

- ความรับผิดชอบ
- การทำงานร่วมกับผู้อื่น
- การทำงานเป็นทีม

2) ด้านเจตคติ

- การตระหนักและเห็นคุณค่าของการประกันคุณภาพ

3) ด้านการนำไปใช้

- การนำเอาความรู้ด้านการประกันคุณภาพไปใช้ในการพัฒนางาน โครงการ/กิจกรรมนักศึกษา

3.เนื้อหาการฝึกอบรม

การปฐมนิเทศและทดสอบก่อนเรียน

จำนวน 2 ชั่วโมง

1. กิจกรรมละลายพฤติกรรม
2. แนะนำหลักสูตร รายละเอียดของหลักสูตร
3. ทดสอบด้านความรู้และเจตคติก่อนรับการฝึกอบรม

หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 คุณภาพนั้นสำคัญไฉน

จำนวน 2 ชั่วโมง

- 1.1 ความสำคัญและความจำเป็นในการประกันคุณภาพ
- 1.2 ความหมายของคุณภาพและการประกันคุณภาพ

หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 โลกยุคใหม่ใส่ใจคุณภาพ

จำนวน 3 ชั่วโมง

- 2.1 ความหมายและความเป็นมาของระบบคุณภาพ
- 2.2 วงจรคุณภาพ (PDCA)
- 2.3 ประเภทระบบคุณภาพ
 - 2.3.1 ระบบคุณภาพมาตรฐานสากล
 - ระบบ IPO (INPUT – PROCESS –OUTPUT)
 - ระบบ ISO (International Standard Organization)
 - ระบบ TQM (Total Quality Management)

2.3.1 ระบบคุณภาพประยุกต์

หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

จำนวน 3 ชั่วโมง

- 3.1 ความเป็นมาของการประกันคุณภาพการศึกษา
- 3.2 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา
 - ระบบการประกันคุณภาพภายใน

- ระบบการประกันคุณภาพภายนอก

3.3 ขั้นตอนการประกันคุณภาพการศึกษา

- การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)
- การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit)
- การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment)

หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 ตัวบ่งชี้คุณภาพ และเกณฑ์ประเมินคุณภาพ จำนวน 3 ชั่วโมง

- 4.1 ความหมาย ของตัวบ่งชี้คุณภาพ
- 4.2 ประเภทของตัวบ่งชี้คุณภาพ
- 4.3 การสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพ
- 4.4 ความหมายของเกณฑ์ประเมินคุณภาพ
- 4.5 การกำหนดเกณฑ์ประเมินคุณภาพ

หน่วยการเรียนรู้ที่ 5 เรียนรู้การประกันคุณภาพสู่โครงการ/กิจกรรมนักศึกษา

จำนวน 6 ชั่วโมง

- 5.1 ความหมายของโครงการ/กิจกรรมนักศึกษา
- 5.2 ประเภทของโครงการ/กิจกรรมนักศึกษา
- 5.3 หลักการเขียนโครงการ/กิจกรรมนักศึกษา
- 5.4 การฝึกปฏิบัติเขียนโครงการ/กิจกรรมนักศึกษา
- 5.5 การสรุปผลและประเมินผลโครงการ/กิจกรรมนักศึกษา
- 5.6 การนำความรู้การประกันคุณภาพไปใช้ในการพัฒนาโครงการ/กิจกรรมนักศึกษา

หน่วยการเรียนรู้ที่ 6 บทบาทของนักศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา

จำนวน 2 ชั่วโมง

- 6.1 ความจำเป็นในการพัฒนาบทบาทของนักศึกษาในการ ประกันคุณภาพ
- 6.2 นักศึกษากับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน
- 6.3 บทบาทของนักศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา

หน่วยการเรียนรู้ที่ 7 เครือข่ายโยงใยใส่ใจพัฒนาคุณภาพ จำนวน 3 ชั่วโมง

- 7.1 รูปแบบความร่วมมือระหว่างนักศึกษาภายในและระหว่างสถาบัน
- 7.2 การสร้างเครือข่ายเพื่อการพัฒนาคุณภาพทั้งภายในและภายนอกสถาบัน
- 7.3 การจัดการความรู้มุ่งสู่การประกันคุณภาพของกิจกรรมนักศึกษา

หน่วยการเรียนรู้ที่ 8 ระบบการประกันคุณภาพภายในขององค์กรนักศึกษา/สโมสรนักศึกษา

จำนวน 3 ชั่วโมง

- 8.1 องค์ประกอบขององค์กรนักศึกษา/สโมสรนักศึกษา
- 8.2 ขอบเขตและหน้าที่ขององค์กรนักศึกษา/สโมสรนักศึกษา
- 8.3 การจัดทำระบบประกันคุณภาพภายในขององค์กรนักศึกษา/สโมสรนักศึกษา
- 8.4 ขั้นตอนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในขององค์กรนักศึกษา/สโมสรนักศึกษา

หน่วยการเรียนรู้ที่ 9 การเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR) จำนวน 3 ชั่วโมง

- 9.1 ความหมายของรายงานการประเมินตนเอง
- 9.2 หลักการเขียนรายงานการประเมินตนเอง
- 9.3 รูปแบบของรายงานการประเมินตนเอง

4. กิจกรรมการฝึกอบรม

- 4.1 การบรรยาย
- 4.2 การอภิปรายกลุ่มย่อย
- 4.3 กรณีศึกษา
- 4.4 กิจกรรมกลุ่ม
- 4.5 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- 4.6 การฝึกปฏิบัติเขียนโครงการ

5. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

- 5.1 เอกสารประกอบการฝึกอบรม
- 5.2 ใบงาน
- 5.3 ใบกิจกรรม
- 5.4 Power point ประกอบการบรรยาย
- 5.5 เกม
- 5.6 ห้องสมุด(ศูนย์บรรณสารสนเทศ)
- 5.7 Internet

6. การวัดและประเมินผล

6.1 การวัดผลสัมฤทธิ์ด้านความรู้จากการฝึกอบรม

6.1.1 ทดสอบด้วยแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์

6.1.2 การสังเกตและการอภิปรายแสดงความคิดเห็นของนักศึกษา

6.2 การวัดทักษะการประกันคุณภาพ ใช้วิธีการวัดจากการนำระบบ PDCA ไปใช้ในการจัดทำโครงการ/กิจกรรมนักศึกษา โดยใช้แบบประเมินทักษะการปฏิบัติงาน

6.3 การวัดเจตคติต่อการประกันคุณภาพ ใช้วิธีการวัดโดยแบบวัดเจตคติต่อการประกันคุณภาพ

7. เกณฑ์การประเมินผู้เข้ารับการฝึกอบรม

7.1 ผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมต้องมีเวลาการเข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของเวลาที่กำหนด

7.2 มีการนำเสนอ โครงการ/กิจกรรมนักศึกษาที่แสดงถึงการนำความรู้การประกันคุณภาพตามกระบวนการ PDCA ไปใช้

แผนการฝึกอบรม

การปฐมนิเทศ

เวลา 2 ชั่วโมง

สาระสำคัญ

การปฐมนิเทศผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นการแนะนำหลักสูตร เพื่อชี้แจงประเด็น รายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้เข้ารับการอบรม ได้เข้าใจหลักการ จุดประสงค์ เนื้อหา กิจกรรมการ ฝึกอบรม สื่อและแหล่งเรียนรู้ การวัดและประเมินผลการฝึกอบรม อันจะทำให้การฝึกอบรมเกิด สัมฤทธิ์ผลตามจุดประสงค์ที่ตั้งไว้

จุดประสงค์

- เพื่อชี้แจงให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจในหลักการ จุดประสงค์ เนื้อหา กิจกรรมการ ฝึกอบรม สื่อและแหล่งเรียนรู้ การวัดและประเมินผลการฝึกอบรม และเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรม

เนื้อหาการฝึกอบรม

1. แนะนำหลักสูตร และรายละเอียดของหลักสูตร
2. การวัดเจตคติก่อนการฝึกอบรม
3. การวัดความรู้ก่อนการฝึกอบรม

กระบวนการฝึกอบรม

1. วิทยากรกล่าวทักทาย นักศึกษา และจัดกิจกรรมละลายพฤติกรรมเพื่อให้ นักศึกษาที่เข้า รับฝึกอบรมรู้จักกัน
2. วิทยากรกล่าวถึงที่มา และจุดประสงค์ในการจัดฝึกอบรมหลักสูตรนี้
3. วิทยากรแนะนำ หลักสูตร จุดประสงค์ เนื้อหาสาระ กิจกรรมการฝึกอบรม สื่อและ แหล่งเรียนรู้ การวัดและประเมินผล และเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรม ตลอดจน รายละเอียดต่าง ๆ ที่ปรากฏในเอกสารประกอบการฝึกอบรม และประมวลการ ฝึกอบรม แนะนำสถานที่ในการฝึกอบรม ระยะเวลาในการฝึกอบรม และประโยชน์ที่ นักศึกษาจะได้รับจากการฝึกอบรม

4. วิทยาการแจกแบบวัดเจตคติต่อการประกันคุณภาพ เพื่อเป็นการวัดผลก่อนเข้ารับการฝึกอบรบ
5. วิทยาการแจกแบบวัดผลความรู้เรื่องการประกันคุณภาพ เพื่อเป็นการวัดผลก่อนเข้ารับการฝึกอบรบ
6. วิทยาการกล่าวสรุปและขอบคุณนักศึกษาที่ให้ความร่วมมือในการเข้ารับการฝึกอบรบ

สื่อ/ แหล่งการเรียนรู้

1. ประมวลการฝึกอบรบ
2. เอกสารประกอบการฝึกอบรบ

การวัดและประเมินผล

1. การถาม-ตอบ
2. การสังเกตพฤติกรรมความร่วมมือในการทำกิจกรรม

บันทึกหลังการฝึกอบรบ

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ลงชื่อ

(.....)

