอื้ออำนวยต่อการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพโดยหน่วยงานภายนอก

### 3. ข้อกำหนด หลักการ นโยบายและวิธีปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาของ วิทยาลัยเซนต์หลุยส์

#### ข้อกำหนด ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

(สำนักมาตรฐานการศึกษา. 2544) ข้อกำหนด ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000  
ฉบับมาตรฐานนานาชาติ (IS)  
ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ

#### 4. Quality Management System

4.1 General requirement สถาบันการศึกษา ต้อง จัดทำเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษร  
นำไปปฏิบัติ รักษาระบบบริหารคุณภาพไว้ และมีการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ให้ตรง  
ตามข้อกำหนดของมาตรฐานสากลนี้ สถาบันการศึกษา ต้อง

- a) ระบุกระบวนการที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารคุณภาพ และการนำไปใช้ทั่ว  
สถาบัน(1.2)
- b) กำหนดขั้นตอนและปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการต่างๆ
- c) กำหนดเกณฑ์ วิธีการที่จำเป็นเพื่อให้แน่ใจว่าการปฏิบัติการและการควบคุม  
กระบวนการมีประสิทธิภาพ
- d) แน่ใจว่ามีทรัพยากร ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการสนับสนุนการปฏิบัติการ  
การเฝ้าระวังติดตามกระบวนการต่างๆ
- e) เฝ้าระวังติดตาม วัดและวิเคราะห์กระบวนการเหล่านี้
- f) ดำเนินการกระทำที่จำเป็น เพื่อได้รับผลสำเร็จตามแผนและมีการปรับปรุง  
กระบวนการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง

สถาบันการศึกษา ต้อง บริหารกระบวนการต่างๆ เหล่านี้ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของ  
มาตรฐานสากล (ISO 9001 : 2000) กรณีที่สถาบันการศึกษาเลือกองค์การภายนอก เพื่อ  
ดำเนินการกระบวนการใดที่มีผลกระทบต่อผลผลิตตามข้อกำหนด สถาบันการศึกษา ต้อง แน่ใจ  
ว่าสามารถควบคุมกระบวนการดังกล่าว การควบคุมกระบวนการจากองค์การภายนอกนั้น ต้อง  
ถูกระบุไว้ในระบบบริหารคุณภาพ

หมายเหตุ : กระบวนการที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารคุณภาพ ที่อ้างถึงข้างบน  
รวมถึงกระบวนการบริหารกิจกรรม การจัดทรัพยากร ผลผลิตที่ได้รับจริง การตรวจวัด

#### 4.2 Documentation requirements

##### 4.2.1 General

เอกสารระบบบริหารคุณภาพ ต้อง รวมถึง

- a) เอกสารที่กล่าวถึงนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ
- b) คู่มือคุณภาพ

- c) เอกสารระเบียบปฏิบัติ (documented Procedure) ที่กำหนดในมาตรฐานสากลนี้ (มี 6 documented Procedure = ผู้เขียน)
- d) เอกสารที่จำเป็นของสถาบันการศึกษา แน่ใจว่าได้วางแผนปฏิบัติการและควบคุมกระบวนการต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และ
- e) บันทึกที่กำหนดโดยมาตรฐานสากลฉบับนี้ (9001:2000) (4.2.4)

หมายเหตุ 1 : เมื่อใดที่มีคำว่า “documented Procedure” ปรากฏในมาตรฐานสากลนี้ หมายถึงว่าสถาบันการศึกษา ต้อง จัดทำเอกสารระเบียบปฏิบัตินำมาใช้และธำรงรักษาไว้

หมายเหตุ 2 : ขอบเขตของเอกสารระบบคุณภาพแตกต่างกันระหว่างสถาบันการศึกษาหนึ่งต่อสถาบันการศึกษาอื่นเนื่องจาก

- a) ขนาดของสถาบัน และประเภทของกิจกรรม
- b) ความซับซ้อนของกระบวนการและปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และ
- c) ความรู้ความสามารถของบุคลากร

หมายเหตุ 3 : เอกสารอาจอยู่ในรูปแบบหรือสื่อประเภทใดก็ได้

4.2.2 Quality manual สถาบันการศึกษา ต้อง จัดทำคู่มือคุณภาพ และธำรงรักษาไว้โดยรวมถึง

- a) ขอบเขตและระบบบริหารคุณภาพครอบคลุมหน่วยงานใดบ้าง รวมทั้งรายละเอียดการแสดงผลที่ยกเว้นข้อใดออกไป (1.2)
- b) เอกสารระเบียบปฏิบัติที่จัดทำขึ้นสำหรับระบบบริหารคุณภาพ หรืออ้างถึง และ
- c) การบรรยายอธิบายถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่างๆ ของระบบบริหารคุณภาพ

4.2.3 Control of document เอกสารที่กำหนดโดยระบบบริหารคุณภาพ ต้อง มีการควบคุม บันทึกจัดเป็นเอกสารพิเศษประเภทหนึ่งที่ ต้อง ควบคุมตามข้อกำหนดให้ไว้ใน 4.2.4

เอกสารระเบียบปฏิบัติ (Documented Procedure ) ต้อง จัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่ออธิบายการควบคุมที่จำเป็น

- a) เอกสารที่ได้รับการเห็นชอบอนุมัติอย่างเพียงพอ ก่อนประกาศใช้
- b) ทบทวนทำให้ทันสมัยตามที่จำเป็นและเอกสารได้รับการอนุมัติซ้ำก่อนนำมาใช้
- c) แน่ใจว่าได้มีการระบุชี้บ่งการเปลี่ยนแปลงเอกสารนั้น
- d) แน่ใจว่าเอกสารที่เป็นปัจจุบันมีในทุกจุดที่ใช้งาน
- e) แน่ใจว่าเอกสารนั้นอ่านออก หยิบใช้ได้ง่าย
- f) แน่ใจว่าระบุให้มีการควบคุมการแจกจ่ายเอกสารจากภายนอก และมีระบบการป้องกันเอกสารที่ยกเลิกไปใช้โดยไม่ตั้งใจและมีการระบุอย่างเหมาะสมถ้า ต้อง การเก็บเอกสารนั้นไว้เพื่อวัตถุประสงค์ใดก็ตาม

4.2.4 Control of Records บันทึก ต้อง ได้รับการจัดทำและธำรงรักษาไว้ เพื่อใช้เป็นหลักฐานของการทำตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการของระบบบริหารคุณภาพที่มีประสิทธิผลบันทึกต้อง ยังคงอ่านออกหยิบใช้ได้สะดวก หากค้นหาได้ เอกสารระเบียบปฏิบัติ (Documented Procedure) ต้อง ได้รับการจัดทำ อธิบายการควบคุมที่จำเป็น สำหรับการชี้แจง จัดเก็บ ปกป้อง กำหนดช่วงเวลาจัดเก็บ และการทำลายบันทึก

## 5. Management responsibility

5.1 Management commitment ผู้บริหารระดับสูง ต้อง แสดงหลักฐานของการมุ่งมั่นที่จะพัฒนาและดำเนินการระบบบริหารคุณภาพและปรับปรุงประสิทธิผลของระบบอย่างต่อเนื่องโดย

- a) สื่อสารภายในสถาบันให้เห็นความสำคัญของการตอบสนองลูกค้าและข้อกำหนดทางระเบียบกฎหมาย
- b) จัดทำนโยบายคุณภาพ
- c) แน่ใจว่าได้จัดทำวัตถุประสงค์คุณภาพ
- d) มีการทบทวนของฝ่ายบริหาร
- e) แน่ใจว่ามีทรัพยากรเพียงพอ

5.2 Customer focus ผู้บริหารระดับสูง ต้อง มั่นใจว่าได้ตอบสนองตามข้อกำหนดของลูกค้าและมีเป้าหมายในการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า

5.3 Quality policy ผู้บริหารระดับสูง ต้อง มั่นใจว่านโยบายคุณภาพ

- a) เหมาะสมสอดคล้องกับเป้าหมายของสถาบัน
- b) สถาบันมีความมุ่งมั่นที่จะทำตามข้อกำหนดและปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- c) ใช้เป็นกรอบในการสร้างและทบทวนวัตถุประสงค์คุณภาพ
- d) มีการสื่อสาร เพื่อให้มีความเข้าใจในสถาบันและ
- e) มีการทบทวนความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง

## 5.4 Planning

5.4.1 Quality objective ผู้บริหารระดับสูง ต้อง มั่นใจได้ว่าวัตถุประสงค์คุณภาพ รวมการตอบสนองของกำหนดของผลผลิต (7.1.a) ได้จัดทำขึ้นเหมาะสมกับหน้าที่ทุกระดับในสถาบัน วัตถุประสงค์คุณภาพ ต้อง วัดได้และสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ

5.4.2 Quality management system Planning ผู้บริหารระดับสูง ต้อง มั่นใจว่า

- a) การวางแผนระบบบริหารคุณภาพได้รับการดำเนินการที่ตอบสนองต่อข้อกำหนด (4.1) และวัตถุประสงค์คุณภาพและ
- b) คงรักษาระบบบริหารคุณภาพไว้ครบถ้วนเมื่อมีการวางแผนและดำเนินการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารคุณภาพ

## 5.5 Responsibility authority and communication

5.5.1 Responsibility and authority ผู้บริหารระดับสูง ต้อง แน่ใจว่าได้อธิบายความหมายของความรับผิดชอบ อำนาจการตัดสินใจและได้สื่อสารให้ภายในสถาบันรับทราบ

5.5.2 Management representative ผู้บริหารระดับสูง ต้อง แต่งตั้งสมาชิกฝ่ายบริหาร ซึ่งอาจมีงานรับผิดชอบอื่นเป็นตัวแทน ซึ่งต้องรับผิดชอบมีอำนาจหน้าที่รวมถึง

- a) แน่ใจว่าได้จัดทำกระบวนการระบบบริหารคุณภาพดำเนินการและธำรงรักษาไว้
- b) รายงานต่อฝ่ายบริหารระดับสูงถึงการดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพและความจำเป็นที่ต้องมีการปรับปรุง
- c) แน่ใจว่าได้สร้างจิตสำนึกให้ทั้งสถาบันตระหนักถึงความต้องการของลูกค้า

หมายเหตุ ความรับผิดชอบของผู้แทนฝ่ายบริหารอาจรวมถึงการเป็นผู้ติดต่อกับบุคคลภายนอกในเรื่องที่เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ

5.5.3 Internal communication ผู้บริหารระดับสูง ต้อง มั่นใจว่าได้สร้างกระบวนการการสื่อสารที่เหมาะสมในสถาบัน และมีการสื่อสารให้ทราบถึงความมีประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ

## 5.6 Management review

5.6.1 General ผู้บริหารระดับสูงต้องทบทวนระบบบริหารคุณภาพของสถาบันตามเวลาที่กำหนดเพื่อให้มั่นใจว่ามีประสิทธิผลเพียงพอ ต่อเนื่อง การทบทวน ต้อง รวมถึงโอกาสประเมินเพื่อปรับปรุงความต้องการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารคุณภาพรวมถึงนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพบันทึกการทบทวนฝ่ายบริหาร ต้องเก็บรักษาไว้(4.2.4)

5.6.2 Review input ปัจจัยนำสู่การทบทวนฝ่ายบริหาร ต้อง มีข้อมูลจาก

- a) ผลการตรวจติดตาม
- b) การป้อนกลับจากลูกค้า
- c) การดำเนินงานของกระบวนการและความสอดคล้องของผลผลิต
- d) สถานะของการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
- e) ติดตามการกระทำจากการทบทวนของฝ่ายบริหารครั้งก่อน
- f) การเปลี่ยนแปลงที่อาจมีผลกระทบต่อระบบบริหารคุณภาพและ
- g) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

5.6.3 Review output ผลลัพธ์จากการประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร ต้อง รวมการตัดสินใจการกระทำใดๆ ที่เกี่ยวกับ

- a) การปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพและกระบวนการ
- b) การปรับปรุงผลผลิตที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของลูกค้า
- c) ทรัพยากรที่ต้องการ

## 6. Resource management

6.1 Provision of resources สถาบันการศึกษาต้องพิจารณาจัดหาทรัพยากรที่จำเป็น

เพื่อ

- a) ดำเนินการเพื่อธำรงรักษาปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง
- b) เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าโดยตอบสนองข้อกำหนดของลูกค้า

## 6.2 Human resources

6.2.1 General บุคลากรที่ปฏิบัติอันมีผลต่อคุณภาพของผลผลิต ต้อง เป็นผู้ที่มีความสามารถบนพื้นฐานการศึกษา อบรม มีทักษะ ประสบการณ์เหมาะสม

6.2.2 Competence ,awareness and training สถาบันการศึกษา ต้อง

- a) กำหนดความสามารถที่จำเป็นสำหรับบุคลากรที่ทำงานอันมีผลกระทบต่อผลผลิต
- b) จัดอบรมหรือกระทำอื่นใดเพื่อให้เป็นที่พอใจในความต้องการนี้
- c) ประเมินประสิทธิผลของการกระทำที่จัดขึ้น
- d) มั่นใจว่าบุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของกิจกรรมที่ตนทำและบุคลากรได้เกื้อหนุนต่อผลสำเร็จของวัตถุประสงค์คุณภาพอย่างไร
- e) เก็บรักษาบันทึกที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา อบรมทักษะ ประสบการณ์อย่างเหมาะสม

(4.2.4)

6.3 Infrastructure สถาบันการศึกษา ต้องพิจารณาจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นเพื่อผลสำเร็จตามข้อกำหนดของผลผลิตและรักษาไว้สิ่งอำนวยความสะดวกหรือโครงสร้างพื้นฐาน เช่น

- a) อาคาร สถานที่ที่ทำงาน และอรรถประโยชน์ที่จำเป็น
- b) เครื่องมือเครื่องใช้ในกระบวนการทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ และ
- c) บริการเกื้อหนุน (เช่น การรับส่ง การสื่อสาร)

6.4 Work environment สถาบันการศึกษา ต้อง พิจารณากำหนดสภาพแวดล้อมการทำงานที่จำเป็นเพื่อประสพผลสำเร็จตามข้อกำหนดของผลผลิต

## 7. Product realization

7.1 Planning of product realization สถาบันการศึกษา ต้อง วางแผนและพัฒนากระบวนการที่จำเป็นเพื่อผลผลิต การวางแผนเพื่อผลผลิต ต้อง ไม่ขัดกับข้อกำหนดของกระบวนการอื่นในระบบบริหารคุณภาพของสถาบัน (4.1) ในการวางแผนเพื่อผลผลิตสถาบัน ต้อง พิจารณาส่งต่อไปนี่ให้เหมาะสม

- a) วัตถุประสงค์คุณภาพและข้อกำหนดของผลผลิต
- b) ความจำเป็นที่ต้อง จัดทำเอกสารกระบวนการ จัดทรัพยากรเฉพาะต่อผลผลิต
- c) ทวนสอบ ยืนยัน เฝ้าระวัง ติดตามกิจกรรมการทดสอบ เฉพาะต่อผลผลิตและเกณฑ์ในการยอมรับผลผลิต
- d) มีบันทึกเพื่อเป็นหลักฐานว่ากระบวนการเป็นจริงและผลผลิตตรงข้อกำหนด

## (4.2.4)

ผลลัพธ์ของการวางแผนนี้ ต้อง อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อเป็นวิธีการปฏิบัติงานของสถาบัน

หมายเหตุ 1. เอกสารที่ระบุกระบวนการของระบบบริหารคุณภาพ (รวมทั้งกระบวนการผลิต) และทรัพยากรที่ใช้ในการผลิตโครงการ ข้อตกลง สามารถอ้างได้ว่าเป็นแผนคุณภาพ

2. สถาบันการศึกษาอาจใช้ข้อกำหนดใน 7.3 เพื่อพัฒนากระบวนการ การจัดทำผลผลิตได้

## 7.2 Customer related processes

## 7.2.1 Determination of requirements related to the product

สถาบันการศึกษา ต้อง พิจารณาดังนี้

- a) ความต้องการของลูกค้ารวมถึงข้อกำหนดในการจัดส่ง และกิจกรรมหลังการส่งมอบ
- b) ข้อกำหนดที่ลูกค้าไม่ได้ระบุไว้ แต่จำเป็นต้องมีไว้สำหรับการใช้งาน
- c) ข้อกำหนด กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับผลผลิตและ
- d) ข้อกำหนดความต้องการอื่นที่สถาบันตั้งใจกระทำเพิ่มเติม

## 7.2.2 Review of requirements related to the product สถาบันการศึกษา

ต้อง ทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลผลิต การทบทวน ต้อง ทำก่อนที่สถาบันมุ่งมั่นที่จะส่งผลผลิตให้ลูกค้า (เช่นเสนอการยอมรับข้อตกลง คำสั่งซื้อ หรือการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงหรือคำสั่ง) และต้องแน่ใจว่า

- a) ให้ความหมาย ข้อกำหนดของผลผลิต
- b) ข้อกำหนด สัญญาหรือคำสั่งครั้งก่อนที่ต่างจากครั้งนี้และได้รับการแก้ไขและ
- c) สถาบันมีความสามารถที่จะทำตามข้อกำหนดที่ระบุไว้

บันทึกผลการทบทวนและการกระทำที่เกิดขึ้นจากการทบทวน ต้อง เก็บรักษาไว้(4.2.4) กรณีที่ลูกค้าไม่ได้บอกข้อกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรสถาบันต้องยืนยันข้อกำหนดของ ลูกค้าก่อนการยอมรับ

กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดของผลผลิตสถาบัน ต้อง มั่นใจว่าได้มีการแก้ไขเอกสารที่เกี่ยวข้องและบุคลากรที่เกี่ยวข้องรับรู้ข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลงนั้น

