

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

จากการที่สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลได้จัดทำวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายกลยุทธ์ ของสถาบันในอนาคต ในปี พ.ศ. 2542 ที่จะนำสถาบันฯ เข้าสู่ระบบคุณภาพ ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เพื่อเข้าสู่การประกันคุณภาพทางการศึกษาที่ชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ อาจารย์ บุคลากร และผู้บริหารทุกระดับของสถาบันฯ ได้เข้าใจแนวทางการพัฒนาและนำไปปฏิบัติให้ชัดเจนเป็นรูปธรรม รวมทั้งจะได้มีการติดตามผลการปฏิบัติอย่างเป็นระบบ เพื่อเข้าสู่วิสัยทัศน์ราชมงคลอย่างเป็นรูปธรรมหน่วยงานที่สังกัดกรมสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ต้องเตรียมการพัฒนาหน่วยงานเข้าสู่ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 (ด้านการประกันคุณภาพทางการศึกษา) ตรวจสอบจากมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ของสถาบันฯ

เป้าหมายคุณภาพ ปี 2542 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

1. ทุกหน่วยงานจะต้องจัดทำแผนกลยุทธ์เชิงรุกที่เป็นรูปธรรมตรวจสอบได้ เป็นระบบและสอดคล้องกับการจัดสรรงบประมาณ
2. สถานศึกษาทุกแห่งจะต้องมีการจัดทำแผนการสอน สื่ออุปกรณ์ห้องปฏิบัติการ โรงฝึกงาน และการติดตามผลการเรียนการสอนอย่างจริงจัง เพื่อสร้างความมั่นใจด้านคุณภาพกับผู้ใช้บริการ
3. มีการจัดกิจกรรม 5 ส ในทุกหน่วยงานทุกพื้นที่และเป็นไปตามมาตรฐานกิจกรรม 5 ส ของสถาบันฯ
4. สถานศึกษาและหน่วยงานเข้าสู่ระบบคุณภาพ ISO 9000 ไม่น้อยกว่า 10 แห่ง
5. มีแผนพัฒนาบุคลากรทุกระดับและพัฒนาบุคลากรตามแผน เพื่อให้มีศักยภาพที่สอดคล้องกับข้อกำหนดตามมาตรฐานคุณภาพ
6. มีการใช้ทรัพยากรด้านบุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ อาคารสถานที่ร่วมกันเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สถาบันฯ ในภาพรวม
7. สร้างวัฒนธรรมองค์กร โดยมุ่งเน้นคุณภาพ เตรียมการเข้าสู่ TQM (Total Quality Management)

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลกับการประกันคุณภาพทางการศึกษาด้วยระบบมาตรฐาน ISO 9000 (สำนักพัฒนาและบริการวิชาการ 2540 : 22 – 28)

ทำไมต้องประกันคุณภาพการศึกษา

1. เพื่อจัดระบบการศึกษาให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน
2. เพื่อให้จัดการศึกษาของทุกระดับเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างเป็นระบบ
3. สร้างวัฒนธรรมที่ดีในการทำงานร่วมกันในเชิงคุณภาพ สามารถแข่งขันกับสถานศึกษาอื่น ๆ ได้ ไม่ล่าสมัย ชื่อเสียงของสถาบันฯ ดีขึ้น นักศึกษามีคุณภาพมากขึ้น

ระบบประกันคุณภาพทางการศึกษา ต้องมีการประกันคุณภาพ 2 ส่วนคือ

1. การประกันคุณภาพภายใน :

ดำเนินการโดยสถาบันฯ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าสถาบันฯ ได้ดำเนินการตามภารกิจหลักอย่างมีคุณภาพ โดยมีกระบวนการ ควบคุม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพ

2. การประกันคุณภาพภายนอก :

โดยหน่วยงานภายนอกทำการตรวจสอบและประเมินผลทั้งระบบและประกันว่าสถาบันฯ ได้ดำเนินการตามภารกิจหลักอย่างมีคุณภาพ โดยมีกระบวนการตรวจสอบ ประเมินและรับรอง

นโยบายประกันคุณภาพของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลจะดำเนินการดังนี้

1. เร่งรัดการดำเนินการพัฒนางานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
2. เร่งรัดให้สถานศึกษาทุกแห่งในสังกัด ให้ความรู้ด้านการเพิ่มผลผลิตและระบบ ISO 9000 แก่คณาจารย์และนักศึกษา
3. เร่งรัดให้สถานศึกษาทุกแห่งในสังกัดดำเนินการด้านการจัดการระบบการทำงานในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพทุกด้าน
4. ส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาทุกแห่งในสังกัดมีความรับผิดชอบต่อมาตรฐานทางวิชาการของหลักสูตร และคุณภาพของหน่วยงานสนับสนุน
5. ส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาทุกแห่งในสังกัด จัดทำระบบและกลไกควบคุมคุณภาพการศึกษา วิธีดำเนินการ รูปแบบการติดตามประเมินผลคุณภาพ
6. ส่งเสริม สนับสนุน การสร้างระบบการทวน ตรวจสอบ ประเมินผลกลไกการปฏิบัติงาน
7. จัดตั้งหน่วยงานประกันคุณภาพที่ทำหน้าที่ด้านการประกันคุณภาพของสถาบันฯ

8. แต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานด้านมาตรฐานการศึกษาของสถาบันฯ
9. ร่วมมือกับหน่วยงานหรือสถาบันต่างๆทั้งภาครัฐและเอกชนภายในและต่างประเทศ
10. กำหนดนโยบายคุณภาพของสถาบันฯ โดยสร้างองค์การบริหารงานคุณภาพของสถาบัน

ISO 9000 คืออะไร

ISO 9000 มาจากภาษากรีก แปลว่า เท่ากัน ตัวย่อขององค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแล คือ International Organization for Standardization

ISO 9000 คือ อนุกรมลำดับที่ 9000 ที่กล่าวเกี่ยวกับมาตรฐานการจัดการด้านระบบคุณภาพ (Quality Management System)

ISO 9000 คือ มาตรฐานสากลที่ส่วนใหญ่ยอมรับ (Nationally Standard)

ISO 9000 คือ การจัดระบบคุณภาพบริหารและควบคุมคุณภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (Set of Standards and More Effective Management)

ISO 9000 คือ การจัดวางระบบการบริหารเพื่อการประกันคุณภาพที่สามารถตรวจสอบได้โดยผ่านระบบเอกสาร

ISO 9000 คือ เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ (Science and Art)

ISO 9000 คือ เป็นการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) ให้ลูกค้ามั่นใจในผลิตภัณฑ์

ISO 9000 คือ มาตรฐานระบบคุณภาพที่องค์การธุรกิจทั่วโลกเลือกใช้ในระบบการบริหารดำเนินการขององค์กร

อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000

ISO ย่อมาจาก International Organization for Standardization

ISO 9000 – 1 : 1994 คือ การบริหารคุณภาพและมาตรฐานในการประกันคุณภาพเพื่อใช้เป็นแนวทางในการเลือกใช้กิจกรรมของบริษัทควรใช้มาตรฐานใด เช่น ISO 9001 หรือ ISO 9002

ISO 9000 – 2 : 1993 คือ Generic Guidelines for the Application of ISO 9001, ISO 9002, and ISO 9003.

ISO 9000 – 3 : 1991 คือ Guidelines for the Application of ISO 9001 to the Development, Supply and Maintenance of Software.

ISO 9000 – 4 : 1993 คือ Guide to Dependability Program Management.

ISO 9001 : 1994 คือ การประกันคุณภาพที่บริษัทมีกิจกรรมด้านการผลิต (Production) การติดตั้ง (Installation) การบริการ (Servicing) และการออกแบบ/พัฒนา (Design/Development)

ISO 9002 : 1994 คือ การประกันคุณภาพที่บริษัทมีกิจกรรมด้านการผลิต (Production) การติดตั้ง (Installation) การบริการ (Servicing)

ISO 9003 : 1994 คือ การประกันคุณภาพที่บริษัทมีกิจกรรมด้านการตรวจสอบและการทดสอบขั้นสุดท้าย ปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มีบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานตัวนี้

ISO 9004 - 1 : 1994 คือ แนวทางการใช้ในการบริหารงานคุณภาพและหัวข้อต่าง ๆ ในระบบคุณภาพ

ISO 9004 - 2 : 1994 คือ แนวทางเกี่ยวกับการบริการ (Servicing) ปัจจุบันมีเพียงสถานพยาบาลและบางสายการบินได้รับการรับรองจาก Certification Body ของต่างประเทศ

ISO 9004 - 3 : 1993 คือ แนวทางเกี่ยวกับการ Processed Materials

ISO 9004 - 4 : 1993 คือ แนวทางเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement)

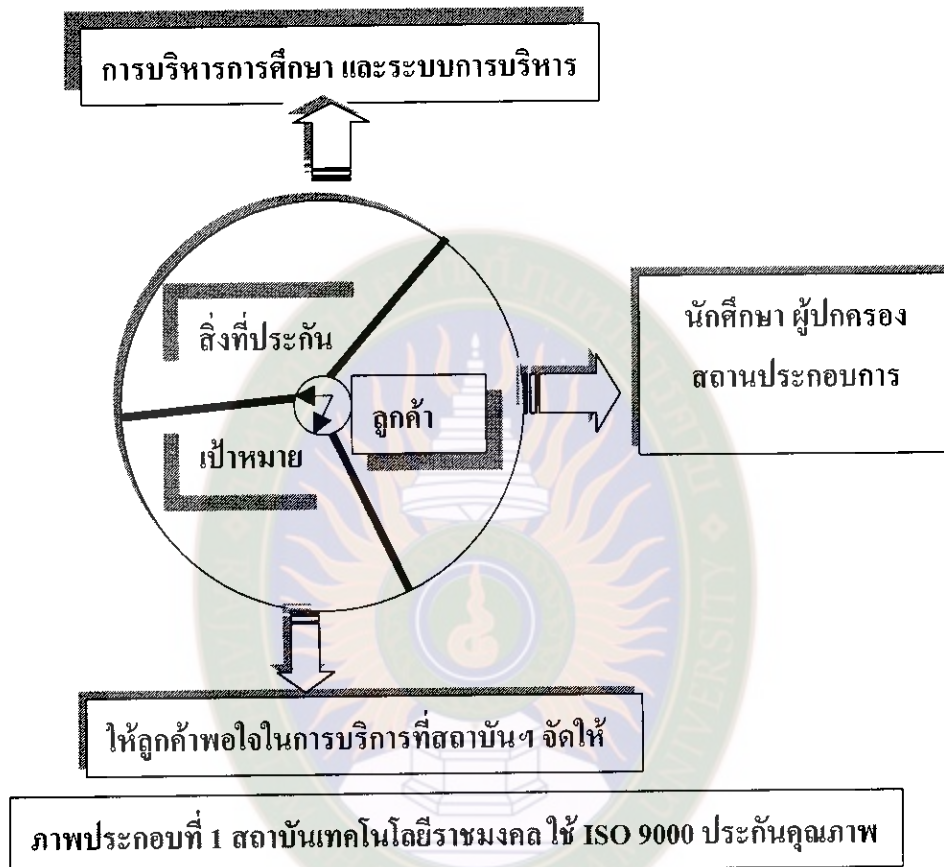
ISO 9004 - 5 : Draft คือ แนวทางเกี่ยวกับแผนคุณภาพ (Quality Plans) การทำแผนคุณภาพนับว่าสำคัญมาก เพราะการทำระบบคุณภาพต้องการการวางแผนคุณภาพ เพื่อให้สามารถจัดเตรียมบุคลากรเครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ วัตถุดิบ วิธีการผลิต ขบวนการผลิต วิธีการตรวจสอบ และทดสอบ การจัดเก็บ การขนส่ง การบริการและอื่น ๆ เพื่อให้มั่นใจการทำงานมีความต่อเนื่อง เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและเกิดประสิทธิผล ISO9004 – 6-7 ศึกษาต่อในรายละเอียดเกี่ยวกับ Configuration และ Projection (สุนทร งามพร้อมพงศ์ 2539 : 3-4)