ผู้ฝึกอบรบ

แผนการฝึกอบรม
หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 คุณภาพนั้นสำคัญไฉน
เวลา 2 ชั่วโมง

สาระสำคัญ

คุณภาพเป็นเรื่องสำคัญและมีความจำเป็นที่ผู้ผลิตต้องให้ความสำคัญเพื่อทำให้เกิดความมั่นใจต่อผู้บริโภคหรือผู้รับบริการว่า คุณลักษณะของสินค้าหรือบริการเป็นไปตามข้อกำหนดและมาตรฐานมีความเหมาะสมกับการใช้งาน และเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

จุดประสงค์

ด้านความรู้

1. บอกความสำคัญและความจำเป็นในการประกันคุณภาพได้
2. อธิบายความหมายของคุณภาพและการประกันคุณภาพได้

ด้านทักษะ/กระบวนการ

3. วิเคราะห์กรณีศึกษาในประเด็นคุณภาพและความจำเป็นในการประกันคุณภาพได้
- ด้านคุณลักษณะ**
4. ตระหนักและเห็นคุณค่าของการดำเนินงานที่มีระบบประกันคุณภาพ

สาระการฝึกอบรม

1. ความสำคัญและความจำเป็นในการประกันคุณภาพ
2. ความหมายของคุณภาพและการประกันคุณภาพ

กระบวนการจัดการฝึกอบรม

1. วิทยากรกล่าวทักทายนักศึกษา แล้วสนทนาถึงข่าวเกี่ยวกับการร้องเรียนของผู้บริโภคที่ได้รับความไม่พึงพอใจของสินค้าหรือบริการที่ได้รับ แล้วตั้งคำถามถึงสาเหตุว่าน่าจะมาจากอะไรบ้าง
2. วิทยากรให้นักศึกษา อ่านใบงานที่ 1 เรื่อง กรณีศึกษาการผลิตรถยนต์ที่ไม่ได้มาตรฐาน แล้วให้นักศึกษาแต่ละคนคิด แล้วตอบคำถาม โดยวิทยากรเป็นผู้ถามในประเด็นต่อไปนี้
 - จากเหตุการณ์ที่กำหนดให้สะท้อนให้เห็นถึงเรื่องใดบ้าง
 - จากเหตุการณ์ที่กำหนดให้เกี่ยวข้องกับเรื่องคุณภาพอย่างไร

- จากเหตุการณ์ที่กำหนดให้เกิดผลเสียอย่างไร
- จะทำอะไรจึงจะไม่เกิดเหตุการณ์ดังกล่าว
- สรุปเรื่อง ว่าคุณภาพมีความสำคัญอย่างไร

3. แบ่งกลุ่มนักศึกษาเป็น 3 กลุ่ม โดยกลุ่มที่ 1 ศึกษาใบงานที่ 2 กรณีศึกษา เรื่อง ไข่ไก่ปลอม กลุ่มที่ 2 ศึกษาใบงานที่ 3 กรณีศึกษา เรื่อง เครื่องถ้วยสังฆทาน ช่วงรับเข้าพรรษา กลุ่มที่ 3 ศึกษาใบงานที่ 4 เรื่อง จินตนิพนธ์มพปเป็นอนเมลามิน แล้วให้แต่ละกลุ่มวิเคราะห์ ในประเด็นต่อไปนี้

- จากเหตุการณ์ที่กำหนดให้สะท้อนให้เห็นถึงเรื่องใดบ้าง
- จากเหตุการณ์ที่กำหนดให้เกี่ยวข้องกับเรื่องคุณภาพอย่างไร
- จากเหตุการณ์ที่กำหนดให้เกิดผลเสียอย่างไร
- จะทำอะไรจึงจะไม่เกิดเหตุการณ์ดังกล่าว
- สรุปเรื่อง ว่าคุณภาพมีความสำคัญอย่างไร

โดยให้นักศึกษาในกลุ่มแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน แล้วหาข้อสรุปว่าเรื่องของคุณภาพมีความสำคัญ และส่งผลต่อสิ่งใดบ้าง โดยให้ผู้แทนแต่ละกลุ่มมานำเสนอหน้าชั้น

4. วิทยากรสรุปให้เห็นความสำคัญของการดำเนินงานที่ไม่มีระบบการประกันคุณภาพ และส่งผลเสียอย่างไรต่อผู้รับบริการ ลูกค้า หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder)

5. วิทยากรบรรยาย ความสำคัญความจำเป็นในการประกันคุณภาพ ความหมายของคุณภาพและการประกันคุณภาพ โดยการบรรยายประกอบสื่อ Power Point

6. วิทยากรสรุปความรู้ให้นักศึกษาและให้นักศึกษาไปอ่านเอกสารประกอบการฝึกอบรมเพิ่มเติมด้วยตนเอง

สื่อ/ แหล่งการเรียนรู้

1. ใบงานที่ 1 กรณีศึกษาเรื่อง การผลิตรถยนต์ไม่ได้มาตรฐาน
2. ใบงานที่ 2 กรณีศึกษาเรื่อง ไข่ไก่ปลอม
3. ใบงานที่ 3 กรณีศึกษา เรื่อง เครื่องถ้วยสังฆทาน ช่วงรับเข้าพรรษา
4. ใบงานที่ 4 กรณีศึกษา เรื่อง จินตนิพนธ์มพปเป็นอนเมลามิน
5. ใบกิจกรรม คุณภาพและการประกันคุณภาพ
6. สื่อโปรแกรม Power Point เรื่อง คุณภาพนั้นสำคัญไฉน
7. เอกสารประกอบการฝึกอบรมหน่วยที่ 1 เรื่อง คุณภาพนั้นสำคัญไฉน

การวัดและประเมินผล

ด้านความรู้

- จากการถามตอบเกี่ยวกับความหมาย ความสำคัญและความจำเป็นในการประกัน

คุณภาพ

ด้านทักษะ/กระบวนการ

- วิเคราะห์กรณีศึกษาด้วยกระบวนการกลุ่ม โดยใช้แบบประเมินการวิเคราะห์กรณีศึกษา

ด้านคุณลักษณะ

- สังเกตพฤติกรรม การแสดงความคิดเห็นในเรื่องการประกันคุณภาพต่อกรณีศึกษา

บันทึกหลังการฝึกอบรม

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ลงชื่อ

(.....)

ผู้ฝึกอบรม

แบบประเมินการวิเคราะห์กรณีศึกษา

ชื่อกลุ่ม	การวิเคราะห์เรื่องได้ตรงประเด็น (3)	การสรุปเรื่อง (3)	การนำเสนอผลงาน (3)	การอภิปรายแสดงความคิดเห็น (3)	บรรยากาศในการทำงาน (3)	รวม
1)						
2)						
3)						
4)						
5)						

ลงชื่อ

(.....)

ผู้ประเมิน

เกณฑ์การประเมิน

คะแนนรวม 12 – 15	ดีมาก
คะแนนรวม 8 - 11	ดี
คะแนนรวม 4 - 7	พอใช้
คะแนนรวม 0 - 3	ต้องปรับปรุง

เกณฑ์การให้คะแนนการวิเคราะห์กรณีศึกษา

การวิเคราะห์เรื่องได้ตรงประเด็น

- 3 วิเคราะห์เรื่องได้ตรงประเด็น ถูกต้อง ชัดเจนทั้งหมด
- 2 วิเคราะห์เรื่องได้ตรงประเด็น ถูกต้อง ชัดเจนบางส่วน
- 1 วิเคราะห์เรื่องได้ตรงประเด็น แต่ไม่ ถูกต้องไม่ชัดเจน
- 0 วิเคราะห์เรื่องไม่ได้

การสรุปเรื่อง

- 3 สรุปเรื่องได้ถูกต้อง ชัดเจนและครอบคลุมทุกประเด็น
- 2 สรุปเรื่องได้ถูกต้อง ชัดเจนและครอบคลุมส่วนใหญ่
- 1 สรุปเรื่องได้ถูกต้อง ชัดเจนและครอบคลุมบางส่วน
- 0 สรุปเรื่องไม่ได้