หมายเหตุ : บางสถานการณ์ เช่น ติดต่อกันทางอินเทอร์เน็ต การทบทวนแต่ละรายการส่งอาจไม่สามารถปฏิบัติตามได้ แต่การทบทวนอาจครอบคลุมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลผลิต เช่น แคตตาล็อก เอกสาร วัสดุที่ใช้โฆษณา

7.2.3 Customer communication สถาบันการศึกษา ต้อง พิจารณาจัดเตรียม

ดำเนินงานสื่อสารกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพในเรื่อง

- a) ข้อมูลเกี่ยวกับผลผลิต

- b) คำสอบถาม สัญญา ข้อตกลง หรือคำสั่งซื้อ รวมทั้งการแก้ไขเพิ่มเติมและ
- c) ข้อมูลย้อนกลับของลูกค้ารวมถึงคำร้องเรียนของลูกค้า

### 7.3 Design and development

7.3.1 Design and development planing สถาบันการศึกษาต้อง วางแผนและควบคุมการออกแบบ และพัฒนาผลผลิต ระหว่างการวางแผนออกแบบและพัฒนา สถาบัน ต้อง พิจารณาเรื่อง

- a) ขั้นตอนการออกแบบและพัฒนา
- b) ทบทวน ทวนสอบ ยืนยันอย่างเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนของการออกแบบและพัฒนาและ
- c) ความรับผิดชอบ อำนวยความสะดวกการออกแบบและพัฒนา  
สถาบันการศึกษา ต้องจัดการข้อตกลง ประสานระหว่างกลุ่มต่างๆ ที่มีส่วนร่วมในการออกแบบพัฒนาเพื่อให้มั่นใจว่าการสื่อสารมีประสิทธิภาพและการมอบหมายความรับผิดชอบ มีความชัดเจน ผลลัพธ์ของแผน ต้อง ทันสมัย เหมาะสมตามความก้าวหน้าของการออกแบบและพัฒนา

7.3.2 Design and development inputs ปัจจัยนำเข้าที่เกี่ยวกับข้อกำหนดของผลผลิต ต้อง พิจารณา และเก็บบันทึกไว้ (4.2.4) ปัจจัยนำเข้าเหล่านี้ ต้อง รวมถึง

- a) ข้อกำหนดเกี่ยวกับหน้าที่การดำเนินงาน
- b) ข้อกำหนดเกี่ยวกับระเบียบ กฎที่เกี่ยวข้อง
- c) ข้อมูลจากการออกแบบที่คล้ายคลึงกันในครั้งก่อนที่นำไปใช้ได้ และ
- d) ข้อกำหนดอื่นที่จำเป็นต่อการออกแบบและพัฒนา

ปัจจัยเหล่านี้ ต้อง มีการทบทวนความเพียงพอ ข้อกำหนด ต้อง ครบสมบูรณ์ไม่คลุมเครือและไม่ขัดกับข้ออื่นๆ

7.3.3 Design and development outputs ผลลัพธ์ของการออกแบบและพัฒนา ต้อง จัดให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถทวนสอบได้ กับปัจจัยนำเข้าของการออกแบบและพัฒนา และต้องได้รับการอนุมัติก่อนนำออกไป การออกแบบและพัฒนา ผลลัพธ์ของการออกแบบ ต้อง

- a) ตรงกับข้อกำหนดปัจจัยนำเข้า
- b) จัดข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสมต่อการจัดซื้อผลผลิต และการจัดให้บริการ
- c) มีเนื้อหาหรืออ้างถึงเกณฑ์ผลิตภัณฑ์ยอมรับได้และ
- d) ระบุคุณลักษณะเฉพาะของผลผลิตที่จำเป็น ในการใช้ที่เหมาะสมปลอดภัย

7.3.4 Design and development review ในขั้นตอนที่เหมาะสม ต้อง ทำการทบทวนระบบการออกแบบและพัฒนาให้สอดคล้องกับแผนที่เตรียมไว้ (7.3.1)

- a) เพื่อประเมินผลของการออกแบบและพัฒนาที่สามารถตอบสนองข้อกำหนดและ
- b) ระบุปัญหาใดๆ และเสนอการกระทำที่จำเป็น

ผู้ที่มีส่วนร่วมในการทบทวน ต้อง ประกอบด้วยผู้แทนของหน้าที่ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนต่างๆ ของการออกแบบและพัฒนาที่ได้รับการทบทวน

บันทึกผลการทบทวนและการกระทำใดๆ ที่จำเป็น ต้อง เก็บรักษาไว้ (4.2.4)

7.3.5 Design and development verification ต้อง มีการทวนสอบให้สอดคล้องกับแผนที่เตรียมไว้ (7.3.1) เพื่อให้มั่นใจว่าผลผลิตของการออกแบบและพัฒนาตอบสนองกับข้อกำหนดบันทึกผลการทวนสอบและการกระทำใดๆ ที่จำเป็น ต้อง เก็บรักษาไว้ (4.2.4)

7.3.6 Design and development validation การออกแบบและพัฒนา ต้อง ทำการรับรองว่าสอดคล้องกับแผนที่เตรียมไว้ (7.3.1) เพื่อให้มั่นใจว่าผลของผลิตสามารถตอบสนองต่อข้อกำหนด สำหรับการใช้ประโยชน์โดยเฉพาะหรือการตั้งใจใช้เพื่อรู้ เมื่อใดก็ตามที่สามารถปฏิบัติได้ การรับรอง ต้อง เสร็จสมบูรณ์ก่อนส่งออกหรือการใช้ผลผลิต

บันทึกผลการรับรองและการกระทำใดๆ ที่จำเป็น ต้อง เก็บรักษาไว้ (4.2.4)

7.3.7 Control of Design and development changes การเปลี่ยนแปลงการออกแบบและพัฒนา ต้อง มีการระบุและเก็บรักษา บันทึกไว้ การเปลี่ยนแปลง ต้อง ได้รับการทบทวน ทวนสอบ รับรองอย่างเหมาะสมและได้รับการอนุมัติก่อนนำไปใช้ การทบทวนการเปลี่ยนแปลง การออกแบบ และพัฒนา ต้อง รวมการประเมิน ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงในชิ้นส่วนประกอบและผลผลิตที่ส่งออกแล้วด้วย

บันทึกผลการทบทวนการเปลี่ยนแปลงและการกระทำใดๆ ต้อง เก็บรักษาไว้(4.2.4)

## 7.4 Purchasing

7.4.1 Purchasing process สถาบันการศึกษา ต้อง มั่นใจว่าสิ่งที่จัดซื้อสอดคล้องกับข้อกำหนด รายละเอียดการควบคุมผู้จัดหาและสิ่งที่จัดซื้อ ต้องขึ้นกับผลกระทบของสิ่งที่จัดซื้อต่อผลผลิตที่ตามมา คือ หรือผลผลิตขั้นสุดท้าย

สถานศึกษาต้อง ประเมินคัดเลือกผู้จัดหาบนพื้นฐานความสามารถที่จะจัดหาสิ่งที่ซื้อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของสถาบัน นอกจากนี้สถาบัน ต้อง จัดทำเกณฑ์การเลือก การประเมิน การประเมินซ้ำ

บันทึกผลของการประเมิน การกระทำใดๆ ที่จำเป็นอันเกิดจากการประเมิน ต้อง เก็บรักษาไว้ (4.2.4)

7.4.2 Purchasing information ข้อมูลการจัดซื้อ ต้อง อธิบายสิ่งที่จะจัดซื้อถ้าเหมาะสมรวมถึง

- a) ข้อกำหนดในการเห็นชอบอนุมัติสิ่งที่จัดซื้อระเบียบปฏิบัติ กระบวนการและอุปกรณ์
- b) ข้อกำหนดคุณสมบัติของบุคลากร และ

c) ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ

สถาบันการศึกษา ต้อง แนใจได้ระบุข้อกำหนดการจัดซื้อโดยเฉพาะ พอเพียงก่อนที่จะส่งไปยังผู้จัดหา

7.4.3 Verification of purchased product สถาบันการศึกษา ต้อง จัดทำและดำเนินการตรวจสอบ หรือกิจกรรมอื่นที่จำเป็นให้แน่ใจว่าสิ่งที่จัดซื้อตรงกับข้อกำหนด การจัดซื้อเฉพาะเมื่อสถาบันหรือ ลูกค้าของสถาบัน ต้อง การทำการตรวจสอบที่สถานที่ของผู้จัดหา สถาบัน ต้อง บอกเล่าการเตรียมการทวนสอบที่ตั้งใจและวิธีการ ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ลงในข้อมูลการจัดซื้อ

#### 7.4 Production and service provision

7.5.1 Control of Production and service provision สถาบันการศึกษา ต้อง วางแผนดำเนินการผลิตและจัดบริการให้ ภายใต้เงื่อนไขที่ควบคุม เงื่อนไขที่ควบคุม ต้อง รวมถึง

- a) ข้อมูลที่อธิบายคุณลักษณะของผลผลิต
- b) จัดให้มีวิธีการปฏิบัติให้ ถ้าจำเป็น
- c) ใช้เครื่องมือที่เหมาะสม
- d) จัดเครื่องมือการตรวจวัดการใช้ การตรวจติดตามไว้ให้
- e) ดำเนินการเฝ้าติดตามและตรวจวัดและ
- f) จัดดำเนินการปัจฉิมนิเทศ ส่งมอบและกิจกรรมหลังการส่งมอบ

#### 7.5.2 Validation of Processes for Production and service provision

สถาบันการศึกษา ต้อง รับรองกระบวนการผลิต การให้บริการ ขณะที่ผลของผลิตผลที่ส่งออกไปสามารถทวนสอบโดยการตรวจติดตามหรือตรวจวัด รวมถึงกระบวนการใดที่ปรากฏข้อบกพร่องให้เห็น หลังจากใช้ผลผลิตหรือบริการที่ส่งมอบแล้ว

การรับรอง ต้อง แสดงให้เห็นว่ากระบวนการสามารถที่จะได้รับผลสำเร็จตามแผน

สถาบันการศึกษา ต้อง จัดทำการเตรียมการของกระบวนการ รวมถึงเพื่อนำไปใช้ประโยชน์

- a) ให้คำจำกัดความเกณฑ์สำหรับการทบทวนและอนุมัติกระบวนการ
- b) การอนุมัติเครื่องใช้และคุณสมบัติของบุคลากร
- c) ระบุการใช้ระเบียบปฏิบัติและวิธีปฏิบัติงาน
- d) ข้อกำหนดสำหรับการบันทึก (4.2.4) และ
- e) การรับรองซ้ำ

7.5.3 Identification and traceability เมื่อมีความเหมาะสมสถาบันการศึกษา ต้อง ชีบ่งผลผลิต โดยวิธีที่เหมาะสม ตลอดทุกขั้นตอนการผลิต

สถาบันการศึกษา **ต้อง** ชั่งสภาวะของผลผลิต ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเฝ้าระวังตรวจติดตาม และข้อกำหนดการตรวจวัด เมื่อระบุข้อกำหนดการสอบกลับสถาบันการศึกษา **ต้อง** ควบคุม บันทึกเอกลักษณ์ที่เด่นของผลผลิต (4.2.4)

หมายเหตุ : อุตสาหกรรมบางประเภทโครงสร้างการบริหารเป็นวิธีหนึ่งในการรักษาสภาพการชั่งและการสอบกลับ

7.5.4 Customer property สถาบันการศึกษา**ต้อง** ใช้สิทธิในการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าขณะอยู่ภายใต้การควบคุมของสถาบัน หรือสถาบันใช้ทรัพย์สินนั้น

สถาบัน**ต้อง**ระบุ ทวนสอบ ป้องกัน รักษาทรัพย์สินของลูกค้าที่จัดให้ใช้หรือรวมในผลผลิต ถ้าทรัพย์สินใดของลูกค้า สูญหาย ทำลาย หรือไม่สามารถใช้ได้เหมาะสม สิ่งเหล่านี้ **ต้อง** แจ้งให้ลูกค้าทราบ และบันทึกจัดเก็บไว้ (4.2.4)

หมายเหตุ : ทรัพย์สินของลูกค้าอาจสามารถรวมถึงทรัพย์สินทางปัญญา

7.5.5 Preservation of product สถาบันการศึกษา **ต้อง** รักษาความสอดคล้องของผลผลิต ระหว่างกระบวนการผลิต และส่งมอบถึงจุดหมายที่ตั้งใจไว้ การรักษาผลผลิตนี้ **ต้อง** รวมถึงการ ชั่ง การเคลื่อนย้าย บรรจุ เก็บรักษา ป้องกัน การสงวนรักษาผลผลิตผล **ต้อง** ประยุกต์ใช้กับส่วนประกอบต่างๆ ของผลผลิตด้วย

7.6 Control of monitoring and measuring devices สถาบันการศึกษา **ต้อง** ดำเนินการจัดทำการเฝ้าติดตาม และการตรวจวัดการเฝ้าติดตาม การตรวจวัดมีความจำเป็นใช้เป็นหลักฐานแสดงความสอดคล้องของผลผลิตต่อจขชข้อกำหนดที่ตั้งไว้ (7.2.1)

สถาบันการศึกษา**ต้อง**สร้างกระบวนการเพื่อให้แน่ใจว่า การเฝ้าติดตามการตรวจวัดสามารถกระทำให้ลุล่วงไป ในลักษณะที่ไม่ขัดแย้งกับข้อกำหนดการเฝ้าติดตามและการตรวจวัดสามารถกระทำให้ลุล่วงไปในลักษณะที่ไม่ขัดแย้งกับข้อกำหนดการเฝ้าติดตามและการตรวจวัด เมื่อจำเป็นที่จะให้แน่ใจว่าผลการวัดสมบูรณ์เป็นที่ยอมรับได้ เครื่องมือที่ตรวจวัด **ต้อง**

- a) มีการสอบเทียบ หรือทวนสอบเป็นระยะโดยระบุเวลาเฉพาะหรือเมื่อก่อนใช้ มีการสอบกลับไปยังมาตรฐานการวัดหรือมาตรฐานการวัดระดับชาติ หรือถ้าไม่มีมาตรฐานนั้นอยู่ **ต้อง** บันทึกเกณฑ์พื้นฐานการใช้สอบเทียบหรือทดสอบ
- b) ปรับเครื่องมือวัดและปรับแต่งซ้ำเมื่อจำเป็น
- c) ระบุการแสดงสถานะการสอบเทียบที่ใช้ได้ไว้
- d) รักษาการปรับแต่งที่ทำให้ผลการตรวจวัดเชื่อถือไม่ได้
- e) ป้องกันการเสียหาย เสื่อมสภาพ ระหว่างทำการเคลื่อนย้าย บำรุง รักษา จัดเก็บ

สถาบัน **ต้อง** ประเมินบันทึกการยอมรับของผลการวัดครั้งก่อน เมื่อพบว่าเครื่องมือไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด สถาบัน **ต้อง** ดำเนินการกระทำที่เหมาะสมต่อเครื่องมือและผลผลิตใดที่ได้รับผลกระทบ บันทึกผลการสอบเทียบและทวนสอบ **ต้อง** เก็บรักษาไว้ (4.2.4)

เพื่อใช้ในการเฝ้าติดตามและตรวจวัดข้อกำหนด ความสามารถของคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ การประยุกต์ใช้ **ต้อง** ได้รับการรับรองและ**ต้อง** จัดดำเนินการก่อนใช้ขึ้นต้น และให้การรับรองซ้ำเมื่อจำเป็น

หมายเหตุ : ดู ISO 10012-1 และ ISO 10012-2 เพื่อเป็นแนวทาง

## 8. Measurement, analysis and improvement

8.1 General สถาบันการศึกษา **ต้อง** วางแผน จัดทำกระบวนการเฝ้าติดตาม ตรวจวัด วิเคราะห์และปรับปรุงที่จำเป็น

- a) เพื่อแสดงความสอดคล้องของผลผลิต
- b) แน่ใจว่าสอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพและ
- c) มีการปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

สิ่งต่างๆ เหล่านี้ **ต้อง** รวมการกำหนดวิธีการใช้ เทคนิคทางสถิติและขอบเขตการใช้

### 8.2 Monitoring and measurement

8.2.1 Customer satisfaction วิธีหนึ่งของการตรวจวัด การดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพ คือสถาบันการศึกษา **ต้อง** เฝ้าติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความรู้ จิตใจของลูกค้าว่าสถาบันได้ตอบสนองความ**ต้อง** การของลูกค้าหรือไม่สถาบัน **ต้อง** กำหนด วิธีการ การได้รับข้อมูล และการนำข้อมูลมาใช้

8.2.2 Internal audit สถาบันการศึกษา **ต้อง** ดำเนินการตรวจติดตามภายในโดยวางแผนเป็นระยะ เพื่อตัดสินว่าระบบบริหารคุณภาพ

- a) สอดคล้องกับแผนที่วางไว้ (7.1) ตรงกับข้อกำหนดของมาตรฐานสากลตรงกับข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพของสถาบันและ
- b) การนำไปปฏิบัติและธำรงรักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพ **ต้อง** มีการวางแผน โปรแกรมการตรวจติดตามโดยพิจารณาสถานะความสำคัญของกระบวนการ หน่วยงานที่จะตรวจติดตาม รวมถึงผลการตรวจติดตามครั้งก่อน **ต้อง** อธิบาย ความหมายเกณฑ์ ขอบเขต ความถี่ วิธีการตรวจ การคัดเลือกผู้ตรวจติดตาม พฤติกรรม **ต้อง** มั่นใจในวัตถุประสงค์ ความยุติธรรมของกระบวนการตรวจติดตาม ผู้ตรวจติดตาม**ต้อง** ไม่ตรวจงานของตนเอง ความรับผิดชอบ ข้อกำหนด ในการวางแผน การดำเนินการตรวจติดตาม การรายงานผล การเก็บรักษา บันทึก **ต้อง** จัดทำเอกสารระเบียบปฏิบัติ (document procedure) ผู้รับผิดชอบ ในหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตาม **ต้อง** มั่นใจการดำเนินการไม่ซ้ำกว่า กำหนดในการขจัดสิ่งไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ตรวจพบ หาสาเหตุ กิจกรรมการตรวจติดตาม **ต้อง** รวมถึงการทวนสอบ การดำเนินงาน และการรายงานผลการ ทวนสอบ (8.5.2)