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003

ข้อกำหนดคุณภาพ

ข้อกำหนด	ISO 9001	ISO 9002	ISO 9003
1. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร	❖	❖	❖
2. ระบบคุณภาพ	❖	❖	❖
3. การทบทวนข้อตกลง	❖	❖	❖
4. การควบคุมการออกแบบ	❖		
5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล	❖	❖	❖
6. การจัดซื้อ	❖	❖	
7. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบให้โดยลูกค้า	❖	❖	❖
8. การบ่งชี้และการสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์	❖	❖	❖
9. การควบคุมกระบวนการ	❖	❖	
10. การตรวจสอบและการทดสอบ	❖	❖	❖
11. การควบคุมเครื่องตรวจสอบ เครื่องวัด และเครื่องทดสอบ	❖	❖	❖
12. สถานะการตรวจสอบและการทดสอบ	❖	❖	❖
13. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	❖	❖	❖
14. การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	❖	❖	❖
15. การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ การเก็บรักษา และการส่งมอบ	❖	❖	❖
16. การควบคุมบันทึกคุณภาพ	❖	❖	❖
17. การตรวจติดตามคุณภาพ	❖	❖	❖
18. การฝึกอบรม	❖	❖	❖
19. การบริการ	❖	❖	
20. กลวิธีทางสถิติ	❖	❖	❖

จากการเปรียบเทียบสามารถแยกข้อกำหนดในระบบคุณภาพได้ว่าการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 มีข้อกำหนดในการปฏิบัติ 20 ข้อ มาตรฐาน ISO 9002 มีข้อกำหนดปฏิบัติ 19 ข้อ ไม่ครอบคลุมการออกแบบ และ ISO 9003 มีข้อกำหนด 16 ข้อ



แหล่งที่มา : สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล 2540 :10

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ข้อกำหนด 20 ข้อใน ISO 9000 : สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลต้องทำอะไร

1. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร ผู้บริหารระดับสูงต้องกำหนดนโยบาย อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ระบุทรัพยากรฝึกอบรมพัฒนา ตัวแทนฝ่ายบริหารที่ทำหน้าที่กำกับดูแลคุณภาพ และมีการทบทวนการบริหารเป็นระยะ
2. ระบบคุณภาพ ราชมงคลจะต้องจัดทำและคงไว้ซึ่งระบบคุณภาพในการให้บริการ โดยจัดทำเอกสาร(คู่มือคุณภาพ คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานวิธีการทำงาน)โดยมีแบบฟอร์มChecklist ที่ชัดเจน
3. การทบทวนข้อตกลง จะต้องปฏิบัติตามกิจกรรมที่ได้ให้คำมั่นสัญญาแก่ลูกค้า

4. **การควบคุมการออกแบบ** โครงการ/หลักสูตร จะต้องมีการออกแบบและมีวิธีการที่เหมาะสม เป็นการกำหนดโครงสร้างหลักสูตรเนื้อหาวิชาวิธีการเรียน การสอน สื่ออุปกรณ์ และวิธีการวัดผลให้ชัดเจน

5. **การควบคุมเอกสารและข้อมูล** เพื่อให้มั่นใจว่าเอกสารที่ใช้งานทุกจุดในการปฏิบัติงานมีคุณภาพและทันสมัย

6. **การจัดซื้อ วัสดุ/ครุภัณฑ์** จ้างอาจารย์พิเศษ/ บุคลากรจะต้องครบตามข้อกำหนดที่ได้ระบุไว้โดยพิจารณาและประเมินคัดเลือกผู้รับจ้างช่วงเพื่อความเหมาะสม

7. **การควบคุมผลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมอบให้โดยลูกค้า** จะต้องจัดทำและคงไว้ซึ่งการทวนสอบ บำรุงรักษาผลิตภัณฑ์/บริการที่ส่งมอบโดยลูกค้า (ข้อมูล/ หนังสือที่ลูกค้านำมามอบให้เพื่อการเรียนการสอน หากเสียหายต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบ)

8. **การชี้แจงและสอบถามได้ของบริการที่เหมาะสม** เช่น การกำหนดรหัสนักศึกษา รหัสรายวิชา รหัสหลักสูตร เพื่อสอบถามได้ว่าใครลงทะเบียนเรียนสาขาใด หลักสูตรใดและวิชาใดจนกระทั่งสำเร็จหลักสูตร

9. **การควบคุมกระบวนการ** ต้องวางแผนกิจกรรมทุกอย่างที่บริการด้านการเรียนการสอน (การจัดทำแผนการสอน / นิเทศนักศึกษา / กระบวนการเรียนการวัดผล และมีกำกับการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร)

10. **การตรวจวัดและการทดสอบ** จะต้องระบุวิธีการตรวจวัดและทดสอบเพื่อยืนยันถึงข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจง (เกณฑ์การรับนักศึกษา การตรวจสอบ กระบวนการการวัดผล และมีกำกับการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร)

11. **การควบคุมเครื่องมือวัดและการทดสอบ** เพื่อสร้างความมั่นใจว่าเอกสารตำรา อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการเรียนการสอนมีความพร้อมสามารถใช้งานได้ทุกหลักสูตร

12. **สถานะการตรวจสอบและการ** ต้องบ่งชี้อย่างเหมาะสมโดยกำหนดเกณฑ์ผ่านและไม่ผ่านชัดเจน เช่น ระเบียบการวัดผล เกณฑ์สอบผ่าน

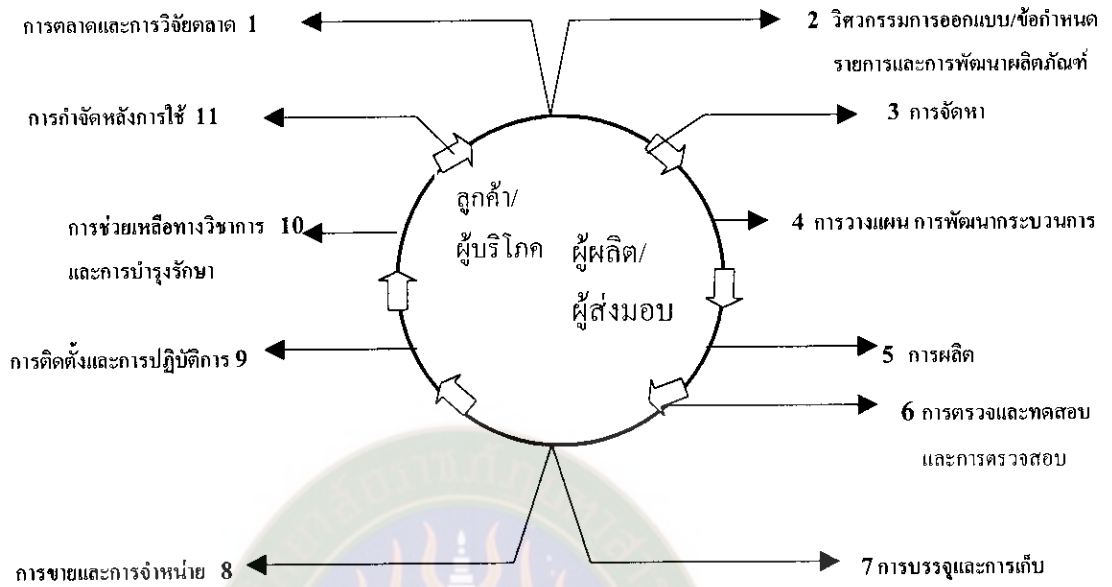
13. **การควบคุมผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด** จะต้องจัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสารเพื่อให้มั่นใจว่าสิ่งที่ไม่เป็นตามข้อกำหนดจะสามารถถูกระบุและบ่งชี้ได้ เช่น นักศึกษาพ้นสภาพการเป็นนักศึกษา

14. **การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน** ระบบจะชี้ให้เห็นถึงการปฏิบัติการแก้ไข และป้องกัน หากปัญหาได้รับการร้องเรียนจากลูกค้าและต้องบันทึกการเปลี่ยนแปลงแก้ไขไว้

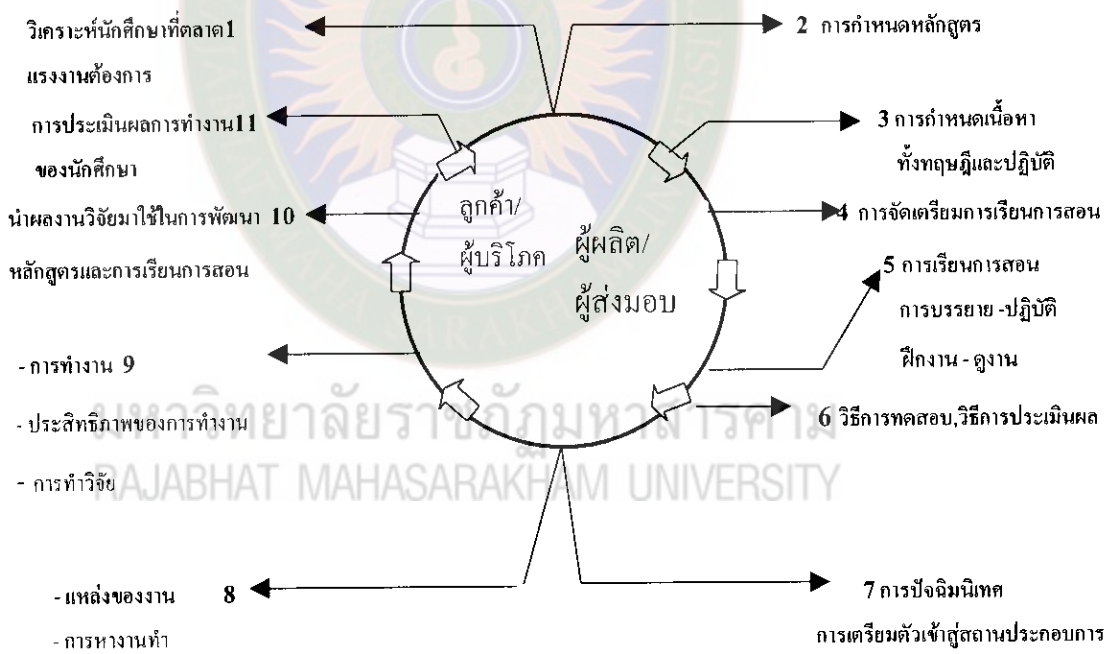
15. การเคลื่อนย้าย จัดเก็บ บรรจุ ดูแลรักษาส่งมอบ การดูแลนักศึกษา โดยเริ่มจากการจัดหา การดูแลการเรียนการสอน การจัดเก็บ การเคลื่อนย้ายข้อสอบและวัสดุอุปกรณ์
16. การควบคุมบันทึกคุณภาพ จะต้องแสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลของระบบคุณภาพ และจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร
17. มีการตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีการทวนสอบกิจกรรมด้านคุณภาพโดยตรวจติดตามคุณภาพถ้าหากพบว่าไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องมีการระบุขึ้นและปฏิบัติการแก้ไขอย่างจริงจัง
18. การฝึกอบรม อาจารย์ผู้สอนบุคลากรให้มีความรู้ตามความต้องการ (Training Needs) ที่ระบุไว้
19. การบริการ เป็นการบริการหลังจากนักศึกษาสำเร็จการศึกษาแล้ว เป็นการปัจฉิมนิเทศ การออกไปรับรองการศึกษา (transcript) และการติดตามผลหรือให้ผู้สำเร็จการศึกษาเข้าอบรมความรู้เพิ่มเติม
20. เทคนิคทางสถิติ ต้องระบุเทคนิคทางสถิติเพื่อกำหนดควบคุม/ทวนสอบชี้วัดความสามารถของการบริการ เช่น การบันทึกผลการเรียน จำนวนนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา คุณวุฒิอาจารย์และการพัฒนาอาจารย์ ฯลฯ

การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ไปใช้ในด้านการศึกษา

บรรจง จันทมาต (2539 : 55-60) ได้กล่าวถึงการนำเอาระบบ ISO 9000 มาใช้ในสถานศึกษาว่า การที่จะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ที่ใช้ทางด้านอุตสาหกรรมแต่ไม่ได้อยู่ในวงการทางด้านศึกษานำเอาระบบเข้าไปประยุกต์ใช้ทางการจัดการศึกษาในสถาบันการศึกษานั้น นับว่าเป็นการยากพอสมควร และเช่นเดียวกัน ถ้าผู้อยู่ในสถาบันการศึกษา แต่ไม่เข้าใจเรื่องระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 อย่างถ่องแท้ ก็ยากที่จะปรับและประยุกต์ใช้ได้เช่นกัน วิธีการที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาปรับใช้กับทางด้านการศึกษานั้น จะเปรียบเทียบโดยการนำเอาวงจรคุณภาพ (เป็นความสัมพันธ์ของข้อกำหนดต่าง ๆ) ที่เกี่ยวกับด้านอุตสาหกรรมกับวงจรคุณภาพที่ปรับใช้ทางด้านการศึกษา ดังนี้คือ



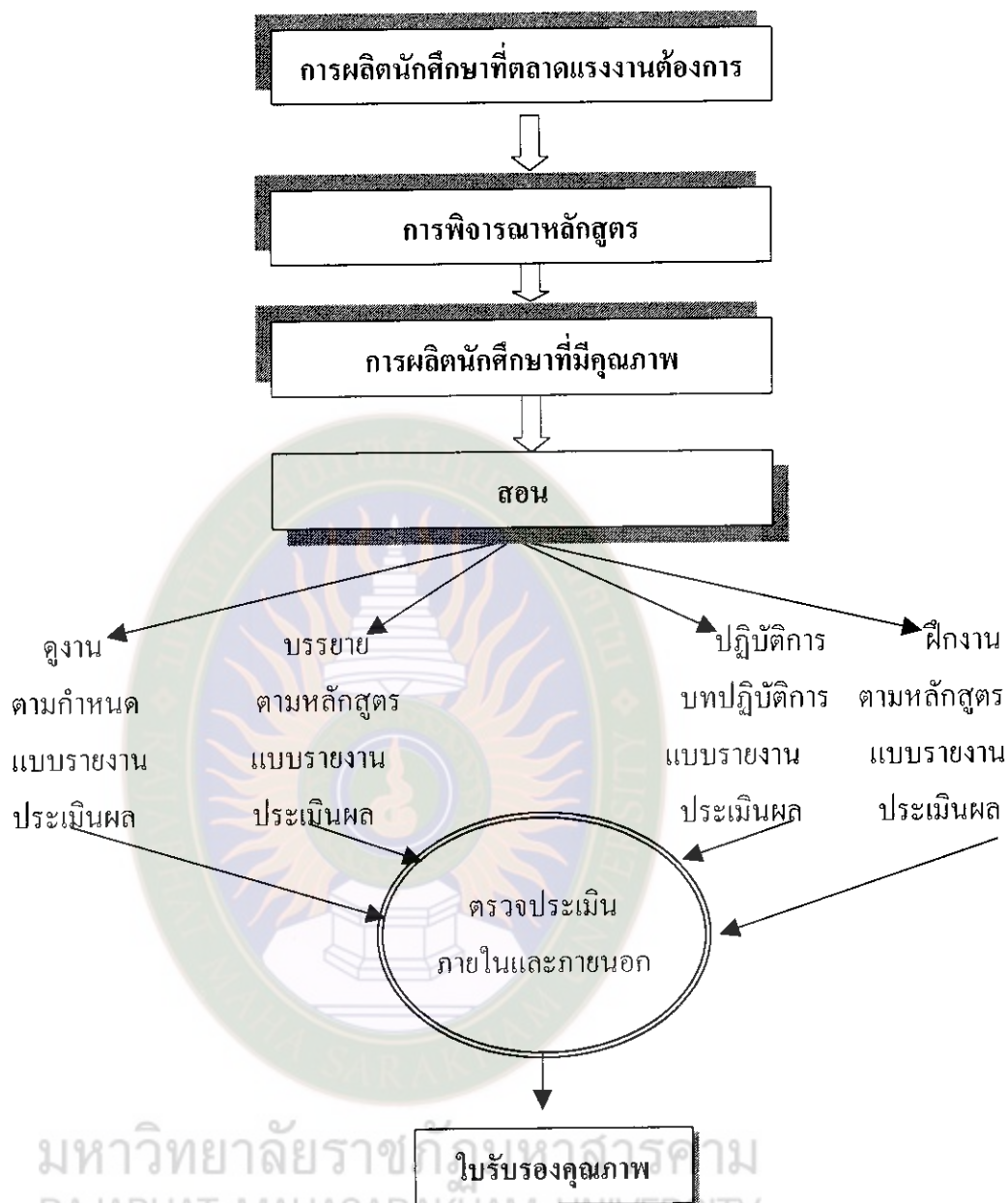
ภาพประกอบที่ 2 วงจรคุณภาพด้านอุตสาหกรรม
แหล่งที่มา บรรจง จันทมาศ 2541 : 55



ภาพประกอบที่ 3 วงจรคุณภาพด้านการศึกษา
แหล่งที่มา บรรจง จันทมาศ 2541 : 55

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบวงจรคุณภาพด้านอุตสาหกรรมกับด้านการศึกษา

วงจรคุณภาพด้านอุตสาหกรรม	วงจรคุณภาพด้านการศึกษา
1. การวิเคราะห์ วิจัย ความต้องการด้านผลิตภัณฑ์หรือสินค้าด้านการตลาด	1. วิเคราะห์ความต้องการของตลาดแรงงานในด้านสาขาต่าง ๆ และคุณสมบัติของนักศึกษาที่องค์กรต้องการ - หาข้อมูลในปัจจุบัน และแนวโน้มในอนาคต - ศึกษาแนวทางที่จะผลิตนักศึกษา ให้มีทักษะเพิ่ม มีคุณธรรม มีคุณภาพ จริยธรรม สามารถทำงานเป็นทีม รับผิดชอบต่อตนเองและสังคม ฯลฯ
2. การออกแบบผลิตภัณฑ์ให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า คือ วิศวกรรมการออกแบบ / ข้อกำหนดรายการและพัฒนาผลิตภัณฑ์	2. การกำหนดหลักสูตร จัดทำหลักสูตรให้เป็นไปตามความต้องการตลาดแรงงาน
3. การผลิต (กระบวนการผลิต)	3. การกำหนดรายละเอียดของเนื้อหาทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติลงในรายวิชาที่จะสอนให้ตรงตามหลักสูตร
4. การวางแผนและพัฒนากระบวนการผลิต	4. การวางแผนเตรียมการ เพื่อจัดการเรียนการสอนทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ เช่น วัสดุ สื่อการสอน คู่มือครู เอกสารประกอบการสอน การจัดทำแผนการสอน เป็นต้น
5. การผลิต (กระบวนการผลิต)	5. การเรียนการสอน – การบรรยาย – การปฏิบัติ – ฝึกงาน ดูงาน
6. การตรวจการทดสอบและการตรวจสอบซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญในการควบคุมคุณภาพ	6. การทดสอบ การสอบ หรือการประเมินผลการเรียน การสอน เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรที่วางไว้
7. การบรรจุ การเก็บ ซึ่งหลังจากการผลิตแล้ว จะมีการบรรจุ และการเก็บให้ผลิตภัณฑ์หรือสินค้าคงไว้ซึ่งคุณภาพ	7. การป้องกันเหตุและการเตรียมตัวเพื่อเข้าสู่สถานประกอบการหรือองค์กรซึ่งเป็นการเตรียมพร้อมทุกๆ ด้านก่อนเข้าทำงาน
8. การขายและการจำหน่ายสินค้าสู่ตลาด ซึ่งสินค้าที่จำหน่ายต้องมีคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า	8. การหางานทำการสมัครงานตามแหล่งของงาน กระบวนการรับเข้าทำงาน
9. การติดตั้งและปฏิบัติการให้สินค้าหรือผลิตภัณฑ์เป็นที่พอใจของลูกค้าและสร้างความมั่นใจได้อย่างสม่ำเสมอในคุณภาพนั้น	9. การทำงานและประสิทธิภาพของการทำงาน การทำวิจัยเพื่อค้นหาสาเหตุ ศึกษาข้อมูล ถ้าการทดสอบ การสอบ การประเมินผลการเรียนการสอนไม่บรรลุตามจุดประสงค์ รวมถึงการสนับสนุนการทำวิจัยทุกด้านในสถานศึกษา เพื่อสนับสนุนให้เกิดคุณภาพ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาพประกอบที่ 4 ISO 9000 กับการจัดการศึกษา

แหล่งที่มา บรรจง จันทมาศ 2541 : 57

การประกันคุณภาพการศึกษาตามแนวของ ISO 9000

การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการที่ยกมาตรฐานของสถานศึกษาที่ยังไม่เข้ามาตรฐาน เครื่องชี้วัดเบื้องต้นที่จะเป็นตัวชี้บ่งถึงคุณภาพของการจัดการศึกษาให้สถานศึกษาก็คือ

การบริหารในการใช้หลักสูตร

การสัมฤทธิ์ผลในทางการเรียนการสอน

ความเลื่อมใสศรัทธาของผู้ปกครองและชุมชนที่มีต่อสถานศึกษา

ดังนั้น ถ้าสถานศึกษามีกระบวนการประกันคุณภาพที่ถูกต้องและชัดเจน มีระบบและดำเนินตามแผนที่วางไว้ก็จะทำให้ได้มีคุณภาพที่ดีเป็นผลตามมา จากสูตร

$$QA = QC + Q_{au} + Q_{as}$$

QA (Quality assurance) = การประกันคุณภาพทางการศึกษา

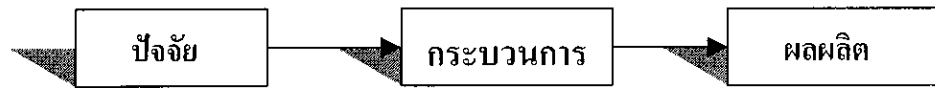
QC (Quality control) = การควบคุมคุณภาพโดยระบบบริหาร ISO 9000

(ถ้าขอแบบประกันคุณภาพ ISO 9002 ต้องตีความของข้อกำหนด 19 ข้อ ให้เข้ากับลักษณะงานทางด้านการศึกษา)

Qau (Quality auditing) = การตรวจติดตามภายใน

Qas (Quality assessment) = การประเมินคุณภาพโดยบุคคลภายนอก

ในการที่จะให้สถานศึกษามีการจัดการศึกษาให้ได้ผลิตผลตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรและมีคุณภาพได้นั้น หน่วยงานที่บังคับบัญชาจะต้องมีการกำหนดมาตรฐานและตัวชี้บ่งที่เป็นกลางของปัจจัย กระบวนการ และผลผลิต เพื่อให้สถานศึกษาได้นำไปเป็นแนวทางในการบริหารทางการศึกษาให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานและตัวชี้บ่งที่กำหนดไว้ ถ้าสถานศึกษาใดสามารถที่จะจัดการศึกษาให้มีคุณภาพได้สูงเกินกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ก็เป็นสิ่งที่ดี ถ้าสถานศึกษาเห็นว่าควรที่จะเพิ่มเติมมาตรฐานให้สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่นก็สามารถทำได้ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดที่ควรตระหนักอยู่เสมอก็คือ นักเรียน นักศึกษา และผู้ปกครอง คือ ลูกค้า (Customer) ถ้าสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและพอใจในผลผลิตนั้นๆ ก็จะทำให้สถานศึกษามีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ นั่นก็หมายความว่า เป็นสมมติฐานที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่า “ถ้าหากมีปัจจัยและกระบวนการมีระบบมาตรฐานที่ดี ผลผลิตที่ได้รับย่อมมีคุณภาพตามไปด้วย”



มาตรฐานด้านปัจจัย

1. ผู้เรียน คือ นักเรียน – นักศึกษา มีความพร้อมและมีวุฒิภาวะในการที่จะเรียนรู้เหมาะสมกับวัย
2. มี ครู – อาจารย์ เพียงพอในการจัดการเรียนการสอน
3. ครู – อาจารย์ มีลักษณะตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพครู
4. ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และมีคุณลักษณะเป็นผู้นำบริหารสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. ชุมชนและผู้ปกครองให้ความร่วมมือ สนับสนุนในการจัดการศึกษา และพัฒนาสถานศึกษา
6. สถานศึกษามีงบประมาณ พัสตุ ครุภัณฑ์ อาคารสถานที่ และสิ่งแวดลอม ที่เอื้ออำนวยต่อการจัดการเรียนการสอน