การนำเสนอผลงาน

- 3 การนำเสนอผลงานน่าสนใจ ถูกต้อง สอดคล้องกับเรื่องทั้งหมด
- 2 การนำเสนอผลงานน่าสนใจ ถูกต้อง สอดคล้องกับเรื่องส่วนใหญ่
- 1 การนำเสนอผลงานไม่ค่อยน่าสนใจ ถูกต้อง สอดคล้องกับเรื่องบางส่วน
- 0 การนำเสนอผลงานไม่น่าสนใจ ไม่ถูกต้อง ไม่สอดคล้องกับเรื่อง

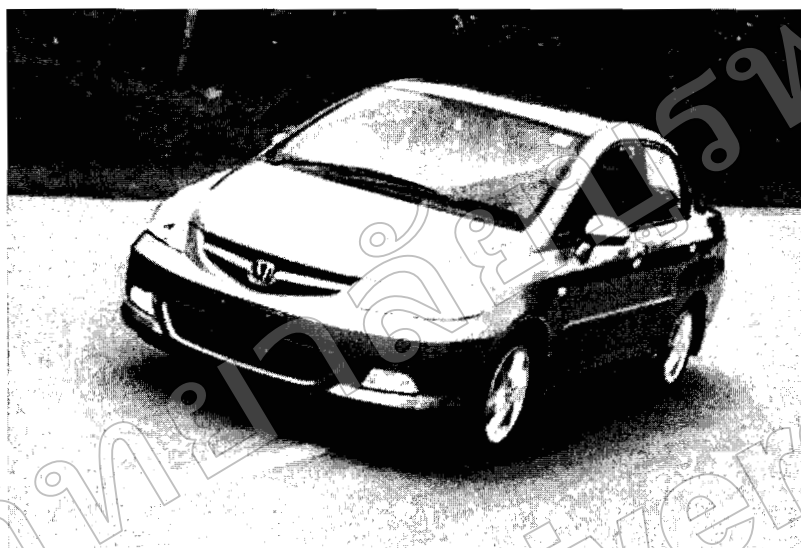
การอภิปรายแสดงความคิดเห็น

- 3 สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการอภิปรายแสดงความคิดเห็น
- 2 สมาชิกส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการอภิปรายแสดงความคิดเห็น
- 1 สมาชิกเพียงบางคนเท่านั้นที่มีส่วนร่วมในการอภิปรายแสดงความคิดเห็น
- 0 มีการอภิปรายด้วยคนเดียว

บรรยากาศในการทำงาน

- 3 บรรยากาศเป็นกันเอง และสมาชิกมีปฏิสัมพันธ์กันมาก
- 2 บรรยากาศเป็นกันเอง แต่สมาชิกมีปฏิสัมพันธ์กันเพียงเล็กน้อย
- 1 บรรยากาศไม่ดี ต่างคนต่างทำงาน
- 0 บรรยากาศตึงเครียดและไม่มีปฏิสัมพันธ์กัน

ใบงานที่ 1
กรณีศึกษา เรื่องการผลิตรถยนต์ที่ไม่ได้มาตรฐาน
เรียกคืนรถฮอนด้าเสี่ยงเกิดไฟไหม้



เรียกคืน ฮอนด้าซิติ 2,000 คัน ค่ารถยกใหญ่ “ฮอนด้า” ไทยร่อนหนังสือถึงดีลเลอร์ทั่วประเทศ หลังมีปัญหาน้ำรั่วสวิทช์กระจกประตูด้านคนขับ เสี่ยงต่อการเกิดไฟฟ้าลัดวงจร-ไฟไหม้รถ เผยเกิดเหตุสตาร์ทรถด้วยเพียง 2 ขวบ เสียชีวิตการณขณะที่หนูน้อยกำลังนอนหลับมาแล้ว ด้านรุ่นเจ็ซ ไม่รอดถูกเรียกตรวจพร้อมรุ่นซิติกว่า 646,000 คันทั่วโลกตามไปด้วย ขณะที่ค่ายโตโยต้า ไม่น้อยหน้างานเข้าตั้งแต่สัปดาห์ที่ผ่านมา ประกาศเรียกคืนรถหลายรุ่นในอเมริกา รวมกว่า 2.3 ล้านคัน เหตุปัญหาเป็นเหยียบคันเร่ง - เปลี่ยนยางปูพื้นใหม่ สีส้มปูนวมสวดยับ พาดหัวฉะแฉก “ตำนานแห่งคุณภาพมาถึงทางแยกแล้ว”

เมื่อเวลา 13.00 น. วันที่ 31 ม.ค. แหล่งข่าวจากบริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด เปิดเผยว่า เมื่อวันที่ 30 ม.ค.ที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้ส่งหนังสือไปยังตัวแทนจำหน่าย (ดีลเลอร์) ทั่วประเทศ 146 ราย เพื่อเตรียมชี้แจงรายละเอียดให้ลูกค้าเข้าใจ กรณีรถยนต์ฮอนด้าซิติ รุ่นปี ค.ศ. 2008 มีข้อผิดพลาดทางเทคนิคในการผลิต โดยมีปัญหาน้ำรั่วเข้าบริเวณสวิทช์กระจกประตูด้านคนขับ เสี่ยงต่อการเกิดกระแสไฟฟ้าลัดวงจรและติดไฟ จึงต้องเรียกคืนมาปรับปรุงจำนวน 2,000 คัน จากที่ขายทั้งหมดหลายหมื่นคัน “ลูกค้าที่ซื้อรถยนต์ฮอนด้าซิติที่มีปัญหา บริษัทจะส่งจดหมายแจ้งโดยให้ลูกค้านำรถมาเช็กและเปลี่ยนอะไหล่ ซึ่งไม่คิดค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด ทั้งนี้บริษัทจะเริ่มเรียกคืนประมาณกลางเดือน ก.พ.นี้เป็นต้นไป เนื่องจากต้องรออะไหล่ในการปรับปรุง ส่วนกรณีฮอนด้า

ประเทศอื่น ๆ ที่เกิดเหตุและมีข่าวว่ารถเกิดเหตุไฟไหม้ เช่น แอฟริกา กำลังพิสูจน์สาเหตุ และยังไม่
มีข้อสรุปว่าเกิดเหตุได้อย่างไร สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสหรัฐอเมริกา นั้นสาเหตุมาจากไฟฟ้า
ลัดวงจร”

ผู้สื่อข่าวรายงานว่า การเรียกคืนครั้งนี้ ถือเป็นข่าวร้ายของค่ายรถยนต์ฮอนด้า หลังจาก
สัปดาห์ที่ผ่านมา โตโยต้าประกาศเรียกคืนรถยนต์หลายรุ่นในสหรัฐอเมริการวมกว่า 2.3 ล้านคัน
เนื่องจากมีปัญหาที่เป็นเหยียบคันเร่ง และอีก 5.3 ล้านคัน ที่ถูกเรียกเข้าไปเปลี่ยนยางปูพื้นใหม่
เนื่องจากมีขนาดเล็กเกินไปทำให้เป็นคันเร่งติด นอกจากนี้โตโยต่ายังเรียกคืนอีก 75,000 คัน
ในจีนด้วยปัญหาคันเร่งเช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ขณะนี้โตโยต้าประเทศไทยได้เรียกให้ลูกค้า
รถยนต์มาเช็คสภาพเชื่อว่าไม่มีปัญหาเหมือนยุโรปและจีน

“สำหรับ บริษัทฮอนด้าฯ ประกาศเรียกคืนรถยนต์ 2 รุ่นคัง ฮอนด้า แจ๊ซ-ฟิต และฮอนด้า ซิตี้
กว่า 646,000 คันทั่วโลก เนื่องจากพบปัญหาน้ำรั่วเข้าบริเวณสวิตช์กระบอกประตูด้านคนขับ เสี่ยง
ต่อการเกิดไฟฟ้าลัดวงจรและติดไฟ ซึ่งมีรายงานผู้เสียชีวิตจากเหตุนี้เมื่อปีที่ผ่านมา โดยการเรียกคืนใน
ครั้งนี้เป็นฮอนด้า แจ๊ซ ถึง 619,000 คัน ซึ่งเป็นโมเดลรุ่นที่ผลิตขึ้นระหว่างปี ค.ศ. 2007-2008 ที่ผลิต
ขึ้นในญี่ปุ่น จีน บราซิล มาเลเซีย อินเดีย และไทย การเรียกคืนจะมีผลทั้งในภูมิภาคเอเชีย ลาตินอเมริกา
ยุโรป แอฟริกาใต้ และอเมริกาเหนือ โดยสหรัฐกำลังเรียกคืน 140,000 คัน สำหรับในอังกฤษจะเรียก
คืน 171,000 คัน ในเดือน มี.ค. นอกจากนี้จะเรียกคืน ฮอนด้า ซิตี้ อีก 27,000 คัน ในเอเชีย ซึ่งมีปัญหา
เดียวกันด้วยทั้งนี้ขอให้ผู้ขับขี่ปิดกระบอกให้สนิทเมื่อเกิดฝนตกหรือหิมะตก”