หมายเหตุ : ดู ISO 10011 – 1 , ISO 10011-2 , ISO 10011-3 เพื่อใช้เป็นแนวทาง

8.2.3 Monitoring and measurement of processes สถาบันการศึกษา ต้อง ใช้วิธีการที่เหมาะสมสำหรับการเฝ้าระวังติดตาม เพื่อนำไปใช้ในการวัดระบบบริหารคุณภาพ วิธีการเหล่านี้ ต้อง แสดงให้เห็นความสามารถของกระบวนการที่ได้รับผลสำเร็จตามแผน เมื่อผลการวางแผนไม่สำเร็จการแก้ไขและการกระทำเพื่อแก้ไข ต้อง กระทำให้เหมาะสมเพื่อแน่ใจในความสอดคล้องของผลผลิต

8.2.4 Monitoring and measurement of products สถาบันการศึกษา ต้อง เฝ้าติดตามและตรวจวัดคุณลักษณะของผลผลิตเพื่อทวนสอบว่าตรงกับข้อกำหนดสิ่งเหล่านี้ ต้อง กระทำให้ลุล่วงไปในขั้นตอนที่เหมาะสมของกระบวนการการผลิตให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ (7.1) หลักฐานการสอดคล้องกับเกณฑ์ที่ยอมรับ ต้อง ธารรักษา บันทึก ต้อง บอกให้ทราบถึงบุคคลที่มีอำนาจอนุมัติความสำเร็จของผลผลิต (4.2.4)

การสำเร็จการศึกษาและการส่งมอบบริการ ต้องไม่ ดำเนินจนกว่ากระบวนการผลิตที่วางแผนไว้ (7.1) เสร็จสมบูรณ์เป็นที่พอใจ เว้นแต่ การอนุมัติอื่นโดยผู้มีอำนาจในกรณีนั้น และถ้าเป็นไปได้โดยลูกค้า

8.3 Control of nonconformity product สถาบันการศึกษา ต้อง มั่นใจว่าผลผลิตที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดผลผลิตถูกชี้แจงและควบคุมเพื่อป้องกันการนำไปใช้หรือส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ การควบคุม ความรับผิดชอบ และอำนาจที่เกี่ยวข้องกับการจัดการกับผลผลิตที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ต้อง อธิบาย เขียนเป็นระเบียบปฏิบัติ เป็นลายลักษณ์อักษร (document procedure) สถาบันการศึกษา ต้อง ติดตาม ดำเนินการกับผลผลิตที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดด้วยวิธีหนึ่งหรือมากกว่าดังต่อไปนี้

- a) โดยขจัดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ตรวจพบ
  - b) โดยให้อำนาจในการให้ผ่าน หรือยอมรับภายใต้การอนุมัติโดยผู้มีอำนาจเกี่ยวกับกรณีนั้น และเมื่อลูกค้าเป็นผู้อนุมัติ
  - c) โดยการตัดออกจากการใช้หรือประยุกต์ใช้ตามที่ตั้งใจไว้แรกเริ่ม
- บันทึกความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการกระทำใดก็ตามมา รวมทั้งการยอมอนุมัติให้ ต้อง เก็บรักษาไว้ (4.2.4) เมื่อผลผลิตที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้รับการแก้ไข ต้อง มีการทวนสอบซ้ำเพื่อแสดงให้เห็นความสอดคล้องกับข้อกำหนด

เมื่อผลผลิตที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดถูกตรวจพบหลังจากที่ส่งมอบ หรือเริ่มใช้ไปแล้ว สถาบัน ต้อง ดำเนินการกระทำที่เหมาะสมต่อผลกระทบหรือความเสี่ยงต่อผลกระทบของความไม่สอดคล้องที่จะเกิดขึ้น

8.4 Analysis of data สถาบันการศึกษา ต้อง พิจารณารวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเหมาะสมเพื่อแสดงความเหมาะสม และประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ และประเมินผลว่าส่วนใดที่ประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพได้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง สิ่งเหล่านี้ ต้อง รวม

ข้อมูลที่เกิดขึ้นจากการตรวจติดตาม จากผลของการเฝ้าติดตาม การตรวจวัด และจากแหล่ง  
เกี่ยวข้องอื่นๆ การวิเคราะห์ข้อมูล **ต้อง** ให้ข่าวสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ

- a) ความพึงพอใจของลูกค้า (8.2.1)
- b) ความสอดคล้องของผลผลิตกับข้อกำหนด (7.2.1)
- c) คุณลักษณะและแนวโน้มของกระบวนการและผลผลิตรวมถึงโอกาสในการกระทำ  
การป้องกัน
- d) ผู้จัดหา

## 8.5 Improvement

8.5.1 Continual improvement สถาบันการศึกษา **ต้อง** ปรับปรุงประสิทธิผลของ  
ระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยการใช้

- นโยบายคุณภาพ
- วัตถุประสงค์คุณภาพ
- ผลการตรวจติดตาม
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- การทำการแก้ไขป้องกันและทบทวนของฝ่ายบริหาร

8.5.2 Corrective action สถาบันการศึกษา **ต้อง** ดำเนินการกำจัดสาเหตุของ  
ความสอดคล้องเพื่อป้องกันการเกิดขึ้นอีก การทำการแก้ไข **ต้อง** เหมาะสมกับผลกระทบความไม่  
สอดคล้องที่เกิดขึ้น **ระเบียบปฏิบัติ** (documented procedure) **ต้อง** จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร  
เพื่ออธิบายข้อกำหนดสำหรับ

- a) ทบทวนสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (รวมถึงคำร้องเรียนของลูกค้า)
- b) พิจารณาสาเหตุของความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด
- c) ประเมินความจำเป็นสำหรับการกระทำที่มั่นใจว่าความสอดคล้องจะไม่เกิดขึ้นอีก
- d) ตัดสินใจลงมือกระทำตามที่จำเป็น
- e) บันทึกผลลัพธ์ของการกระทำ (4.2.4) และ
- f) ทบทวนการปฏิบัติการแก้ไขที่ได้ทำไปแล้ว

8.5.3 Preventive action สถาบันการศึกษา **ต้อง** ระบุนการกระทำเพื่อกำจัดสาเหตุ  
ของความเสี่ยงที่จะเกิดความไม่สอดคล้องและเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ การปฏิบัติการป้องกัน **ต้อง**  
เหมาะสมกับผลกระทบของความเสี่ยงที่เกิดปัญหานั้น **ระเบียบปฏิบัติ** **ต้อง** จัดทำเป็นลายลักษณ์  
อักษรเพื่ออธิบายข้อกำหนด

- a) ระบุนความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดความไม่ตรงกับข้อกำหนดและสาเหตุ
- b) ประเมินความจำเป็นสำหรับกิจกรรมการป้องกัน การเกิดสิ่งที่ไม่เป็นไปตาม

ข้อกำหนด

- c) ตัดสินใจลงมือกระทำตามที่จำเป็น

- d) บันทึกผลของการป้องกันที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว
- e) ทบทวนการกระทำการป้องกันที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว

## ตอนที่ 1 วิทยาลัยเซนต์หลุยส์

### 0.1 นโยบายการบริหารคุณภาพ

วิทยาลัยเซนต์หลุยส์มุ่งมั่นผลิตบัณฑิต ให้มีความรู้ ทักษะ ความเอื้ออาทร การคิดอย่างมีวิจาร์ณญาณ คุณธรรม จริยธรรม โดยเน้นการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่ตอบสนองมาตรฐานวิชาชีพ ความต้องการของบัณฑิต ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปกครอง และสาธารณชน ทั้งนี้คณาจารย์และพนักงานทุกคนจะได้รับการอบรมให้เข้าใจ ยึดถือเป็นพันธกิจและปฏิบัติตามมาตรฐานสากล ระบบบริหารคุณภาพได้อย่างถูกต้องและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

### 0.2 พันธกิจ

พันธกิจของวิทยาลัย คือการสืบสานงานสอนตามแบบอย่างของพระเยซูเจ้า เพื่อที่จะบรรลุพันธกิจดังกล่าววิทยาลัยจะดำเนินการดังนี้

1. จัดการศึกษาที่มีคุณภาพ โดยการพัฒนาทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง
2. ปฏิบัติต่อนักศึกษาและบุคลากรด้วยความรักและเมตตา
3. ส่งเสริมการค้นคว้าวิจัยเพื่อการพัฒนา และสร้างไว้ซึ่งคุณค่าของสังคม
4. ใช้เสรีภาพทางวิชาการและอิสระในการดำเนินงานเพื่อให้บริการวิชาการแก่สังคม
5. ทำนุบำรุงประเพณี ศิลปวัฒนธรรมไทยเพื่อสืบสานมรดกของชาติ
6. ส่งเสริมการเพิ่มโอกาสทางการศึกษาในทุกรูปแบบ
7. ใช้ความรู้คู่คุณธรรมในการสร้างไว้ซึ่งคุณค่าของมนุษย์

### 0.3 ปรัชญาของวิทยาลัย

วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ เป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในสังกัดโรมันคาทอลิกโดยมีปรัชญาพื้นฐานคือ "เมตตากรุณาอยู่ที่ใด พระเจ้าสถิตที่นั่น" วิทยาลัยมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินตามหลักธรรมแห่งพระเยซูเจ้าในการรับใช้เพื่อนมนุษย์ โดยการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ มีความรู้และความชำนาญในศาสตร์เฉพาะสาขารวมทั้งรอบรู้ในศาสตร์อื่นๆที่เกี่ยวข้อง สามารถประกอบวิชาชีพด้วยความรักและมีเมตตาธรรมเป็นพื้นฐาน ยอมรับในศักดิ์ศรีของบุคคล เป็นผู้ใฝ่รู้ รักการศึกษาค้นคว้า และเป็นผู้นำในการพัฒนาตนเอง วิชาชีพและสังคมอย่างต่อเนื่อง ร่วมมือกับหน่วยงานและองค์กรทุกระดับ เพื่อสร้างสรรค์ความผาสุกและคุณภาพชีวิตของประชาชนทั่วไป

#### 0.4 วัตถุประสงค์ของวิทยาลัย

การจัดตั้งวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้และประสบการณ์ทางวิชาชีพ มีจิตสำนึกในคุณธรรม จริยธรรมสามารถประกอบวิชาชีพ พัฒนาตนเอง วิชาชีพและสังคมอย่างต่อเนื่อง
2. ศึกษา ค้นคว้า วิจัย เพื่อพัฒนาวิชาการ
3. ให้บริการวิชาการแก่สังคม
4. ชำรงรักษา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีอันดีงามของชาติ
5. ให้โอกาสทางการศึกษาโดยให้ผู้เรียนมีทางเลือกมากขึ้น
6. พัฒนาปรับปรุงหลักสูตรทุกสาขาวิชา เพื่อปลูกฝังให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต

#### 0.5 ประวัติของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์

อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ โดย ฯพณฯ พระคาร์ดินัล ไมเกิ้ล มีชัย กิจบุญชู ได้ตัดสินใจพัฒนาสถานฝึกผู้ช่วยพยาบาลของโรงพยาบาลเซนต์หลุยส์ที่มีอยู่เดิม ให้เป็นสถาบันอุดมศึกษาตามพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. 2522 โดยทำโครงการจัดตั้งเป็นวิทยาลัยเสนอขอรับใบอนุญาตต่อทบวงมหาวิทยาลัย เพื่อเปิดสอนหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต ตั้งแต่ปีการศึกษา 2528 เป็นต้นมา

วันที่ 13 มิถุนายน 2528 นายปรีดา พัฒนถาบุตร รัฐมนตรีว่าการทบวงมหาวิทยาลัย ได้ลงนามอนุมัติใบอนุญาตจัดตั้งวิทยาลัย

วันที่ 17 มิถุนายน 2528 นายอาทร ชนเห็นชอบ ปลัดทบวงมหาวิทยาลัยได้ทำพิธีมอบใบอนุญาตจัดตั้ง และข้อกำหนดวิทยาลัยเซนต์หลุยส์

วันที่ 30 มิถุนายน 2528 คณะกรรมการมาตรฐานการศึกษาสาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ ได้มีมติเห็นชอบให้วิทยาลัยพยาบาลเซนต์หลุยส์เปิดดำเนินการและรับรองวิทยฐานะ

วิทยาลัยพยาบาลเซนต์หลุยส์ จัดเป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชนลำดับที่ 18 และเป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชนลำดับที่ 4 ที่เปิดสอนสาขาพยาบาลศาสตร์ รับนักศึกษารุ่นแรกจำนวน 32 คน เริ่มเปิดดำเนินการเรียนการสอนเมื่อวันที่ 5 สิงหาคม 2528

วิทยาลัยพยาบาลศาสตร์เซนต์หลุยส์ เปลี่ยนชื่อเป็นวิทยาลัยเซนต์หลุยส์เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2542 โดยได้รับการเห็นชอบจากสภาวิทยาลัยและทบวงมหาวิทยาลัย

ปัจจุบันวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ เป็นสถาบันการศึกษาซึ่งผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ ผู้บริหารสถาบัน คณาจารย์ และพนักงานทุกคน ปฏิบัติงานด้วยความรัก ด้วยความภาคภูมิใจ เพื่อนักศึกษาของสถาบันอันเป็นที่รัก

#### 0.6 ภารกิจ

ภารกิจหลัก 4 ประการ

สถาบันการศึกษามีหน้าที่หลักดังต่อไปนี้

1. การให้การศึกษาระดับปริญญาตรีและจัดการเรียนการสอน
2. ทำการค้นคว้าและวิจัย
3. บริการวิชาการแก่สังคม
4. การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม

## ตอนที่ 2 ระบบบริหารคุณภาพ

### 4.0 ระบบบริหารคุณภาพ

#### 4.1 ข้อกำหนดทั่วไป

วิทยาลัยจัดทำเอกสารระบบบริหารคุณภาพ นำไปปฏิบัติบำรุงรักษาระบบบริหารคุณภาพไว้ และมีการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องให้ตรงตามข้อกำหนดของมาตรฐานสากลนี้ โดย

- ระบุกระบวนการที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารคุณภาพและนำไปใช้ทั่วสถาบัน
- กำหนดขั้นตอนและปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการต่างๆ รวมทั้งเกณฑ์ที่จำเป็นเพื่อการปฏิบัติงานและควบคุมกระบวนการมีประสิทธิภาพ
- จัดทรัพยากร ข้อมูล ข่าวสารที่จำเป็น
- เผื่อระวังติดตาม วัด วิเคราะห์กระบวนการ
- ดำเนินการ เพื่อให้ได้รับผลตามแผน มีการประชุมอย่างต่อเนื่อง
- วิทยาลัย มีการบริหารกระบวนการต่างๆ ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของ ISO 9001 : 2000 และกรณีที่วิทยาลัยใช้บริการจากองค์กรภายนอก จะมีการควบคุมกระบวนการโดยระบุไว้ในระบบบริหารคุณภาพ

#### 4.2 ข้อกำหนดด้านเอกสาร

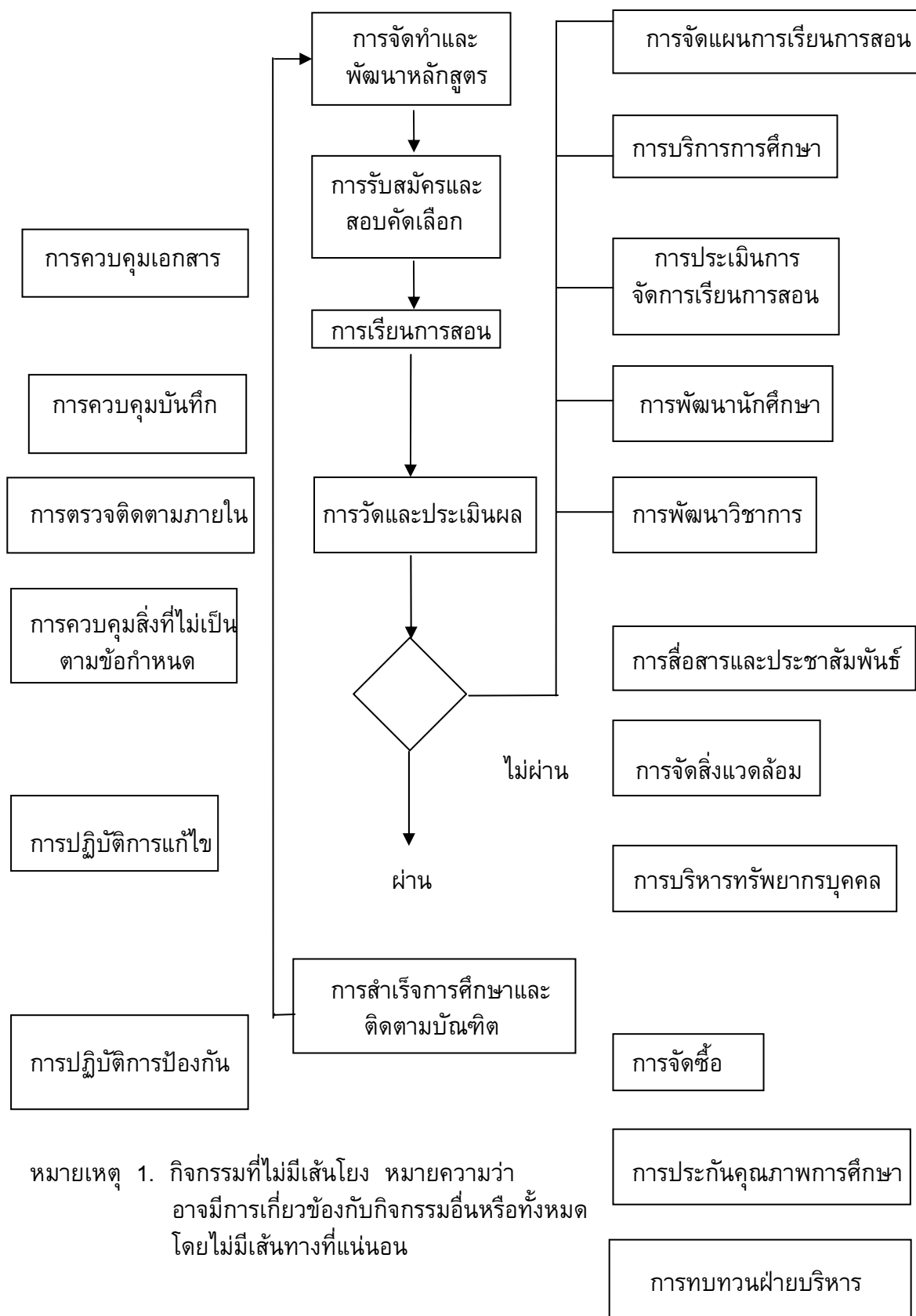
##### 4.2.1 ทั่วไป

วิทยาลัยได้จัดทำเอกสารดังนี้

1. นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ
2. คู่มือคุณภาพ
3. ระเบียบปฏิบัติที่กำหนดในมาตรฐานสากลทั้ง 6 ฉบับ รวมทั้งเอกสารที่จำเป็นของวิทยาลัยที่ได้วางแผนปฏิบัติและควบคุมกระบวนการต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ
4. วิธีปฏิบัติงาน