มาตรฐานด้านกระบวนการ

สถานศึกษาบริหารงานและมีการจัดการทางด้านวิชาการ ชุรการ การเงินและกิจกรรมนักเรียน – นักศึกษา บุคลากร อาคารสถานที่ และมีความสัมพันธ์กับชุมชนอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

สถานศึกษาได้มีการจัดการเรียนการสอน ให้สอดคล้องตรงตามหลักสูตรอย่างมีระบบและเกิดประสิทธิภาพ

สถานศึกษาให้การสนับสนุน และส่งเสริมให้ครู – อาจารย์ และนักเรียน – นักศึกษาร่วมกันผลิตสื่อการเรียนการสอน

สถานศึกษาจัดกิจกรรมและการบริการส่งเสริมการเรียนรู้ สนับสนุนการเรียนการสอน เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เต็มศักยภาพ

สถานศึกษากำหนดนโยบาย พร้อมออกคำสั่งตลอดจนระเบียบและข้อบังคับ เพื่อให้ครู – อาจารย์ นักเรียน – นักศึกษา ปฏิบัติได้สอดคล้องกับนโยบาย สามารถนำไปปฏิบัติได้ถูกต้องชัดเจน

มาตรฐานด้านผลผลิต

1. ผู้เรียนมีความรู้ มีความสามารถ และมีทักษะในการดำรงชีวิต

2. ผู้เรียนได้มีทักษะในกระบวนการทำงาน และมีความสามารถในการจัดการ เป็นที่ยอมรับของสถานประกอบการ
 3. ผู้เรียนเป็นผู้มีเจตคติ คุณธรรม จริยธรรม และมีค่านิยมที่พึงประสงค์
 4. ผู้เรียนมีสุขภาพ พลานามัย พร้อมบุคลิกภาพที่ดี
 5. ผู้เรียนสามารถดำรงตนในสังคมได้อย่างมีความสุขและเข้าร่วมพัฒนาสังคม ด้วยอย่างสร้างสรรค์
 6. ผู้ปกครองเชื่อถือและยอมรับ ศรัทธาในการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษา
- การประกันคุณภาพการศึกษาจะต้องใช้การพัฒนาคุณภาพตามสภาพและขีดความสามารถของสถานศึกษา จะต้องมีการสร้างแรงจูงใจ ช่วยเหลือ กระตุ้น สนับสนุนบุคลากรในสถานศึกษาให้ตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เมื่อได้มีการพัฒนาไปแล้วควรมีการติดตามภายใน จากนั้นควรให้องค์กรหรือหน่วยงานภายนอกประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานคุณภาพ เพื่อจะนำไปสู่ระบบประกันคุณภาพการศึกษา

แนวทางการประเมินตามระบบมาตรฐานประกันคุณภาพ ISO 9000

ระบบ ISO 9000 มีลักษณะดังนี้

1. เป็นระบบที่สถานศึกษาจะต้องเขียนเอกสารอธิบายวิธีการบริหารออกมาโดย “เขียนตามที่ทำ ทำตามทีเขียน” และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดที่ทาง ISO ตั้งไว้ (องค์การมาตรฐานสากล หรือ (International Organization for Standardization) ซึ่งมีสำนักงานอยู่ที่กรุงเจนีวา ประเทศสวิสเซอร์แลนด์ หนึ่งในข้อกำหนดนั้น (ข้อกำหนดที่ 4.17) ระบุว่าองค์กรต้องทำการตรวจติดตาม (Audit) ระบบของตัวเอง โดยคนของตนเอง แต่ห้ามตรวจงานที่ผู้ตรวจคนนั้นรับผิดชอบอยู่ เช่น ครูห้องสมุดห้ามตรวจระบบงานห้องสมุด เป็นต้น
2. จะมีหน่วยงานที่ได้รับอนุญาตจาก ISO เข้ามาตรวจประเมิน (Assessment) การมาตรวจนี้ ถ้าสามารถสอบผ่านได้ก็จะได้ใบรับรองโดยจะได้ ISO 9001 ถ้ามีการออกแบบการบริการหรือหลักสูตร หากไม่มีการออกแบบดังกล่าวจะใบรับรอง ISO 9002 (19 ข้อ)
3. ใบรับรองใบหนึ่งมีอายุสามปีโดยหน่วยงานที่ให้ใบรับรองจะมาตรวจเยี่ยมปีละสองครั้ง หากไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้ตามเวลาที่กำหนด (ประมาณสามเดือน) จะถูกเพิกถอนใบรับรองที่ได้นั้น
4. ผู้ตรวจจากหน่วยงานที่ให้ใบรับรอง เรียกกันว่า ผู้ตรวจประเมิน (Assessor) จะต้องผ่านการอบรมและมีคุณสมบัติครบตามที่ ISO กำหนดไว้ เพราะผู้ตรวจประเมินสำคัญมาก ต้องยุติ-

ธรรม แม่นยำในข้อกำหนด ISO และมีประสบการณ์ในการตรวจ ถ้าได้คนไม่เก่งมาตรวจประเมินองค์กรก็จะไม่ได้ประโยชน์จากการทำ ISO 9000

5. การตรวจประเมินนั้น ผู้ตรวจประเมินจะสุ่มสัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคนจะตรวจเอกสารว่าทำตามที่เขียน เขียนตามที่ทำหรือไม่ สอดคล้องข้อกำหนดใหม่ หากข้อกำหนดใดบกพร่องแม้แต่ข้อเดียวก็จะไม่ได้ใบรับรอง ดังนั้นคนทั้งองค์กรต้องสามัคคีกันมาก ใครคนใดคนหนึ่งทำบกพร่องก็จะมีผลต่อใบรับรองทันที

6. ขอเตือนว่า มาตรฐาน ISO 9000 ไม่ได้ประกันว่าบัณฑิตที่จบออกมาจะมีคุณภาพเฉลี่ย เพราะมาตรฐานนี้เป็นการเน้นการบริหารกระบวนการ ไม่ได้เน้นผลลัพธ์ เพียงแต่รับรองว่าผลลัพธ์ที่ได้จะตรงตามลูกค้าต้องการ

มาตรฐาน ISO 9000 นี้ เกิดเมื่อปี พ.ศ. 2530 โดยนักบริหารจากทุกประเทศมากกว่า 200 คน โดยเอาระบบการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) ซึ่งมีใช้ตั้งแต่หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 มาเปลี่ยนเป็น ISO 9000 นักบริหารคุณภาพเชื่อกันว่าเมื่อเราสามารถควบคุมให้กระบวนการมีการแปรปรวนน้อยลงแล้วผลลัพธ์ก็จะแปรปรวน(ผิดไปจากที่ลูกค้าต้องการ)น้อยลงและเมื่อปัญหาในกระบวนการลดลงแล้ว ผู้บริหารก็จะมีเวลาว่างพอที่จะไปพัฒนาผลลัพธ์ให้ดีขึ้นต่อไป

ในระบบการศึกษา คำว่า “ลูกค้า” นั้นจะกลายเป็น Stakeholder หมายถึง ผู้มีส่วนได้เสียกับสถานศึกษานั้น ๆ คือ ชุมชน ผู้ปกครอง เด็กนักเรียน รัฐบาล ครู บุคลากร ฯลฯ) เนื่องจากนิยามของคำว่า “คุณภาพ” คือ “ตรงตามความคาดหวังและต้องการของลูกค้า Stakeholder ทั้งปัจจุบันและอนาคต” อย่างไรก็ตาม Stakeholder ของแต่ละสถานศึกษามีความต้องการและคาดหวังไม่เหมือนกัน ขอให้สถานศึกษานั้นทำตามที่ Stakeholder ต้องการและคาดหวังได้ก็ถือว่ามีความคุณภาพแล้ว นั่นคือโรงเรียนในชนบทอาจจะมีคุณภาพมากกว่าโรงเรียนที่มีชื่อเสียงในกรุงเทพฯ ก็ได้การกระจายอำนาจการบริหารโรงเรียนต้องเอา Stakeholder คือ ชุมชน ผู้ปกครอง ครู ฯลฯ เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร ในการประเมิน ในการออกแบบหลักสูตร การที่เอาแต่เฉพาะความต้องการของรัฐบาลส่วนกลางเท่านั้นมาบริหารจึงผิดหลักการบริหารสากลและในขณะเดียวกัน ถ้าเอาแต่เฉพาะความต้องการของเด็กเท่านั้นก็ไม่ได้ต้องพิจารณาความต้องการของผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ด้วย

ขั้นตอนการทำ ISO 9000

การทำ ISO 9000 นั้นผู้บริหารต้องเอาจริง โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. แต่งตั้งคณะกรรมการระบบคุณภาพ ISO 9000 จะต้องประกอบไปด้วยผู้บริหารระดับสูงของสถานศึกษา และถ้ามีผู้เกี่ยวข้อง (Stakeholder) มาร่วมด้วยก็จะดีมาก คณะบริหารฯ นี้

จะรับผิดชอบการทำ ISO 9000 ประสานงานกับผู้ตรวจให้ใบรับรอง (Certification Body) ตลอดจนรักษาใบรับรองนี้ไว้ไม่ให้ถูกยึด เพราะจะถูกประเมินโดยผู้ให้ใบรับรองปีละสองครั้ง

2. หนึ่งในคณะผู้บริหารฯ (เช่น ผู้อำนวยการ หรือ รองผู้อำนวยการ ไม่ควรให้ระดับต่ำกว่านี้ เพราะจะมีอำนาจและบารมีไม่พอ) ต้องทำหน้าที่เป็นตัวแทนของคณะบริหาร(นิยมเรียกทับศัพท์เป็นภาษาอังกฤษว่า Management Representative หรือ MR) ทำหน้าที่รักษาระบบ ISO 9000 ให้คงไว้กับสถานศึกษาให้ได้ ตลอดจนการทำกรประเมินผลภายในหรือที่เรียกกันว่า การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit) นั้นเอง และรายงานผลการตรวจติดตามนี้แก่คณะบริหารฯ ขอแนะนำว่าท่านตัวแทนผู้บริหารฯ (เอ็มเอ) ควรเป็นผู้ที่เข้าใจระบบคุณภาพเป็นอย่างดี ถ้าเลือกคนไม่เก่งมาทำ โอกาสที่จะไม่ได้ใบรับรองมีสูงมาก

3. เมื่อได้คณะบริหารฯ แล้วเลือกว่าจะทำ ISO 9000 โดยจะเอาใบรับรองใดเป็นแนวปฏิบัติ เช่น จะเป็นใบรับรอง ISO 9001 (มีการออกแบบการบริการ เช่น ออกแบบหลักสูตร) หรือ จะเอาใบรับรอง ISO 9002 (ไม่มีการออกแบบ)

4. คณะบริหารฯ ต้องเลือกขอบเขต (Scope) ว่าจะทำ ISO 9000 ทั้งสถานศึกษา หรือทำบางส่วน เช่น เลือกทำเฉพาะห้องสมุดเท่านั้น หรือเฉพาะหลักสูตรสากล ฯลฯ ก็ได้ แต่ขอแนะนำว่าควรจะทำทั้งสถานศึกษา

5. ทำการวางแผนโครงการ (Project Planning) ติดตั้งระบบ ISO 9000 ในสถานศึกษา (ISO 9001 หรือ ISO 9002 ตามที่ได้ตัดสินใจไว้แล้ว) ควรจะทำให้สำเร็จภายในไม่เกิน 1 ปี เพราะเหล็กกำลังร้อนต้องรีบตี และควรกำหนดผู้รับผิดชอบในการเขียนเอกสารต่าง ๆ ในระบบที่จะต้องเกิดขึ้น

6. ทำการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับ ISO 9000 อย่างจริงจัง เช่น ไปอบรม ดูงาน อื่นๆ การอบรมนั้น คณะบริหารฯ ควรไป อบรมพร้อม ๆ กันหรือวิทยากรคนเดียวกัน เนื่องจากวิทยากรด้าน ISO 9000 นั้นมักที่กักเอาตัวอย่างนั้น ๆ เป็นแนวทางโดยไม่ไตร่ตรอง ทำให้เมื่อเข้าประชุมร่วมกันจะทะเลาะกันได้ งานก็จะช้า