ฮอนด้า ระบุในเว็บไซต์ www.honda.co.za ว่า จะตรวจสอบและปรับเปลี่ยนสวิตช์ด้าน
คนขับใหม่ ซึ่งเป็นต้นเหตุที่ทำให้เกิดไฟไหม้ขึ้น ซึ่งมีรายงานถึง 3 ครั้งทั่วโลกแล้ว โดยเมื่อปีที่แล้ว
เกิดเหตุการถ่วง 2 ขวบ ชื่อว่า วานิลลา เนิร์ส เสียชีวิตการรถยนต์ในขณะที่หนูน้อยกำลังนอนหลับอยู่
ในรถ และได้เกิดไฟไหม้ขึ้น ส่วนอีก 2 กรณีก็เกิดไฟลุกขึ้นในสหรัฐอเมริกา

ที่มา ข่าวจาก นสพ.เดลินิวส์ วันที่ 1 ก.พ. 53

ใบงานที่ 2

กรณีศึกษา เรื่อง ไขไก่ปลอม

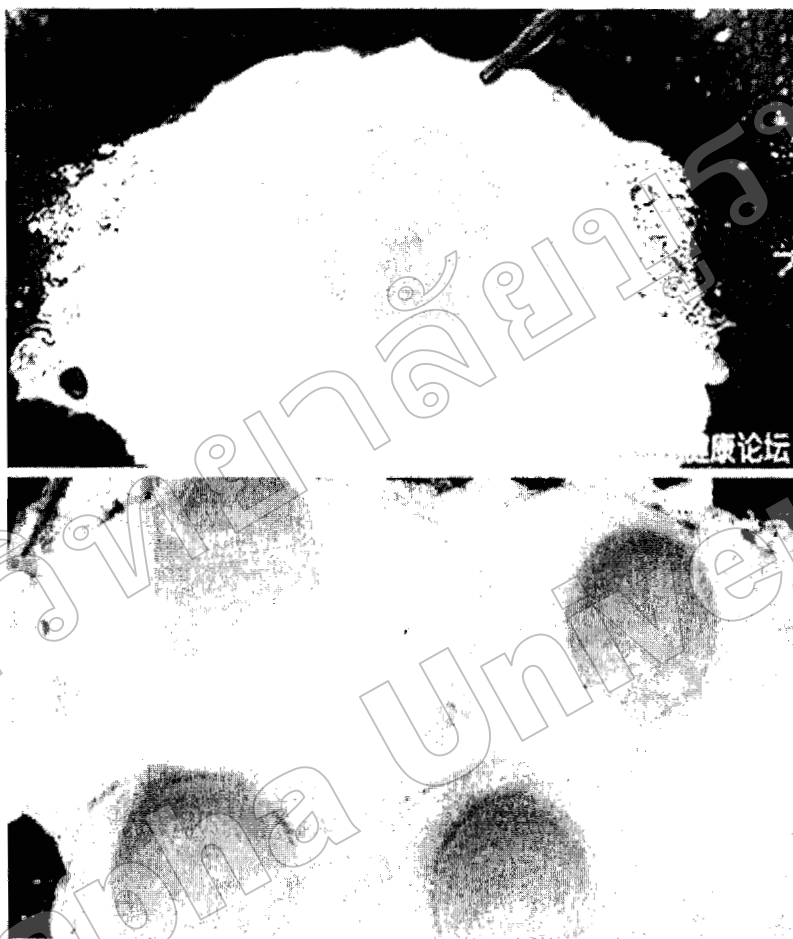
เดี๋ยวนี้อะไรๆ ก็โดนถือปี่กันเป็นแถว ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์ กระเป๋าสีผ้าแบรนด์เนม ไม่เว้นแม้แต่ไขไก่ ก็มีปลอมกันแล้วนะคะ ซึ่งไขไก่ปลอมนี้กำลังแพร่หลายระบาดอย่างหนักที่ประเทศจีน จนทางการจีนต้องสั่งระงับการขายไขไก่ปลอม ที่ มณฑลกวางโจว ซึ่งมีวางขายกันอย่างแพร่หลายตามตลาดเลย ราคาขายส่งตลกฟองละ 0.15 หยวนหรือ ประมาณ 75 สตางค์ ซึ่งถือว่าถูกกว่าไขไก่ ครึ่งต่อครึ่งเลยทีเดียว



ไขไก่ปลอม

สำหรับส่วนผสมหลักๆ ของไขไก่ปลอม ไข่ขาวจะใช้ เจลาตินที่ทำ Jelly , แป้ง , Benzoic acid , แล้วก็ Alum หรือ Aluminium potassium sulfate ซึ่งใช้ในโรงงานที่มีการกักตุนของโลหะหรือกักตุนในโรงงานอุตสาหกรรม ส่วนไข่แดงจะใช้สีผสมกับส่วนประกอบที่ยังไม่สามารถระบุได้ แล้วเทใส่แม่พิมพ์กลมๆ จากนั้นนำมาลอยในน้ำที่เค้าเรียกกันว่า น้ำวิเศษ ประกอบไปด้วยแคลเซียมคลอไรด์ ซึ่งจะทำให้ไข่แดงกลมอยู่ตัวแบบนี้ไปตลอด เปลือกไข่ทำมาจาก Paraffin Wax

ผสมกับน้ำขาว ๆ ที่ยังไม่สามารถระบุได้อีกแล้วราดบนไข่ปลอม รอยน้แห่งนี้จะแข็งเหมือนเปลือกไข่



ไข่ไก่ปลอม

ไข่ไก่ปลอมนี้ สามารถเอามาปรุงอาหารได้ ซึ่งมันมีรสชาติเหมือนไข่จริงๆ ด้วย แต่มันไม่มีสารอาหารอะไรเลย แล้วก็ถ้ากินเจ้า Alum เข้าไปมาก ๆ ก็จะทำให้เป็นโรคจิตเสื่อมได้ สุดท้ายก่อนนำออกขาย อาจจะมีการแต่งสีให้เหมือนไข่จริงขึ้นอีกหน่อย แต่นี่นำไปขายก็ไม่มีใครรู้แล้ว?

ที่มา : ข่าวจากหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ 24 กรกฎาคม 2552

ใบงานที่ 3

กรณีศึกษา เรื่องเครื่องถวายเป็นสังฆทาน ช่วงรับเข้าพรรษา



ผู้สื่อข่าวรายงานว่า วันนี้ (2 ก.ค.) นายบรรยง พงราช อธิบดีกรมการค้าภายในเปิดเผยว่าได้จัดชุดเจ้าหน้าที่กรมฯ ออกตรวจสอบการผลิตและจำหน่ายเครื่องถวายเป็นสังฆทานในเทศกาลเข้าพรรษาอย่างเข้มงวด เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ประกอบการฉวยโอกาสเอาเปรียบผู้บริโภค ด้วยการนำสินค้าไม่ได้มาตรฐาน โฉล้งหมดอายุ มีปริมาณสินค้าไม่ครบถ้วนมาบรรจุในเครื่องสังฆทาน ไม่ปิดป้ายแสดงราคา หรือไม่แสดงรายการสินค้าอย่างละเอียด หลอกลวงจำหน่ายแก่ประชาชน “ปัญหาที่รับร้องเรียนเข้ามามากคือ นำสินค้าที่ใกล้หมดอายุ หรือหมดอายุแล้วเข้ามาบรรจุในชุด หรือนำสินค้าที่ใช้งานไม่ได้มาปะปน เช่น สบง จีวรพระสงฆ์ บางครั้งใช้ผ้าชนิดบางมากจนพระสงฆ์ไม่สามารถนำไปใช้นุ่งห่มได้ หรือนำไฟฉายที่หลอดไฟไม่ติดเข้ามาจัด นอกจากนี้ ยังมีการนำสินค้าไม่ถูกต้องตามรายการ เช่น กล่องอิกซี่ห่อหนึ่งแต่ตัวผลิตภัณฑ์เป็นของอิกซี่ห่อมาปะปนขายรวมกัน หรือการฉวยเพิ่มราคาขายสูงเกินจริงมากทั้งที่นำสินค้าราคาถูกมาใส่จัดเข้าชุด”

นอกจากนี้ ทางกรมฯ จะเพิ่มความเข้มงวดในการตรวจสอบวิธีการทำสังฆทานเวียนเทียนที่ปีนี้มีการแสข่าวว่ามีการทำกันมากขึ้น โดยมีร้านขายสังฆทานบางแห่งร่วมมือกับผู้รับสังฆทาน นำสังฆทานที่ถวายเป็นแล้วไปเวียนขายใหม่ เข้าข่ายพฤติกรรมหลอกลวงผู้บริโภค ซึ่งขณะนี้กำลังปรึกษากับทีมกฎหมายของกรมฯ ว่าสามารถนำกฎหมายใดไปใช้ลงโทษผู้กระทำผิดได้บ้าง เช่น พ.ร.บ.ว่าด้วยราคาสินค้าและบริการเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค “วันที่ 3 ก.ค.นี้ ผมและเจ้าหน้าที่กรมการค้าจะลงไปสุ่มตรวจในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลดูการขายสังฆทานเป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือไม่ ส่วนในต่างจังหวัดจะมีเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคไปตรวจสอบ โดยนอกจากการดู 3 เรื่องใหญ่ คือ คุณภาพ