##### 4.2.2 คู่มือคุณภาพ

1. วิทยาลัยได้จัดทำและธำรงรักษาคู่มือคุณภาพไว้ โดยระบุขอบเขตระบบบริหารคุณภาพให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานของวิทยาลัย ตั้งแต่การจัดทำและพัฒนาหลักสูตรจนถึงการสำเร็จการศึกษาและติดตามบัณฑิตรวมทั้งระเบียบปฏิบัติ สนับสนุนเพื่อให้แน่ใจว่าได้มีการวางแผนปฏิบัติและควบคุมกระบวนการต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2000 ดังแสดงในแผนผังกิจกรรมคุณภาพวิทยาลัย เซนต์หลุยส์



ภาพประกอบ 2 กิจกรรมคุณภาพวิทยาลัยเซนต์หลุยส์

### 4.2.3 การควบคุมเอกสาร

#### ขอบเขตและกิจกรรม

การจัดการและควบคุมเอกสารทั้งหมดในระบบบริหารคุณภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าเอกสารทุกฉบับได้รับการอนุมัติก่อนประกาศใช้ ได้รับการทบทวนแก้ไข ให้ทันสมัยอยู่เสมอ มีการระบุการเปลี่ยนแปลงเอกสาร แน่ใจว่ามีเอกสารที่เป็นปัจจุบันในทุกบริเวณที่ปฏิบัติงาน เอกสารนั้นอ่านออก หยิบได้สะดวก ระบุการควบคุมแจกจ่าย เก็บรักษา เรียกคืน ทำลาย และระบุการเก็บเอกสารไว้เพื่อวัตถุประสงค์ใด

#### ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

การควบคุมเอกสาร

### 4.2.4 การควบคุมบันทึก

#### ขอบเขตและกิจกรรม

วิทยาลัยจัดทำระเบียบปฏิบัติการควบคุมและธำรงรักษาบันทึก เพื่อเป็นหลักฐาน ยืนยันการบริหารระบบคุณภาพและการจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิผล และแสดงถึงแนวทางในการควบคุมบันทึกที่จำเป็นสำหรับการชั่ง จัดเก็บ ปกป้อง กำหนดช่วงเวลาจัดเก็บ การทำลาย และบันทึกต้องอ่านออกเรียกใช้ได้สะดวก

#### ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

การควบคุมการบันทึก

## 5.0 ความรับผิดชอบด้านการบริหาร

### 5.1 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร

#### ขอบเขตและกิจกรรม

ผู้บริหารระดับสูงของวิทยาลัย มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาดำเนินการระบบบริหารคุณภาพ และปรับปรุงประสิทธิผลของระบบอย่างต่อเนื่อง โดยมีการสื่อสารภายในวิทยาลัยให้เห็นความสำคัญการตอบสนองลูกค้า ข้อกำหนดวิทยาลัย เกณฑ์ทบวงฯ สมาคมพยาบาล มีการจัดทำนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ การทบทวนของฝ่ายบริหารและจัดทรัพยากรให้เพียงพอ

#### ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

การสื่อสารประชาสัมพันธ์

การบริหารทรัพยากรบุคคล

การจัดซื้อ

การทบทวนของฝ่ายบริหาร

### 5.2 การให้ความสำคัญกับลูกค้า

#### ขอบเขตและกิจกรรม

ผู้บริหารระดับสูง มั่นใจว่าได้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและมีเป้าหมาย ในการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า

#### ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

การจัดทำและพัฒนาหลักสูตร

การสำเร็จการศึกษา และการติดตามบัณฑิต

การประเมินการจัดการเรียนการสอน

การปฏิบัติภารกิจป้องกัน

### 5.3 นโยบายคุณภาพ

#### ขอบเขตและกิจกรรม

นโยบายคุณภาพให้สอดคล้องกับเป้าหมายของสถาบัน ตรงตามข้อกำหนดมาตรฐาน ระบบบริหารคุณภาพ ซึ่งเป็นแนวทางในการจัดทำและทบทวนวัตถุประสงค์คุณภาพ สื่อให้บุคลากร ของวิทยาลัยมีความเข้าใจ และจัดให้มีการทบทวนความเหมาะสมอย่างน้อย ปีละ 2 ครั้ง ในการ ประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร

#### ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

คู่มือคุณภาพ

การพัฒนานักศึกษา

การสื่อสารประชาสัมพันธ์

การทบทวนของฝ่ายบริหาร

### 5.4 การวางแผน

#### 5.4.1 วัตถุประสงค์คุณภาพ

##### ขอบเขตและกิจกรรม

วิทยาลัยจัดทำวัตถุประสงค์คุณภาพให้มีความสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ เหมาะสมกับงานทุกแผนกในวิทยาลัยระบุเกณฑ์ประเมินผล ผู้รับผิดชอบ บันทึกร กำหนดวันสำเร็จ ผล รวมถึงผู้รับผิดชอบพร้อมทั้งเกณฑ์การประเมินและกำหนดเวลาการประเมิน

#### ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

คู่มือคุณภาพ

การทบทวนของฝ่ายบริหาร

#### 5.4.2 การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ

##### ขอบเขตและกิจกรรม

วิทยาลัยวางแผนระบบบริหารคุณภาพให้สอดคล้องกับข้อกำหนด มาตรฐานสากล และวัตถุประสงค์คุณภาพ และชำระรักษาระบบไว้เมื่อมีการวางแผนและ ดำเนินการเปลี่ยนแปลงใดๆ ในระบบบริหารคุณภาพ

## ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนของฝ่ายบริหาร

### 5.5 ความรับผิดชอบ อำนาจ และการสื่อสาร

#### ขอบเขตและกิจกรรม

วิทยาลัยจัดทำคำบรรยายลักษณะงาน พร้อมทั้งอำนาจของแต่ละหน้าที่ และสื่อสารให้บุคลากรทุกคนทราบ รวมทั้งได้แต่งตั้งผู้แทนฝ่ายบริหารซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบ ในเรื่อง

- ก. การจัดทำกระบวนการระบบบริหารคุณภาพ ดำเนินการและธำรงรักษาไว้
- ข. รายงานต่อผู้บริหารระดับสูง ในเรื่องการดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพ และความจำเป็นที่ต้องมีการปรับปรุง
- ค. สร้างจิตสำนึกให้ทั้งสถาบันตระหนักถึงความต้องการของลูกค้า
- ง. ติดต่อประสานงานกับคณะบุคคลภายนอกในเรื่องราวที่เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ผู้บริหารระดับสูง สร้างกระบวนการสื่อสารในวิทยาลัย เพื่อให้บุคลากรทราบถึงความมีประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ

#### ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

การสื่อสารละประชาสัมพันธ์

การบริหารทรัพยากรบุคคล

### 5.6 การทบทวนของฝ่ายบริหาร

#### ขอบเขตและกิจกรรม

ผู้บริหารระดับสูง จัดให้มีการทบทวนระบบคุณภาพ ปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานมีประสิทธิภาพเพียงพอ มีการทบทวน ประเมิน พัฒนาอย่างต่อเนื่อง ข้อมูลนำเข้าของการทบทวนได้แก่

1. การดำเนินการที่สอดคล้องกับนโยบาย วัตถุประสงค์คุณภาพ
2. ผลการตรวจติดตาม
3. คำร้องเรียนของลูกค้า
4. ผลการดำเนินงานของกระบวนการและความสอดคล้องของผลผลิต
5. สถานะการแก้ไขป้องกัน
6. การดำเนินงาน การติดตามผลจากการทบทวนของครั้งก่อน
7. การเปลี่ยนแปลงที่อาจมีผลต่อระบบบริหารคุณภาพ ดุลดัชนี และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง

ผลลัพธ์จากการประชุมทบทวน รวมถึง มติที่ประชุมเกี่ยวกับ

1. การปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพและกระบวนการที่เกี่ยวข้อง
2. การปรับปรุงการบริการการศึกษาเกี่ยวกับข้อกำหนดของลูกค้า

### 3. ทรัพยากรที่ต้องการ

การประชุมนี้ต้องมีการบันทึกและเก็บรักษาไว้

ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนของฝ่ายบริหาร

## 6.0 การบริหารทรัพยากร

### ขอบเขตและกิจกรรม

การบริหารทรัพยากรครอบคลุมด้านทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อธำรงรักษา ปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า วิทยาลัยจัดหามูลค่าที่ปฏิบัติงานการจัดการเรียนการสอนที่มีความสามารถทางการศึกษา มีทักษะประสบการณ์ที่เหมาะสม วิทยาลัยกำหนดความสามารถของบุคลากรจัดฝึกอบรม ประเมินผลงาน เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรได้ปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์คุณภาพที่กำหนดไว้ และจัดสิ่งอำนวยความสะดวก โครงสร้างพื้นฐาน สภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่อให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายของการบริการ

### ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

การบริการการศึกษา

การประเมินผลการจัดการเรียนการสอน

การจัดการสิ่งแวดล้อม

การบริหารทรัพยากรบุคคล

## 7.0 การบริการ

### ขอบเขตและกิจกรรม

วิทยาลัยจัดวางแผนและพัฒนากระบวนการเพื่อบริการการศึกษาโดยไม่ขัดกับการกระบวนการอื่นในระบบบริหารคุณภาพของสถาบัน ในการวางแผนวิทยาลัย ได้พิจารณา

1. วัตถุประสงค์คุณภาพและข้อกำหนดของผลผลิต
2. การจัดทำเอกสารกระบวนการ จัดทรัพยากรเพื่อให้การบริการบรรลุวัตถุประสงค์
3. มีการทบทวนสอบ ติดตาม และมีเกณฑ์การยอมรับผลสำเร็จของบริการ โดยมีบันทึกว่าผลผลิตตรงกับข้อกำหนด

กระบวนการนี้ครอบคลุมถึงกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า โดยพิจารณาความต้องการของลูกค้า กิจกรรมหลังจบการศึกษา ข้อกำหนดระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริการโดยมีการทบทวนก่อนที่ส่งบัณฑิตให้ผู้ใช้ ละสื่อสารกับผู้ใช้ด้านข้อมูลการดำเนินการ ข้อมูลย้อนกลับ คำร้องเรียนของผู้ใช้ ผลผลิตของสถาบัน

### ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

การเรียนการสอน

การสำเร็จการศึกษาและติดตามบัณฑิต

การบริการการศึกษา  
 การควบคุมบันทึก  
 การสื่อสารและประชาสัมพันธ์

### 7.3 การออกแบบและพัฒนา

#### ขอบเขตและกิจกรรม

วิทยาลัยจัดทำระเบียบการวางแผน ควบคุมและพัฒนาหลักสูตรซึ่งครอบคลุม ปัจจัย นำเข้าในการออกแบบพัฒนา ผลลัพธ์การออกแบบและพัฒนา การทบทวนการออกแบบและพัฒนา การตรวจสอบและยืนยันรวมถึงการควบคุมการเปลี่ยนแปลงการออกแบบและพัฒนา หลักสูตร

#### ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

การจัดทำและพัฒนาหลักสูตร

### 7.4 การจัดซื้อ

#### ขอบเขตและกิจกรรม

การจัดซื้อครอบคลุมสิ่งที่จัดซื้อให้สอดคล้องกับข้อกำหนด การควบคุมผู้จัดซื้อ สิ่ง ที่จัดซื้อ รวมการประเมินคัดเลือกผู้ขายที่สามารถจัดหาสิ่งที่สั่งซื้อให้ตรงกับที่วิทยาลัยกำหนด จัดทำเกณฑ์ การเลือก การประเมิน บันทึกผลการประเมิน การอนุมัติ การดำเนินการตรวจสอบ ให้มั่นใจว่าสิ่งที่จัดซื้อตรงกับข้อกำหนด

#### ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

การจัดซื้อ

### 7.5 การผลิตและการบริการ

#### ขอบเขตและกิจกรรม

การผลิตและบริการครอบคลุม การวางแผนดำเนินงานผลิตและจัดบริการโดยมี เงื่อนไขควบคุมรวมถึงการรับรองกระบวนการผลิต การให้บริการ ที่แสดงว่าได้รับผลสำเร็จตาม แผน และวิทยาลัยจัดให้มีการชี้บ่งสถานะของผลผลิต การสอบสถานะของการดำเนินงาน การ ดูแลทรัพย์สินของลูกค้า อาจรวมถึงทรัพย์สินทางปัญญา เมื่อมีการเสื่อมเสีย สูญหาย ทำลายต้อง แจ้งให้ลูกค้าทราบ วิทยาลัยจัดให้มีการชี้บ่งเคลื่อนย้าย การบรรจุ เก็บรักษาและป้องกันผลผลิต

#### ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

การรับสมัครและสอบคัดเลือก

การเรียนการสอน

การสำเร็จการศึกษาและการติดตามบัณฑิต

การพัฒนานักศึกษา

## 7.6 การควบคุม การเฝ้าติดตาม การตรวจวัด

### ขอบเขตและกิจกรรม

หัวข้อนี้ ครอบคลุม การจัดกระบวนการตรวจวัด บันทึกการตรวจวัด เพื่อเป็นหลักฐานแสดงความสอดคล้องของผลผลิตต่อข้อกำหนดที่ตั้งไว้ นอกจากนี้เครื่องมือที่ใช้ตรวจ วัด ต้องมีการสอบเทียบหรือตรวจสอบเป็นระยะ พร้อมทั้งมีการบันทึก

### ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

การวัดและประเมินผล

## 8.0 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง

### ขอบเขตและกิจกรรม

วิทยาลัย วางแผน จัดทำกระบวนการติดตาม ตรวจสอบวิเคราะห์และปรับปรุง เพื่อแสดงความสอดคล้องของผลผลิต มีการปรับปรุง ประสิทธิภาพของระบบบริหารอย่างต่อเนื่องรวมถึงการกำหนดวิธีการใช้ การตรวจวัดการดำเนินงานของระบบบริหาร วิทยาลัยต้องคำนึงถึงความรู้สึกรักใจของลูกค้า โดยการทำข้อมูล คำร้องเรียนของลูกค้ามาใช้ ในข้อนี้ครอบคลุมการตรวจติดตาม ภายใน การติดตามความสำเร็จของกระบวนการ การตรวจวัดคุณลักษณะของผลผลิต การควบคุม สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด การรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล การปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการกำจัดสาเหตุของความไม่สอดคล้อง การแก้ไข การป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดความไม่สอดคล้องขึ้นอีก

### ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

การวัดและประเมินผล

การประเมินผลการจัดการเรียนการสอน

การตรวจติดตามภายใน

การควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

การปฏิบัติแก้ไข

การปฏิบัติป้องกัน

### ตอนที่ 3 ดัชนีระเบียบปฏิบัติ

ตาราง 2 แสดงข้อกำหนดในมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2000 กับระเบียบปฏิบัติของวิทยาลัย  
เซนต์หลุยส์ เรียงตามลำดับหัวข้อดังนี้

ISO9001	ชื่อระเบียบปฏิบัติ
4.0	ระบบบริหารคุณภาพ
4.1	ข้อกำหนดทั่วไป
4.2	ข้อกำหนดด้านเอกสาร
4.2.2	คู่มือคุณภาพ คู่มือคุณภาพ
4.2.3	การควบคุมเอกสาร การควบคุมเอกสาร
4.2.4	การควบคุมบันทึก การควบคุมบันทึก
5.0	ความรับผิดชอบด้านการบริหาร
5.1	ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ การบริหารทรัพยากรบุคคล การจัดซื้อ การทบทวนของฝ่ายบริหาร
5.2	การให้ความสำคัญกับลูกค้า การจัดทำและพัฒนาหลักสูตร การสำเร็จการศึกษาและการติดตามบัณฑิต การประเมินการจัดการเรียนการสอน การปฏิบัติป้องกัน
5.3	นโยบายคุณภาพ คู่มือคุณภาพ การพัฒนานักศึกษา การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ การทบทวนฝ่ายบริหาร
5.4	การวางแผน
5.4.1	วัตถุประสงค์คุณภาพ