7. ทำการเขียนคู่มือคุณภาพ (Quality Manual) ขั้นตอนการทำงาน (Procedure) วิธีการทำงาน (Work Instruction) ฯลฯ

8. ทำการทบทวนสิ่งที่เขียนว่า ตรงกับงานที่ทำจริงหรือไม่ สอดคล้องข้อกำหนดหรือไม่ เมื่อมั่นใจแล้วก็ลงนามอนุมัติเอกสารแต่ละฉบับ

9. อบรมผู้เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9000 ทั้งหมด หัวข้ออบรมได้แก่ (ก) จิตสำนึกคุณภาพ (ข) ISO 9000 ของสถานศึกษาของเราเป็นอย่างไร (ค) อบรมเกี่ยวกับสาระที่มีในเอกสารที่

แต่ทุกคนต้องทำตามที่เขียน ได้แก่ คู่มือคุณภาพ ขั้นตอนการทำงาน วิธีการทำงาน บันทึกที่ต้องทำ และจด โดยข้อ (ค) นี้ ควรให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้สอนจะเกิดผลดีกว่าให้บุคคลภายนอกมาสอน และที่สำคัญควรเก็บหลักฐานการอบรมทั้งหมด และวัดผลการอบรมด้วยว่า ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจหรือไม่ เพราะปัญหาที่ต้องระวังคือ ผู้ปฏิบัติไม่คุ้นเคยกับการทำงานที่เป็นระบบ การทำงานที่ต้องจดต้องบันทึก และยังขาดสำนึกในการเป็นเจ้าของเอกสารต่างๆ ที่เขียนขึ้นมาให้เขาปฏิบัติตามนั้น เขาไม่มีส่วนร่วม ไม่มีส่วนรับรู้ ดังนั้นต้องอบรมให้ดี ให้เกิดจิตสำนึกคุณภาพ มีความเป็นเจ้าของในเอกสารที่เขียนขึ้น ฯลฯ บางโรงงานที่ทำ ISO 9000 พนักงานมีส่วนร่วมในการสร้างและเขียนเอกสารต่างๆ ด้วย

10. เริ่มทำตามที่เขียน

11. คณะบริหารฯ กำหนดทีมงานตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit) โดยทีมงานต้องได้รับการอบรม ฝึกฝน เทคนิค การตรวจ มารยาทในการตรวจและต้องแม่นยำในข้อกำหนดของ ISO 9000

12. ทำการตรวจติดตาม เช่น สอบถาม สัมภาษณ์ ขอดูการทำงาน ขอดูเอกสารเพิ่มเติมต่าง ๆ ที่บันทึกการทำงาน หากพบว่ามิใช่สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Nonconformance) ซึ่งได้แก่ (ก) ไม่เขียนตามที่ทำ (ข) ไม่ทำตามที่เขียน (ค) ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด ISO 9001 หรือ 9002 หรือนโยบาย ก็ให้ทำการรายงานไว้ เพื่อกำหนดมาตรการการแก้ไขและป้องกันต่อไป การแก้ไขทำได้ง่าย 2 ประการ คือ “ทำตัวใหม่ให้เหมือนที่เขียน” และ “เขียนใหม่ให้เหมือนที่ทำ” การตรวจติดตามนี้ควรทำบ่อยๆ ก็จะได้ประโยชน์ต่อองค์กร และขอให้อดทนกับการที่ต้องแก้ไขเอกสารแล้วแก้ไขอีก เพราะเอกสารที่ดีต้องแก้ไขบ่อยๆ

13. ติดต่อผู้ออกใบรับรองให้เข้ามาประเมินระบบคุณภาพ โดยมีผู้ออกใบรับรอง (Certification Body) ในประเทศไทยมีมากมาย สอบถามได้ที่สำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

14. ผู้ตรวจประเมินจะเข้ามาตรวจทั้งระบบของสถานศึกษา ถ้าผู้ตรวจประเมินตรวจแล้วไม่พบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ก็จะได้ใบรับรอง ISO 9001 หรือ 9002 ตามที่ปฏิบัติอยู่และเขาจะมาตรวจซ้ำอีก(ตรวจแบบสุ่มไม่ตรวจทั้งสถานศึกษาเรียกกันว่า(Surveillance) ประมาณปีละ2ครั้ง ในช่วง 3 ปี เมื่อครบ 3 ปีแล้วต้องต่อใบรับรองด้วยการถูกประเมินทั้งระบบอีกครั้งหนึ่ง

15. ปัญหาในการทำ ISO 9000 คือ เมื่อพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดแล้ว ผู้บริหารมักไม่ยอมแก้ไขอย่างจริงจังอาจปล่อยให้ปัญหาสะสมไว้ ผลก็คือเมื่อมีผู้ออกใบรับรอง

มาตรฐานประเมินก็จะไม่ได้รับใบรับรอง หรือ ถูกยึดใบรับรองได้ ความสำเร็จของการทำ ISO 9000 ขึ้นอยู่กับความสามารถของทีมงานบริหารสถานศึกษาอย่างแท้จริง

ข้อกำหนด ISO 9001

ขออธิบายเกี่ยวกับข้อกำหนด ISO 9001 เพราะข้อกำหนด ISO 9002 เหมือนกับข้อกำหนด ISO 9001 เพียงแต่ไม่มีข้อกำหนดที่ 4.4 การควบคุมการออกแบบ ข้อกำหนด ISO 9001 และ ISO 9002 นั้น เขียนขึ้นมาไม่ค่อยเป็นมิตรกับผู้อ่านที่มาจากภาคบริการ เช่น นักบริหารการศึกษาจะอ่านดูแล้วไม่เข้าใจได้ง่าย ๆ ข้อกำหนด ISO 9001 นั้น “บอกให้ทำอะไร แต่ไม่บอกว่าต้องทำอะไร” ที่ไม่บอกว่าทำอะไรเพราะแต่ละองค์กร แต่ละธุรกิจในโลกไม่เหมือนกัน ผู้อ่านต้องตีความเอาเอง พบว่ามีบ่อยครั้งที่ผู้ตรวจประเมินแต่ละคนตีความไม่ตรงกัน และถ้าผู้ตรวจประเมินไม่ชำนาญทางการศึกษา แต่ถืออำนาจว่าเป็นผู้ให้ใบรับรอง เขาถือว่าเราต้องจ้อเขา ดังนั้นเขาใช้อำนาจมาบังคับให้เราทำตาม สถานศึกษาของเราก็จะมีปัญหาทันที

สำนวนคำศัพท์ต่างๆ ที่ใช้ในมาตรฐาน ISO 9000 เป็นสิ่งที่นักบริหารการศึกษาและนักบริหารงานบริการต่างๆ อ่านแล้วไม่สามารถเข้าใจได้ง่ายๆ เช่น ทบทวนข้อตกลง / การชี้แจง / สอบกลับได้ / สอบเทียบ / บันทึกคุณภาพ / แผนคุณภาพ / นโยบายคุณภาพ / วัตถุประสงค์คุณภาพ / ซึ่ความสามารถกระบวนการ / คุณลักษณะ / คุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือของการบริการ / สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด / คำร้องขอให้แก้ไขและป้องกัน / การบริการหลังการขาย / รายชื่อผู้ส่งมอบที่ยอมรับได้ / ผู้รับจ้าง / การตรวจติดตาม / ฯลฯ

วิธีการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit) ตามแบบ ISO 9000

การตรวจติดตามระบบคุณภาพ โดยใช้บุคลากรของสถานศึกษาเองเป็นผู้ตรวจ มีหลักเกณฑ์ คือ

1. ใช้ผู้ตรวจแบบเป็นทีม มีหัวหน้าทีม เรียกว่า หัวหน้าผู้ตรวจติดตาม (Lead Auditor) และลูกทีมที่เป็นผู้ตรวจติดตามที่มีประสบการณ์น้อยกว่า
2. ห้ามตรวจงานประจำที่ตัวเองทำงานอยู่ เช่น ครูวิชาการก็จะไม่ตรวจงานที่ฝ่ายวิชาการรับผิดชอบ เป็นต้น
3. ในการตรวจต้องแจ้งล่วงหน้า (No Surprise) และลูกทีมที่เป็นผู้ตรวจติดตามที่มีประสบการณ์น้อยกว่า
4. ผู้ตรวจติดตามต้องอ่านเอกสารคู่มือคุณภาพ และขั้นตอนการทำงานของหน่วยงานที่จะเข้าไปตรวจล่วงหน้า ดังนั้น ข้อดีของ ISO 9000 คือ บุคลากรทั้งสถานศึกษาจะเข้าใจงานของหน่วยงานอื่นด้วย

5. ผู้ตรวจติดตามต้องจัดเตรียมคำถามที่จะใช้ถาม ใช้สัมภาษณ์หรือจะขอคู่มืออะไรบ้าง จะสุ่มตรวจเท่าไร การเตรียมคำถามนี้ เรียกว่า การทำแผ่นตรวจสอบ (Audit checklist)
6. ในการตรวจ เมื่อพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ไม่ทำตามที่เขียน ไม่เขียนตามที่ทำ ก็จะนำมาเข้าที่ประชุมเพื่อพิจารณา และออกเอกสารที่ชื่อว่า “เอกสารใบร้องขอให้แก้ไข” (CAR หรือ Corrective Action Request) หรือที่นิยมเรียกกันว่า คาร์) เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปแก้ไข ปรับปรุงและกำหนดวันที่จะให้เข้ามาตรวจซ้ำ แต่จะตรวจเฉพาะเรื่องที่ได้รับ CAR เท่านั้น (เรียกว่า การติดตามผลการแก้ไข หรือ Follow up Audit) อนึ่งคำว่า “คาร์” นี้ เป็นคำที่คนในวงการ ISO 9000 เรียกทับศัพท์จนติดปาก
7. ต้องทำรายงานผลการตรวจติดตาม (Audit report) ให้แก่ผู้บริหาร
8. เมื่อผู้ตรวจประเมินให้ใบรับรอง เข้ามาทำการตรวจก็จะตรวจวิธีการตรวจติดตามภายในด้วยว่า ทำตามที่เขียน เขียนตามที่ทำ มีเอกสารและเพิ่มบันทึกการตรวจหรือไม่ ถ้าพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดก็จะแจก CAR เช่นกัน และเข้ามาตรวจซ้ำ (Follow up) ตามวันเวลาที่ตกลงกัน แต่มักจะไม่เกิน 90 วันต้องแก้ไข CAR ให้ได้ มิฉะนั้นจะถูกเพิกถอนใบรับรอง

ข้อดีของ ISO 9000

1. ต้องช่วยกันเขียนเอกสารขึ้นมา ที่เรียกกันว่า คู่มือคุณภาพ (Quality manual) ขึ้นขั้นตอนการทำงาน (Quality Procedure) วิธีการทำงาน (Work Instruction) ซึ่งในการเขียนนั้นต้องอาศัยความรู้ในงานที่จะทำ และต้องรู้ข้อกำหนด ISO 9000 อย่างดี ให้เขียนตามที่ทำ แต่เท่าที่สถานศึกษาทำอยู่ “สิ่งที่ทำอยู่นั้น ไม่มีระบบเลย” เช่น ไม่มีหลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษรในการทำงาน ไม่มี การวางแผน ไม่มีระบบการประเมิน ไม่มีการประชุมทบทวน เพื่อแก้ไขและป้องกัน เป็นต้น

มีหลายเรื่องที่ผู้บริหารการศึกษาไม่เคยรู้มาก่อนว่าจะต้องทำ เช่น การจัดระบบเอกสาร ระบบการแก้ไขและป้องกันปัญหา / ระบบบริหารคำร้องเรียนจากผู้ปกครอง / การตรวจติดตามภายใน / สถิติที่จะบอกขีดความสามารถของสถานศึกษา / การออกแบบหลักสูตร โดยคำนึงถึงความต้องการของ Stakeholder (ได้แก่ ชุมชน ผู้ปกครอง นักเรียน สังคม รัฐบาล ครู สถานศึกษาที่สูงและต่ำกว่า ฯลฯ) การฝึกอบรมและพัฒนาอย่างเป็นระบบ / ฯลฯ ดังนั้นข้อดีก็คือ ได้ปรับปรุงการทำงานกันครั้งใหญ่ ได้ทำในสิ่งดีๆ ที่ไม่เคยนึกมาก่อน เจอปัญหาที่ไม่เคยเจอมาก่อน จะได้แก้ไขแต่เนิ่นๆ (Early Detect)