สินค้า ใบแจ้งรายการสินค้า และการติดป้ายราคาสินค้าแล้ว ปีนี้จะดูการทำสังฆทานเวียนเทียนด้วย เพราะถือเป็นพฤติกรรมเอาเปรียบ เนื่องจากการถวายสังฆทานแต่ละครั้ง ผู้ซื้อก็ต้องการสินค้าใหม่ที่มีคุณภาพไปทำบุญถวายวัด แต่หากมีการนำของที่มีการซื้อขายไปแล้ว เป็นของมือสองมาขายเป็นของใหม่ ก็ถือว่าเป็นการหลอกลวง และมีความผิดตามกฎหมาย” นายบรรยงกล่าวต่อว่า กรมฯจะมีการเร่งประชาสัมพันธ์การปิดป้ายแสดงราคาสังฆทาน ให้ผู้ผลิต ร้านค้า และห้างสรรพสินค้า รับทราบอย่างต่อเนื่อง โดยให้ปิดป้ายแสดงราคาจำหน่ายชุดสังฆทานรวมค่าภาชนะบรรจุในมุมที่เห็นได้ชัดเจนและเปิดเผย สามารถอ่านได้ง่าย พร้อมทั้งแสดงรายการสินค้า ขนาด น้ำหนักต่อหน่วย ปริมาณการบรรจุและราคาของสินค้าแต่ละรายการที่บรรจุในชุดสังฆทานตามประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ เรื่องการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ รวมทั้งตรวจสอบโรงงานผู้ผลิตเครื่องสังฆทานให้มีการแสดงรายละเอียดตามที่กำหนดอย่างครบถ้วน และตรวจสอบผู้บรรจุสินค้าหีบห่อแต่ละรายการที่บรรจุในชุดสังฆทาน เช่น ซาจีนบรรจุของ นม ผงซักฟอก ยารักษาโรค ให้แสดงปริมาณสุทธิของสินค้าให้ตรงกับปริมาณสินค้าที่บรรจุในหีบห่อตามกฎหมายว่าด้วยมาตราชั่งตวงวัด ทั้งนี้ หากตรวจพบว่าการผลิต หรือจำหน่ายเครื่องสังฆทานที่ไม่ปิดป้ายแสดงราคาบรรจุสินค้า ไม่ถูกต้องตามข้อกำหนดของกฎหมาย จะมีโทษตามกฎหมายว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ โดยกรณีไม่ปิดป้ายแสดงราคามีโทษปรับไม่เกิน 10,000 บาท และตามกฎหมายว่าด้วยมาตราชั่งตวงวัดกรณีที่ไม่ปริมาณสินค้าที่บรรจุไม่ตรงกับปริมาณที่แสดง หรือจำหน่ายโดยรู้ว่าปริมาณที่บรรจุไม่ถูกต้อง มีโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี ปรับไม่เกิน 40,000 บาท หรือจำคุกไม่เกิน 6 เดือน ปรับไม่เกิน 20,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ “แม้กรมฯจะประกาศเตือนและออกตรวจตราร้านค้าเป็นประจำ แต่พอถึงช่วงเทศกาลเข้าพรรษาก็ยังได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนมาต่อเนื่องว่า มีการนำสินค้าไม่มีคุณภาพเข้ามาจัดอยู่ในชุดถวายสังฆทาน ทำให้ปีนี้จะเพิ่มความเข้มงวดตรวจสอบยิ่งขึ้น ด้วยการบุกสำรวจถึงต้นทาง คว้าโรงงานผลิตเครื่องถวายสังฆทานขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพฯ 3-4 แห่ง มีการจัดหา คัดเลือกสินค้า และนำมาจัดห่อเป็นชุดอย่างไร เพิ่มเติมจากเดิมที่เน้นตรวจสอบเฉพาะพื้นที่ปลายทางตามร้านขายปลีกหรือห้างสรรพสินค้าเท่านั้น”

ที่มา : Daily News Online > หน้าสังคม > "มารศาสนา"อาละวาดรับเข้าพรรษา

ใบงานที่ 4

กรณีศึกษา เรื่อง จีนต้นพืชนมผงปนเปื้อนเมลามีน

รัฐบาลจีนกำลังเร่งสอบสวนกรณีนมผงมีสารพิษปนเปื้อนส่งผลให้ทารกสองรายต้องสังเวยชีวิต และอีกกว่า 500 คนเป็นนิ่วในไต เผยบริษัทดันต่อใส่สารเมลามีนเพื่อเพิ่มปริมาณโปรตีนไม่รับผิดชอบต่อความปลอดภัย ผู้บริโภคสั่งจับผู้บริหาร 19 รายหากผิดจริงรับโทษหนัก

นายหลี่ ฉางเจียง หัวหน้าสำนักงานควบคุม ตรวจสอบและกักกันสินค้า (เอคิวเอสไอคิว) แห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน เปิดเผยว่าสำนักงานตรวจสอบคุณภาพสินค้าระดับรัฐกว่า 150 แห่งกำลังเร่งตรวจสอบตัวอย่างนมผงที่วางจำหน่ายอยู่ในประเทศจีนเวลานี้เพื่อค้นหาว่ามีนมผงที่ปนเปื้อนสารพิษอีกหรือไม่

ล่าสุดสำนักข่าวรอยเตอร์รายงานว่ามีเด็กทารกชาวจีนต้องสังเวยชีวิตไปแล้ว 2 รายและอีกกว่า 500 รายมีอาการป่วยจากการบริโภคนมผงปนเปื้อนสารพิษที่ผลิตโดยบริษัท ช่งถู่ กรุ๊ป ในมณฑลกานซู ทางตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศ บริษัทช่งถู่ กรุ๊ปฯ ได้หยุดการผลิตนมผงออกจำหน่ายตั้งแต่สัปดาห์ที่แล้ว หลังจากมีการตรวจพบสารเมลามีนปนเปื้อนในผลิตภัณฑ์และเป็นสาเหตุให้เด็กทารกเป็นโรคนิ่วในไตและมีอาการแทรกซ้อนอื่นๆเกิดขึ้น

ด้านนายเหมา ชู่หลง ผู้เชี่ยวชาญด้านนโยบายสาธารณะแห่งมหาวิทยาลัย เรินหมิน ในกรุงปักกิ่ง กล่าวว่า "ความต้องการผลิตภัณฑ์นมในประเทศเพิ่มสูงขึ้น แต่จีนมีประสิทธิภาพการตรวจสอบความปลอดภัยสินค้าในระดับที่ต่ำกว่าประเทศพัฒนาแล้วเป็นอย่างมาก และคงจะมีปัญหาด้านมาตรฐานความปลอดภัยของสินค้าจนกว่ารัฐบาลจะออกมาตรการด้านความปลอดภัยผลิตภัณฑ์อาหารให้ครอบคลุมสินค้าทั้งหมดในตลาด แม้แต่สินค้าที่ต้องอาศัยความสนใจในการรักษาคุณภาพความปลอดภัยของอาหารจากผู้ผลิตเช่นนมผงเป็นต้น"

ปัจจุบันจีนเป็นประเทศผู้บริโภคนมผงรายใหญ่ที่สุดเป็นอันดับสองของโลก เจ้าหน้าที่ตำรวจของมณฑลเหอเป่ย์ ที่โรงงานของบริษัทช่งถู่ตั้งอยู่ เปิดเผยว่าได้จับตัวสองพี่น้องตระกูลกั๊ง ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของบริษัทช่งถู่ในข้อหา "ผลิตและจำหน่ายอาหารที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ" ในรายงานของตำรวจระบุว่าทุกวันตลอดช่วงปีที่แล้วสองพี่น้องตระกูลกั๊งได้ใส่สารเมลามีนเข้าไปในนมสดจำนวน 3 ตันที่ซื้อมาจากเกษตรกรก่อนส่งให้กับโรงงานช่งถู่

สารเมลามีนซึ่งเป็นส่วนผสมสำหรับการผลิตพลาสติก จะทำให้การตรวจสอบปริมาณโปรตีนในน้ำนมได้ผลผิดไปจากความเป็นจริง เพราะมันจะทำให้เครื่องทดสอบแสดงปริมาณโปรตีนในน้ำนมมากกว่าความเป็นจริง ในรายงานของตำรวจระบุว่า พี่น้องตระกูลกั๊งได้ใส่สารดังกล่าวเข้า

ไปในน้ำมันดิบ หลังจากที่ประสบกับภาวะขาดทุนจากการซื้อน้ำมันดิบจากเกษตรกรที่มีปริมาณโปรตีนต่ำกว่าที่โรงงานกำหนด

ขณะที่นายแอนดรูว์ เฟอร์เอ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (ซีอีโอ) บริษัท ฟอนเทอร่า จำกัด ผู้ผลิตผลิตภัณฑ์นมชั้นนำแห่งประเทศนิวซีแลนด์ซึ่งถือหุ้น 43% ของบริษัทซังลู กรุ๊ปเปิดเผยว่าซังลู ได้เรียกคืนผลิตภัณฑ์ทั้งหมดจากซัพพลายเออร์ตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคมที่ผ่านมา ขณะที่สื่อในประเทศจีนรายงานว่าในวันที่ 10 กันยายนที่ผ่านมามีการพบทารกที่ป่วยจากการรับประทานนมผงของบริษัทซังลูฯ และในวันที่ 11 กันยายน ซังลูได้เรียกคืนสินค้าทั้งหมดที่ผลิตในช่วงก่อน วันที่ 6 สิงหาคม

ซีอีโอบริษัทฟอนเทอร่าฯ กล่าวด้วยว่า "ซังลูไม่มีทางเลือกดำเนินการเป็นอย่างอื่นได้นอกจากจะดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติของรัฐบาล" ก่อนหน้านี้ซังลูได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้าตั้งแต่เดือนมีนาคมที่ผ่านมา ถึงอาการผิดปกติของสีปัสสาวะของเด็กทารกที่จ้างลง และ บางรายต้องเข้ารับการรักษาตัวที่โรงพยาบาล

ทั้งนี้ ได้เห็นประกาศยกเลิกการนำเข้าผลิตภัณฑ์นมจากบริษัทซังลูฯ ตั้งแต่ช่วงสุดสัปดาห์ที่ผ่านมาก่อนหน้านี้เคยปรากฏว่ามีอาหารสัตว์เลี้ยง จากประเทศจีนที่ส่งไปจำหน่ายในประเทศสหรัฐอเมริกาปนเปื้อนสารเมลามีน ทำให้สุนัข และ แมวเกิดอาการเจ็บป่วยบางตัวมีอาการของโรคนี้เกิดขึ้น จากการที่ไตไม่สามารถขับถ่ายสารเมลามีน ออกไปจากร่างกายได้ทำให้สารดังกล่าวเกิดการเกาะตัวสะสมเป็นก้อนแข็งในไต

จากหนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ ฉบับที่ 2358 18 ก.ย. - 20 ก.ย. 2551

ใบกิจกรรม

เรื่อง คุณภาพและการประกันคุณภาพ

คำชี้แจง จากกรณีศึกษาในใบงาน จงตอบคำถามในประเด็นต่อไปนี้

1. จากเหตุการณ์ที่กำหนดให้สะท้อนให้เห็นถึงเรื่องใดบ้าง

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

2. จากเหตุการณ์ที่กำหนดให้เกี่ยวข้องกับเรื่องคุณภาพอย่างไร

Grapha Univer

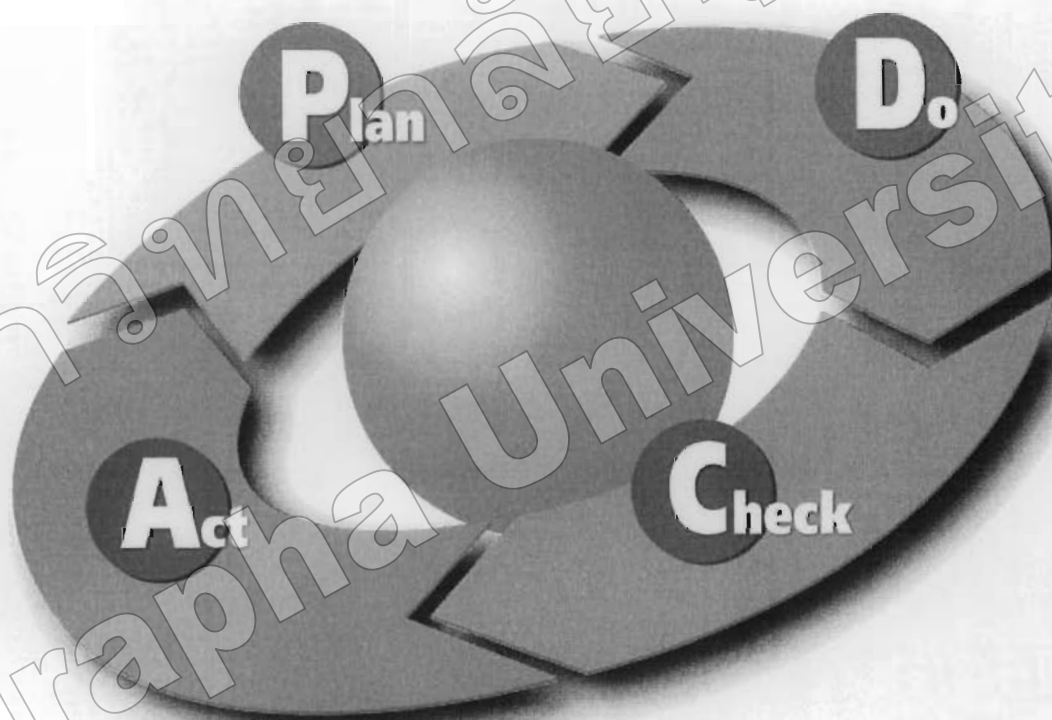
១. ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល
 ២. ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល
 ៣. ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល
 ៤. ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល
 ៥. ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល
 ៦. ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល
 ៧. ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល
 ៨. ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល
 ៩. ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល
 ១០. ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Blank handwriting practice lines.

เอกสารประกอบการฝึกอบรม

หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะ
การประกันคุณภาพสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี



โดย นายวุฒิพงษ์ ทองก้อน

นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน

มหาวิทยาลัยบูรพา

เอกสารประกอบการฝึกอบรม
หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะ
การประกันคุณภาพสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

โดย
นายวุฒิพงษ์ ทองก้อน
นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน
มหาวิทยาลัยบูรพา

คำนำ

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเอกสารประกอบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะการประกันคุณภาพสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ศึกษาซึ่งได้เรียบเรียงขึ้นประกอบด้วย 9 หน่วยดังนี้

หน่วยที่ 1 คุณภาพนั้นสำคัญไฉน

หน่วยที่ 2 โลกยุคใหม่ใส่ใจคุณภาพ

หน่วยที่ 3 ระบบประกันคุณภาพการศึกษา

หน่วยที่ 4 ตัวบ่งชี้คุณภาพและเกณฑ์ประเมินคุณภาพ

หน่วยที่ 5 เรียนรู้ประกันคุณภาพสู่โครงการ/กิจกรรมนักศึกษา

หน่วยที่ 6 บทบาทของนักศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา

หน่วยที่ 7 เครือข่ายโยงใยใส่ใจพัฒนาคุณภาพ

หน่วยที่ 8 ระบบประกันคุณภาพภายในองค์กรนักศึกษา/สโมสรนักศึกษา

หน่วยที่ 9 การเขียนรายงานการประเมินตนเอง

เอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เข้าใจรายละเอียดและเนื้อหา ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นอย่างดีเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเกิดประโยชน์สูงสุด

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หน่วยที่ 1 คุณภาพนั้นสำคัญไฉน	
หน่วยที่ 2 โลกยุคใหม่ใส่ใจคุณภาพ	
หน่วยที่ 3 ระบบประกันคุณภาพการศึกษา	
หน่วยที่ 4 ตัวบ่งชี้คุณภาพและเกณฑ์ประเมินคุณภาพ	
หน่วยที่ 5 เรียนรู้ประกันคุณภาพสู่โครงการ/กิจกรรมนักศึกษา	
หน่วยที่ 6 บทบาทของนักศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา	
หน่วยที่ 7 เครือข่ายโยงใยใส่ใจพัฒนาคุณภาพ	
หน่วยที่ 8 ระบบประกันคุณภาพภายในองค์กรนักศึกษา/สโมสรนักศึกษา	
หน่วยที่ 9 การเขียนรายงานการประเมินตนเอง	

หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 คุณภาพนั้นสำคัญไฉน

ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จทางธุรกิจ ก็คือ "คุณภาพ" ของสินค้าหรือบริการ ซึ่งเป็นระดับของคุณลักษณะเฉพาะ ที่แฝงอยู่ในสินค้าหรือบริการ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า องค์กรใดก็ตาม หากสามารถผลิตสินค้า หรือให้บริการ ที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และมีความมุ่งมั่น ที่จะทำให้มีคุณภาพเหนือความคาดหวังของลูกค้าได้ องค์กรนั้นย่อมประสบความสำเร็จ ในการเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด และมีผลกำไรสูงสุด แต่ "คุณภาพ" ที่กล่าวนี้ไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นโดยบังเอิญ จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัย ความพยายามมุ่งมั่นเอาใจใส่ของผู้บริหาร และการมีส่วนร่วมของบุคลากร ทุกระดับภายในองค์กร ที่จะนำเอาความรู้ ทักษะ และประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นในทุก ๆ ขั้นตอนในการผลิตหรือการให้บริการ

วิวัฒนาการเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า หรือบริการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และไม่มีที่สิ้นสุด ในอดีตก่อนการปฏิวัติอุตสาหกรรม มีการผลิตสินค้า เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีจำนวนไม่มาก มักจะมีการควบคุมคุณภาพ โดยเน้นการตรวจสอบสินค้าทุกชิ้นที่ผลิตแล้วเสร็จ ภายหลังการปฏิวัติอุตสาหกรรม ทำให้มีการผลิตสินค้าเป็นจำนวนมาก จึงได้พัฒนาเป็นการควบคุมคุณภาพ โดยนำเทคนิคทางสถิติมาใช้ในการสุ่มตัวอย่างสินค้าที่ผลิตเสร็จ แล้วตรวจสอบว่าเป็นไปตามข้อกำหนด หรือมาตรฐานที่ใช้หรือไม่ เพื่อลดระยะเวลาและค่าใช้จ่าย และได้พัฒนามาเป็นระบบการประกันคุณภาพในระยะต่อมา ซึ่งมีการวางแผนและควบคุมการผลิตทุกขั้นตอน ตั้งแต่วัตถุดิบระหว่างการผลิตจนเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป เพื่อเพิ่มความมั่นใจในคุณภาพของสินค้าที่ผลิตได้ยิ่งขึ้น และมีการนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ทั้งในวงการอุตสาหกรรมและวงการค้าทั่วโลก ก่อนที่การค้าโลกจะเข้าสู่ระบบการแข่งขันอย่างเสรี และนำกฎเกณฑ์การยอมรับด้านคุณภาพ มาใช้เช่นทุกวันนี้

ความหมายของคุณภาพ

คำว่า "คุณภาพ" มีความหมายได้แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับมุมมองและการรับรู้ของแต่ละบุคคล แต่อย่างไรก็ดี ก็จะมี ความหมายในลักษณะที่ใกล้เคียงกัน ดังจะเห็นได้จากการให้ความหมายของหลายบุคคล ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพไว้ 2 ความหมาย คือ ลักษณะความดี (ลักษณะที่เป็นไปได้ในทางที่ต้องการ นำปรารถนา น่าพอใจ) และลักษณะประจำบุคคลหรือสิ่งของ

Burrill and Ledolter (1998, p. 120) กล่าวว่า ความหมายของคำว่าคุณภาพ มีความแตกต่างกันไปในหลายแนวทาง ทำให้ยากแก่การกำหนดคุณลักษณะของควมมีคุณภาพให้เป็นหนึ่งเดียว เป็นผลให้ไม่สามารถทำการควบคุมคุณภาพได้ ทั้งนี้เนื่องมาจาก

ประการที่หนึ่ง เดิมแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะที่ไม่สามารถสัมผัสได้ มีความเป็นธรรมเช่นเดียวกับการพูดถึงความจริง ความดี และความสวยงาม ซึ่งไม่สามารถวัด

ประการที่สอง การมองคุณภาพในลักษณะอุดมคติ หมายความว่า มาตรฐานของคุณภาพ ต้องมีความสมบูรณ์อย่างแท้จริง สิ่งหนึ่งที่ดีว่าเป็นตัวชี้วัดควมมีคุณภาพของสินค้าคือ การมีราคาที่สูงเกินกว่าที่คนทั่วไปจะสามารถซื้อสินค้านั้นมาใช้ได้

ประการสุดท้าย การมองว่าคุณภาพหมายถึง คุณสมบัติอันดีเลิศ ซึ่งสินค้าที่มีคุณภาพจะเกี่ยวข้องกับชนชั้นทางสังคมในระดับสูง

แชลลิส (อัญญวรรณ เมธีสถาพร, 2544, หน้า 42 ; อ้างอิงจาก Sallis, 1993, p.22-24) ได้ให้ความหมายของคุณภาพไว้ว่า มโนทัศน์เกี่ยวกับคุณภาพมี 2 แนวคิดคือ มโนทัศน์ในเชิงสัมบูรณ์ (Absolute concept) ซึ่งหมายถึงควมมีคุณภาพในระดับสูง และมโนทัศน์ในเชิงสัมพัทธ์ ((Relative concept) ซึ่งหมายถึงควมมีคุณภาพในแง่การตรงความต้องการของผู้บริโภค หรือตรงตามจุดมุ่งหมายของการใช้งาน (Fitness for purpose)

ไนติงเกิล และ โอนีล (อัญญวรรณ เมธีสถาพร, 2544, หน้า 42 อ้างอิงจาก Nightingale & O'Neil, 1994, p. 8-13) ได้ให้ความหมายของคุณภาพไว้ใน 5 ประเด็นด้วยกันคือ

1. คุณภาพ หมายถึง ควมมีมาตรฐานสูง (High standard) ซึ่งมาตรฐานจะมีเกณฑ์ที่ใช้เป็นดัชนีสำหรับตัดสินคุณภาพ
2. คุณภาพ หมายถึง การมีข้อตำหนิหรือข้อเสียน้อยที่สุด (Zero defects)
3. คุณภาพ หมายถึง ความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ (Fitness for purpose)
4. คุณภาพ หมายถึง ควมมีคุณค่าคุ้มเงินที่จ่ายไป (Value for money)
5. คุณภาพ หมายถึง การที่สามารถปรับเปลี่ยน (Transformation) ให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้นเสมอ

Juran and Gryna ให้ความหมายว่า คุณภาพ หมายถึงความเหมาะสมสำหรับการใช้ ต่อมา Juran and Gryna ได้เปลี่ยนแปลงความหมายของคุณภาพตามจุดเน้นที่เปลี่ยนไปโดยกล่าวว่า

คุณภาพหมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้า (เฉลิมชัย หาญกล้า, 2543, หน้า 56 ; อ้างอิงจาก Juran and Gryna, 1980, p.1)

Feigenbaum (1983, p.7, 9) ให้นิยามว่า คุณภาพ คือองค์ประกอบซึ่งเป็นคุณลักษณะโดยรวมสินค้าและบริการซึ่งเกิดจากการตลาด การจัดการ การผลิต ตลอดจนการบำรุงรักษา โดยมุ่งให้สินค้าและบริการนั้นตรงตามความคาดหวังของลูกค้า

Ishikawa (1985, p.45, 92) กล่าวถึงคุณภาพไว้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพในความหมายที่แคบ ซึ่งหมายถึงคุณภาพของตัวสินค้า แต่ในความหมายที่กว้าง คุณภาพคือคุณภาพการทำงาน คุณภาพของการบริหาร คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของกระบวนการ คุณภาพของแผน คุณภาพของบุคคล คุณภาพของระบบ กล่าวโดยสรุป Ishikawa ให้นิยามว่า คุณภาพ หมายถึงความตระหนักในภาระหน้าที่ของงานที่ตนเองรับผิดชอบ และจำเป็นต้องแสวงหากลไกเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามนั้น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความพึงพอใจ

Deming (1986, p.169-174) กล่าวถึงคุณภาพว่า เป็นคำที่สามารถให้คำจำกัดความได้หลายลักษณะ ขึ้นอยู่กับว่าใครจะเป็นผู้ตัดสินว่าจะมองคุณภาพในแง่มุมใด แต่โดยสรุปแล้ว คุณภาพน่าจะหมายถึง การบรรลุข้อตกลงในการผลิตสินค้า หรือการทำให้ได้ตามข้อกำหนด

เทวินทร์ ศิริโชคชัยกุล (2539, หน้า 6) ได้ให้ความหมายของคุณภาพโดยเน้นความหมายของคุณภาพเชิงธุรกิจ ดังนี้

- (1) การทำได้ตามข้อกำหนดและมาตรฐาน
- (2) มีความเหมาะสมกับการใช้งาน
- (3) เป็นที่พึงพอใจแก่ลูกค้า ด้วยราคาที่แข่งขันได้
- (4) ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ผู้ผลิตสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้ ในขณะที่องค์กรยังคงสามารถรักษาไว้ซึ่งผลกำไร เพื่อความอยู่รอดและสามารถเติบโตได้ในอนาคต
- (5) ลักษณะและคุณลักษณะโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่แสดงให้เห็นได้ว่าสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้

พรเทพ เมืองแมน (2546, หน้า 19) คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติและคุณลักษณะของผลผลิตหรือบริการที่ตรงตามมาตรฐานเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีข้อตำหนิหรือข้อเสียน้อยที่สุด และเป็นที่พึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้ให้บริการ

ชนัย วรรณะถิ (2546, หน้า 17) ความหมายของคุณภาพมองได้ 2 นัย คือ

1. ในเชิงของสินค้า (Product) คุณภาพคือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อตัวสินค้านั้น ๆ

2. ในเชิงบริการ (Service) คุณภาพคือ ความพึงพอใจหรือความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการที่ลูกค้าได้รับ

กล่าวโดยสรุป คุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะที่เป็นภาพรวมของสินค้าหรือบริการ อันเกิดจากกระบวนการผลิตที่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ เมื่อจำแนกความมีคุณภาพของสินค้าหรือบริการแล้วจะพบว่า มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ 3 S ได้แก่ คุณภาพตรงตามข้อกำหนด (Specification) คุณภาพที่เป็นมาตรฐาน (Standardization) และคุณภาพตรงตามความพอใจของลูกค้า (Satisfaction)

มิติเกี่ยวกับคุณภาพ

เมื่อพิจารณาความหมายของคุณภาพแล้วจะเห็นได้ว่าคำนิยามต่างๆ นั้น มีมุมมองในมิติที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแนวความคิดและการมุ่งเน้นความสำคัญขององค์ประกอบใดในกระบวนการทางธุรกิจ มิติดังกล่าวมีดังนี้

- มิติของผู้ผลิต (Manufacturing-based Definition) หมายถึง คุณภาพตามข้อกำหนดเฉพาะของสินค้า Quality is “Conformance to Specification” คุณภาพในการออกแบบ คุณภาพตามข้อกำหนด คุณภาพตามความต้องการ และปราศจากข้อเสีย “Conforming to design, specifications, or requirements. Having no defect”
- มิติของมูลค่า (Value-based Definition) หมายถึง คุณภาพในแง่ของต้นทุนและราคา Quality is “Cost and Price” หรือ สินค้าเป็นการผสมผสานที่ดีที่สุดในระหว่างราคาและคุณลักษณะของสินค้า “The product is the best combination of price and features”
- มิติของสินค้า (Product-based Definition) หมายถึง สินค้ามีความแตกต่างในคุณค่าโดยสินค้าอื่นที่คล้ายคลึงกันนั้นไม่มี (The product has something that other similar products do not that adds value)
- มิติของผู้ใช้ (User-based Definition) หมายถึง คุณภาพที่เหมาะสมกับการใช้งาน Quality is “Fitness for intended use” หรือ ตรงตามสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง “Meeting Customer Expectation”
- มิติของลูกค้า (Customer-based Definition) หมายถึง คุณภาพตรงกับความพึงพอใจที่ลูกค้าคาดหวัง Quality is “Expected Satisfaction”
- มิติที่คาดไม่ถึง (Transcendent-based Definition) หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าคิดว่าสินค้านั้นน่าจะดีกว่าสินค้าอื่น “It is not clear what it is, but it is something good”
- มิติคุณภาพในด้านบริการ (Dimensions of Quality for Services) หมายถึง สิ่งของลูกค้า

คาดหวังภายหลังจากที่ได้มีการซื้อสินค้าไปแล้ว (ชุดิระ ระบอบ . 2553 : 6-7)

ผู้ผลิต (Manufacturer) หมายถึง ผู้ที่นำปัจจัยการผลิตมาแปรสภาพเพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ ในรูปของสินค้าหรือบริการ

ลูกค้า (Customer) หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลจากสินค้าหรือบริการอาจเป็นลูกค้าภายในและภายนอกองค์การ

ผู้ใช้ (User) หมายถึง ผู้ที่ได้รับมูลค่าจากสินค้าขั้นสุดท้าย โดยอาจเป็นหรือไม่เป็นผู้ซื้อสินค้านั้นก็ได้

ผู้บริโภค (Customer) หมายถึง ผู้ที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้นคนสุดท้าย (End User)

ความสำคัญและความจำเป็นในการประกันคุณภาพ

คำว่าคุณภาพ (Quality) เป็นคำที่มาจากกระบวนการผลิตในอุตสาหกรรม ในกระบวนการผลิตสินค้าของโรงงานอุตสาหกรรมหรือการบริหารงานในภาคธุรกิจ สิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือคุณภาพของสินค้าหรือคุณภาพของการบริการ หากสินค้าหรือการบริการเป็นไปตามข้อกำหนดหรือได้มาตรฐานของหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่กำหนดมาตรฐาน หรือหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการควบคุม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพ สินค้าและการบริการนั้นๆ ก็ย่อมเป็นที่ต้องการของลูกค้า กล่าวคือ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Customer's Satisfaction) โดยไม่จำเป็นต้องโฆษณาตัวเอง (Self Promotion) แต่ประการใดๆ ลูกค้าก็ใช้สินค้าหรือบริการนั้นๆ จนเกิดความเคยชินเป็นผลให้สินค้าหรือการบริการนั้นๆ ติดตลาดและเข้าใจถึงจิตใจของผู้บริโภค ซึ่งนับได้ว่าเป็นแนวคิดในการประกันคุณภาพและบริการประการหนึ่ง กระบวนการดังกล่าวนี้ เมื่อนำมาทำให้เป็นกระบวนการที่มีคุณภาพ ก็จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการให้เป็นไปตามขั้นตอนของกระบวนการผลิต ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. Input วัตถุดิบหรือสิ่งใดๆ ก็ตามที่ป้อนเข้าสู่กระบวนการผลิต
 2. Process กระบวนการผลิตซึ่งต้องบริหารอย่างเข้มงวดให้เป็นไปตามสูตรของสินค้าหรือปรัชญาของการบริหาร
 3. Output ผลผลิตหรือผลลัพธ์จากการผลิตรวมถึงการส่งมอบ (Delivery) ผลการผลิต
- เกษม วัฒนชัย (2539, หน้า 3) ให้ความเห็นว่า การประกันคุณภาพ เป็นการประกันว่าคุณภาพของผลผลิต เป็นที่พอใจและใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด สำหรับผู้บริโภคและลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของอุทุมพร จามรนาม (2541, หน้า 1) ว่าการประกันคุณภาพหมายถึง การระบுகวามชัดเจนในวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ตลอดจนวิธีปฏิบัติเพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ

จากความหมายที่ได้กล่าวมานี้ แสดงให้เห็นว่าการประกันคุณภาพเป็นสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับผู้ผลิตอย่างแท้จริง ทั้งนี้เนื่องจากเป้าหมายสูงสุดของระบบคุณภาพใดๆ ก็ตาม ต่างมีเป้าหมายตรงกันเพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับความพึงพอใจจากการได้รับสินค้าหรือการบริการซึ่งจัดให้โดยผู้ผลิต ดังนั้นผู้ผลิตจึงจำเป็นต้องออกแบบสินค้าตลอดจนจัดหาวัตถุดิบเพื่อดำเนินการผลิต และส่งมอบสินค้าให้ได้ตามความต้องการของลูกค้า ด้วยระบบการประกันคุณภาพที่ดี ผู้ผลิตย่อมสามารถทำหน้าที่ในการให้สิ่งที่มีคุณภาพกับลูกค้าได้ตามเป้าหมาย

การประกันคุณภาพเป็นแนวคิดที่ได้ใช้กันอย่างแพร่หลายในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา คำว่าประกันคุณภาพ (Quality Assurance) ได้เข้ามาสู่ประเทศไทยพร้อมกับคำว่า การบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Management) และได้มีการนำเอาแนวคิดนี้มาใช้ในสถาบันอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยทบวงมหาวิทยาลัยได้ส่งหนังสือเวียนไปยังสถาบันอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชน พร้อมทั้งได้แนบเอกสารด้านการบริหารคุณภาพในองค์กร โดยเน้นให้สถาบันทุกสถาบันได้ทำการวิจัยและค้นคว้าทางด้านคุณภาพ หรือการประกันคุณภาพในองค์กร (ทบวงมหาวิทยาลัย, 8 เมษายน 2538)

แนวคิดการประกันคุณภาพ ตามขั้นตอนกระบวนการผลิตที่ใช้ในโรงงานอุตสาหกรรมดังกล่าวข้างต้นนี้ อาจจะนำมาใช้ในสถาบันอุดมศึกษาโดยการเปรียบเทียบว่าสถาบันอุดมศึกษาเปรียบเหมือนโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งต้องประกอบด้วยบุคลากรระดับหัวหน้า คือ อธิการบดี ซึ่งเปรียบได้กับผู้จัดการโรงงานอุตสาหกรรม โรงงานนี้มีวัตถุดิบคือ นักศึกษาที่นำมาป้อนเข้าสู่ระบบหรือกระบวนการผลิต นักศึกษาต้องผ่านกระบวนการในการคัดเลือก เพื่อเข้าสู่ระบบมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ เพราะระบบการคัดเลือกวัตถุดิบจะต้องตระหนักว่า โรงงานหรือสถาบันอุดมศึกษานั้นมีศักยภาพในการผลิต มีองค์ประกอบในการผลิตอันประกอบด้วย การรับอาจารย์ การจัดการเรียนการสอน มีหลักสูตรซึ่งถือว่าเป็นเอกสารกำหนดทิศทางในการเรียนการสอน อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และแหล่งค้นคว้าข้อมูล รวมถึงการควบคุมการบริหารให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือปรัชญาอันเป็นภารกิจ ((Mission) ของแต่ละสถาบัน องค์ประกอบเหล่านี้สามารถรับรอง (Carrying Capacity) วัตถุดิบหรือสามารถมีอิทธิพลเป็นดัชนีบ่งชี้ถึงการประกันคุณภาพได้ (ชนัย วรรณะลี, 2546, หน้า 15 - 16)

ดังนั้น การประกันคุณภาพจึงเป็นระบบที่สร้างความมั่นใจหรือความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสินค้าหรือบริการที่ได้รับมีคุณภาพ ตรงตามมาตรฐาน เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