## ตาราง 2 (ต่อ)

ISO 9001	ชื่อระเบียบปฏิบัติ
	คู่มือคุณภาพ
	การทบทวนของฝ่ายบริหาร
5.4.2	<b>การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ</b>
	การทบทวนของฝ่ายบริหาร
5.5	<b>ความรับผิดชอบ อำนาจและการสื่อสาร</b>
	การสื่อสารและประชาสัมพันธ์
	การบริหารทรัพยากรบุคคล
5.6	<b>การทบทวนของฝ่ายบริหาร</b>
	การทบทวนของฝ่ายบริหาร
6.0	<b>การบริหารทรัพยากร</b>
	การบริการการศึกษา
	การประเมินผลการจัดการเรียนการสอน
	การจัดสิ่งแวดลอม
	การบริหารทรัพยากรบุคคล
7.0	<b>การบริการ</b>
	การเรียนการสอน
	การสำเร็จการศึกษาและการติดตามบัณฑิต
	การบริการการศึกษา
	การควบคุมบันทึก
7.3	<b>การออกแบบและพัฒนา</b>
	การจัดทำและพัฒนาหลักสูตร
7.4	<b>การจัดซื้อ</b>
	การจัดซื้อ
7.5	<b>การผลิตและการบริการ</b>
	การสมัครและการสอบคัดเลือก
	การเรียนการสอน
	การสำเร็จการศึกษา การติดตามบัณฑิต
	การประกันคุณภาพการศึกษา
7.6	<b>การควบคุมการเฝ้าติดตามและการตรวจวัด</b>
	การวัดและประเมินผล

ตาราง 2 (ต่อ)

ISO 9001	ชื่อระเบียบปฏิบัติ
	การประกันคุณภาพการศึกษา
8.0	การวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุง การวัดและการประเมินผล การประเมินผลการจัดการเรียนการสอน การตรวจติดตามภายใน การควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด การปฏิบัติการแก้ไข การปฏิบัติการป้องกัน

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

##### 4.1 งานวิจัยในประเทศ

ไพบุลย์ เปาณิล (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา โปรแกรมวิชาเทคโนโลยีการศึกษา สถาบันราชภัฏ ผลการวิจัยพบว่า

1. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาประกอบด้วย 5 ขั้นตอนคือ กำหนดนโยบาย การพัฒนาเครื่องมือประกันคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ ในแต่ละขั้นตอนได้กำหนดส่วนประกอบที่ต้องปฏิบัติ เพื่อนำไปสู่การรับรองคุณภาพ ขั้นตอนที่ 1 ถึง 4 ต้องมีการประชาสัมพันธ์ เสริมแรง และประเมินผลเป็นระยะ องค์กรประกอบในการประกันคุณภาพโปรแกรมวิชากำหนดไว้ 6 องค์กรประกอบคือ ปรึชญาและวัตถุประสงค์ของ โปรแกรมวิชา หลักสูตร อาจารย์ นักศึกษา การเรียนการสอน และการบริหารโปรแกรมวิชาทั้ง 6 องค์กรประกอบมี 71 ตัวบ่งชี้ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญระบบการประกันคุณภาพการศึกษามีความคิดเห็นว่า ระบบประกันคุณภาพการศึกษา องค์กรประกอบ และตัวบ่งชี้ แต่ละข้อ มีระดับความเหมาะสมในระดับมากถึงมากที่สุด ( Mdn.> 4.00) และความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญมีค่าความสอดคล้องในระดับมากที่สุด

( IR<1.00) ทุกข้อ

2. อาจารย์ผู้สอนประจำโปรแกรมวิชาเทคโนโลยีการศึกษา สถาบันราชภัฏ เห็นว่า สื่อการเรียนการสอนที่กำหนดเป็นสื่อพื้นฐานโปรแกรมวิชาเทคโนโลยีการศึกษาทั้ง 8 กลุ่ม รวม 71 ชนิด มีความเหมาะสมที่จะกำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐานในระดับมาก ถึงมากที่สุด นอกจากฟิล์ม ภาพยนต์ และเครื่องฉายภาพยนตร์ 16 มม. อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนห้องปฏิบัติการเทคโนโลยีการศึกษาทั้ง 9 ห้อง อาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีเหมาะสมในระดับมากถึงมากที่สุด ทุกข้อ

( $X > 4.20$ ) ทั้งสี่ด้านการเรียนการสอนและห้องปฏิบัติการเทคโนโลยีการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในระดับสูงมาก (S.D.<1.00)

สุวรรณ ศรีจันทร์แสง (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ ผลการวิจัยพบว่า

1. อาจารย์ผู้สอนที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาจารย์ระดับปริญญาโท และเอก มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมอยู่ในระดับน้อย ส่วนระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง

2. อาจารย์ผู้สอนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยระดับความคิดเห็นของอาจารย์ในทุกกลุ่มอายุ อยู่ในระดับปานกลาง

3. อาจารย์ผู้สอนที่มีประสบการณ์ในอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยระดับความคิดเห็นของอาจารย์ผู้สอนในทุกกลุ่มประสบการณ์อาชีพอยู่ในระดับปานกลาง

4. อาจารย์ผู้สอนที่มีประสบการณ์ในการเข้ารับการอบรม 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 มีความคิดเห็นต่อระดับ

ความพร้อมอยู่ในระดับน้อย ส่วนสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต และสถาบันราชภัฏพระนครมีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อม อยู่ในระดับปานกลาง

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

เข็มทอง ศิริแสงเลิศ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

1. ระบบที่โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนใช้ประกันคุณภาพการศึกษา คือ ระบบประกันคุณภาพที่เน้นการควบคุมการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา และใช้ปฏิทินการศึกษาเป็นเกณฑ์วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีการวางแผนปฏิบัติงานระยะ 1 ปีมากที่สุด ส่วนการกำหนดเกณฑ์และมาตรฐานของงาน ตลอดจนการทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติงานยังไม่พบแบบแผนที่ชัดเจน

2. ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนขาดปัจจัยสำคัญตามแนวทางของระบบประกันคุณภาพการศึกษาตามทฤษฎี ทั้ง 3 ระบบย่อย คือ (1) ระบบการวางแผน บุคลากรมีส่วนร่วมน้อย และไม่มีเป้าหมาย มาตรฐาน และเกณฑ์การวัดที่ชัดเจน (2) ระบบการควบคุมคุณภาพขาดการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก และ (3) ระบบการทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับผู้รับใบอนุญาต บุคลากรไม่มีส่วนร่วมในการทบทวนผลการปฏิบัติงาน

3. ประสิทธิภาพของระบบประกันคุณภาพการศึกษา 3 ด้าน คือด้านคุณภาพของกระบวนการบริหารโรงเรียน ด้านคุณภาพของนักเรียน และด้านคุณภาพของการบริการ ไม่พบว่าโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนแห่งใดมีประสิทธิภาพครบทั้ง 3 ด้าน

กฤษมันต์ วัฒนานรงค์และคณะ (2539 : ข) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การควบคุมมาตรฐานในการจัดการศึกษาของสถาบันการสอนวิชาชีพเอกชนที่เปิดสอนสาขาช่างยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาจากเกณฑ์ที่ผู้วิจัยกำหนดพบว่า มีระดับปฏิบัติการเพื่อควบคุมมาตรฐานในการจัดการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง โดยแยกพิจารณาด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านการสรรหาและพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วย การคัดเลือกบุคลากรเข้าไปเป็นครู อาจารย์ และการสนับสนุนพัฒนาครู - อาจารย์ให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง

2. ด้านการเรียนการสอน ประกอบด้วย หลักสูตร วิธีการสอน สื่อการสอน จำนวนครู อาจารย์ และการสนับสนุนพัฒนาครู - อาจารย์และนักศึกษา ในการเรียนการสอนภาคปฏิบัติรวมทั้งขอความร่วมมือจากบุคคลภายนอกอยู่ในระดับปานกลาง

3. ด้านการบริการการศึกษา ประกอบด้วย ระบบงานทะเบียน งานแนะแนวและบริการห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลาง

4. ด้านอาคารสถานที่ เครื่องจักรและอุปกรณ์ ประกอบด้วย ความเหมาะสมของลักษณะโรงเรียนฝึกงาน ความพอเพียงของเครื่องจักรวัสดุและอุปกรณ์ต่างๆ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนพบว่า สอดคล้องกับมาตรฐานการจัดการศึกษาของสถาบันการสอนวิชาชีพเอกชนที่เปิดสอนสาขาสาขาช่างยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครที่จัดอยู่ในระดับพอใช้

อรณพ วานิช (2545 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการประกันคุณภาพและการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา โรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา ผลการศึกษาค้นคว้าปรากฏดังนี้  
โรงเรียนพณิชยการพลาญชัยร้อยเอ็ด และโรงเรียนสหวิทยัพณิชยการสุพรรณบุรี ได้มีการปฏิบัติตามเกณฑ์การประกันคุณภาพและการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์ของกระทรวงศึกษาธิการถ้วน ทุกปัจจัยดังนี้

1. ปรัชญาและเป้าหมายของโรงเรียน มีความเหมาะสมสอดคล้องกับปรัชญาและเป้าหมายของการจัดการศึกษาชาติและสนองความต้องการของชุมชนและสังคม เน้นประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการจัดการศึกษา โดยมีแผนงาน โครงการรองรับปรัชญาและเป้าหมายเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของโรงเรียนได้เป็นอย่างดี

2. หลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอนของโรงเรียน มีความสอดคล้องกับความต้องการของสังคมท้องถิ่น และผู้เรียนทั้งระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) มีการวิเคราะห์ประเมินผลและการนิเทศการสอนอย่างมีระบบ เน้นเทคนิคการสอนที่หลากหลายและสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเพียงพอ โดยมีการพัฒนาและปรับปรุงการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง

3. บุคลากรของโรงเรียนเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ มีความรู้ความสามารถและวุฒิการศึกษาตรงสาขาวิชาที่สอนและสอดคล้องกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีคุณธรรมมุ่งมั่นต่อความสำเร็จในการทำงานเพื่อโรงเรียนเป็นอย่างดี

4. ทรัพยากรเพื่อการเรียนรู้ของโรงเรียน มีอาคารเรียน อาคารประกอบที่แข็งแรงปลอดภัย สภาพแวดล้อมเอื้อต่อการเรียนการสอน มีสื่ออุปกรณ์นวัตกรรมเพียงพอและทันสมัย มีการวางแผนการใช้จ่ายเงินของโรงเรียนอย่างเป็นระบบและติดตั้งระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนรู้ระหว่างโรงเรียนและองค์กรภายนอก

5. การจัดการบริหารของโรงเรียน มีโครงสร้างการบริหารจัดการที่ชัดเจน เหมาะสมและทันสมัย เปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ ความสามารถผลัดเปลี่ยนการเป็นผู้นำและผู้ตาม มีการกำกับตรวจสอบและพัฒนาบุคลากรอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง

6. กิจกรรมนักเรียนนักศึกษาของโรงเรียน มีการดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการสวัสดิการปกครองและกิจกรรม และกิจกรรมนักเรียนนักศึกษาเพื่อเสริมสร้างความรู้

ทักษะ คุณธรรมจริยธรรมและคุณลักษณะที่พึงประสงค์แก่นักเรียน/นักศึกษาอย่างครบถ้วนและทั่วถึงมีการจัดบุคลากรรับผิดชอบดูแลติดตามอย่างใกล้ชิดพร้อมทั้งนำข้อมูลไปพัฒนางานอยู่เสมอ

7. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของโรงเรียน ได้เน้นการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน เพื่อให้นักเรียน/นักศึกษาเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม มีระเบียบวินัย และกำหนดให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในชั้นสุดท้ายของผู้เรียนที่สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตร ร้อยละ 50 มีคะแนนเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 2.50 ขึ้นไป

#### 4.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

เอ็มซอลลา (เกศนา พันทาเดช. 2543 : 57 ; อ้างอิงจาก Msollo. 1999 : 15 – A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินการใช้ทักษะการบริหารงานและความรู้ของครู – ผู้บริหารวิทยาลัย แทนซาเนีย ผลการวิจัยพบว่าปัญหาที่ครูและผู้บริหารเผชิญในการปฏิบัติงานทั้งหมดเฉลี่ยแล้วอยู่ในเกณฑ์ขั้นต่ำ และภาระงานที่ปฏิบัติมี 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงินและโครงการพึ่งพาตนเอง ด้านการจัดวัสดุและทรัพยากร ด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่ ด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน ด้านกิจการนักศึกษา ด้านบริหารบุคลากร และด้านการวางแผนและพัฒนา ผลการวิจัยพบว่า งานที่ปฏิบัติได้ยากที่สุดตามลำดับมีดังนี้ ด้านการจัดการวัสดุและทรัพยากร ด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่ ด้านการเงินและโครงการพึ่งพาตนเอง ด้านบริหารบุคลากร และด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน

แอน (Ann. 1996 : 171) ได้ศึกษาผลกระทบการใช้ระบบบริหารคุณภาพ TQM ต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของโรงเรียนในเมือง วิธีการศึกษาจะเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในการอ่าน ความเข้าใจและในวิชาคณิตศาสตร์ระหว่างโรงเรียนในเมืองที่ใช้ระบบ TQM และโรงเรียนที่ไม่ใช่ ผลการศึกษาพบว่าโรงเรียนที่ใช้ TQM มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ที่ดีกว่าโรงเรียนที่ไม่ใช้ระบบ TQM รวมทั้งคณะครูในโรงเรียนที่มีความชื่นชอบพอใจกับระบบบริหารคุณภาพด้วย

เช็ค (Clark. 1997 : 4198 – A) เป็นอีกบุคคลหนึ่งที่ทำให้ความสนใจการนำระบบ TQM มาใช้ในสถาบันการศึกษาซึ่งได้วิจัยลักษณะการทำตามกันเป็นกลุ่มภายในองค์กรจากระบบ TQM โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา องค์การ จากระบบ TQM โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาขั้นตอนการนำระบบ TQM ไปใช้ใน 2 ระบบงาน คือ ระบบงานรัฐบาลท้องถิ่นและระบบโรงเรียน พบว่าการนำระบบ TQM ไปใช้ในสถาบันการศึกษา สถาบันต้องมีลักษณะเด่นชัด 4 ประการ คือ

1. มีสภาพแวดล้อมทางประชาธิปไตย
2. มีการแสดงประชามติร่วมกันและมีความเป็นผู้นำ
3. มีการเพิ่มคุณภาพของโรงเรียนและมีการเปลี่ยนแปลงสม่ำเสมอ
4. มีการรวบรวมข้อมูล

นอกจากนี้ยังพบว่า เป้าหมายของผู้บริหารมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการเพิ่มคุณภาพของโรงเรียนการนำระบบเพิ่มคุณภาพมาใช้ในหน่วยงานรัฐบาลท้องถิ่นและในโรงเรียนต้องจัดสภาพแวดล้อมภายในองค์กรตามแนวคิดของระบบ TQM

ฟิต (Fite. 1996 : 526 – A) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับภาพรวมของผลผลิตจากการรับรองวิทยฐานะการเรียนการสอนในห้องเรียนในด้านสมรรถภาพการเรียนรู้ของนักเรียนและบรรยากาศของโรงเรียนมัธยมศึกษาในเมือง

ปัญหาการวิจัย ผู้วิจัยต้องการทราบลักษณะภาพรวมของผลผลิตจากระบบรับรองวิทยฐานะการเรียนการสอนในห้องเรียน (สมรรถภาพ – นักเรียน) รวมทั้งลักษณะของบรรยากาศภายในโรงเรียนที่วิจัยเนื่องจากนโยบายการเพิ่มคุณภาพการเรียนการสอนของคณะกรรมการรับรองวิทยฐานะ แห่งชาติ (NCA) กำหนดให้โรงเรียนมีการวัดประเมินผลต่อเนื่อง รวมทั้งการวัดสมรรถภาพการเรียนรู้จากผลงานของนักเรียน ผลการวิจัยพบว่าการนำระบบรับรองวิทยฐานะมาใช้ในการเรียนการสอนมีส่วนสนับสนุนในแนววกต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน ถ้าไม่นำความสมบูรณ์ของรายวิชาและการมีส่วนร่วมของครูเป็นเกณฑ์ประเมิน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ จะเห็นได้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นนวัตกรรมการศึกษา ที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศและคุณภาพของคน โดยเน้นการนำวิธีระบบมาใช้ในการแก้ปัญหาคุณภาพของผลผลิตการศึกษา นักการศึกษาและผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาจะต้องเข้าใจถึงระบบ องค์ประกอบ และปัจจัยสำคัญ ที่ส่งผลต่อคุณภาพของผลผลิตการศึกษา เพื่อนำมากำหนดเป็นองค์ประกอบของระบบประกันคุณภาพการศึกษา และใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพัฒนาคุณภาพของคนโดยสร้าง ตัวบ่งชี้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา การวิเคราะห์ระบบประกันคุณภาพที่แต่ละสถาบันได้กำหนดเป็นนโยบาย ภารกิจเพื่อดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาการประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศไทย จะสามารถบอกจุดอ่อนและจุดแข็งของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละระบบ และยังสามารถนำการประกันคุณภาพการศึกษาที่เหมาะสมนำมาปรับใช้ในการพัฒนาการศึกษาของสถาบันการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจที่จะทราบทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ได้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เจริญเติบโตมีคุณภาพสูงเป็นที่ยอมรับของชุมชนและสังคมต่อไป รวมทั้งเป็นการปกป้องผลประโยชน์ของนักศึกษาที่จะได้รับบริการทางการศึกษาที่มีคุณภาพ ถูกต้อง เหมาะสม และเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพิจารณาและตัดสินใจในการเข้าศึกษาต่อในสถาบันแห่งนี้ในอนาคต