2. การที่มีผู้ประเมินมาจากภายนอกมาประเมิน ทำให้เห็นสิ่งที่บกพร่องจากคนที่เห็นกลางจริงๆ ไม่เกรงใจกัน มีอยู่หลายเรื่องที่ท่านผู้บริหารอาจไม่เห็น แต่คนนอกเขาเห็นในลักษณะที่เรียกว่า “ซุงในตาตัวเองมองไม่เห็น แต่เห็นฝุ่นในตาคนอื่น)

3. การที่มีใบรับรองเป็นเงื่อนไขหรือเป้าหมายในการทำงานทำให้เกิดความกดดันหรือแรงกดดันใจให้ต้องทำ ใครคนใดคนหนึ่งทำพลาดไม่ได้ ต้องสามัคคีกัน จะเกิดลักษณะที่ว่า “ยามสงบเรารบกัน ยามศึกเรารักกัน” คือ ยามสงบเราทำงานไม่มีระบบ ยามศึก คือ คนนอกเข้ามาตรวจ เราจะจับมือกันสู้ไม่ให้ตกการประเมิน

4. การที่ระบบการตรวจติดตามภายใน ด้วยการที่สลับกันตรวจการทำงานทำให้เกิดความเห็นใจซึ่งกันและกัน

5. เกิดมาตรฐานในการทำงาน การทำงานที่มีระเบียบแบบแผนชัดเจนแน่นอน ได้เป็นมาตรฐานสากล ใครมาทำแทนกันก็สามารถทำได้รวดเร็ว

6. เกิดการทำงานที่เป็นแบบ PDCA (Plan – Do – Check – Action)

ข้อเสียของระบบ ISO 9000

1. ชีวิตการทำงานค่อนข้างน่าเบื่อ ทำอะไรก็ต้องบันทึกไว้เป็นหลักฐาน ยกเว้นคนในองค์กรท่านมีนิสัยข่างจด ข่างบันทึก

2. ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงการทำงานเมื่อไรก็ต้องมาแก้เอกสารตามทุกครั้ง บางท่านอาจจะไม่ชอบ เดี่ยวก็แก้ เดี่ยวก็ต้องอนุมัติ เดี่ยวก็ต้องทำสำเนาแจก แต่ปัญหาจะหมดไปเมื่อใช้คอมพิวเตอร์

3. ถ้าเจอผู้ตรวจประเมินที่ไม่เก่ง เช่น ชอบตรวจเรื่องเอกสารมากๆ หรือผู้ตรวจที่มารยาทไม่ดี เช่นชอบต่อว่าคนอย่างเสียๆหายๆจนคนของเราจะเกลียดคนตรวจ สุดท้ายเกลียดระบบ ISO 9000 หรือตรวจละเอียดจนคนของเราทำงานเข้าไปหมด ระบบ ISO 9000 จะเสื่อมได้ ก็เพราะมาตรฐานของผู้ตรวจประเมินที่ ISO ควบคุมไม่ได้นั่นเอง

4. ผู้ตรวจประเมินภายนอก มักทำตามกฎของ ISO คือ เมื่อพบข้อบกพร่องแล้ว ห้ามบอกแนวทางแก้ ห้ามเฉลยว่าทำอะไร ผลที่ตามมาคืออาจจะเกิดขึ้น คือ คนของเราอารมณ์เสีย และผู้ตรวจประเมินภายนอกบางท่านนิสัยไม่ดี เช่น อวดเก่ง

5. ค่าใช้จ่ายประมาณสองแสนถึงสามแสนบาทต่อใบรับรองในช่วงสามปี (ถ้าขอกับหน่วยงานที่ทาง ISO รับรองว่ามีคุณภาพ)

6. หากข้อกำหนดใดบกพร่องแม้แต่ข้อเดียวก็ถือว่าตก ไม่ได้ใบรับรองเลย(สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี 2541 : 49 – 65)

การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา : จากนโยบายสู่แนวปฏิบัติ

กรอบแนวคิดในการประกันคุณภาพการศึกษา หลักการเบื้องต้น

สถาบันอุดมศึกษาควรผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพเพื่อสนองต่อความต้องการของสังคมและประเทศชาติ

คณะ/ภาควิชา ต้องสร้างความมั่นใจให้กับสถาบันว่าจะผลิตบัณฑิต ให้มีคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษาต้องสร้างความมั่นใจให้กับสังคมว่าจะผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ

คุณภาพในระบบอุดมศึกษา หมายถึง

1. บัณฑิตที่ผลิตออกมามีคุณสมบัติตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
2. กระบวนการผลิตบัณฑิตเป็นระบบ มีแบบแผน ได้รับการตรวจสอบควบคุมดูแลจนเชื่อมั่นว่า จะได้บัณฑิตที่มีคุณภาพ มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการของผู้ใช้ บัณฑิตซึ่งกระบวนการนี้เปรียบเทียบกับได้กับกระบวนการการผลิตในภาคอุตสาหกรรม เช่น ระบบ ISO 9000 ซึ่งคำนึงถึงการมีระบบการผลิตที่ดี มีปัจจัยการผลิตที่ดี มีระบบการควบคุมที่ดี และมีการตรวจสอบที่ดี เป็น Assumption ว่าทำได้ครบตามนี้คุณภาพของผลิตภัณฑ์จะดี

ความหมายของการประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพ คือ การทำกิจกรรมใดสะท้อนถึงความมีคุณภาพ การตรวจสอบเป็นกลไกเพิ่มเติมเพื่อให้สังคมมั่นใจยิ่งขึ้นว่า การดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ซึ่งการทำให้การศึกษามีคุณภาพจะต้องทำอย่างมีระเบียบแบบแผน

กรอบความคิดเบื้องต้นก่อนประกาศนโยบาย

1. ทบวงมหาวิทยาลัย ตระหนักดีว่า ในอดีตแม้ไม่มีระบบการประกันคุณภาพ แต่สามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพได้ เนื่องจาก

1.1 มีครูที่มีจิตสำนึกและความรับผิดชอบของความเป็นครูอยู่มาก ปัจจุบันมีน้อยลง ครูกลายเป็นวิชาชีพอย่างหนึ่ง

1.2 จำนวนนักเรียนมากขึ้น ทำให้ดูแลไม่ทั่วถึง

1.3 เนื้อหาสาระวิชาความรู้เปลี่ยนแปลงไปมาก

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ทำให้ต้องมีการประกันคุณภาพ

2. ทบวงมหาวิทยาลัย ตระหนักดีว่า สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งมีกลไกที่ทำให้มีคุณภาพอยู่แล้ว แต่ทบวงมหาวิทยาลัยประกาศนโยบายเพื่อกำชับให้แต่ละสถาบันทำวิธีการประกันคุณภาพที่มีอยู่แล้วให้เป็นระบบ เพื่อให้สังคมภายนอกเกิดความมั่นใจได้ว่า มีการทำให้เป็นระบบเพื่อนำไปสู่คุณภาพ

3. ทบวงมหาวิทยาลัย ต้องการยกระดับคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งเพื่อให้สามารถแข่งขันกับนานาชาติได้ โดยเฉพาะประเทศเพื่อนบ้านซึ่งแนวโน้มอุดม-

ศึกษาในศตวรรษที่ 21 การศึกษาจะเป็น Mass มากขึ้น ระบบ IT เข้ามามีบทบาทมาก รูปแบบการ Lecture เปลี่ยนแปลงไป หากทำได้ไม่ดี ปฏิสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์และนักศึกษาจะเปลี่ยนแปลงไป ทำอย่างไรจึงจะสร้างจิตสำนึกของมนุษย์ให้เป็นมนุษย์มากขึ้น เป็นสิ่งสำคัญและทววงๆ กำลังทำโครงการ ซึ่งนำมาจากวิชา “บัณฑิตอุดมคติไทย” ของจุฬาฯ ที่มีคำขวัญว่า “เก่ง รวย สวย หล่อ อย่างมีคุณภาพและมีคุณธรรม”

4. ระบบการประกันคุณภาพ หรือ ควบคุมคุณภาพของแต่ละสถาบันอาจแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละสถาบัน ดังนั้น ทบวงมหาวิทยาลัยจึงมีมาตรฐานของความแตกต่าง แม้มีความเหมือนกันในเรื่องคุณภาพในเนื้อหาวิชาการ แต่ต่างกันในด้านความคิด ความชำนาญ เฉพาะด้าน ซึ่งต่างกันได้ในคุณลักษณะของบัณฑิตแต่ละแห่ง ซึ่งสถาบันควรมีบทบาทในการ กำหนดเกณฑ์มาตรฐานด้วยตนเอง

5. ทบวงมหาวิทยาลัย จะเป็นเพียงผู้ริเริ่ม และประสานให้เกิดการประกันคุณภาพภายในสถาบันเท่านั้น ส่วนสถาบันอุดมศึกษาเป็นผู้คิด และดำเนินการด้วยตนเอง สำหรับการตรวจสอบ จะพิจารณาในเชิงระบบว่า สถาบันได้มีระบบการควบคุมคุณภาพภายในหรือไม่ โดยการตรวจสอบ จะมีการกำหนดกิจกรรมต่างๆ อย่างชัดเจนว่า จะดูอะไรบ้าง แล้วจะให้ใครไปดู ซึ่งบุคคลที่จะไปตรวจสอบ จะเป็นข้อตกลงร่วมกัน โดยทั้งนี้สถาบันอุดมศึกษามีสิทธิเสนอชื่อผู้ที่จะให้ไปตรวจสอบ

6. การพัฒนากลไกการประกันคุณภาพการศึกษานั้น จะพัฒนาร่วมกันระหว่างทบวงมหาวิทยาลัย และสถาบันอุดมศึกษา โดยทบวงมหาวิทยาลัยจะดึงสมาคมวิชาชีพเข้าช่วย และดึงผู้ใช้บัณฑิตเข้าไปดูว่าระบบ เกณฑ์มาตรฐานแต่ละด้านควรเป็นอย่างไร โดยจะใช้นโยบายร่วมคิดร่วมทำเป็นหลัก

ผลของการประเมินจะเป็นตัวบ่งชี้ทิศทางของการพัฒนาต่อไปซึ่งหากผลการประเมินออกมาดี ก็จะพัฒนาให้ไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ ถ้ามีข้อแก้ไขปรับปรุง ก็ต้องถามผู้ประเมินว่าจะแก้ไขปรับปรุงอะไร จึงจะทำให้ดีขึ้น การที่มีจุดอ่อนนั้น เป็นเพราะอะไร หากเป็นเพราะจำนวนอาจารย์น้อย สื่อการเรียนการสอนไม่เพียงพอ ก็ต้องหามาตรการด้านงบประมาณมาเสริม การประเมิน จะไม่ประเมินได้หรือตก ในลักษณะเชิงลบ เมื่อประเมินแล้ว ต้องส่งผลการประเมินสู่ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย หรือทบวงมหาวิทยาลัยเพื่อหารือกับสำนักงบประมาณผลักดันงบประมาณมาสนับสนุน ส่วนเรื่องการคิดค่าใช้จ่ายต่อหัวนั้น จะเป็นมาตรการต่อไปในอนาคตและหากมีระบบการควบคุมคุณภาพภายในเข้มแข็งดีแล้ว จะนำไปสู่อีกระบบหนึ่ง คือ การมีสถาบันรับรองมาตรฐานการศึกษาที่เป็นอิสระ และเป็นกลาง ซึ่งถ้าไทยมีองค์กรกลางนี้ และเป็นที่ยอมรับของสังคมจะเป็นสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับบ้านเมืองเพราะไม่ว่าสถาบันอุดมศึกษาสังกัด กระทรวงศึกษาธิการ

หรือทบวงมหาวิทยาลัย หากผ่านการรับรองมาตรฐานจากสมาคมรับรองมาตรฐาน คุณภาพจะเท่ากัน ซึ่งเป็นผลให้เกิดเอกภาพด้านมาตรฐานการศึกษา

แนวคิดของการให้มีการประกันคุณภาพการศึกษา

1. ต้องการให้เกิดความแข็งแกร่งทางวิชาการ เพราะหากมีระบบการประกันคุณภาพซึ่งเป็นระบบที่กำกับดูแลกระบวนการเรียนการสอน จะส่งผลให้ระบบวิชาการในสถาบันแข็งแกร่งขึ้น
2. สร้างความพร้อมให้ทุกสถาบันสามารถแข่งขันกับนานาชาติได้
3. พัฒนาคุณภาพมาตรฐานที่ไม่เท่าเทียมกันของแต่ละสถาบันให้เท่าเทียมกัน โดยคิดหามาตรการมาส่งเสริมสนับสนุน
4. สร้างความมั่นใจให้กับสังคมเนื่องจาก
 - มีเสียงเรียกร้องว่าคุณภาพของบัณฑิตในปัจจุบัน ไม่สามารถเทียบเคียงคุณภาพของบัณฑิตในอดีตได้
 - บัณฑิตในปัจจุบันมีความรู้ด้านปฏิบัติน้อย
 - คุณภาพของบัณฑิตไทยไม่สามารถเทียบเคียงนานาชาติได้ (จากผู้ใช้บัณฑิต)
 - ได้มีการจัด Classification ของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันต่าง ๆ รวมถึงการได้รับการส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน
5. ต้องการให้มีแบบแผนการปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อให้เกิดคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรมโดยรูปแบบและการปฏิบัติในแต่ละสถาบันจะไม่เหมือนกัน จะยึดหยุ่นตามสถานะและความประสงค์ของสถาบัน

การขอการรับรอง

หลังจากองค์กรได้จัดทำและนำระบบบริหารคุณภาพไปปฏิบัติอย่างครบถ้วนเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้ว (โดยทั่วไปแล้ว ควรมีผลการปฏิบัติเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 3 เดือน) และมั่นใจว่าระบบดังกล่าวมีประสิทธิภาพที่จะขอการรับรอง ควรดำเนินการดังนี้

1. คัดเลือกหน่วยงานผู้ให้การรับรองหรือหน่วยรับรอง (Certification Body-CB)

โดยพิจารณาจาก

- ความเชื่อถือของลูกค้า ต่อ CB นั้น
- ค่าใช้จ่าย
- ระยะเวลาในการรอการตรวจประเมิน

2. ขั้นตอนการขอรับรอง

2.1 ยื่นใบสมัครขอการรับรองตลอดจนเอกสารข้อมูลต่างๆ ตามข้อกำหนดของ CB ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว จะประกอบด้วย คู่มือคุณภาพ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2.2 CB จะพิจารณาว่าเอกสารขององค์กรครบถ้วนเพียงพอที่จะสะท้อนถึงประสิทธิภาพของระบบหรือไม่

2.3 ตรวจสอบเบื้องต้น (Preliminary Visit) โดย CB จะมาดูสถานที่จริงที่องค์กร เพื่อศึกษาลักษณะงาน และพิจารณาความพร้อมขององค์กร ทั้งในด้านเอกสารและการปฏิบัติจริง ตลอดจนใช้เป็นข้อมูลในการประมาณว่าจะต้องใช้ผู้ตรวจประเมินกี่คน ใช้เวลานานเท่าใด

2.4 ตรวจประเมิน(Assessment)โดยจะประเมินทั้งเอกสาร หลักฐานบันทึกต่างๆ สัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน ทัศนภาพของสถานที่ (Site Tour) ตลอดจนถึงเหตุการณ์ปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาประสิทธิภาพว่าสอดคล้องกับข้อกำหนดของ ISO 9001/9002/9003 หรือไม่กรณีพบข้อบกพร่อง โดยทั่วไปจะแบ่งเป็นข้อบกพร่องสำคัญ (Major) และข้อบกพร่องย่อย (Minor) หากพบว่าเป็นข้อบกพร่องสำคัญอันมีผลทำให้ระบบล้มเหลวหรือมีผลกระทบต่อระบบแล้ว ตามเงื่อนไขของ CB จะยังไม่ให้การรับรอง ดังนั้น องค์กรต้องนำมาปฏิบัติการแก้ไข และนัดหมายให้ตรวจประเมินมาตรวจติดตามผลการแก้ไข (Follow Up) หากพบว่าเป็นข้อบกพร่องย่อยซึ่งโดยทั่วไปมักจะเป็นเพราะความเลินเล่อของผู้ปฏิบัติและ ไม่มีผลกระทบต่อระบบมากนัก ตามเงื่อนไขของ CB มักจะให้องค์กรพิจารณาหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข และแจ้งผลให้ CB ทราบเพื่อพิจารณาโดยอาจจะไม่ต้องนัดมาติดตามผลที่องค์กรอีกครั้ง

2.5 ได้รับการรับรอง หลังจากที่ CB พิจารณาแล้วว่าผ่านการตรวจประเมินทั้งระบบเอกสารและการตรวจประเมินที่องค์กร ก็จะออกใบรับรองให้ ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว ใบรับรองจะมีอายุ 3 ปี

2.6 การตรวจติดตามผลเป็นระยะๆ (Surveillance) เมื่อได้รับการรับรองแล้วจะมีการตรวจติดตามผลโดยผู้ตรวจประเมิน ซึ่งความถี่ในการตรวจติดตามผลขึ้นกับข้อกำหนดของแต่ละ CB โดยทั่วไปแล้ว จะไม่น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี ซึ่งอาจไม่นัดหมายล่วงหน้า ในการ Surveillance อาจเลือกตรวจเฉพาะบางหน่วยงานหรือบางกิจกรรม หรือตรวจทั้งหมดทั้งองค์กรก็ได้

2.7 การตรวจประเมินใหม่ (Re-Assessment) ก่อนที่จะครบกำหนดอายุใบรับรอง ถ้าองค์กรมีความประสงค์ที่จะรับการรับรองต่อ ต้องแจ้งต่อ CB เพื่อบริการให้มาตรวจประเมินใหม่ ซึ่งจะเป็นการตรวจทั้งระบบเหมือนการตรวจเพื่อให้การรับรองในครั้งแรก

ส่วนหนึ่งของหน่วยงานให้บริการการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพในประเทศไทย

1. สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (MASCI) Management System Certification Institute (Thailand) ที่อยู่ ชั้น 5 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ถนนพระรามที่ 6 เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400 Tel 247-9912-7, 202-327-2, 247-9347 Fax 247-9348
2. ABS Service Incorporation Co., Ltd. ที่อยู่ 109 อาคารศรีเทพไทย ชั้น 7 ถนนบางนา-ตราด กม.ที่ 25 กรุงเทพฯ 10320 Tel 399-2420-7 Fax 399-2419 mail: 0006058915@mcimail.com
3. AJA EQS (Thailand) Ltd. (Anglo Japanese American Environment, Quality and Safety) ที่อยู่ 99/349 อาคาร ณ นคร ชั้น 9 ถนนแจ้งวัฒนะ ดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 Tel 576-1504-5 Fax 574-6188 Website: www.ajaeqs.com.sg e-mail: ajaeqs@infonews.co.th
4. BM Trada (Thailand) Ltd. ที่อยู่ 14/16 ซอยพลอราวิลล์ ถนนพัฒนาการ สวนหลวง กรุงเทพฯ 10250 Tel 722-4055-84 ext. 5011 Fax 722-2981 e-mail: bmtrada@hotmail.com
5. BVQI Bureau veritas (Thailand) Ltd. ที่อยู่ 1 อาคารปัญญาพัฒน์ ชั้น 6 ถนนสุขุมวิท กรุงเทพฯ 10500 Tel 237-6823-6 Fax 236-0157
6. DNV Det Norske Veritas (Thailand) Co.,Ltd. ที่อยู่ 193/35 Lake Rajada Office Complex ชั้น 10 unit A2 ถนนรัชดาภิเษก คลองเตย กรุงเทพฯ 10110 Tel 246-0313-4 Fax 246-0315
7. UL International Inspection Co., Ltd. ที่อยู่ 87/109 อาคารโมเดิร์นทาวน์ ชั้น 12 สุขุมวิท 63 คลองเตย กรุงเทพฯ 10110 Tel 3817745-7 Fax 381-7748
8. ITS Intertek Testing Services (Thailand) Ltd. ที่อยู่ 5/1 พหลโยธิน ซอย 28 ถนนพหลโยธิน ลาดยาว กรุงเทพฯ 10900 Tel 512-0128 Fax 939-0668 Website: www.itsintertek.com e-mail: labtest@itsthailand.co.th
9. LLOYD'S Register Quality Assurance ที่อยู่ 3388/46 อาคารสิรินรัตน์ ชั้น 14 ถนนพระราม 4 คลองเตย กรุงเทพฯ 10110 Tel 367-5594-7 Fax 367-5598
10. RWTUV (Thailand) Ltd. ที่อยู่ 46/29 อาคารเนชั่น ชั้น 8 หมู่ 10 ถนนบางนา-ตราด บางนา-พระโขนง กรุงเทพฯ 10260 Tel 751-4050 Fax 751-4048 Website: www.rwtuv.com e-mail: thailand@rwtuv.com

11. **SGS (thailand) Ltd.** ที่อยู่ 100 ถนนนางลิ้นจี่ ซ่งนนทรี ยานนาวา กรุงเทพฯ 10120 Tel 678-1506 Fax 678-0620 e-mail:manthana kham-samek@sgsgroup.com

12. **TUV Rheinland Thailand Ltd.** ที่อยู่ ชั้น 17 ชารารมณั บิสซิเนสทาวเวอร์ 2445/ 37-38 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ บางกะปิ กรุงเทพฯ 10320 Tel 318-4826-3 Fax 318-4864 e-mail :101272.3336@compuserve.com

และสามารถติดตามความเคลื่อนไหวของรายชื่อ **CB** ในประเทศไทยได้ที่กองส่งเสริม และฝึกอบรม สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 ราชเทวี กรุงเทพฯ 10400 โทรศัพท์ 202-3427-9 โทรสาร 248-7981, 245-6115 Website <http://www.tisi.go.th> e-mail thaistan@tisi.go.th(สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย 2542 : 110 – 113)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สายชล เหมือนสมัย (2540 : 1-2) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำโครงการกิจกรรม ควบคุมคุณภาพมาปฏิบัติ : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ฟาร์อีสท์การทออุตสาหกรรม จำกัด ผลการวิจัย พบว่ากิจกรรมควบคุมคุณภาพของบริษัทมีปัญหาและอุปสรรคในระหว่างดำเนินการ โครงการดังนี้ ปัญหาด้านโครงสร้างและหน้าที่ขององค์กรกิจกรรมควบคุมคุณภาพพบว่า ผู้บังคับบัญชาระดับกลาง และพนักงานไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย แผนการดำเนินกิจกรรมของบริษัท ทำให้ขาดการรับรู้ข่าวสารปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ปัญหาด้านบุคลากรพบว่า จำนวนที่ปรึกษากลุ่มกิจกรรมควบคุมคุณภาพมีเพียงท่านเดียว ไม่เพียงพอกับจำนวนกลุ่มกิจกรรมที่มีอยู่ ปัญหาด้านงบประมาณพบว่า การจัดทำงบประมาณกิจกรรมฯของบริษัทเป็นการจัดทำประมาณรวมกันระหว่างโรงงานย้อมผ้า กับโรงงานพิมพ์ผ้า ซึ่งการจัดทำงบประมาณในลักษณะนี้ก่อให้เกิดปัญหาความไม่ชัดเจนในการใช้จ่าย ปัญหาด้านสถานที่ พบว่าสถานที่ใช้ในการอบรมไม่พอเหมาะ

รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม และคณะ (2541 : 1-4) ได้ศึกษาการติดตามประเมินประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ต่อวิสาหกิจไทย ผลการวิจัยสรุปได้ 5 ข้อ

ข้อ 1 พบว่า สาเหตุจูงใจสำคัญของอุตสาหกรรมและวิสาหกิจต่าง ๆ ในการตัดสินใจจัดทำระบบ ISO 9000 คือ