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

#### กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 คณะพยาบาลศาสตร์ และคณะศิลปศาสตร์ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2545 ของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ จำนวน 249 คน ดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนนักศึกษาในกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย

ชั้นปี	คณะพยาบาลศาสตร์ (คน)	คณะศิลปศาสตร์ (คน)	รวม (คน)
ชั้นปีที่ 1	98	28	126
ชั้นปีที่ 2	85	38	123
รวมทั้งสิ้น	183	66	249

ที่มา : แผนกทะเบียนและประมวลผล วิทยาลัยเซนต์หลุยส์

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ชั้นปี คณะ และ ระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพ การศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 โดย แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการการศึกษา ด้านอาคารสถานที่ และด้านแนะแนวและ ประชาสัมพันธ์การศึกษา ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- 4 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 3 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

**ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม ในแต่ละด้าน

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้าง ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการประกัน คุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างกรอบแนวคิดเกี่ยวกับทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพ การศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 โดย ผู้วิจัยศึกษาเอกสารตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยให้ครอบคลุมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการ การศึกษา ด้านอาคารสถานที่ และด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์การศึกษา

3. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพ การศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 ทั้ง 3 ด้านโดยแต่ละด้าน สร้างจำนวนข้อดังนี้

3.1 ด้านบริการการศึกษา	สร้างจำนวน	23	ข้อ
3.2 ด้านอาคารสถานที่	สร้างจำนวน	23	ข้อ
3.3 ด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์การศึกษา	สร้างจำนวน	21	ข้อ

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบความ ถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงทางด้านเนื้อหา ความถูกต้องของเนื้อหา จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลี้มไทย คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์สุดารัตน์ สุวารี คณะบดีคณะพยาบาลศาสตร์ วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ และอาจารย์พลุศรี พุทธพงษ์ หัวหน้าแผนกมาตรฐานการศึกษา วิทยาลัยเซนต์หลุยส์

6. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้ง แล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ ก่อนไปทดลองใช้

7. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 คณะพยาบาลศาสตร์ วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 60 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ของครอนบาค ปรากฏว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.97

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ติดต่อขอหนังสือรับรองและแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้บริหารวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ และสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำตัวไปเก็บข้อมูลด้วยตนเองที่วิทยาลัยเซนต์หลุยส์
3. นำแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้วเก็บกลับคืนมาครบจำนวนและเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ เพื่อตรวจให้คะแนนแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์

### การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for the Social Science/Personal Computer Plus) โดยดำเนินการดังนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพ

การศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 รวม 3 ด้าน โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.00 เป็นระดับที่นักศึกษามีทัศนคติว่าเห็นด้วยมากที่สุด

หมายถึง นักศึกษาเห็นว่าการประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 เป็นระดับที่นักศึกษามีทัศนคติว่าเห็นด้วยมาก

หมายถึง นักศึกษาเห็นว่าการประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 เป็นระดับที่นักศึกษามีทัศนะว่าเห็นด้วยน้อย  
 หมายถึง นักศึกษาเห็นว่าการประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพในระดับน้อย  
 ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 เป็นระดับที่นักศึกษามีทัศนะว่าเห็นด้วยน้อยที่สุด  
 หมายถึง นักศึกษาเห็นว่าการประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพในระดับน้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย  
 เซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 จำแนกตาม ชั้นปี คณะ  
 และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยใช้การทดสอบค่าที่ ( t-test )

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่
  - 1.1 ค่าร้อยละ
  - 1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย(Arithmetic Mean) โดยใช้สูตร( ชูศรี วงศ์รัตนะ . 2544:35 )

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนน
	N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.3 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร ( ชูศรี วงศ์รัตนะ . 2544 : 65 )

$$S = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

(  $\alpha$  -Coefficient ) ของครอนบัค ( Cronbach . 1970 : 161 )

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[ 1 - \frac{\sum S^2_i}{S^2_t} \right]$$

เมื่อ	$\alpha$	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	$n$	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	$\sum S^2_i$	แทน	ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
	$S^2_t$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

เปรียบเทียบทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย  
เซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 ระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่ม  
ตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าที ( t-test ) ( ชูศรี วงศ์รัตน์ . 2544 : 166 )

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t - distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่สอง
	$S_1^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง
	$S_2^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่สอง
	$n_1$	แทน	จำนวนนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง
	$n_2$	แทน	จำนวนนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่สอง

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 การวิเคราะห์ข้อมูลได้กำหนดสัญลักษณ์ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย (Mean)
N	แทน	จำนวนประชากรที่ศึกษา
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงของ t (t – distribution)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติ .01

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 คณะพยาบาลศาสตร์ และคณะศิลปศาสตร์ ของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์

**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 ในด้านบริการ การศึกษา ด้านอาคารสถานที่ และด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์การศึกษา โดยรวม รายด้าน และรายข้อ

**ตอนที่ 3** การเปรียบเทียบทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 ในด้านบริการ การศึกษา ด้านอาคารสถานที่ และด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์การศึกษา โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามชั้นปี คณะ ระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 คณะพยาบาลศาสตร์ และคณะศิลปศาสตร์ ของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ จำแนกตามชั้นปี คณะ ระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยการแจกแจงความถี่ และคำนวณหาค่าร้อยละ ดังแสดงใน

ตาราง 4 จำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับสถานภาพของนักศึกษา วิทยาลัยเซนต์หลุยส์

สถานภาพ	จำนวน ( คน )	ร้อยละ
1. ชั้นปี		
ชั้นปีที่ 1	126	50.60
ชั้นปีที่ 2	123	49.40
รวม	249	100.00
2. คณะ		
คณะพยาบาลศาสตร์	183	73.50
คณะศิลปศาสตร์	66	26.50
รวม	249	100.00
3. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน		
คะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำกว่า 3.00	151	60.60
คะแนนเฉลี่ยสะสม 3.00 ขึ้นไป	98	39.40
รวม	249	100.00

จากตาราง 4 แสดงว่า นักศึกษามีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 249 คน พบว่า เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 (50.60%) ชั้นปีที่ 2 (49.40%) เรียนคณะพยาบาลศาสตร์ (73.50%) เรียนคณะศิลปศาสตร์ (26.50%) และมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน คะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำกว่า 3.00 (60.60%) และคะแนนเฉลี่ยสะสม 3.00 ขึ้นไป (39.40%)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 ในด้านบริการ การศึกษา ด้านอาคารสถานที่ และด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์การศึกษา โดยรวม รายด้าน และรายข้อดังแสดงในตาราง 5 – 8 ต่อไปนี้

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพ การศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001

ทัศนะที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย : ระดับประสิทธิภาพ
ด้านบริการการศึกษา	2.64	0.49	มาก
ด้านอาคารสถานที่	2.77	0.50	มาก
ด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์การศึกษา	2.77	0.49	มาก
รวม	2.73	0.45	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า นักศึกษามีทัศนะต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 ทั้งโดยรวมและรายด้านว่ามี ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพ การศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 ในด้านบริการการศึกษา โดยรวมและรายข้อ

ทัศนะที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย: ระดับประสิทธิภาพ
ด้านบริการการศึกษา			
1. สื่อสารสนเทศอยู่ในสภาพที่พร้อมจะใช้งานได้ดี	2.71	0.64	มาก
2. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์อยู่ในสภาพที่พร้อมจะใช้งานได้ดี	2.58	0.72	มาก
3. เจ้าหน้าที่แนะนำการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ทุกครั้งที่สงสัย	2.75	0.74	มาก
4. วิทยาลัยให้บริการติดตั้งสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศนูปกรณ์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ได้ทันเวลาใช้งาน	2.62	0.76	มาก
5. การสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์เป็นไปได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว	2.57	0.77	มาก
6. การให้บริการยืม คืนและจองสื่อสารสนเทศ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ได้อย่างสะดวก	2.73	0.73	มาก
7. มีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆที่สอดคล้องกับการใช้งาน	2.87	0.68	มาก
8. การจัดเก็บอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสื่อสารสนเทศมีระเบียบ	2.88	0.66	มาก
9. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา	2.31	0.87	น้อย
10. มีการดูแลรักษาเครื่องสื่อทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ให้ใช้งานได้	2.62	0.76	มาก
11. อุปกรณ์ภาษาอยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา	2.55	0.76	มาก
12. อุปกรณ์ภาษามีเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา	2.55	0.79	มาก
13. อุปกรณ์ภาษาที่มีความทันสมัยสามารถดึงดูดความสนใจให้ อยากเรียน	2.55	0.75	มาก
14. มีการจัดเก็บอุปกรณ์ภาษาไว้ในสถานที่ที่สะดวกกับการนำมาใช้	2.76	0.64	มาก
15. อุปกรณ์ทางการศึกษามีคุณภาพได้มาตรฐาน	2.85	0.71	มาก
16. ตัวอักษรที่ใช้ในเอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความ ชัดเจน	2.78	0.75	มาก
17. จัดชุดเอกสารประกอบการเรียนการสอนได้ถูกต้องตามที่กำหนด	2.72	0.78	มาก
18. พิมพ์เอกสารประกอบการเรียนการสอนได้ครบถ้วนทุก จำนวนตัวอักษร	2.51	0.82	มาก
19. กระดาษที่นำมาใช้เป็นเอกสารประกอบการเรียนการสอนได้ มาตรฐาน	2.44	0.90	น้อย
20. นักศึกษาได้รับเอกสารประกอบการเรียนการสอนได้ตรงเวลาที่ใช้	2.53	0.86	มาก
รวม	2.64	0.49	มาก

จากตาราง 6 แสดงว่า นักศึกษามีทัศนะต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย เซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 ด้านบริการทางการศึกษา โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.64$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษา เห็นว่าข้อที่มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อย คือ กระดาษที่นำมาใช้เป็นเอกสารประกอบการเรียน การสอนได้มาตรฐาน ( $\bar{X} = 2.44$ ) และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีเพียงพอกับความต้องการของ นักศึกษา ( $\bar{X} = 2.31$ ) ส่วนข้ออื่น ๆ นักศึกษามีทัศนะว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพ การศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 ในด้านอาคารสถานที่ โดยรวมและรายข้อ

ทัศนะที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย: ระดับประสิทธิภาพ
ด้านอาคารสถานที่			
21. มีการจัดเตรียมห้องเรียนให้พร้อมสำหรับใช้งาน	2.90	0.70	มาก
22. ได้รับความสะดวก รวดเร็วทุกครั้งที่มีการขอใช้ห้องเรียน ห้องประชุม ห้องปฏิบัติการ	2.70	0.75	มาก
23. ดูแลและบำรุงรักษาอาคารเรียน และห้องเรียนได้สะอาด เรียบร้อย	3.03	0.67	มาก
24. มีการซ่อมแซม ส่วนของอาคารที่ชำรุดภายในวิทยาลัยที่ อยู่ในสภาพที่ใช้งานไม่ได้ให้พร้อมใช้งานได้อย่างรวดเร็ว	2.69	0.82	มาก
25. มีคำแนะนำในการใช้ห้องเรียน ห้องประชุม ห้องปฏิบัติการ ต่างๆ ไว้ชัดเจน	2.82	0.72	มาก
26. เครื่องปรับอากาศภายในห้องเรียนมีคุณภาพ	3.09	0.70	มาก
27. อาคารเรียน ห้องเรียน มีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศดี	3.02	0.72	มาก
28. สามารถจัดเตรียมสถานที่ได้เหมาะสมกับกิจกรรมแต่ละ ประเภท	2.69	0.79	มาก
29. จัดสิ่งแวดล้อมในบริเวณต่างๆ ให้เอื้ออำนวยต่อการเรียนได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	2.84	0.70	มาก
30. จัดทำป้ายบอกทิศทางต่างๆ ไว้ทุกจุดของทางเดิน	2.67	0.76	มาก
31. ตรวจสอบ ปรับปรุงลิฟต์ให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา	2.26	0.91	น้อย
32. สถานที่พักผ่อนหย่อนใจอยู่ในที่ที่เหมาะสม	2.46	0.76	น้อย
33. สถานที่ทิ้งขยะอยู่ในจุดที่สะดวกและเหมาะสม	2.73	0.78	มาก
34. ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ	2.76	0.77	มาก
35. มีห้องอาหารที่สามารถบริการนักศึกษาได้เพียงพอ	2.90	0.78	มาก
รวม	2.77	0.50	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่า นักศึกษามีทัศนะต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย เซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาเห็นว่า ข้อที่มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อย คือ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจอยู่ในที่ที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 2.46$ ) และตรวจสอบ ปรับปรุงรูปถ่ายให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา ( $\bar{X} = 2.26$ ) ส่วนข้ออื่น ๆ นักศึกษามีทัศนะว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 ในด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์การศึกษา โดยรวมและรายข้อ

ทัศนะที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย: ระดับประสิทธิภาพ
ด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์การศึกษา			
36. เจ้าหน้าที่แนะนำแนวทางการศึกษาต่อในสถาบันต่างๆ ภายในประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2.71	0.71	มาก
37. เจ้าหน้าที่แนะนำแนวทางการศึกษาต่อในสถาบันต่างๆ ในต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2.66	0.77	มาก
38. จัดให้มีแหล่งข้อมูลการหางานทำ งานพิเศษแก่นักศึกษา	2.59	0.82	มาก
39. ติดประกาศข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ทางการศึกษาไว้เห็นเด่นชัดและทันเหตุการณ์	2.86	0.75	มาก
40. จัดบอร์ดกิจกรรมภายในวิทยาลัยโดยที่นักศึกษาสามารถรับทราบข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน	2.80	0.71	มาก
41. มีจุดศูนย์กลางสื่อสารข้อมูลการเรียนการสอนระหว่างอาจารย์กับนักศึกษาได้เหมาะสม	2.76	0.72	มาก
42. สื่อที่ใช้ประชาสัมพันธ์การศึกษาเพื่อแนะนำวิทยาลัยมีความทันสมัย	2.71	0.72	มาก
43. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทั้งภายในและภายนอกวิทยาลัยให้ทราบอย่างทั่วถึง	2.65	0.77	มาก
44. เป็นจุดศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ทางการศึกษา	2.76	0.70	มาก
45. บริการติดต่อสื่อสารข้อมูลทางโทรศัพท์ที่รวดเร็ว ถูกต้อง	2.79	0.75	มาก
46. จัดทำและดูแลบอร์ดประชาสัมพันธ์ต่างๆให้เรียบร้อยและเหมาะสมในโอกาสต่างๆ	2.89	0.62	มาก
47. มีการประสานงานกันระหว่างหน่วยงานต่างๆในวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2.92	0.70	มาก
48. ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างต่อเนื่องแก่ผู้รับบริการ	2.90	0.60	มาก
49. เป็นสื่อกลางให้บุคคลภายนอกติดต่อกับนักศึกษา	2.81	0.71	มาก
50. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามที่เป็นประโยชน์กับนักศึกษาได้ทันทีและถูกต้อง	2.80	0.74	มาก
รวม	2.77	0.49	มาก

จากตาราง 8 แสดงว่า นักศึกษามีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย เซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 ด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์ การศึกษา โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีทัศนคติว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของ วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 ในด้านบริการ การศึกษา ด้านอาคารสถานที่ และด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์การศึกษา โดยรวม และราย ด้าน จำแนกตามชั้นปี คณะ ระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ดังแสดงในตาราง 9 – 11 ต่อไปนี้

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย เซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามชั้นปี

ทัศนคติที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	ชั้นปีที่ 1			ชั้นปีที่ 2			t	p
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
ด้านบริการการศึกษา	2.59	0.45	มาก	2.68	0.53	มาก	1.48	0.13
ด้านอาคารสถานที่	2.71	0.45	มาก	2.82	0.53	มาก	1.79	0.07
ด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์ การศึกษา	2.73	0.46	มาก	2.81	0.51	มาก	1.26	0.20
รวม	2.68	0.40	มาก	2.77	0.47	มาก	1.68	0.09

จากตาราง 9 แสดงว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีทัศนคติต่อการ ประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย  
เซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 โดยรวม และรายด้าน  
จำแนกตามคณะ

ทัศนะที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	คณะพยาบาลศาสตร์			คณะศิลปศาสตร์			t	p
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
ด้านบริการการศึกษา	2.56	0.46	มาก	2.85	0.50	มาก	-4.17**	0.00
ด้านอาคารสถานที่	2.72	0.46	มาก	2.91	0.55	มาก	-2.71**	0.00
ด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์ การศึกษา	2.74	0.45	มาก	2.84	0.58	มาก	-1.43	0.15
รวม	2.67	0.40	มาก	2.77	0.51	มาก	-1.68**	0.00

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 10 แสดงว่า นักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ และนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มีทัศนะต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 โดยรวม ด้านบริการการศึกษา และด้านอาคารสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่นักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มีทัศนะต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 โดยรวมด้านบริการการศึกษา และด้านอาคารสถานที่ ว่ามีประสิทธิภาพมากกว่าทัศนะของนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ ส่วนด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์การศึกษาแตกต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย  
เซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 โดยรวม และรายด้าน  
จำแนกตามระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

	คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 3.00			คะแนนเฉลี่ย 3.00 ขึ้นไป			t	p
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
ด้านบริการการศึกษา	2.68	0.50	มาก	2.57	0.46	มาก	1.72	0.08
ด้านอาคารสถานที่	2.81	0.50	มาก	2.70	0.47	มาก	1.73	0.08
ด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์ การศึกษา	2.80	0.50	มาก	2.72	0.47	มาก	1.19	0.23
รวม	2.76	0.45	มาก	2.66	0.43	มาก	1.72	0.08

จากตาราง 11 แสดงว่านักศึกษามีระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำกว่า 3.00 และคะแนนเฉลี่ยสะสม 3.00 ขึ้นไปมีทัศนะต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย  
เซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน  
กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 ด้านบริการ การศึกษา ด้านอาคารสถานที่ และด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์การศึกษา เพื่อผลการวิจัยนี้เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เจริญเติบโตมีคุณภาพสูงเป็นที่ยอมรับของชุมชนและสังคมต่อไป รวมทั้งเป็นการปกป้องผลประโยชน์ของนักศึกษาที่จะได้รับบริการทางการศึกษาที่มีคุณภาพ ถูกต้อง เหมาะสม และเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพิจารณาและตัดสินใจในการเข้าศึกษาต่อในอนาคต

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 รวม 3 ด้าน คือ ด้านบริการ การศึกษา ด้านอาคารสถานที่ และด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์การศึกษา
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 โดยจำแนกตามชั้นปี คณะ และระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

#### ความสำคัญของการวิจัย

ผลที่ได้จากการวิจัยนี้ ทำให้ทราบทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เจริญเติบโตมีคุณภาพสูงได้มาตรฐาน เป็นที่ยอมรับของชุมชนและสังคมต่อไป รวมทั้งเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาที่จะได้รับการบริการทางการศึกษาที่มีคุณภาพ ถูกต้อง เหมาะสม และเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพิจารณาและตัดสินใจในการเข้าศึกษาต่อในสถาบันแห่งนี้ในอนาคต

## กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 คณะพยาบาลศาสตร์ และคณะศิลปศาสตร์ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2545 ของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ จำนวน 249 คน

## สมมติฐานการวิจัย

1. นักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกัน มีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. นักศึกษาที่มีคณะต่างกัน มีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. นักศึกษาที่มีระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

## วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษากับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 คณะพยาบาลศาสตร์ และคณะศิลปศาสตร์ ปีการศึกษา 2545 ใช้แบบสอบถามจำนวน 249 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ โดยผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ชั้นปี คณะ และระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพ การศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 โดย แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการการศึกษา ด้านอาคารสถานที่ และด้านแนะแนวและ ประชาสัมพันธ์การศึกษา ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม ในแต่ละด้าน

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ติดต่อขอหนังสือรับรองและแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒถึงผู้บริหารวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ และสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่ง ประเทศไทยเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำตัวไปเก็บข้อมูลด้วยตนเองที่ วิทยาลัยเซนต์หลุยส์
3. นำแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้วเก็บกลับคืน โดยได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ทุก ฉบับจำนวน 249 ฉบับ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for the Social Science/Personal Computer Plus) เพื่อวิเคราะห์ ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยการหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพ การศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 รวม 3 ด้าน โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ตามตัวแปร คือ ชั้นปี คณะ และระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (t-test)

## สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 สรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 ปรากฏว่านักศึกษามีทักษะต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 โดยรวมทุกด้านว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านบริการการศึกษา พบว่านักศึกษามีทักษะต่อการประกันคุณภาพการศึกษาด้านบริการการศึกษา โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่านักศึกษาเห็นว่าข้อที่มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อย คือ กระดาษที่นำมาใช้เป็นเอกสารประกอบการเรียนการสอนได้มาตรฐาน และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษาส่วนข้ออื่น ๆ นักศึกษามีทักษะว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านอาคารสถานที่ พบว่านักศึกษามีทักษะต่อการประกันคุณภาพการศึกษาด้านอาคารสถานที่ โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษาเห็นว่าข้อที่มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อย คือ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจอยู่ในที่ที่เหมาะสม และตรวจสอบ ปรับปรุงลิฟต์ให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา ส่วนข้ออื่น ๆ นักศึกษามีทักษะว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์การศึกษา พบว่านักศึกษามีทักษะต่อการประกันคุณภาพการศึกษาด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์การศึกษา โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีทักษะว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากทุกข้อ

2. เปรียบเทียบทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 ในด้านบริการการศึกษาด้านอาคารสถานที่ และด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์การศึกษา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามชั้นปี คณะ ระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ปรากฏผลดังนี้

2.1 นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีทักษะต่อการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีทักษะไม่แตกต่างกัน

2.2 นักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ และนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มีทักษะต่อการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวม ด้านบริการการศึกษา และด้านอาคารสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่นักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มีทักษะต่อการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวม ด้านบริการการศึกษา และด้านอาคารสถานที่ ว่ามีประสิทธิภาพ

มากกว่าทัศนะของนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ ส่วนด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์การศึกษาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 นักศึกษาที่มีระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน คะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำกว่า 3.00 และคะแนนเฉลี่ยสะสม 3.00 ขึ้นไป มีทัศนะต่อการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ นักศึกษาที่มีระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน คะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำกว่า 3.00 และคะแนนเฉลี่ยสะสม 3.00 ขึ้นไป มีทัศนะไม่แตกต่างกัน

## อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1.1 ด้านบริการการศึกษา นักศึกษามีทัศนะต่อการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาเห็นว่าข้อที่มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อย คือ กระดาษที่นำมาใช้เป็นเอกสารประกอบการเรียนการสอนได้มาตรฐาน และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา ส่วนข้ออื่น ๆ นักศึกษามีทัศนะว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับระเบียบปฏิบัติของการประกันคุณภาพการศึกษาตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 ในเรื่องการบริหารการศึกษาคือวัตถุประสงค์และขอบเขตความรับผิดชอบ ควบคุม ประสานงาน และมอบหมายให้ผู้ดูแลปฏิบัติการลงทะเบียนจัดเก็บ ให้บริการ และรักษาสภาพสื่อสารเทรวมทั้งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (เอกสารควบคุมในระบบคุณภาพ. 2544) การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นนวัตกรรมการศึกษา ที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศและคุณภาพของคน โดยเน้นการนำวิธีระบบมาใช้ในการแก้ปัญหาคุณภาพของผลผลิตการศึกษา นักการศึกษาและผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาจะต้องเข้าใจถึงระบบ องค์ประกอบ และปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของผลผลิตการศึกษา ดังที่ อมรวิรัช นาคทรพรพ (2543 : 41) ได้รายงานภาพรวมการดำเนินงานประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาด้านห้องสมุดและแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ ผลปรากฏว่าส่วนใหญ่มีการดำเนินการปฏิบัติ

ไปมากที่สุดคือ ระเบียบว่าด้วยบริการห้องสมุด รองลงมาคือ แผนพัฒนาห้องสมุด ระเบียบว่าด้วยการใช้สารสนเทศอุปกรณ์ และการดำเนินการปฏิบัติน้อย คือ การประเมินผลการใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนในด้านการใช้ประโยชน์ข้อมูลบ่งชี้ที่มีการใช้ประโยชน์มากที่สุด ได้แก่ จำนวนหนังสือ/วารสารต่อนักศึกษา รองลงมาจำนวนพื้นที่อ่านหนังสือต่อพื้นที่ห้องสมุด จำนวนคอมพิวเตอร์ต่อนักศึกษา

1.2 ด้านอาคารสถานที่ นักศึกษามีทัศนะต่อการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษาเห็นว่าข้อที่มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อย คือ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจอยู่ในที่ที่เหมาะสม และตรวจสอบ

ปรับปรุงสภาพให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา ส่วนข้ออื่นๆ นักศึกษามีทัศนะว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับระเบียบปฏิบัติของการประกันคุณภาพการศึกษาตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 ในเรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อม คือวัตถุประสงค์และขอบเขตความรับผิดชอบ มีการมอบหมายและประสานงานกับบุคคลที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องเพื่อให้มั่นใจว่าการจัดการสิ่งแวดล้อมในกิจกรรมต่างๆ รวมถึงการตอบสนองต่อกรณีฉุกเฉิน เกิดประสิทธิภาพสูงสุดตามนโยบายทั้งในภาวะปกติและไม่ปกติ (เอกสารควบคุมในระบบคุณภาพ. 2544) ดังที่อรุณจันทวานิช และคณะ (2546 : 20) กล่าวว่าโรงเรียนสมบูรณ์แบบ คือ โรงเรียนที่มีสังคมบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้เป็นโรงเรียนแห่งการเรียนรู้ มีความพร้อมในด้านทรัพยากรวัสดุ เทคโนโลยี งบประมาณ และทรัพยากรบุคคลสามารถจัดการศึกษาได้เป็นอย่างดีอาศัยองค์ประกอบด้านกระบวนการ คือการจัดบรรยากาศการเรียนรู้เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน คืออาคารสถานที่ ห้องเรียน และบริเวณโรงเรียนถูกสุขลักษณะ ปลอดภัย ร่มรื่น สวยงาม เอื้อต่อการเรียนรู้ และองค์ประกอบด้านบริบทคือสภาพแวดล้อมภายนอกของโรงเรียนดี มีสังคม บรรยากาศ สิ่งแวดล้อม เอื้อต่อการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ งานวิจัยสำอานค์ งามวิวิชา และสุพีร์ ลิ้มไทย (2543 : 76-77) ได้ดำเนินการวิจัยเรื่องการติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต ภาคสมทบ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่าด้านสภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มและปรับปรุงจำนวนและความสะอาดของห้องน้ำ ควรปรับปรุงอาคารเรียน ควรเพิ่มระบบไฟฟ้าบริเวณทางเดินและในห้องน้ำและควรปรับปรุงให้มีความสะอาดมากขึ้น นอกจากนี้ผลงานวิจัยของ กฤษมณฑิ วัฒนานรงค์ และคณะ (2539 : 8) ที่มีความคิดเห็นว่าความพร้อมด้านอาคารสถานที่เป็นมาตรฐานตัวหนึ่งที่ใช้ในการควบคุมมาตรฐานการศึกษาที่จะต้องแสดงถึงความเพียงพอของเครื่องจักร วัสดุ และอุปกรณ์ต่างๆ ด้วย

1.3 ด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์การศึกษา นักศึกษามีทัศนะต่อการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวมว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีทัศนะว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสอดคล้องกับระเบียบปฏิบัติของการประกันคุณภาพการศึกษาตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 ในเรื่องการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ คือวัตถุประสงค์และขอบเขตความรับผิดชอบ ครอบคลุมกระบวนการสื่อสารระหว่างคณาจารย์ พนักงาน ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ครอบคลุมการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ภายใน / ภายนอกวิทยาลัย การแนะแนวการศึกษา และการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารคุณภาพและระบบการประกันคุณภาพการศึกษา (เอกสารควบคุมในระบบคุณภาพ. 2544) สอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณพ วานิช (2545. 94) ซึ่งได้ศึกษาการประกันคุณภาพและการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษาพบว่า กิจกรรมนักเรียนนักศึกษา ได้จัดบริการและสวัสดิการต่างๆ แก่ผู้เรียน มีการจัดบริการแนะแนวทุกด้านอย่างทั่วถึงและเป็นระบบ มีการปฐมนิเทศแก่นักเรียนนักศึกษาใหม่ก่อนเปิดภาคเรียน จัดบริการให้คำแนะนำหรือให้คำปรึกษาแก่นักเรียนนักศึกษาที่มีปัญหา จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ในด้านการศึกษาต่อ การประกอบอาชีพ จัดให้มีการปัจฉิมนิเทศในการ

ดำเนินการปกครองนักเรียน มีการกำหนดระเบียบ แนวปฏิบัติ สำหรับนักเรียนอย่างชัดเจน ดังที่ ประดิษฐ์ อูปรมย์ (2545 : 37) กล่าวว่าเป้าหมายของการแนะแนว มี 3 ประการ คือ เพื่อช่วยให้ ผู้รับบริการสามารถพัฒนาตนเองให้เต็มตามศักยภาพ เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการสามารถป้องกัน ปัญหาที่จะเกิดกับตนได้ และเพื่อช่วยให้ผู้รับบริการสามารถหาวิธีการเหมาะสมในการแก้ปัญหาที่ เกิดกับตนได้

2. ผลการเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของ วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 ในด้านบริการ การศึกษา ด้านอาคารสถานที่ และด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์การศึกษา โดยรวมและราย ด้าน ปรากฏดังนี้

2.1 นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีทัศนะด้านบริการการศึกษา ด้าน อาคารสถานที่ ด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์การศึกษา ว่ามีประสิทธิภาพโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 มีทัศนะต่อการ ประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้ง ไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ ปรัชญา พันธกิจ และวิสัยทัศน์ของ วิทยาลัยในวันปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่วันเปิดภาคเรียนเหมือนกัน ซึ่งด้านบริการการศึกษา ด้าน อาคารสถานที่ ด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์การศึกษา นักศึกษามีทัศนะต่อการประกัน คุณภาพการศึกษาโดยรวมไม่แตกต่างกัน ดังที่ รายงานการวิจัย เรื่องการติดตามการดำเนินงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย (2545. 124) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ใน เรื่องความพึงพอใจของนิสิต/นักศึกษา ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของ สถาบัน พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วนิสิต/นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับมาก

2.2 นักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ และนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มีทัศนะต่อการประกัน คุณภาพการศึกษาโดยรวม ด้านบริการการศึกษา และด้านอาคารสถานที่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่นักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มีทัศนะต่อการประกันคุณภาพ การศึกษาโดยรวม ด้านบริการการศึกษา และด้านอาคารสถานที่ ว่ามีประสิทธิภาพมากกว่าทัศนะ ของนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะว่าด้านบริการ การศึกษา ด้านอาคารสถานที่ของนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ มีความแตกต่างกับด้านบริการ การศึกษา ด้านอาคารสถานที่ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ เช่น นักศึกษามีหลักสูตรการเรียน การสอนต่างกัน การใช้บริการอุปกรณ์ทางการศึกษามากน้อยต่างกัน และใช้อาคารเรียน ห้องเรียนใน เวลาต่างกันจึงทำให้พบปัญหาในการใช้บริการไม่สะดวกรวดเร็วตามที่ต้องการ ดังที่งานวิจัยของ อรรถพร วานิช (2545. 94) ซึ่งได้ศึกษาการประกันคุณภาพและการรับรองมาตรฐานคุณภาพ การศึกษา โรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา พบว่า หลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอน ระดับ(ปวช.) และระดับ(ปวส.) โรงเรียนได้จัดการเรียนการสอนมีการวางแผนการสอนโดยศึกษา

วิเคราะห์และเลือกใช้หลักสูตรระดับ(ปวช.) และระดับ(ปวส.) โดยเน้นความทันสมัยของเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่นเหมาะสมกับความต้องการของตลาดแรงงานและตามความสนใจของผู้เรียน มีการใช้เทคนิคการสอนอย่างหลากหลายโดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง จัดให้มีเครื่องมือสื่อเทคโนโลยีอย่างเหมาะสมเพียงพอครบทุกหลักสูตร ให้ผู้เรียนได้ใช้บริการสำหรับเรียนฝึกปฏิบัติการทางภาษา ห้องพิมพ์ดีดไทย ภาษาอังกฤษ ห้องปฏิบัติการทางบัญชี ห้องปฏิบัติสำนักงาน เพื่อให้นักเรียนได้เลือกตามความต้องการ ส่วนด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์การศึกษา นักศึกษามีทัศนคติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ และนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์การศึกษาไม่แตกต่างกัน

2.3 นักศึกษาที่มีระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน คะแนนเฉลี่ยสะสม 3.00 และคะแนนเฉลี่ยสะสม 3.00 ขึ้นไป มีทัศนคติด้านบริการการศึกษา ด้านอาคารสถานที่ และด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์การศึกษา ว่ามีประสิทธิภาพโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ นักศึกษาที่มีระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน คะแนนเฉลี่ยสะสม 3.00 และคะแนนเฉลี่ยสะสม 3.00 ขึ้นไป มีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะ การประกันคุณภาพการศึกษาดำเนินการตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 เป็นการบริหารจัดการกระบวนการ วิธีปฏิบัติรวมทั้งกิจกรรมต่างๆที่จัดกระทำขึ้นตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานสากลที่ตั้งไว้เพื่อวัตถุประสงค์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นการปกป้องผลประโยชน์ของนักศึกษาให้ได้รับบริการในด้านบริการการศึกษา ด้านอาคารสถานที่ ด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์การศึกษา ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่ ชินภัทร ภูมิวัฒน์ (2534) อ้างใน นางนุช สุภาวัฒน์พันธ์. 2542 : 188) พบว่า โรงเรียนที่มีความพร้อมด้านอาคารสถานที่ที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนสูงกว่าโรงเรียนที่มีสภาพอาคารเป็นไม้

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านบริการการศึกษา ด้านอาคารสถานที่ และด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์การศึกษา โดยนักศึกษามีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมทุกด้านว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า

1. ด้านบริการการศึกษา การที่วิทยาลัยให้บริการในการจัดกิจกรรมการลงทะเบียน จัดเก็บ ให้บริการ และรักษาสภาพอุปกรณ์ทางการศึกษาที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพ เช่น การจัดเก็บอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสื่อสารสนเทศมีระเบียบ มีโปรแกรม

คอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับการใช้งาน และอุปกรณ์ทางการศึกษามีคุณภาพได้มาตรฐาน เป็นการชี้ให้เห็นว่าความพร้อมของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาด้านบริการการศึกษา เป็นปัจจัยที่สำคัญในการจัดหลักสูตร และกระบวนการเรียนการสอนที่ทันสมัยสามารถศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของนักศึกษาให้มีคุณภาพได้เป็นอย่างดี