- การพัฒนาปรับปรุงองค์กรและระบบ
- ภาวะการแข่งขัน

- การปูทางสู่ความเป็นเลิศ

ซึ่งทั้งสามประการนี้เป็นปัจจัยสำคัญหลักที่บริษัทต่างๆ เลือกดอบมากกว่าความต้องการของลูกค้า แสดงว่าความต้องการในการจัดทำระบบมาจากปัจจัยภายในองค์กรเองมากกว่าปัจจัยภายนอกและเป็นสาเหตุจูงใจหลักที่กระตุ้นให้ผู้บริหารอุตสาหกรรมไทยตัดสินใจลงมือจัดทำระบบ ISO 9000

ข้อ 2 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่บริษัทต่างๆ พบมากที่สุด ในระหว่างการจัดทำระบบสามารถจำแนกเป็นสองกลุ่ม คือ

- ปัญหาเชิงเทคนิค อันได้แก่ การตีความในข้อกำหนดของมาตรฐาน และการจัดทำเอกสาร
- ปัญหาทางด้านคน อันได้แก่ ความเอาใจใส่ของผู้บริหารและการให้ความร่วมมือของพนักงาน

ข้อ 3 พบว่า ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการจัดทำระบบโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 1.6 ล้านบาท อย่างไรก็ตาม ค่าใช้จ่ายตัวนี้เมื่อรวมต้นทุนค่าใช้จ่ายทางตรงและทางอ้อมจะอยู่ในราว 1.5 ล้านบาท ทำให้อุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งเป็นกลุ่มอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่สุดและเป็นรากฐานของอุตสาหกรรมในเมืองไทย ต้องทบทวนอย่างหนัก เนื่องจากเป็นตัวเลขที่ค่อนข้างสูงและผลตอบแทนก็ยังไม่เห็นชัดเจนในตัวเงิน

สุนทร งามพร้อมพงศ์ (2539 : 5-6) ได้ศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องในระบบคุณภาพไว้ สรุปได้ว่า การจัดทำระบบ ISO 9000 ให้ประสบผลสำเร็จ ควรเตรียมการ คือ

- ฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- สร้างแรงจูงใจให้เกิดความร่วมมือในการจัดทำระบบคุณภาพ
- จัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน
- จัดทำระบบเอกสารและลดเอกสารที่ไม่จำเป็นออกไป
- ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญและดูแลอย่างใกล้ชิด เพื่อให้การจัดทำระบบคุณภาพประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายและเวลาที่ได้กำหนดไว้

การจัดการระบบคุณภาพ ปัญหาแรกที่พบและเป็นปัญหาใหญ่ คือ ระบบเอกสารและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ISO 9000 ของพนักงาน การฝึกอบรมจึงสำคัญมาก เอกสารที่นำมาใช้งานสามารถเข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อน สามารถลดเอกสารที่ไม่จำเป็นลง มีรูปแบบที่ง่าย มีระบบการควบคุมการแก้ไข การเปลี่ยนแปลงและวิธีการจัดเก็บที่ดีเหมาะสม

วินิจฉัย โชติสว่าง (2542 : 1-11) ได้ทำวิจัยเรื่อง ราชชมงคลกับการประกันคุณภาพการศึกษา ด้วยระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษาด้วยระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 นี้ สถานศึกษาจะต้องพิจารณาว่าจะมองภาพของการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างไรบ้างและต้องให้คำจำกัดความของคำว่าผลิตภัณฑ์และลูกค้าให้ชัดเจนเพื่อจะทำให้แนวทางการประกันคุณภาพนั้นเป็นไปตามเป้าหมาย อย่างไรก็ตาม การประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 นั้น แนวทางที่เป็นไปได้คือ การประกันคุณภาพในกระบวนการผลิตนักศึกษาและระบบการบริหาร โดยต้องพิจารณาภาพลักษณ์ว่างานด้านการจัดการเรียนการสอนนั้นบทบาทของสถานศึกษาไม่ได้ทำหน้าที่ในการผลิตนักศึกษา แต่บทบาทของสถานศึกษาคือให้บริการศึกษา ดังนั้นจะต้องพิจารณาส่งต่อไปนี้ คือ

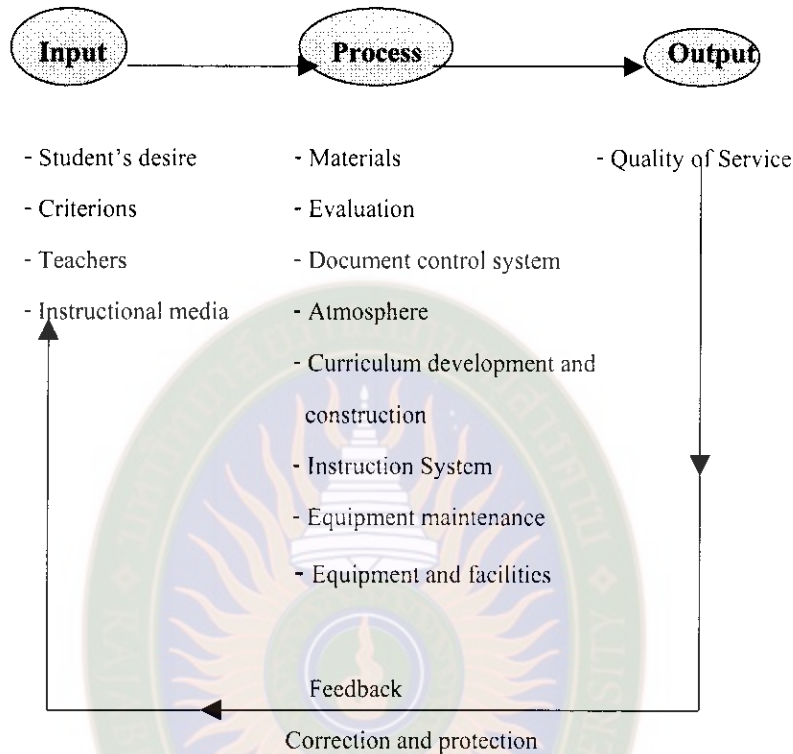
ผลผลิต หมายถึง บริการการศึกษาและวิชาการ

สิ่งที่ประกันคุณภาพ หมายถึง การบริการในการผลิตนักศึกษา และระบบการบริหาร

ลูกค้า หมายถึง นักศึกษา ผู้ปกครอง และผู้ประกอบการในตลาดแรงงาน

แนวคิดในการประกันคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปนั้นต้องพัฒนาคุณภาพการศึกษาในทุก ๆ ด้าน มีหลักสูตรกระบวนการเรียนการสอน ครูและบุคลากรทางการศึกษาและกระบวนการบริหารจัดการ ดังนั้นในการบริหารคุณภาพการศึกษาจะเป็นระบบที่สัมพันธ์กันดังแผนภาพที่ 5

ภาพประกอบที่ 5 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้บริหารด้านการศึกษา
(Administrative procedure of education)



แหล่งที่มา วิจิตร โชติสว่าง 2542 : 10

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาโดยกำหนดแผนระยะสั้น ที่เป็นแนวทางการเข้าสู่ระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็น 5 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 ศึกษาและการเตรียมการ

ระยะที่ 2 การวิเคราะห์งานที่ปฏิบัติและวางรูปแบบคุณภาพ

ระยะที่ 3 การจัดทำคู่มือคุณภาพ

ระยะที่ 4 การดำเนินการปฏิบัติและปรับปรุงแก้ไข

ระยะที่ 5 การทบทวนระบบเอกสารและการขอรับการรับรองระบบคุณภาพ

การที่สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ได้ดำเนินการ ประกันคุณภาพการศึกษาด้วยระบบคุณภาพ ISO 9000 จะทำให้ทุกสถานศึกษาในสังกัดสถาบันฯ มีความเป็นเอกภาพทางการศึกษา มีมาตรฐานเดียวกัน สร้างความเชื่อมั่นและเป็นที่ยอมรับของตลาดแรงงานในด้านคุณภาพการศึกษานอกจากนั้นสถาบันฯ ยังสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนต่าง ๆ เช่น โปรแกรมการสอน สื่อการสอน เพราะสามารถใช้ประโยชน์ร่วมกัน การประกันคุณภาพการศึกษาจะช่วยให้เกิด

คุณภาพแก่ผลผลิตและการบริการของสถาบันฯนอกจากนั้นทุกหน่วยงานในสังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จะมีคู่มือปฏิบัติอย่างชัดเจน ได้แก่ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual : QM) คู่มือขั้นตอนการทำงาน (Procedure Manual : PM) เอกสารวิธีการทำงาน (Work Instruction : WI) และเอกสารสนับสนุน (Supporting Documents) เพื่อการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ละสามารถพัฒนา ปรับปรุงจุดอ่อน จุดแข็งของหน่วยงาน ได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับสังคม

โชติรส ทิมพัฒนพงษ์ (2542 : 1-33) ได้ทำวิจัยเรื่อง การสำรวจความรู้และทัศนคติของบุคลากรมหาวิทยาลัยเซนต์จอห์นที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9002 สรุปได้ว่า เป็นงานวิจัยที่มีวัตถุประสงค์หลักที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความรู้และทัศนคติของบุคลากรเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9002รวมทั้งเพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ความเข้าใจในระบบคุณภาพ ISO 9002 ที่ส่งผลต่อทัศนคติของบุคลากร มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์นและพบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยเซนต์จอห์นมีความรู้ความเข้าใจต่อระบบคุณภาพ ISO 9002 ในขั้นตอนและกระบวนการทำงานในหน่วยงานของตนอยู่ในเกณฑ์ดี สำหรับในด้านทัศนคติของบุคลากรที่มีผลต่อระบบคุณภาพ ISO 9002 พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น ส่วนใหญ่มีทัศนคติในเชิงบวกต่อระบบคุณภาพ ISO 9002 และเห็นว่าระบบคุณภาพ ISO 9002 ทำให้การทำงานเป็นระบบมีทิศทางมากขึ้น จนสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ด้วยเหตุนี้จึงทำให้บุคลากรภาคภูมิใจที่มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์นได้รับรองมาตรฐาน ISO 9002 แต่อย่างไรก็ตามบุคลากรร้อยละ 48.9 ยังเห็นว่าระบบคุณภาพ ISO 9002 เป็นระบบที่มีเอกสารและข้อมูลมากเกินไป

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์พบว่าเพศหญิงมีความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ ISO 9002 ดีกว่าบุคลกรชาย และบุคลากรที่มีสถานภาพเป็นเจ้าหน้าที่ก็มีทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพ ISO 9002 สูงกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพเป็นอาจารย์และบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9002 ดีกว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาโท และพบว่าเมื่อบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจต่อระบบคุณภาพ ISO 9002 ค่อนข้างมากก็จะส่งผลให้พวกเขาเหล่านั้นมีทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพ ISO 9002 และก่อให้เกิดความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ISO 9002 แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจน้อย จะส่งผลทำให้พวกเขามีทัศนคติที่ไม่ดีต่อระบบคุณภาพ และเกิดความไม่พอใจ อันอาจนำไปสู่การคว่นสรุปตัดสินใจกระทำในเรื่องต่าง ๆ ที่ไม่เป็นไปตามระบบ เพราะทัศนคติเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างความรู้และพฤติกรรม ผู้วิจัยได้เสนอแนะว่าควรมีการจัดการอบรมความรู้เกี่ยวกับระเบียบและวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9002 และ

ควรจัดฝึกอบรมให้กับคณะกรรมการ QRC ในเรื่อง “การอธิบายและการถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของระบบคุณภาพ ISO 9002 ให้กับบุคลากรในเรื่องปฏิบัติ” เพื่อให้คณะกรรมการ QRC สามารถถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพไปสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันซึ่งจะนำไปสู่การเสริมสร้างทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น

สรุปผลจากการศึกษาเอกสาร

ผลจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ผู้วิจัยได้เข้าใจถึงวิธีการ หลักการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรหรือในหน่วยงาน ได้รับทราบถึงปัญหา อุปสรรค และแนวทางการนำเอาระบบ ISO 9000 เข้ามาใช้ในหน่วยงาน โดยมีผู้วิจัยได้ทำวิจัยและศึกษาเป็นแนวทางเอาไว้ รวมถึงข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ในระดับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9000 ซึ่งทำให้เกิดประโยชน์และเป็นข้อมูลในการสร้างเครื่องมือ เพื่อให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยได้กำหนดขึ้น และเป็นไปตามความต้องการ