2. ด้านอาคารสถานที่ การที่วิทยาลัยให้บริการในการจัดการ ดูแลและบำรุงรักษา อาคารเรียน ห้องเรียน และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในวิทยาลัยให้อยู่ในสภาพที่ใช้การได้ดี รวมทั้งการจัดสิ่งแวดล้อมที่สร้างเสริมบรรยากาศในการเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เครื่องปรับอากาศภายในห้องเรียนมีคุณภาพ ดูแลบำรุงรักษาอาคารเรียน ห้องเรียนได้สะอาด เรียบร้อย และอาคารเรียน ห้องเรียน มีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศดี นั่นคือ ความพร้อมในด้านอาคารสถานที่ของสถาบันการศึกษาจะเป็นมาตรฐานตัวหนึ่งที่ใช้ในการควบคุมมาตรฐาน การศึกษาที่ต้องแสดงถึงความเพียงพอที่จะเสริมสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการเรียนรู้ สามารถจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาผู้เรียนได้

3. ด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์การศึกษา การที่วิทยาลัยให้บริการแนะแนว การศึกษา รวมทั้งการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ภายในและภายนอกวิทยาลัย และการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารคุณภาพ และระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างอาจารย์ พนักงาน นักศึกษา ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น แสดงถึงความเจริญเติบโตของสถาบันและเป็นตัวจักรสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุง รวมทั้งยกระดับคุณภาพการศึกษาให้เป็นที่รู้จักยอมรับของชุมชนและสังคมในอนาคต

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย เซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 ในด้านการเรียนการสอน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอนให้ทันสมัย
2. ควรศึกษาทัศนะของอาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ควรศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ในการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อทราบทิศทางการทำงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กฤษมันต์ วัฒนานรงค์ และคนอื่นๆ. (2539). *รายงานการวิจัยเรื่องการควบคุมมาตรฐานในการจัดการศึกษาของสถาบันการสอนวิชาชีพเอกชนที่เปิดสอนสาขาช่างยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ.
- การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา. (2542). *การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา*. ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 3. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกศนา พันทาเดช. (2543). *การศึกษาทักษะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตกำแพงนครเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว*. ปรินญญาณินพน์ กศ.ม. (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เกษม วัฒนชัย. (2539). *การประกันคุณภาพทางวิชาการ*. (จุลสาร). กรุงเทพฯ : ทบวงฯ.
- เข็มทอง ศิริแสงเลิศ. (2540). *การวิเคราะห์ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตร์มหาบัณฑิต. (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2537). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2535*. กรุงเทพฯ : สมาคมผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาแห่งประเทศไทย.
- ชนาธิป พรกุล. (2540, สิงหาคม). *การประกันคุณภาพการศึกษา*. เอกสารสัมมนาวิชาการการประกันคุณภาพการศึกษา ISO 9000. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2523). *เอกสารประกอบการสอนวิชาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- .....(2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2539). *สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ : ทบวงฯ.
- .....(2543). *นโยบาย แนวทาง และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ : ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา.
- .....(2544, ตุลาคม). *จดหมายข่าวรายสัปดาห์*. 13(583) : 1. ศูนย์ผลิตเอกสารราชการ ทบวงมหาวิทยาลัย.

- ธงชัย ชาระวานิช. (2540). *คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ ISO9000*. กรุงเทพฯ : ลิฟวิ้ง ทรานส์ มีเดีย.
- นงนุช สุภาวัฒน์พันธ์. (2542). *การพัฒนาตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยการประยุกต์ใช้มาตรฐาน ISO 9000 สำหรับโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การวัดและประเมินผลการศึกษา). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- “แนวทางการพัฒนาโรงเรียนเพื่อเตรียมรับการประกันคุณภาพการศึกษา,” (2544, ตุลาคม). *วารสารวิชาการ*. 4(10) : 34-35.
- บรรจง จันทมาศ. (2539). *ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000*. ฉบับปรับปรุง. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- ประดิษฐ์ อุปรมัย. (2545, มิถุนายน). “การแนะแนวกับการปฏิรูปการเรียนรู้,” *วารสารวิชาการ*. 5(6) : 37-44.
- “พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติและรูปแบบของการประกันคุณภาพการศึกษา,” (2542, ธันวาคม – มกราคม). *วารสารเพิ่มผลผลิต*. 37(6) : 33.
- ไพบุลย์ เปานิลา. (2543). *การพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา โปรแกรมวิชาเทคโนโลยีการศึกษาสถาบันราชภัฏ*. ปริญญาโท กศ.ด. (เทคโนโลยีทางการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2545). *การติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ : ศูนย์วิจัยและบริการ มหาวิทยาลัยฯ.
- ลีลาภรณ์ นาครทรรพ. (2531, เมษายน – พฤษภาคม). *ทิศทางการพัฒนาการศึกษาไทย*. หน้า 37-49. กรุงเทพฯ : วารสารการศึกษาแห่งชาติ.
- วันชัย ศิริชนะ. (2536). *การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ : สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา.
- .....(2537). *การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต. (อุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อัดสำเนา.
- .....(2541). *การประกันคุณภาพกระแสหลักการปฏิบัติรูปอุดมศึกษาไทย*. กรุงเทพฯ : ทบวงฯ.
- วิจิตร ศรีสอาน. (2518). *หลักการอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช.
- วิทยาลัยเซนต์หลุยส์. (2541). *คู่มือนักศึกษาวิทยาลัยพยาบาลเซนต์หลุยส์*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ดอนบอสโก.
- .....(2544). *หนังสือ 15 ปีวิทยาลัยเซนต์หลุยส์*. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยเซนต์หลุยส์.

- .....(2544, พฤษภาคม) . **คู่มือคุณภาพ เอกสารควบคุมในระบบคุณภาพ ISO 9001.**  
กรุงเทพฯ : วิทยาลัยเซนต์หลุยส์.
- .....(2544). **ข้อกำหนด ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ฉบับมาตรฐาน  
นานาชาติ(IS).** กรุงเทพฯ : สำนักมาตรฐานการศึกษา แพล. อัดสำเนา.
- สมกกุล ธารกิจ. (2543). **รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ สถาบัน  
ราชภัฏ.** ปรินญานิพนธ์ กศ.ด. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- สมศักดิ์ สิ้นธุระเวชญ์. (2542). **การประกันคุณภาพการศึกษา มุ่งสู่คุณภาพการศึกษา.**  
กรุงเทพฯ : อัดสำเนา.
- สำอังก์ งามวิชา. (2543). **การวิจัยธุรกิจ.** กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์.  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สำอังก์ งามวิชา และ สุพีร์ ลีมีไทย. (2543). **การติดตามผลสำเร็จการศึกษา หลักสูตร  
บริหารธุรกิจบัณฑิต ภาคสมทบ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.** กรุงเทพฯ :  
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุพจน์ เอียงกฤษร. (2540, กรกฎาคม). "ผู้บริหารมหาวิทยาลัยกับการประกันคุณภาพการ  
ศึกษาระดับอุดมศึกษา," *มติชนรายวัน*. หน้า16.
- สุวรรณ ศรีจันทร์แสง. (2542). **ศึกษาความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครใน  
การนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้.** ปรินญานิพนธ์ กศ.ม.  
(อุตสาหกรรมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.  
อัดสำเนา.
- สุวิมล ราชชนบริบาล. (2541). **การศึกษากระบวนการการประกันคุณภาพทางการศึกษา ใน  
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย.** วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณ  
ฑิต. (อุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อมรรวิชช นาคทรพร. (2540). **ในกระแสแห่งคุณภาพ.** กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการ  
ศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- .....(2543). **บทเส้นทางสู่คุณภาพ.รายงานการติดตามผลการประกันคุณภาพและรับ  
รองมาตรฐานการศึกษา.** สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนาย  
กรัฐมนตรี.
- อรรณพ วานิช. (2545). **การประกันคุณภาพและการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา  
โรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา.** วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา).  
มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- อุไรพรรณ เจนวาณิชยานนท์. (2537, กรกฎาคม-กันยายน). "ความเป็นเลิศทางวิชาการของ  
สถาบันอุดมศึกษา," *วารสารครุศาสตร์*. 23(1) : 18 -23.

- อำรุง จันทวานิช และคนอื่นๆ. (2546, มกราคม). "โรงเรียนสมบูรณแบบ," *วารสารวิชาการ*. 6 (1) : 20.
- Ann, Jeannette. (1996, September). "The impact of Total Quality Management : on student Achivement and school Improvement," *Dissertation Abstracts Internation*. 57(03) : 964.
- Barlosky & Lawton, S. (1994). *Development Quality School* : A Handbook. Inkwell Graphics,Ltd.
- Berguist.(1995:43-44). *Quality Through Access.Access with.Quality* : The New Imperative for Higher Education .
- Clark, Flanklin Tayled.(1997). *Total Quality Management : A Case Study of Confluence in and Fits, Eugene, Carl A Study of the Impact an Classroom Instruction, Student pperformance, and School Climate in one inner-city Secondary School*. Dissertation Abstract.
- Cuttance, P. (1994,8-9 July). *Consumer evaluation of quality management and quality assurance systems for schools*. Paper prepared for the Australian Quality Conference, Sydney : NSW Department of School Education.
- Cyer, P. (1993). *Preparing for Quality Assessment and Audit* : Establishing and Quality Assurance System in Higher Education. CVCP Publication.
- Harcleroad,F.F.(1980). *Accreditation:History, Process, and Problems*. Washington D.C : American Association for Higher Education.
- ISO 9001 : 2000. *International standard*. Quality management systems Requirements.
- Kells, H.R. (1992). *Self - regulation in higher education*. London : Jessica Kingsley.
- Sallis, E. (1993). *Total quality management in education*. London : Kogan Page.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา  
ของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง ทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์**  
**ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001**

**คำชี้แจง** แบบสอบถามชุดนี้มุ่งที่จะศึกษาทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม  
โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ชั้นปี  
 1.1 ชั้นปีที่ 1  
 1.2 ชั้นปีที่ 2
  
2. คณะ  
 2.1 คณะพยาบาลศาสตร์  
 2.2 คณะศิลปศาสตร์
  
3. ระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (คะแนนเฉลี่ยสะสมรวมกันทุกภาคเรียน)  
 3.1 คะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำกว่า 3.00  
 3.2 คะแนนเฉลี่ยสะสม 3.00 ขึ้นไป

**ตอนที่ 2** ทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001

โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วพิจารณาว่าแต่ละข้อคำถามนั้นนักศึกษาเห็นด้วยกับการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 อยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด โดยให้ท่านขีด / ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านเพียงระดับเดียว

ข้อ	ทักษะที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001	ระดับทักษะต่อการประกันคุณภาพการศึกษา			
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	<b>ด้านบริการการศึกษา</b>				
1	สื่อสารสนเทศอยู่ในสภาพที่พร้อมจะใช้งานได้ดี				
2	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์อยู่ในสภาพที่พร้อมจะใช้งานได้ดี				
3	เจ้าหน้าที่แนะนำการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ทุกครั้งที่สงสัย				
4	วิทยาลัยให้บริการติดตั้งสื่อสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ได้ทันเวลาใช้งาน				
5	การสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์เป็นไปได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว				
6	การให้บริการยืม คีนและจองสื่อสารสนเทศ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ได้อย่างสะดวก				
7	มีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆที่สอดคล้องกับการใช้งาน				
8	การจัดเก็บอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสื่อสารสนเทศมีระเบียบ				
9	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา				
10	มีการดูแลรักษาเครื่องสื่อทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้ใช้งานได้				

ข้อ	ทักษะที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทาง ระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001	ระดับทักษะต่อการประกันคุณภาพการศึกษา			
		เห็นด้วยมาก ที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
11	อุปกรณ์ภาษาอยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้งานได้ ตลอดเวลา				
12	อุปกรณ์ภาษามีเพียงพอกับความต้องการของ นักศึกษา				
13	อุปกรณ์ภาษา มีความทันสมัยสามารถดึงดูดความ สนใจให้อยากเรียน				
14	มีการจัดเก็บอุปกรณ์ภาษาไว้ในสถานที่ที่สะดวกกับ การนำมาใช้				
15	อุปกรณ์ทางการศึกษามีคุณภาพได้มาตรฐาน				
16	ตัวอักษรที่ใช้ในเอกสารประกอบการเรียนการสอนมี ความชัดเจน				
17	จัดชุดเอกสารประกอบการเรียนการสอนได้ถูกต้อง ตามที่กำหนด				
18	พิมพ์เอกสารประกอบการเรียนการสอนได้ครบถ้วน ทุกจำนวนตัวอักษร				
19	กระดาษที่นำมาใช้เป็นเอกสารประกอบการเรียนการ สอนได้มาตรฐาน				
20	นักศึกษาได้รับเอกสารประกอบการเรียนการสอนได้ ตรงเวลาที่ใช้				
	<b>ด้านอาคารสถานที่</b>				
21	มีการจัดเตรียมห้องเรียนให้พร้อมสำหรับใช้งาน				
22	ได้รับความสะดวก รวดเร็วทุกครั้งที่มีการขอใช้ ห้องเรียน ห้องประชุม ห้องปฏิบัติการ				
23	ดูแลและบำรุงรักษาอาคารเรียน และห้องเรียนได้ สะอาดเรียบร้อย				
24	มีการซ่อมแซม ส่วนของอาคารที่ชำรุดภายใน วิทยาลัยที่อยู่ในสภาพที่ใช้งานไม่ได้ให้พร้อมใช้งาน ได้อย่างรวดเร็ว				
25	มีคำแนะนำในการใช้ห้องเรียน ห้องประชุม ห้องปฏิบัติการต่างๆ ไว้ชัดเจน				

ข้อ	ทักษะที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทาง ระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001	ระดับทักษะต่อการประกันคุณภาพการศึกษา			
		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
26	เครื่องปรับอากาศภายในห้องเรียนมีคุณภาพ				
27	อาคารเรียน ห้องเรียน มีสภาพแวดล้อมและ บรรยากาศดี				
28	สามารถจัดเตรียมสถานที่ได้เหมาะสมกับกิจกรรม แต่ละประเภท				
29	จัดสิ่งแวดล้อมในบริเวณต่างๆ ให้เอื้ออำนวยต่อการ เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ				
30	จัดทำป้ายบอกทิศทางต่างๆ ไว้ทุกจุดของทางเดิน				
31	ตรวจสอบ ปรับปรุงลิฟต์ให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา				
32	สถานที่พักผ่อนหย่อนใจอยู่ในที่ที่เหมาะสม				
33	สถานที่ทิ้งขยะอยู่ในจุดที่สะดวกและเหมาะสม				
34	ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ				
35	มีห้องอาหารที่สามารถบริการนักศึกษาได้เพียงพอ				
	<b>ด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์การศึกษา</b>				
36	เจ้าหน้าที่แนะนำแนวทางการศึกษาต่อในสถาบัน ต่างๆภายในประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ				
37	เจ้าหน้าที่แนะนำแนวทางการศึกษาต่อในสถาบัน ต่างๆ ในต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ				
38	จัดให้มีแหล่งข้อมูลการหางานทำ งานพิเศษแก่ นักศึกษา				
39	ติดประกาศข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ทางการ ศึกษาไว้เห็นเด่นชัดและทันเหตุการณ์				
40	จัดบอร์ดกิจกรรมภายในวิทยาลัยโดยที่นักศึกษา สามารถรับทราบข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน				
41	มีจุดศูนย์กลางสื่อสารข้อมูลการเรียนการสอนระหว่าง อาจารย์กับนักศึกษาได้เหมาะสม				
42	สื่อที่ใช้ประชาสัมพันธ์การศึกษาเพื่อแนะนำวิทยาลัยมี ความทันสมัย				
43	เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทั้งภายในและภายนอก วิทยาลัยให้ทราบอย่างทั่วถึง				

ข้อ	ทักษะที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทาง ระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001	ระดับทักษะต่อการประกันคุณภาพการศึกษา			
		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
44	เป็นจุดศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ ทางการศึกษา				
45	บริการติดต่อสื่อสารข้อมูลทางโทรศัพท์ที่รวดเร็ว ถูกต้อง				
46	จัดทำและดูแลบอร์ดประชาสัมพันธ์ต่างๆให้เรียบร้อย และเหมาะสมในโอกาสต่างๆ				
47	มีการประสานงานกันระหว่างหน่วยงานต่างๆใน วิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ				
48	ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างต่อเนื่องแก่ผู้รับบริการ				
49	เป็นสื่อกลางให้บุคคลภายนอกติดต่อกับนักศึกษา				
50	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามที่เป็นประโยชน์กับนักศึกษา ได้ทันทีและถูกต้อง				

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

นอกจากทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 ดังกล่าวแล้ว นักศึกษามีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับทักษะของนักศึกษาต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ตามแนวทางระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 ทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

#### ด้านบริการการศึกษา

.....

#### ด้านอาคารสถานที่

.....

#### ด้านแนะแนวและประชาสัมพันธ์การศึกษา

.....

ภาคผนวก ข  
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย

ที่ปรึกษาภาควิชาบริหารธุรกิจ  
อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ  
คณะสังคมศาสตร์

อาจารย์สุตารัตน์ สุวารี

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์  
วิทยาลัยเซนต์หลุยส์

อาจารย์พลุศรี พุทธิพงษ์

หัวหน้าแผนกมาตรฐานการศึกษา  
อาจารย์ประจำภาควิชาการพยาบาล  
มารดาและเด็ก  
วิทยาลัยเซนต์หลุยส์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

## ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ - ชื่อนามสกุล	นางสาวรุ่งฤดี วงษ์ศรี
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 27 กันยายน พ.ศ. 2516
ภูมิลำเนาเกิด	จังหวัดลพบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	120 หมู่ 3 ตำบลโพรงมะเดื่อ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม 73000
สถานที่ทำงาน	เจ้าหน้าที่แผนกวิเทศและประชาสัมพันธ์ วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ 215/4 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2534	ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสุวีวิทยา อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี
พ.ศ. 2542	ระดับปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง เขตห้วยหมาก กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2547	ระดับปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร