

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

**ศึกษาแนวทางในการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการ
พัฒนางาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์**

**Studies in the Quality Management System Used to Develop
the Academic Resource and Information Technology Center
of Phetchabun Rajabhat University**

รัตนา ชมมัย

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ทุนอุดหนุนโดย มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ประจำปีงบประมาณ 2560



รายงานการวิจัย

ศึกษาแนวทางในการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการ
พัฒนางาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

**Studies in the Quality Management System Used to Develop
the Academic Resource and Information Technology Center
of Phetchabun Rajabhat University**

รัตนา ชมมัย

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ประจำปีงบประมาณ 2560

(ก)

ชื่องานวิจัย	ศึกษาแนวทางในการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการพัฒนา งาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราช ภัฏเพชรบูรณ์
ผู้วิจัย	นางรัตนา ชมมัย
ผู้ร่วมวิจัย/ที่ปรึกษา	อาจารย์อนุพงษ์ สุขประเสริฐ
หน่วยงาน	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ปีเสรีวิจัย 2561

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้นำเสนอแนวทางในการนำระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการ ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากร และเพื่อให้ทราบแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานในการนำระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางาน ตามความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 30 คน

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรเห็นด้วยต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.04$, S.D.= 0.73) โดยมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความเห็นของบุคลากรต่อการนำระบบ ISO 9001 : 2008 ไปใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 4.07$, S.D. = 0.74) รองลงมาคือ ด้านผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบ ISO 9001 : 2008 มาใช้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = 0.73) และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$, S.D. = 0.72)

คำสำคัญ : ระบบบริหารคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

Research Title Studies in the Quality Management System Used to Develop the Academic Resource and Information Technology Center of Phetchabun Rajabhat University

Author Rattana Chommai

Affiliation Academic Resource and Information Technology Phetchabun Rajabhat University 2017

Abstract

This research presents a guideline for the implementation of the ISO 9001: 2008 quality management system for the development of the Office of Academic Resource and Information Technology Phetchabun Rajabhat University The purpose is to study the process. Study of personnel And to know how to improve the implementation of quality management system ISO 9001: 2008 to develop the work. Based on feedback from support staff. Of 30 persons

The study indicated that Personnel agree to implement ISO 9001: 2008 quality management system in the development of the Office of Information Technology and Services Phetchabun Rajabhat University The overall level of satisfaction was at the high level ($\bar{x} = 4.04$, S.D. = 0.73). The highest mean ($\bar{x} = 4.07$, SD = 0.74), followed by the achievement of ISO 9001: 2008 ($\bar{x} = 4.03$, SD = 0.73). ISO 9001: 2008 Quality Management System Implementation At the high level ($\bar{x} = 4.00$, S.D. = 0.72)

Keyword : Quality Management System. Phetchabun rajabhat University

(ค)

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยคำแนะนำต่างๆ จากคณาจารย์
ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ และความร่วมมือช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากบุคคลหลายฝ่าย ที่
สละเวลาให้คำแนะนำ คำปรึกษา รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการ
ดำเนินการวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณ นายอนุพงษ์ สุขประเสริฐ และนางสาวหนึ่งฤทัย บุญมี เป็นอย่างสูง
ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ให้แก่ผู้วิจัย จึงขอขอบพระคุณ สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ที่ได้ให้ทุนอุดหนุนการวิจัยครั้งนี้มา ณ ที่นี้ด้วย

รัตนา ชมมัยและคณะ

มีนาคม 2561

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญตาราง.....	ง
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	2
1.5 กรอบแนวคิดโครงการวิจัย.....	3
1.6 คำสำคัญ (Keywords) ของโครงการวิจัย.....	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 ข้อมูลพื้นฐานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.....	5
2.2 ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008.....	12
2.3 ข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008.....	15
2.4 แนวทางการพัฒนาองค์กรให้เข้าสู่ระบบ ISO 9001 : 2008.....	34
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	43
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	46
3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง.....	46
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
4.2 ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
บทที่ 5	
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	60
5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
5.2 การอภิปรายผล.....	63
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	67
บรรณานุกรม.....	68
ภาคผนวก.....	70
ประวัติคณะผู้วิจัย.....	77

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	วิวัฒนาการระบบมาตรฐานคุณภาพ.....	13
4.1	แสดงเพศ.....	51
4.2	แสดงอายุ.....	51
4.3	แสดงระดับการศึกษา.....	52
4.4	แสดงประเภทบุคลากร.....	52
4.5	แสดงตำแหน่ง.....	53
4.6	แสดงสังกัด.....	53
4.7	แสดงระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง.....	54
4.8	แสดงความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน.....	54
4.9	แสดงความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านความรู้เกี่ยวกับระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9001 : 2008.....	55
4.10	แสดงความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านการนำระบบ ISO 9001 : 2008 ไปใช้ในการปฏิบัติงาน.....	56
4.11	แสดงความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบ ISO 9001 : 2008 มาใช้.....	58

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการพัฒนางานองค์กรเพื่อให้ตอบสนองต่อการแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงของสังคม และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญ การนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพขององค์กรจะเกิดกระบวนการทำงานที่เป็นระบบมากขึ้น การทำงานเป็นไปตามกระบวนการที่เหมาะสม สามารถตรวจสอบได้ นำมาซึ่งคุณภาพการบริหาร การบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ และส่งผลให้องค์กรมีคุณภาพ รวมถึงรักษาและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพขององค์กร และรักษาระดับของคุณภาพการบริการ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน มีหน้าที่ให้บริการวิชาการแก่สังคม โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการสารสนเทศ และจัดบริการสารสนเทศที่เหมาะสม ทันสมัย เพื่อตอบสนองความต้องการด้านสารสนเทศเพื่อการศึกษา ค้นคว้า วิจัย ให้กับนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ซึ่งต้องเพิ่มศักยภาพให้สามารถจัดบริการสารสนเทศได้อย่างครอบคลุม เพื่อให้ทันต่อความก้าวหน้าของวิทยาการ เทคโนโลยี นวัตกรรม และการสื่อสารในยุคปัจจุบันที่มีการปรับเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว และเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานในระดับชาติและในระดับสากล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีความตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพ จึงได้มีการนำระบบบริหารงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 มาเป็นแนวทางในการดำเนินการพัฒนางานของหน่วยงานภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติงานในส่วนของกำกับดูแลการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เป็นไปตามระบบ ISO 9001:2008 จึงสนใจที่จะศึกษาแนวทางการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษากระบวนการนำระบบบริหารงานคุณภาพ มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ตามระบบบริหารงานคุณภาพ ตามระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2008

1.2.2 ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อระบบบริหารงานคุณภาพตามระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2008

1.2.3 แนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานในการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 เพื่อให้ทราบกระบวนการนำระบบบริหารงานคุณภาพ มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ตามระบบบริหารงานคุณภาพตามระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2008

1.3.2 เพื่อให้ทราบความคิดเห็นของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อระบบบริหารงานคุณภาพตามระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2008

1.3.3 เพื่อให้ทราบแนวทางการปรับปรุง การดำเนินงาน การนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

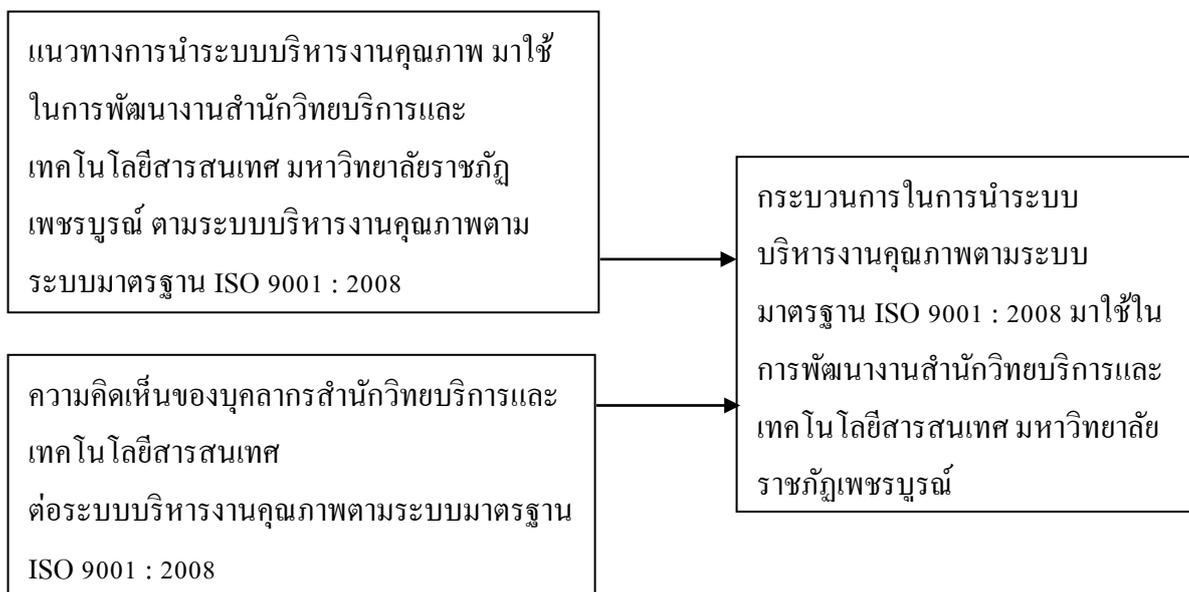
เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1.4.1 มุ่งศึกษากระบวนการนำระบบบริหารงานคุณภาพ มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ตามระบบบริหารงานคุณภาพตามระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2008

1.4.2 ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อระบบบริหารงานคุณภาพตามระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2008

1.4.3 ศึกษาแนวทางการปรับปรุง การดำเนินงาน การนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยมีประชากรกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรสายสนับสนุนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จำนวน 30 คน

1.5 กรอบแนวคิดโครงการวิจัย



1.6 คำสำคัญ (Keywords) ของโครงการวิจัย

ISO 9001 เป็นมาตรฐานการบริหารงานด้านคุณภาพ ซึ่งเป็นมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการประกันคุณภาพ โดยเน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลักสำคัญ

ISO 9001 : 2008 หมายถึง ระบบบริหารงานที่มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า และการเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าอย่างเป็นระบบ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยแบ่งหน่วยงานย่อยออกเป็น 4 หน่วยงานคือ งานบริหารและธุรการ งานหอสมุดกลาง งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ งานวิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์และเครือข่าย

งานบริหารและธุรการ หมายถึง หน่วยงานย่อยของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลข่าวสาร เอกสาร ประสานงาน การบริหารงานทั่วไป เช่น การเงิน พัสดุและครุภัณฑ์ ประชาสัมพันธ์ ประกันคุณภาพ อาคารสถานที่

งานหอสมุดกลาง หมายถึง หน่วยงานย่อยของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่ให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ

งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง หน่วยงานย่อยของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่ในด้านการบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบเครือข่ายการสื่อสาร

งานวิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์และเครือข่าย หมายถึง หน่วยงานย่อยของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่ให้บริการด้านซอฟต์แวร์เพื่อสนับสนุนการบริหาร และการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน พัฒนา บำรุงรักษา ซอฟต์แวร์ระบบสารสนเทศ ภายในมหาวิทยาลัย

บุคลากร หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประกอบไปด้วย ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า ในหัวข้อต่อไปนี้

2.1 ข้อมูลพื้นฐานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

2.2 ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008

2.3 ข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008

2.4 แนวทางการพัฒนาองค์กรให้เข้าสู่ระบบ ISO 9001:2008

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลพื้นฐานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

2.1.1 ความเป็นมาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปี พ.ศ. 2520 ห้องสมุดวิทยาลัยครูเพชรบูรณ์ ซึ่งขณะนั้นมีฐานะเป็นแผนก สังกัดสำนักงานอธิการบดี เปิดให้บริการเป็นครั้งแรก ณ อาคารศิลปะเดิม

ปี พ.ศ. 2521 ได้ย้ายมาตั้งอยู่ยังอาคารหอสมุดใหม่ (ปัจจุบันคือ อาคารสำนักศิลปะและวัฒนธรรม)

ปี พ.ศ. 2527 แผนกห้องสมุดได้ปรับฐานะเป็นฝ่ายหอสมุดตาม พ.ร.บ. วิทยาลัยครู (ฉบับที่ 2) นับจากนั้นมา ฝ่ายหอสมุดได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมาโดยลำดับ

ปี พ.ศ. 2538 ฝ่ายหอสมุดได้รับงบประมาณเพื่อสร้างอาคารใหม่ เป็นอาคาร 4 ชั้น และปรับฐานะจากฝ่ายหอสมุดเป็นสำนักวิทยบริการ ใช้งบประมาณก่อสร้างจำนวน 21 ล้านบาท และค่าวัสดุครุภัณฑ์ประจำอาคารจำนวน 10 ล้านบาท และได้นำเทคโนโลยีโปรแกรม CDS/ISIS มาใช้ในการบริการสืบค้นและกรอกข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ

ปี พ.ศ. 2540 สำนักวิทยบริการ ได้เปลี่ยนจากโปรแกรม CDS/ISIS มาเป็นโปรแกรม FoxPro ที่เขียนขึ้นเองโดยอาจารย์จากภาควิชาคอมพิวเตอร์ในการบริการยืม-คืนของห้องสมุด เพื่อเป็นการตอบสนองผู้ใช้ที่จะได้รับการบริการที่รวดเร็ว ง่ายและมีความสะดวกยิ่งขึ้น

ปี พ.ศ. 2542 ได้มีการจัดตั้งสำนักเทคโนโลยีขึ้นตามนโยบายการบริหารงานของผู้บริหารสถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการสนับสนุนการเรียนการสอนและ

การให้บริการเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งโสตทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ แก่หน่วยงานภายในและภายนอกสถาบัน

ปี พ.ศ. 2543 สำนักวิทยบริการได้นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ VTLS (Virginia Tech Library System) ใช้ในการดำเนินงานห้องสมุด โดยการพัฒนากระบวนการยืม-คืน สิ่งพิมพ์เป็นระบบยืม-คืนที่ควบคุมด้วยบาร์โค้ดและพัฒนาฐานข้อมูลหนังสือ ให้สามารถสืบค้นข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

ปี พ.ศ. 2545 สำนักวิทยบริการได้นำโปรแกรมจัดเก็บเอกสาร IR Web มาใช้จัดเก็บข้อมูลบรรณานุกรม วารสารและกฤตภาค

ปี พ.ศ. 2546 สำนักเทคโนโลยีได้เปลี่ยนชื่อเป็น สำนักเทคโนโลยีและสารสนเทศ มีการจัดตั้งหน่วยงานเน้นการพัฒนากระบวนการติดต่อสื่อสารด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศต่างๆ เป็นหลัก ได้แก่ งานให้บริการช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสถาบัน โดยจัดทำเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยภายใต้ชื่อโดเมน www.ripb.ac.th ควบคุมและดูแลระบบการสืบค้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) และระบบอินทราเน็ต (Intranet) ของนักศึกษาและบุคลากร ดูแลระบบโทรศัพท์ทั้งหมดของมหาวิทยาลัย

ปี พ.ศ. 2547 สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ได้เปลี่ยนสถานะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เมื่อวันที่ 10 มิถุนายน พ.ศ. 2547 และมีการรวมภารกิจของสำนักวิทยบริการและสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าเป็นสำนักเดียวกัน ภายใต้ชื่อ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (Academic Resources and Information Technology Center)

ปี พ.ศ. 2548 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ปรับเปลี่ยนระบบการบริหารงานใหม่เพื่อสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอน โดยเน้นภารกิจ 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะดูแลระบบการติดต่อสื่อสารของมหาวิทยาลัยภายใต้โดเมน www.pcru.ac.th ควบคุมและดูแลระบบการสืบค้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และระบบอินทราเน็ตของนักศึกษาและบุคลากร ดูแลระบบโทรศัพท์ทั้งหมดของมหาวิทยาลัยและดูแลระบบการให้บริการ wireless internet ในมหาวิทยาลัย 2) ด้านวิทยบริการ ซึ่งเป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกสาขาวิชา และเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ให้บริการสารสนเทศแก่อาจารย์ นักศึกษา บุคลากรในหน่วยงานและชุมชน

ปี พ.ศ. 2549 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดองค์กรใหม่ตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ พ.ศ.2549 เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2549 ให้แบ่งส่วนราชการในสำนักฯ เป็นสำนักงานผู้อำนวยการ

และภายใต้สำนักงานมีงานได้แก่ งานบริหารและธุรการ งานหอสมุดกลาง งานบริการคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานวิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ปี พ.ศ. 2550 สำนักงานผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ย้ายสำนักงานมายังอาคารบรรณราชนครินทร์ ชั้น 1 เพื่อความสะดวกในการบริหารจัดการสำนักฯ

ปี พ.ศ. 2552 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับงบประมาณจำนวน 160 ล้านบาท เพื่อสร้างอาคารใหม่ เป็นอาคาร 3 ชั้น และงานหอสมุดได้ดำเนินการขอใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ WALAI AutoLib ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

ปี พ.ศ. 2554 งานหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการขอใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ WALAI AutoLib

ปี พ.ศ. 2555 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการขนย้ายวัสดุครุภัณฑ์ของสำนักมายังอาคารวิทยบริการ 1 และ 2 (อาคารใหม่ เดือนตุลาคม) และเปิดบริการให้แก่ผู้รับบริการ เมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2555

ปี พ.ศ. 2556 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ขออนุญาตปรับเปลี่ยนชื่ออาคารจากอาคารวิทยบริการ 1 เป็นอาคารบรรณราชนครินทร์ และอาคารวิทยบริการ 2 เป็นอาคารเทคโนโลยีสารสนเทศ

สถานที่ตั้ง : มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เลขที่ 83 หมู่ 11 ถนนสระบุรี-หล่มสัก ตำบลสะเดียง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ 67000

สำนักงานผู้อำนวยการ ตั้งอยู่ ณ อาคารบรรณราชนครินทร์ ชั้น 1

งานหอสมุดกลาง ตั้งอยู่ ณ อาคารบรรณราชนครินทร์ ชั้น 1-3

งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ตั้งอยู่ ณ อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 1 และอาคารปฏิบัติการทางภาษาและคอมพิวเตอร์ ชั้น 1

งานวิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์และเครือข่าย ตั้งอยู่ ณ อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 1

โทรศัพท์ (056) 717153 โทรสาร (056) 717154

อินเทอร์เน็ต <http://www.arit.pcru.ac.th/>



ความหมายของสัญลักษณ์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์



การสื่อสาร

รูปโลกที่มีวงแหวนสีม่วงวางบนรูปหนังสือเปิด หมายถึง การให้บริการความรู้ และ



พรมแดน และ

ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไรพรมแดน

รูปโลกที่มีวงแหวนสีม่วง หมายถึง เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ไร้

สีม่วงของวงแหวนเป็นสีประจำสำนัก



รูปหนังสือเปิด หมายถึง การเปิดให้บริการความรู้สู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต

สีประจำสำนัก :

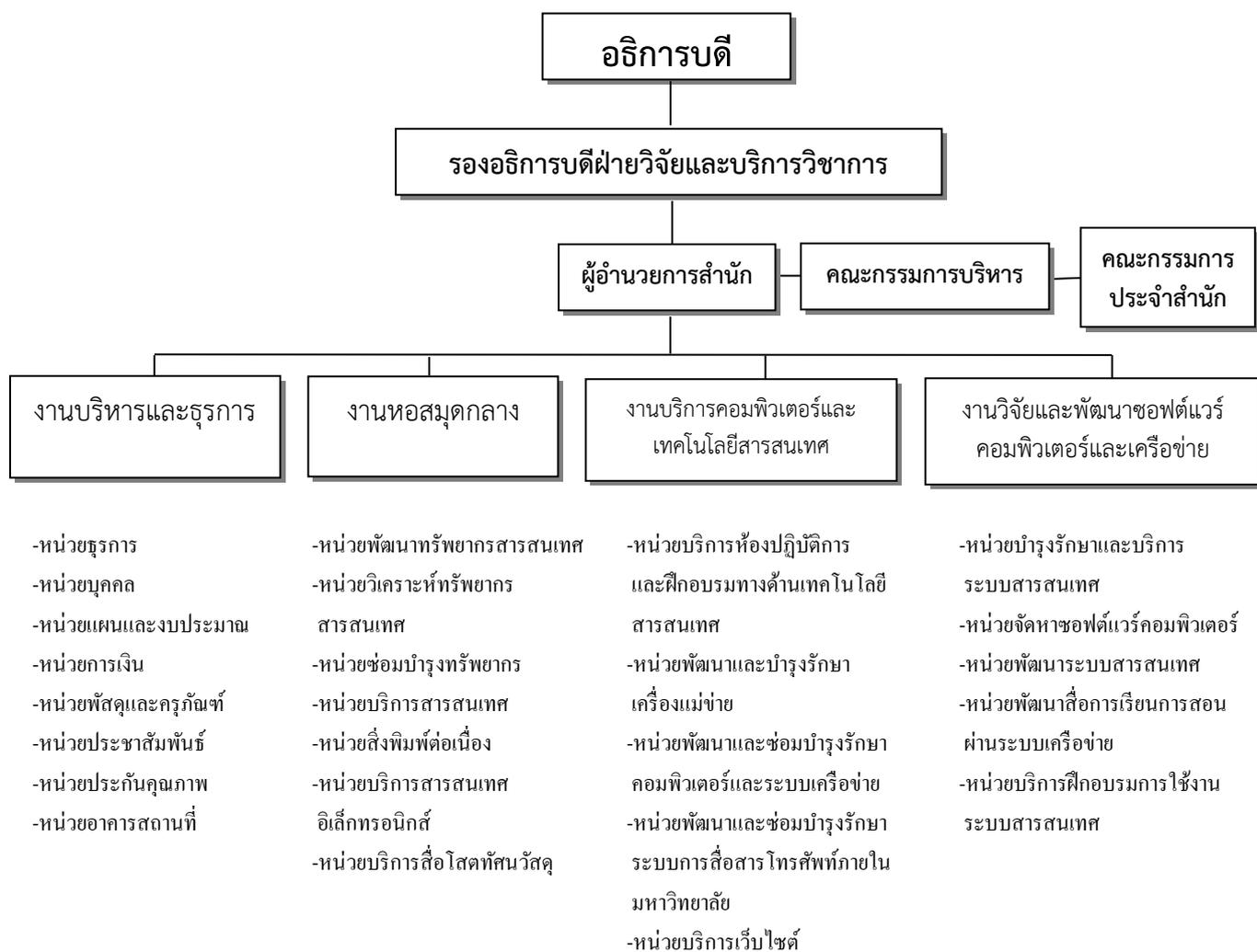


สีม่วง

หมายถึง สีประจำวันพระราชสมภพ (วันเสาร์) ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ซึ่งพระองค์ทรงเป็นองค์พระราชูปถัมภ์สมาคม ห้องสมุดแห่งประเทศไทย และทรงมีพระราชดำริให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการศึกษา การเรียนการสอน โดยนำคอมพิวเตอร์สร้างความรู้ ความบันเทิง พัฒนาทักษะ และทรงเป็นองค์ประธานกรรมการของโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศตามพระราชดำริ

2.1.2 โครงสร้างการบริหารงาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการจัดองค์กรตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ พ.ศ.2549 เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2549 นั้น ให้แบ่งส่วนราชการ ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นสำนักงานผู้อำนวยการ และภายใต้สำนักงานผู้อำนวยการมีกลุ่มงาน ดังนี้



2.1.3 หน้าที่ความรับผิดชอบและภารกิจหลักตามโครงสร้างสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.1.3.1 งานบริหารและธุรการ มีภารกิจหลักสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย โดยมีภารกิจหลัก ดังนี้

- 1) งานธุรการ
- 2) งานบุคคล
- 3) งานแผนและงบประมาณ
- 4) งานการเงินและพัสดุ
- 5) งานประกันคุณภาพ
- 6) งานประชาสัมพันธ์
- 7) งานอาคารสถานที่

2.1.3.2 งานหอสมุดกลาง มีภารกิจหลักรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกสาขาวิชา และเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย หอสมุดกลางได้ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาท ดังนี้

- 1) งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
- 2) งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
- 3) งานซ่อมบำรุงทรัพยากรสารสนเทศ
- 4) งานบริการสารสนเทศ
- 5) งานบริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง
- 6) งานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
- 7) งานบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ

2.1.3.3 งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีภารกิจหลัก

1) งานดูแลระบบ โครงสร้างทางกายภาพระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหลักของมหาวิทยาลัย (Infrasucture) ทั้งรูปแบบระบบโครงข่ายสายและระบบไร้สายยังอาคารต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย

2) งานควบคุมดูแลระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำหรับให้บริการอินเทอร์เน็ต และระบบการให้บริการฐานข้อมูลส่วนกลาง (Data Center) ภายในมหาวิทยาลัย

3) งานดูแลและจัดทำเว็บไซต์และระบบฐานข้อมูลเว็บไซต์มหาวิทยาลัย และเว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ รวมถึงเว็บไซต์อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

4) งานควบคุมดูแลระบบการให้บริการอินเทอร์เน็ตและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย

- 5) งานควบคุมดูแลการให้บริการห้องบริการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์และห้องบริการสืบค้นอินเทอร์เน็ต 3 อาคาร ได้แก่ อาคารบรรณราชนครินทร์ อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศ และอาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์
- 6) งานดูแลและติดตั้งระบบโครงข่ายสายระบบสื่อสารโทรศัพท์ตู้สาขาภายในมหาวิทยาลัย
- 7) งานควบคุมดูแลระบบรักษาความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิดภายในมหาวิทยาลัย

2.1.3.4 งานวิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์และเครือข่าย มีภารกิจหลัก

- 1) วางแผนและพัฒนาระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งในด้านการเรียน การสอน การบริหารและการวิจัย ให้เป็นมาตรฐาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจัดทำมาตรการด้านความมั่นคงปลอดภัย และวิธีการป้องกันการกระทำที่เป็นภัยคุกคามต่อระบบสารสนเทศ
- 2) ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล ด้านสารสนเทศเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการเกี่ยวกับการขออนุญาตการจดทะเบียน และกำกับดูแลเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย
- 3) ศึกษา วิเคราะห์ กำหนดคุณลักษณะของระบบสารสนเทศ เพื่อให้ตรงกับภารกิจของหน่วยงานและความต้องการของผู้ใช้
- 4) พัฒนา ปรับปรุง ออกแบบเกี่ยวกับชุดคำสั่งระบบ ทดสอบการทำงาน และทำการติดตั้งระบบสารสนเทศ รวมถึงการเขียนคู่มือผู้พัฒนาเพื่ออธิบายการใช้คำสั่งต่างๆ และคู่มือผู้ใช้งานเพื่อสามารถนำไปศึกษาได้ด้วยตนเอง โดยเน้นให้มหาวิทยาลัยมีความพร้อมในการใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ
- 5) พัฒนาระบบสื่อการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการเรียนรู้ต่างๆ เช่น e-Learning เพื่อสนับสนุนด้านการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ คุณภาพผลิตสื่อการสอนอิเล็กทรอนิกส์ให้กับคณาจารย์
- 6) บริหารจัดการฐานข้อมูล การสำรองข้อมูล กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงตามระดับการใช้งาน และการทำข้อมูล รายงาน และสถิติต่างๆ ให้กับผู้รับบริการ
- 7) ควบคุมดูแลบำรุงรักษา ระบบสารสนเทศต่างๆ ที่ได้จัดหาและพัฒนาให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ
- 8) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้งานของระบบสารสนเทศแก่บุคคล หรือหน่วยงานที่

เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างถูกต้อง และแก้ไขปัญหาต่างๆ ตามที่ร้องขอ

9) จัดหาซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ต่างๆ ให้แก่ผู้บริหาร อาจารย์ นักศึกษา และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ได้ใช้ซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมายไว้ใช้งานและรองรับการบริหารจัดการ การเรียนการสอน

10) อบรมบริการวิชาการ เพื่อพัฒนานักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ให้มีความรู้ความสามารถด้าน ไอซีที พัฒนานักศึกษาให้มีความรู้ความสามารถ เข้าใจใช้ประโยชน์จาก ไอซีที มีคุณธรรม จริยธรรม พร้อมทั้งจะก้าวเข้าสู่สังคมใหม่และขยายโอกาสการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบริการชุมชน

2.2 ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008

2.2.1 ประวัติความเป็นมา

ISO เป็นตัวย่อขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน (International Organization for Standardization) ซึ่งมีสำนักงานตั้งอยู่ที่ กรุงเจนีวา ประเทศ สวิตเซอร์แลนด์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศและกำหนดมาตรฐานและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยให้การแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการเป็นไปโดยสะดวกและช่วยพัฒนาความร่วมมือระหว่างประเทศในด้านวิชาการวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและเศรษฐกิจ

ISO 9001 (International Organization for Standardization 9001 : ISO 9001) จัดทำโดย คณะกรรมการด้านเทคนิค 176 (Technical Committee 176) ประกาศฉบับที่ 1 ปี ค.ศ.1987 เป็นระบบมาตรฐานที่ใช้ในการจัดการด้านคุณภาพ และการประกันคุณภาพ สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบควบคุมคุณภาพการทำงานขององค์กรในประเทศสมาชิก และประกาศใช้ระบบมาตรฐานเพื่อใช้ในการจัดการทางด้านคุณภาพและการประกันคุณภาพ ครั้งแรกในปี 1994 (ISO 9001 : 1994) โดยได้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในปี 2000 (ISO9001 : 2000) และปัจจุบันระบบมาตรฐานเพื่อใช้ในการจัดการทางด้านคุณภาพและการประกันคุณภาพ มีการปรับปรุงครั้งล่าสุดและได้ประกาศใช้เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2008 (ISO 9001 : 2008)

ตารางที่ 1 วิวัฒนาการระบบมาตรฐานคุณภาพ

ลำดับที่	ปี 1994	ปี 2000	ปี 2008
1	เน้นเรื่องเอกสาร	เน้นเรื่องเอกสาร	เน้นเรื่องเอกสาร
2		เน้นที่ผลลัพธ์ของงาน	เน้นที่ผลลัพธ์ของงาน
3		เน้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	เน้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
4			เพิ่มความเชื่อมโยงกับระบบมาตรฐานอื่นๆ
5			เน้นการพัฒนาทักษะของบุคลากร
6			เน้นการควบคุม ผู้รับเหมา (Out Source)

ที่มา: ชวลิต นันทพงศ์ศิริ (2552, หน้า 10)

ISO 9001 เป็นมาตรฐานสากลที่องค์กรธุรกิจทั่วโลกให้ความสำคัญ เพื่อความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพและควมมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ISO 9001 จึงเป็นระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล

แนวคิดสำคัญของ ISO 9001 คือ การจัดวางระบบบริหารงาน เพื่อประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นระบบที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่ากระบวนการต่างๆ ได้รับการควบคุมและสามารถตรวจสอบได้ โดยผ่านเอกสารที่ระบุขั้นตอนและวิธีการทำงาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบุคลากรในองค์กรรู้หน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติงาน โดยต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานมีการจดบันทึกข้อมูล รวมทั้งการตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามที่ระบุไว้ในเอกสารหรือไม่ และมีการแก้ไขข้อผิดพลาด รวมทั้งมีแนวทางในการป้องกันข้อผิดพลาดเดิม และกลายเป็นข้อกำหนดในการให้บริการลูกค้าที่ได้มาตรฐานระดับสากล

มาตรฐานที่ใช้ได้กับทุกองค์กร

ISO 9001 เน้นบทบาทของผู้บริหารระดับสูงที่จะต้องให้ความสำคัญกับความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า/ผู้มาใช้บริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง องค์กรทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นภาคอุตสาหกรรมการผลิตหรือภาคบริการทั้งรัฐและเอกชน สามารถนำระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในการพัฒนาองค์กรได้ และไม่มีขีดจำกัดว่าต้องใช้กับองค์กรขนาดใหญ่

ที่การลงทุนสูงและมีบุคลากรจำนวนมากเท่านั้น แต่ยังสามารถใช้ได้กับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งจะช่วยยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการให้เทียบเคียงกับองค์กรขนาดใหญ่ที่มีชื่อเสียงได้

ประโยชน์ที่ได้รับภายในองค์กร

- มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นระบบมากขึ้น
- มีคุณภาพสินค้าและบริการที่ดีขึ้น
- บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานและเอาใจใส่ในการบริการมากขึ้น
- การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น
- การควบคุมเอกสารเป็นระบบมากขึ้น

ประโยชน์ที่ได้รับภายนอกองค์กร

- ผู้เข้ามาใช้บริการเกิดความมั่นใจในการบริการ
- ผู้เข้ามาใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น
- สร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าหรือผู้ให้บริการ
- เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันมากขึ้น

ISO 9001 เป็นมาตรฐานสากลสำหรับระบบคุณภาพอันเกี่ยวกับการจัดการ

ด้านคุณภาพ และการประกันคุณภาพ โดยเน้น “ความพึงพอใจ ของลูกค้า” (Customer Satisfaction) เป็นสำคัญ เป็นระบบคุณภาพที่ใช้ได้ทั่วไปไม่ว่าจะเป็นธุรกิจอุตสาหกรรม การผลิตหรือการบริการ โดยไม่คำนึงถึงขนาดเทคโนโลยี หรือความซับซ้อนขององค์กร หลักการของระบบมาตรฐานงานคุณภาพ ISO 9001 นั้น ตั้งอยู่บนความคิดพื้นฐานที่ว่า เมื่อกระบวนการ (Process) ดีแล้ว ผลที่ได้รับ (Outputs) ก็ย่อมจะดีตามไปด้วย ซึ่งกระบวนการในที่นี้เป็นกระบวนการใดๆ ก็ได้ ที่ก่อให้เกิดผล และผลที่ได้เป็นทั้งรูปธรรมและนามธรรม โดยคำนึงถึง ความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญซึ่งย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าก็คือความหมายของ “คุณภาพ” นั่นเองการควบคุมกระบวนการให้ดีเพื่อให้ลูกค้ามั่นใจในสินค้าหรือการบริการนั้น โดยหลักการก็คือการจัดทำระบบ ที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่ากระบวนการ ต่างๆ ได้รับการควบคุม โดยมีเอกสารระบบขั้นตอนวิธีการทำงานเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าหน่วยงานรู้หน้าที่ความรับผิดชอบของตนอีกทั้ง ขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติงาน หน่วยงานและบุคลากรจะต้องได้รับการอบรมเพื่อให้มีทักษะในการปฏิบัติงานมีการบันทึกข้อมูล และตรวจสอบว่าการทำงานเป็นไปตามที่ระบุไว้ มีการแก้ไขข้อผิดพลาด รวมทั้งมีการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำขึ้นอีก ดังนั้น เอกสาร ที่จัดทำขึ้นในระบบคุณภาพ ISO 9000 ก็เพื่อสร้างระบบ ให้หน่วยงานนั่นเอง เพื่อให้การทำงานต่างๆ ภายในองค์กร ขึ้นอยู่กับ “ระบบ” ไม่ใช่ขึ้นอยู่กับ “คน” แต่เพียงอย่างเดียว

2.2.2 หลักการบริหารคุณภาพ

หลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ เป็นหลักการบริหารที่ผู้บริหารองค์กรจำเป็นต้องทำความเข้าใจ เพื่อนำมาตรฐานไปประยุกต์ใช้อย่างเข้าใจ และประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานที่มีคุณภาพ หลักการบริหารคุณภาพเป็นเหมือนกฎเกณฑ์ ปรัชญา แนวคิด หรือความเชื่ออันเป็นพื้นฐานที่กว้างขวางที่ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานภายในองค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะปรับปรุงสมรรถนะขององค์กรอย่างต่อเนื่องในระยะยาวโดยเน้นที่ความต้องการของลูกค้าและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ หลักการบริหารงานคุณภาพ มี 8 ประการดังนี้

2.2.2.1 การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Focus)

2.2.2.2 ความเป็นผู้นำ (Leadership)

2.2.2.3 การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of People)

2.2.2.4 การบริการเชิงกระบวนการ (Process Approach)

2.2.2.5 การบริหารที่เป็นระบบ (System Approach)

2.2.2.6 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

2.2.2.7 การตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง (Factual Approach to

Decision Making)

2.2.2.8 ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน (Mutually Beneficial

Supplier Relationship)

2.3 ข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม, 2552 (อ้างในวรรณชนก ยอดลำไย, 2555, หน้า 24) กล่าวว่า มาตรฐานนี้ระบุถึงการนำระบบบริหารงานคุณภาพไปใช้ ซึ่งขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมขององค์กร ความต้องการที่มีการผันแปร วัตถุประสงค์จำเพาะ ผลิตภัณฑ์ กระบวนการที่ใช้ ขนาดและโครงสร้างของแต่ละองค์กร ข้อกำหนดในมาตรฐานนี้ไม่มีจุดมุ่งหมายที่จะทำให้โครงสร้างของระบบการบริหารงานคุณภาพหรือเอกสารของทุกองค์กรอยู่ในรูปแบบเดียวกัน แต่เป็นการเสริมให้ข้อกำหนดต่างๆ สำหรับผลิตภัณฑ์มีความสมบูรณ์ขึ้นและได้นำหลักการของการบริหารงานคุณภาพ มาใช้ในการพิจารณากำหนดมาตรฐานนี้ด้วยหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งหน่วยรับรองสามารถนำมามาตรฐานนี้ไปใช้เพื่อประเมินความสามารถขององค์กรในการบรรลุตามข้อกำหนดของลูกค้า และข้อกำหนดด้านกฎหมายรวมทั้งข้อกำหนดต่างๆ ขององค์กรเองด้วย

มาตรฐานนี้ส่งเสริมให้นำหลักการบริหารเชิงกระบวนการมาใช้ในการพัฒนา ดำเนินการ และปรับปรุงระบบการบริหารงานคุณภาพเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ใช้รูปแบบกระบวนการของการบริหารงานคุณภาพเพื่อแสดงความเชื่อมโยงของกระบวนการต่างๆ ตามที่ปรากฏในข้อกำหนด ตั้งแต่ข้อกำหนดเรื่องการควบคุมเอกสารถึงข้อกำหนดเรื่องการวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ข้อกำหนดในมาตรฐานนี้เป็นข้อกำหนดทั่วไปและมุ่งที่จะให้สามารถใช้ได้กับทุกองค์กรโดยไม่จำกัดประเภท ขนาด และผลิตภัณฑ์ ในกรณีที่ข้อกำหนดใดของมาตรฐานนี้ไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อันเนื่องมาจากลักษณะขององค์กรและผลิตภัณฑ์ สามารถพิจารณาละเว้นข้อกำหนดได้เฉพาะที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนดเรื่องการออกแบบเท่านั้น และต้องไม่กระทบต่อความสามารถหรือความรับผิดชอบขององค์กรในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้าและข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยมีข้อกำหนดดังต่อไปนี้

ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2008 ได้กำหนดหัวข้อต่างๆ ไว้ 8 หัวข้อ ในหัวข้อที่ 1-3 เป็นเรื่องเกี่ยวกับบทนำ เอกสารอ้างอิง คำศัพท์และคำจำกัดความ ส่วนข้อที่ 4-8 เป็นข้อกำหนดหลัก 5 ข้อที่องค์กรจะต้องปฏิบัติตาม หัวข้อต่างๆ มีดังนี้

2.3.1 ขอบข่าย (Scope)

2.3.1.1 บททั่วไป (General)

ข้อกำหนดของมาตรฐานนานาชาติฉบับนี้ ใช้สำหรับระบบบริหารคุณภาพ ระดับองค์กรในการแสดงความสามารถที่จะทำผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของลูกค้าและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และเน้นการสร้าง ความพึงพอใจกับลูกค้าซึ่งรวมถึงกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในระบบอย่างมีประสิทธิภาพ และประกันความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของลูกค้าและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

2.3.1.2 การประยุกต์ใช้ (Application)

ข้อกำหนดทั้งหมดของมาตรฐานนานาชาติฉบับนี้เป็นข้อกำหนดกว้างๆ ทั่วไป ไม่เฉพาะเจาะจง ที่สามารถใช้กับองค์กรทุกประเภท ทุกขนาด และทุกการจัดทำผลิตภัณฑ์ หากมีกรณีที่ไม่สามารถประยุกต์ใช้บางข้อกำหนดของมาตรฐานนานาชาติฉบับนี้ อันเนื่องจากลักษณะโดยทั่วไปขององค์กรหรือผลิตภัณฑ์ ให้สามารถพิจารณาละเว้นการใช้ได้

ในการละเว้นการใช้ข้อกำหนดนั้นให้ละเว้นได้ภายในข้อกำหนดที่ 7 เท่านั้น และการละเว้นนั้นจะต้องไม่กระทบต่อความสามารถหรือความรับผิดชอบขององค์กรให้การจัดทำผลิตภัณฑ์เพื่อให้ได้ตามที่ลูกค้าและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องต้องการ

2.3.2 เอกสารอ้างอิง (Normative reference)

เอกสารอ้างอิงต่างๆ ประกอบไปด้วยข้อบังคับที่มีการอ้างอิงในมาตรฐานสากลนี้ วันที่อ้างอิงถึงนั้นให้ใช้ฉบับล่าสุด (รวมถึงการแก้ไขใดๆ)

2.3.3 นิยามและคำจำกัดความ (Terms and definitions)

ตามจุดมุ่งหมายของเอกสารฉบับนี้ นิยามและคำจำกัดความให้ใช้ตาม ISO 9000 ข้อความที่ปรากฏในมาตรฐานนานาชาติฉบับนี้ หากพบคำว่า “ผลิตภัณฑ์” ให้หมายถึง “บริการ” ได้

2.3.4 ระบบบริหารคุณภาพ (Quality management system)

2.3.4.1 ข้อกำหนดโดยทั่วไป (General requirements)

องค์กรต้องจัดทำระบบคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษร นำไปใช้และดำรงไว้ซึ่งระบบบริหารคุณภาพ และมีการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานนานาชาติฉบับนี้ องค์กรต้อง

- 1) กำหนดกระบวนการต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารคุณภาพ และการนำไปใช้ทั่วทั้งองค์กร (ดูข้อ 2.3.1.2 การประยุกต์ใช้)
- 2) กำหนดลำดับขั้นตอนการทำงานและความสัมพันธ์ของกระบวนการต่างๆ เหล่านี้
- 3) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการดำเนินการเพื่อให้การควบคุมกระบวนการต่างๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) เพื่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่ามีทรัพยากรและข้อมูลที่เพียงพอในการสนับสนุนการดำเนินการและการติดตามกระบวนการต่างๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 5) ติดตาม วัดผลตามที่ได้ทำ และวิเคราะห์กระบวนการต่างๆ เหล่านี้
- 6) ดำเนินการใดๆ ที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุผลตามที่วางแผนไว้และปรับปรุงกระบวนการต่างๆ เหล่านี้อย่างต่อเนื่อง

องค์กรต้องบริหารกระบวนการต่างๆ เหล่านี้ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานนานาชาติฉบับนี้

ในกรณีที่องค์กรเลือกใช้กระบวนการดำเนินการจากภายนอกโดยการจ้างจากภายนอกที่มีผลต่อความสอดคล้องกับข้อกำหนด องค์กรต้องมั่นใจในการควบคุมกระบวนการนั้นๆ ชนิดและขนาดของการควบคุม ที่ใช้กับกระบวนการที่ดำเนินการจากภายนอกต้องถูกกำหนดขึ้นในระบบบริหารคุณภาพ

หมายเหตุ กระบวนการต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารคุณภาพข้างต้นรวมถึงกระบวนการต่างๆ ในการบริหารกิจกรรมต่างๆ การจัดหาทรัพยากร การทำให้ผลิตภัณฑ์บรรลุผล และการวัดวิเคราะห์และการปรับปรุง

2.3.4.2 ข้อกำหนดทางด้านการจัดทำเอกสาร (Documentation requirements)

1) ทั่วไป (General) การจัดทำเอกสารในระบบการบริหารคุณภาพต้องรวมถึงคำแถลงการณ์/คำประกาศนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ คู่มือคุณภาพ ระเบียบปฏิบัติตามมาตรฐานสากลเอกสารขั้นตอนการดำเนินการและการบันทึกตามที่ระบุในมาตรฐานนานาชาติฉบับนี้ เอกสารต่างๆ ที่รวมถึงบันทึกต่างๆ ที่กำหนดโดยองค์กรว่าจำเป็นในการทำให้มั่นใจว่าการวางแผนการดำเนินการ และการควบคุมกระบวนการต่างๆ มีประสิทธิผล

หมายเหตุ 1 ในมาตรฐานฉบับนี้ คำว่า เอกสารระเบียบปฏิบัติ มีความหมายว่า ระเบียบปฏิบัติที่ถูกจัดทำเป็นเอกสาร นำไปปฏิบัติใช้ และรักษาไว้ เอกสารระเบียบปฏิบัติหนึ่งฉบับ อาจใช้ในการระบุข้อกำหนดข้อใดข้อหนึ่งหรือมากกว่าข้อกำหนดที่ต้องการ ให้มีระเบียบปฏิบัติที่เป็นเอกสารข้อใดข้อหนึ่ง สามารถระบุด้วยเอกสารหนึ่งฉบับหรือมากกว่าก็ได้

หมายเหตุ 2 ขอบเขตของการจัดทำเอกสารในระบบบริหารคุณภาพ สามารถมีความแตกต่างกันของแต่ละองค์กรซึ่งขึ้นอยู่กับ ขนาดองค์กรและชนิดของกิจกรรม ความซับซ้อนของกระบวนการและความสัมพันธ์ของกระบวนการ และความสามารถของบุคลากร

หมายเหตุ 3 การจัดทำเอกสารสามารถอยู่ในรูปแบบใดๆ หรือสื่อต่างๆ ได้

2) คู่มือคุณภาพ (Quality manual) องค์กรต้องจัดทำ และดำรงไว้ซึ่ง คู่มือคุณภาพ ที่ครอบคลุมถึงขอบข่ายของระบบบริหารคุณภาพที่รวมถึงรายละเอียดและเหตุผลของการ ยกเว้นข้อกำหนดเอกสารขั้นตอนการดำเนินการที่ได้จัดทำขึ้นในระบบบริหารคุณภาพหรือการ อ้างอิงถึง รายละเอียดของความสัมพันธ์ของกระบวนการต่างๆในระบบบริหารคุณภาพ

3) การควบคุมเอกสาร (Control documents) เอกสารที่กำหนดโดยระบบบริหารคุณภาพต้องถูกควบคุม บันทึกต่างๆ ถือเป็นเอกสารชนิดพิเศษและต้องถูกควบคุมให้ สอดคล้องกับข้อกำหนดเรื่องการควบคุมบันทึก เอกสารขั้นตอนการดำเนินการต้องถูกจัดทำขึ้นเพื่อ กำหนดการควบคุมที่จำเป็น

ซ้ำ

ระบุ

- อนุมัติเอกสารก่อนการนำไปใช้
- ทบทวนและทำให้เป็นปัจจุบันตามความจำเป็นและอนุมัติเอกสาร
- มั่นใจได้ว่าการเปลี่ยนแปลงต่างๆและสถานะฉบับปัจจุบันได้ถูก
- มั่นใจได้ว่าฉบับที่เกี่ยวข้องกับเอกสารที่ใช้มีอยู่ ณ จุดปฏิบัติงาน
- มั่นใจได้ว่าเอกสารอ่านออกและชัดเจน

- มั่นใจได้ว่าเอกสารที่รับมาจากภายนอกองค์กรที่กำหนดโดยองค์กรที่จำเป็นสำหรับการวางแผนและการดำเนินงานในระบบบริหารคุณภาพได้ถูกชี้แจงและควบคุมการแจกจ่าย

- ป้องกันการใช้เอกสารที่ถูกยกเลิกแล้วโดยไม่ตั้งใจ และมีการชี้แจงที่เหมาะสมหากเก็บไว้เพื่อจุดมุ่งหมายใดๆ

4) การควบคุมบันทึก (Control records) บันทึกที่จัดทำขึ้นเพื่อให้มีไว้เป็นหลักฐานของสอดคล้องต่อข้อกำหนดและการดำเนินการที่มีประสิทธิผลของระบบการบริหารคุณภาพต้องถูกควบคุม องค์กรต้องจัดทำเอกสารขั้นตอนการดำเนินการที่กำหนดการควบคุมที่จำเป็นต่างๆ ในการชี้แจง จัดเก็บ นำกลับมาใช้เก็บรักษาไว้และการทำลายบันทึกต่างๆ บันทึกต้องอ่านออก ชัดเจน และนำกลับมาใช้ได้

2.3.5 ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร (Management responsibility)

2.3.5.1 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร (Management commitment) ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงหลักฐานของความมุ่งมั่นในการพัฒนาดำเนินการในระบบการจัดการคุณภาพและการปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดย

1) การสื่อสารต่อองค์กรเกี่ยวกับความสำคัญของการทำให้ได้ตามความต้องการของลูกค้าและข้อกำหนดกฎเกณฑ์ต่างๆ

2) จัดทำนโยบายคุณภาพ

3) ทำให้มั่นใจได้ว่าวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพได้ถูกจัดทำ

4) ดำเนินการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร และ

5) ทำให้มั่นใจได้ว่ามีความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆที่จำเป็น

2.3.5.2 มุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer focus)

ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่าความต้องการของลูกค้า ได้ถูกกำหนดขึ้นและทำให้บรรลุผล เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า

2.3.5.3 นโยบายคุณภาพ (Quality policy)

ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่านโยบายคุณภาพ

1) มีความเหมาะสมกับจุดมุ่งหมายขององค์กร

2) มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามข้อกำหนดและ และปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

3) นำไปเป็นแนวทางสำหรับจัดทำและทบทวนวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ

4) มีการสื่อสารและทำให้เป็นที่เข้าใจภายในองค์กร

5) มีการทบทวนความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง

2.3.5.4 การวางแผน (Planning)

1) วัตถุประสงค์คุณภาพ (Quality objectives) ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่า วัตถุประสงค์คุณภาพที่รวมถึงความจำเป็นต่างๆ ในการทำให้ได้ตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ ได้ถูกกำหนดขึ้นในหน้าที่ ระดับ และสายงานที่เกี่ยวข้องในองค์กร วัตถุประสงค์คุณภาพต้องสามารถวัดผลได้และสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ

2) การวางแผนในระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management system planning) คุณภาพผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่าได้มีการวางแผนคุณภาพเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด และบรรลุตามวัตถุประสงค์คุณภาพ และความสมบูรณ์ของระบบบริหารคุณภาพ ยังคงอยู่ แม้ว่าจะมีการวางแผนและดำเนินการเปลี่ยนแปลงระบบการจัดการคุณภาพ

2.3.5.5 ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และการสื่อสาร (Responsibility, authority and communication)

1) ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ (Responsibility and authority) ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่า ได้มีการกำหนดและสื่อสารเกี่ยวกับความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ต่างๆ ในองค์กร

2) ตัวแทนฝ่ายบริหาร (Management representative) ผู้บริหารระดับสูงต้องแต่งตั้งผู้บริหารหนึ่งคนจากคณะผู้บริหารขององค์กร ซึ่งนอกเหนือจากหน้าที่อื่นๆ โดยต้องให้มารับอำนาจและหน้าที่เพิ่ม คือ การทำให้มั่นใจว่ากระบวนการต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารคุณภาพ ได้มีการจัดทำ มีการนำไปปฏิบัติจริง และรักษาไว้ รายงานต่อผู้บริหารระดับสูงเกี่ยวกับสรรรถนะ (performance) ของระบบบริหารคุณภาพ และรายงานความต้องการที่จำเป็นเพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ ทำให้มั่นใจว่ามีการสนับสนุนเสริมสร้างจิตสำนึกทั่วทั้งองค์กร เกี่ยวกับความต้องการของลูกค้า

หมายเหตุ หน้าที่ของตัวแทนฝ่ายบริหารสามารถรวมถึงการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ

2.3.5.6 การสื่อสารภายใน (Internal communication)

ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่า มีการจัดทำกระบวนการสื่อสารที่เหมาะสมภายในองค์กร และการสื่อสารนี้ให้รวมถึง การสื่อสารเกี่ยวกับประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ

2.3.6 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management review)

2.3.6.1 ทั่วไป (General)

ผู้บริหารระดับสูงต้องทบทวนระบบบริหารคุณภาพ ตามระยะเวลาที่วางแผนไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบมีความเหมาะสมต่อเนื่อง เพียงพอ และมีประสิทธิผลการทบทวนนี้ต้องรวมถึงการประเมินเพื่อหาโอกาสในการปรับปรุง และความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารคุณภาพ ตลอดจนนโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพบันทึกต่างๆ อันเป็นผลจากการทบทวน ต้องมีการเก็บรักษาไว้

2.3.6.2 ข้อมูลในการทบทวน (Review input)

ข้อมูลในการทบทวน ต้องรวมถึงข้อมูลดังนี้

- 1) ผลการตรวจติดตาม
- 2) ตอบสนองกลับ จากลูกค้า
- 3) ผลการปฏิบัติงานของกระบวนการและความสอดคล้องกับ

ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์

- 4) สถานะของการป้องกันและแก้ไข
- 5) การติดตามการดำเนินการจากการประชุมทบทวน

โดยฝ่ายบริหารครั้งก่อน

- 6) การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบการบริหารคุณภาพ
- 7) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

2.3.6.3 ผลของการทบทวน (Review output)

ผลจากการทบทวนต้องรวมถึงการตัดสินใจและการดำเนินการเกี่ยวกับการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพและกระบวนการ การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของลูกค้า และความต้องการด้านทรัพยากรที่จำเป็น

2.3.6 การบริหารทรัพยากร (Resource management)

2.3.6.1 การจัดการสรรทรัพยากร (Provision resource/)

องค์กรจะต้องกำหนดและจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็น เพื่อจัดทำ และคงไว้ซึ่งระบบบริหารคุณภาพ ปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าโดยการทำให้อได้ตามข้อกำหนดของลูกค้า

2.3.6.2 การจัดการทรัพยากรบุคคล (Human resource)

1) ทั่วไป (General)

บุคลากรที่ปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อความสอดคล้องในข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ ต้องมีความสามารถที่อยู่บนพื้นฐานของความเหมาะสมด้านการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะและประสบการณ์

2) ความสามารถในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและความตระหนักรู้ (Competence, training and awareness) จะต้อง

4) กำหนดความสามารถที่จำเป็นสำหรับบุคคลกรที่ปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อความสอดคล้องกับข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์

5) สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้, จัดการฝึกอบรมบุคลากร หรือ ดำเนินการอื่นใดเพื่อให้บรรลุถึงความสามารถที่จำเป็น

6) ประเมินประสิทธิผลของการดำเนินการ

7) ทำให้มั่นใจได้ว่าพนักงานมีความตระหนักกับสิ่งที่เกี่ยวข้องและความสำคัญของการทำงานที่จะบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ

8) รักษาบันทึกที่เหมาะสมด้านการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และ ประสบการณ์

2.3.6.3 สาธารณูปโภค (Infrastructure)

องค์กรต้องกำหนด จัดหา และบำรุงรักษา สาธารณูปโภคที่จำเป็นในการทำให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์สาธารณูปโภคตามความเหมาะสม รวมถึง

1) อาคาร สถานที่ทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้อง

2) อุปกรณ์ในกระบวนการ (รวมถึงฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์)

3) การบริการสนับสนุนต่างๆ (เช่น การขนส่ง การสื่อสาร หรือระบบสารสนเทศ)

2.3.6.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment)

องค์กรต้องกำหนดและบริหารสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อบรรลุถึงความสอดคล้องของข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์

หมายเหตุ คำว่า “สภาพแวดล้อมในการทำงาน” เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ ในการทำงานที่รวมถึงปัจจัยทางกายภาพ สิ่งแวดล้อม และปัจจัยอื่นๆ (เช่น เสียง อุณหภูมิ ความชื้น แสง หรือสภาพอากาศ)

2.3.7 การทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นจริง (Product realization)

2.3.7.1 การวางแผนเพื่อให้ผลิตภัณฑ์เป็นจริง (Planning of product realization)

องค์กรต้องวางแผนและพัฒนากระบวนการต่างๆ ที่จำเป็นในการทำให้ผลิตภัณฑ์/บริการเป็นจริง โดยการวางแผนนี้ต้องสอดคล้องกับข้อกำหนด ของกระบวนการอื่นๆ ในระบบบริหารคุณภาพ ในการวางแผนทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นจริงนั้น องค์กรต้องกำหนดสิ่งต่างๆ ดังนี้ อย่างเหมาะสม

- 1) วัตถุประสงค์คุณภาพและข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
- 2) ความจำเป็นในการจัดทำกระบวนการและเอกสาร และเพื่อจัดหาทรัพยากรที่มีลักษณะจำเพาะสำหรับผลิตภัณฑ์
- 3) กิจกรรมการทวนสอบ การยืนยันผล การเฝ้าติดตาม การตรวจสอบ และทดสอบ ที่จำเพาะสำหรับผลิตภัณฑ์และเกณฑ์การยอมรับผลิตภัณฑ์
- 5) บันทึกที่จำเป็นเพื่อเป็นหลักฐานของกระบวนการสร้างผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับข้อกำหนดต่างๆ ผลที่ได้ของการวางแผนต้องอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมกับการดำเนินงานขององค์กร

หมายเหตุ 1 เอกสารที่เจาะจงถึงกระบวนการต่างๆ ในระบบบริหารคุณภาพ (รวมถึงกระบวนการสร้างผลิตภัณฑ์) และทรัพยากรที่ใช้ตามลักษณะเฉพาะของผลิตภัณฑ์ โครงการ หรือสัญญา สามารถอ้างเป็นแผนคุณภาพได้

หมายเหตุ 2 องค์กรอาจจะประยุกต์ใช้ข้อกำหนดที่ 7.3 ในการพัฒนากระบวนการต่างๆ ในการทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นจริง

2.3.7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Customer related processes)

- 1) การกำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ (Determination of requirement related to the product) องค์กรต้องกำหนด
 - ข้อกำหนดที่กำหนดจากลูกค้า ที่รวมถึงข้อกำหนดต่างๆ ในการส่งมอบและหลังจากการส่งมอบ
 - ข้อกำหนดเท่าที่ไม่ได้กำหนดโดยลูกค้าแต่มีความจำเป็นในการนำไปใช้งาน
 - ข้อกำหนดทางกฎระเบียบ ที่ประยุกต์ใช้กับผลิตภัณฑ์
 - ข้อกำหนดอื่นๆ ที่องค์กรพิจารณาว่าจำเป็น

หมายเหตุ กิจกรรมหลังการส่งมอบรวมถึง ตัวอย่างเช่น กิจกรรมภายใต้เงื่อนไขการรับประกัน สัญญาบังคับ เช่น บริการซ่อมบำรุง รวมทั้งบริการเพิ่มเติม เช่น การนำกลับมาใช้ใหม่ หรือการนำไปกำจัดทิ้งสุดท้าย

2) การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ (Review of Requirements related to the product) องค์กรต้องทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ การทบทวนนี้ต้องทำก่อนที่องค์กรจะให้คำมั่นในการจัดส่งผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า (เช่น การยื่นประมูล การยอมรับในสัญญา การยอมรับการเปลี่ยนแปลงของสัญญาหรือคำสั่ง) และต้องมั่นใจได้ว่า

- มีการกำหนดข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
- สัญญาหรือข้อกำหนดที่สั่งซื้อที่แตกต่างจากเดิมต้องได้รับการ

แก้ไข

- องค์กรมีความสามารถที่บรรลุตามข้อกำหนดที่ได้กำหนดขึ้น

บันทึกเกี่ยวกับผลการทบทวนและการดำเนินการใดๆที่เกิดจากการทบทวนจะต้องถูกเก็บรักษาไว้

ในกรณีที่ลูกค้าไม่ได้มอบเอกสารที่แสดงถึงข้อกำหนดมาให้ ข้อกำหนดต่างๆของลูกค้าจะต้องได้รับการยืนยันโดยองค์กรก่อนการยอมรับ

ในกรณีที่ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์มีการเปลี่ยนแปลง องค์กรต้องมั่นใจว่า เอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องได้ถูกเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกัน และบุคลากรที่เกี่ยวข้องจะต้องได้รับทราบและใส่ใจกับข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง

หมายเหตุ ในบางสถานการณ์ เช่น การขายทางอินเทอร์เน็ต การทบทวนอย่างเป็นทางการของแต่ละคำสั่งซื้อไม่สามารถทำได้ ให้สามารถใช้ข้อมูลของผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น แคตตาล็อก หรือสิ่งที่ใช้โฆษณาเข้ามาเป็นการทบทวนแทนได้

3) การสื่อสารกับลูกค้า (Customer communication) องค์กรต้องกำหนดและดำเนินการสื่อสารกับลูกค้า อย่างมีประสิทธิภาพ เกี่ยวกับ

- ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
- ข้อเสนอรับเข้า สัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใดๆ
- Feedback ของลูกค้ารวมถึงคำร้องเรียนของลูกค้า

2.3.7.3 การออกแบบและการพัฒนา (Design and Development)

1) การวางแผน การออกแบบและการพัฒนา (Design & Development planning) องค์กรต้องวางแผนควบคุมการออกแบบและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ระหว่างการวางแผนการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ องค์กรต้องกำหนด

- ขั้นตอนการออกแบบและพัฒนา
- การทบทวน การทวนสอบ และการยืนยัน ความถูกต้องเหมาะสม

ในแต่ละขั้นตอนของการออกแบบและพัฒนา

- ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ในการออกแบบและพัฒนาองค์กรต้องประสานงานระหว่างกลุ่มต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการออกแบบและพัฒนาเพื่อให้แน่ใจถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและมีการมอบหมายหน้าที่ที่ชัดเจน ผลที่ได้จากการวางแผนต้องถูกทำให้เป็นปัจจุบันที่เหมาะสมตามความคืบหน้าของการออกแบบและพัฒนา

หมายเหตุ การทบทวน การทวนสอบ และการยืนยันผลมีจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน ซึ่งสามารถดำเนินการและเก็บรักษาบันทึกแยกจากกัน หรือรวมกันได้ ตามความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์และองค์กร

2) ข้อมูลที่ใช้ในการออกแบบและพัฒนา (Design & Development inputs) ข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ต้องถูกกำหนดขึ้นและเก็บรักษาบันทึกไว้ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ต้องครอบคลุมถึง

- ข้อกำหนดการทำงานและสมรรถนะของผลิตภัณฑ์
- กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- ข้อมูลจากการออกแบบที่คล้ายคลึงกันก่อนหน้า
- ข้อกำหนดอื่นๆ ที่จำเป็นสำหรับการออกแบบและการพัฒนา

ข้อมูลต่างๆ ต้องถูกทบทวนอย่างเพียงพอ ข้อกำหนดต่างๆ ต้องสมบูรณ์ ไม่คลุมเครือ และไม่ขัดแย้งกับข้อมูลอื่นๆ

3) ผลของการออกแบบและพัฒนา (Design & Development outputs)

ผลการออกแบบและพัฒนาต้องอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมต่อการทบทวนข้อมูลการออกแบบและการพัฒนา ต้องได้รับการอนุมัติก่อนนำไปใช้ผลการออกแบบและพัฒนาต้องเป็นไปตามข้อกำหนดที่ใช้ในการออกแบบและพัฒนาให้ข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับการจัดซื้อ การผลิต และการให้บริการมีอยู่และอ้างอิงถึงเกณฑ์การยอมรับผลิตภัณฑ์ กำหนดคุณลักษณะต่างๆ ของผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นสำหรับความปลอดภัย และการใช้งานที่เหมาะสม

หมายเหตุ ข้อมูลสำหรับการผลิตและการให้บริการสามารถรวมถึงรายละเอียดของการดูแลรักษาผลิตภัณฑ์

4) การทบทวนการออกแบบและพัฒนา (Design & Development review) เมื่ออยู่ในขั้นตอนที่เหมาะสม

- ต้องมีการทบทวนการออกแบบและพัฒนาอย่างเป็นระบบตามแผนที่วางไว้เพื่อประเมินความสามารถของผลการออกแบบและการพัฒนาในการทำให้ได้ตามข้อกำหนด

- ระบุปัญหาและข้อเสนอการดำเนินการที่จำเป็น
ผู้ที่เกี่ยวข้องในการทบทวนต้องรวมถึงตัวแทนจากหน้าที่งานที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนในการออกแบบและพัฒนา บันทึกผลการทบทวนและการดำเนินการใดๆต้องถูกบันทึกไว้

5) การทวนสอบการออกแบบและการพัฒนา (Design & Development verification) ต้องดำเนินการทวนสอบตามแผนที่วางไว้เพื่อให้มั่นใจได้ถึงผลของการออกแบบและพัฒนาในการทำให้ได้ตามข้อกำหนดที่ใช้ในการออกแบบและพัฒนา บันทึกของผลการทวนสอบและการดำเนินการใดๆที่จำเป็นต้องถูกเก็บรักษาไว้

6) การยืนยันผลการออกแบบและพัฒนา (Design & Development validation) ต้องยืนยันผลการออกแบบและพัฒนาที่วางไว้เพื่อมั่นใจได้ถึงผลของผลิตภัณฑ์ที่มีความสามารถในการบรรลุตามข้อกำหนดต่างๆ สำหรับการประยุกต์ใช้อย่างจำเพาะหรือการใช้ตามเจตจำนงที่ทราบ หากทำได้ การยืนยันผลต้องถูกดำเนินการอย่างสมบูรณ์ก่อนส่งมอบหรือนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ บันทึกของผลการยืนยันผลและการดำเนินการใดๆ ที่จำเป็นต้องถูกเก็บรักษาไว้

7) การควบคุมการเปลี่ยนแปลงในการออกแบบและพัฒนา (Control of design & Development changes) เปลี่ยนแปลงการออกแบบและพัฒนา ต้องได้รับการระบุและจัดทำเป็นบันทึก การเปลี่ยนแปลงต้องได้รับการทบทวน ทวนสอบ และยืนยันผล ตามความเหมาะสม และได้รับการอนุมัติก่อนการนำไปใช้ การทบทวนการเปลี่ยนแปลงของการออกแบบและพัฒนาต้องรวมถึงการประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงต่อส่วนประกอบต่างๆ และผลิตภัณฑ์ที่ได้มีการส่งมอบไปแล้ว บันทึกผลการทบทวนการเปลี่ยนแปลงและการดำเนินงานใดๆ ที่จำเป็นต้องถูกเก็บรักษาไว้

2.3.7.4 การจัดซื้อ (Purchasing)

1) กระบวนการจัดซื้อ (Purchasing Process)

องค์กรต้องมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อมานั้นตรงตามข้อกำหนดที่ระบุในการจัดซื้อ ชนิดและขอบเขตของการควบคุมที่ใช้กับผู้ส่งมอบและผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อต้องขึ้นอยู่กับผลกระทบของผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้ออื่นๆ ต่อกระบวนการต่างๆ ที่อยู่ถัดไปหรือต่อผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย

องค์กรต้องประเมินและคัดเลือกผู้ส่งมอบบนพื้นฐานของความสามารถ

ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ตามข้อกำหนดต่างๆขององค์กร เกณฑ์ในการคัดเลือก เกณฑ์ในการประเมินผล และเกณฑ์ในการประเมินผลซ้ำต้องมีการจัดทำขึ้นบันทึกของการประเมินผลและการดำเนินการใดๆ การที่เป็นต้องถูกเก็บรักษาไว้

2) ข้อมูลในการจัดซื้อ (Purchasing information) ข้อมูลในการจัดซื้อต้องอธิบายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่จะซื้อ รวมถึงสิ่งต่อไปนี้ตามความเหมาะสม

- ข้อกำหนดในการอนุมัติผลิตภัณฑ์ ขั้นตอนการดำเนินการ กระบวนการ และเครื่องมือ

- ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณสมบัติของบุคลากร

- ข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ

องค์กรต้องมั่นใจว่า มีข้อกำหนดของการจัดซื้อที่ถูกต้อง ก่อนที่จะสื่อสาร ไปยังผู้ส่งมอบ

3) การทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ (Verification of Purchased product) องค์กรต้องจัดทำ และลงมือปฏิบัติในการตรวจสอบ หรือกิจกรรมอื่นๆ ที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อตรงตามข้อกำหนดต่างๆของการจัดซื้อที่จำเพาะ

หากองค์กรหรือลูกค้าขององค์กร ตั้งใจที่จะทำการทวนสอบ ณ แหล่งของผู้ส่งมอบ องค์กรต้องแจ้งการทวนสอบตามที่ตั้งใจ และวิธีการที่จะปล่อยผลิตภัณฑ์นั้น ไว้ในข้อมูลการจัดซื้อด้วย

2.3.7.5 กระบวนการผลิตและการให้บริการ (Production and service provision)

1) การควบคุมกระบวนการผลิตและการให้บริการ (Control of Production and service provision)

องค์กรต้องวางแผนและดำเนินกระบวนการผลิตและการให้บริการภายใต้สภาวะควบคุม หากทำได้ สภาพควบคุมต้องรวมถึง

- การจัดให้มีข้อมูลที่อธิบายเกี่ยวกับคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์

- การจัดให้มีคู่มือการทำงานตามความเหมาะสม

- การใช้เครื่องมือที่เหมาะสม

- การจัดให้มีและใช้งานอุปกรณ์ที่ใช้เฝ้าติดตามและตรวจวัด

- ดำเนินการเฝ้าติดตามและตรวจวัด

- การตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์ การส่งมอบและผลิตภัณฑ์ภายหลังการ

ส่งมอบ

2) การยืนยัน (Validation of processes for production and service

provision) กระบวนการผลิตและการให้บริการองค์กรต้องยืนยันกระบวนการผลิตและการให้บริการเมื่อผลของกระบวนการไม่สามารถตรวจสอบได้ด้วยวิธีการเฝ้าติดตามหรือการตรวจวัดได้ด้วยวิธีการอันความบกพร่องจะเกิดขึ้นภายหลังที่ผลิตภัณฑ์ถูกใช้งาน

การยืนยันต้องแสดงถึงความสามารถของกระบวนการเหล่านี้ในการทำให้ได้ตามแผนที่วางไว้ องค์กรต้องกำหนดกระบวนการเหล่านี้ ที่ครอบคลุมถึง

- เกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเพื่อทบทวนและอนุมัติกระบวนการ
- การอนุมัติเครื่องมือและคุณสมบัติของบุคลากร
- การใช้วิธีการและขั้นตอนการดำเนินการที่จำเพาะ
- ข้อกำหนดเกี่ยวกับการบันทึก
- การยืนยันความถูกต้องของกระบวนการซ้ำ

3) การชี้บ่งและการสอบกลับได้ (Identification and traceability)

องค์กรต้องชี้บ่งผลิตภัณฑ์ตามความเหมาะสม ตลอดของการผลิต องค์กรต้องบันทึก และชี้บ่งสถานะผลิตภัณฑ์ตามข้อกำหนดของการเฝ้าติดตาม และตรวจสอบ

หากมีข้อกำหนดเกี่ยวกับการสอบกลับ องค์กรต้องควบคุมการชี้บ่งผลิตภัณฑ์ตามแบบแผนที่เหมือนกัน และเก็บรักษาทันทีไว้

หมายเหตุ ในบางอุตสาหกรรม การบริหารโครงสร้าง (Configuration management) หมายถึง การรักษาไว้ซึ่งการชี้บ่งและสอบกลับ

4) ทรัพย์สินของลูกค้า (Customer property) องค์กรต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าภายใต้การควบคุม/การใช้งานขององค์กร องค์กรต้องชี้บ่ง ทวนสอบ ป้องกัน และบำรุงรักษาทรัพย์สิน ของลูกค้าที่มีไว้เพื่อการใช้งานหรือใช้ร่วมกับผลิตภัณฑ์หากทรัพย์สินของลูกค้าสูญหาย ถูกทำลาย หรือไม่เหมาะสมต่อการใช้งาน องค์กรต้องรายงานให้ลูกค้าทราบและเก็บรักษาทันทีเอาไว้

หมายเหตุ ทรัพย์สินของลูกค้าสามารถรวมถึงทรัพย์สินทางปัญญาและข้อมูลส่วนบุคคล

5) การถนอมรักษาผลิตภัณฑ์ (Preservation of products) องค์กรต้องถนอมรักษาผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในระหว่างกระบวนการและส่งมอบไปยังจุดหมายปลายทาง เพื่อรักษาความสอดคล้องตามข้อกำหนด การถนอมรักษาต้องรวมถึง ชีบ่ง เคลื่อนย้าย บรรจุ จัดเก็บ และปกป้อง ตามความเหมาะสม การถนอมรักษาต้องรวมถึงส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ด้วย

2.3.7.6 การควบคุมอุปกรณ์วัดและการเฝ้าติดตาม (Control of monitoring and measuring equipment)

องค์กรต้องกำหนดการเฝ้าติดตามและตรวจวัดที่จะต้องกำหนดอุปกรณ์เฝ้าติดตามและตรวจวัดที่จำเป็นในการแสดงหลักฐานการสอดคล้องของผลิตภัณฑ์ให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่ได้กำหนดขึ้น

องค์กรต้องจัดทำกระบวนการต่างๆ ในการทำให้มั่นใจว่า การเฝ้าติดตามและตรวจวัดสามารถดำเนินการได้และถูกดำเนินการให้สอดคล้องตามข้อกำหนดของการเฝ้าติดตามและตรวจวัดหากมีความจำเป็นในการทำให้มั่นใจว่าผลที่ได้สมเหตุสมผล อุปกรณ์ที่ใช้ตรวจวัดต้อง

1) ได้รับการสอบเทียบ และ/หรือ ทวนสอบ หรือทั้งสองอย่าง ตามระยะเวลาที่กำหนดหรือก่อนใช้ ที่สอบกลับได้ถึงมาตรฐานนานาชาติหรือระดับชาติ ในกรณีที่ไม่มีความมาตรฐานนั้นให้มีการจัดเก็บบันทึกการสอบเทียบหรือทวนสอบ

- ปรับแต่งหรือปรับแต่งซ้ำตามความจำเป็น
- ซ้ำบ่งเพื่อให้สามารถกำหนดสถานะของการสอบเทียบ
- มีการกำหนดการป้องกันการปรับแต่งที่จะทำให้ผลของการ

วัดผิดพลาด

- มีการป้องกันการถูกทำลายหรือทำให้ชำรุดระหว่างการ

เคลื่อนย้าย ดูแลรักษาและจัดเก็บ

องค์กรต้องเข้าถึงและบันทึกความเที่ยงตรงของผลการวัดก่อนหน้านี้เมื่อพบว่าอุปกรณ์ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดองค์กรต้องดำเนินการที่เหมาะสมกับอุปกรณ์และผลกระทบต่อผลิตภัณฑ์ บันทึกของผลการสอบเทียบและทวนสอบต้องถูกเก็บรักษาไว้ เมื่อมีการใช้ข้อกำหนดของการเฝ้าติดตามและตรวจวัดที่จำเพาะเจาะจง ต้องยืนยันความสามารถของซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ที่สนองต่อการใช้ตามเจตจำนง ซึ่งต้องดำเนินการก่อนใช้งานครั้งแรกและยืนยันซ้ำตามความจำเป็น

หมายเหตุ การยืนยันความสามารถของซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ที่สนองต่อการใช้ตามเจตจำนงนั้น รวมถึงการทวนสอบและการบริหาร โครงร่าง (Configuration management) อย่างสม่ำเสมอ เพื่อรักษาความเหมาะสมของการทำงาน

2.3.8 การวัด, วิเคราะห์ และปรับปรุง (Measurement , analysis and improvement)

2.3.8.1 ทั่วไป (General)

องค์กรต้องวางแผนและเฝ้าติดตาม การตรวจวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง กระบวนการต่างๆที่จำเป็น

- 1) เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องของข้อกำหนดผลิตภัณฑ์

2) เพื่อให้มั่นใจว่ามีความสอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบบริหาร

คุณภาพ

3) เพื่อปรับปรุงประสิทธิผลของการบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งต้องครอบคลุมถึงการกำหนดวิธีการต่างๆ ที่ประยุกต์ใช้ ตลอดจนเทคนิคทางสถิติต่างๆ และขอบเขตของการใช้งานเหล่านั้น

2.3.8.2 เฝ้าติดตามและวัดผล (Monitoring and measurement)

1) ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) ในฐานะที่เป็นหนึ่งในการวัดสมรรถนะของระบบบริหารคุณภาพ องค์กรต้องเฝ้าติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับมุมมองของลูกค้าเพื่อที่องค์กรจะได้ทราบความต้องการของลูกค้า วิธีการต่างๆ ในการหาและใช้ข้อมูลต้องถูกกำหนดขึ้นมา

หมายเหตุ การเฝ้าติดตามมุมมองของลูกค้า สามารถได้มาจากแหล่งต่างๆ เช่น การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ข้อมูลลูกค้าที่เกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบ การสำรวจความเห็นของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ ผลการวิเคราะห์ความสูญเสียทางธุรกิจ คำติชม การเคลมในระยะประกัน และรายงานจากตัวแทนจำหน่าย

2) การเฝ้าติดตามภายใน (Internal audit)

องค์กรต้องทำการตรวจติดตามภายใน ตามระยะเวลาที่วางแผนไว้เพื่อกำหนดว่าระบบบริหารคุณภาพนั้น

- สอดคล้องกับแผนที่วางไว้ ตามข้อกำหนดในมาตรฐานนานาชาตินี้ และตามข้อกำหนดต่างๆในระบบบริหารคุณภาพ ที่องค์กรจัดทำขึ้น

- มีการนำไปปฏิบัติและดำรงไว้อย่างมีประสิทธิภาพ โปรแกรมตรวจติดตามหนึ่งๆ ต้องมีการวางแผน มีการพิจารณาเกี่ยวกับสถานะ และความสำคัญของกระบวนการต่างๆ และพื้นที่ต่างๆ ที่ตรวจติดตาม ตลอดจนผลของการตรวจติดตามครั้งก่อนๆ เกณฑ์การตรวจติดตาม ขอบเขตความถี่ วิธีการต่างๆ ต้องถูกกำหนดไว้ ในการคัดเลือกผู้ตรวจติดตามและในการลงมือตรวจติดตามนั้น ต้องมั่นใจว่ากระบวนการตรวจติดตามมีความยุติธรรมและเป็นกลาง ผู้ตรวจติดตามต้องไม่ตรวจงานของตนเอง

ต้องมีการจัดทำเอกสารขั้นตอนการดำเนินการในการกำหนดหน้าที่และข้อกำหนดต่างๆ ในการวางแผนและดำเนินการตรวจติดตาม การจัดทำบันทึก และการรายงานผลบันทึกของการตรวจติดตามต่างๆ และผลที่ได้ ต้องถูกเก็บรักษาไว้

ผู้บริหารที่รับผิดชอบในพื้นที่ที่ถูกตรวจต้องมั่นใจว่า การแก้ไขและการปฏิบัติการแก้ไขที่จำเป็น มีการดำเนินการเพื่อกำจัดความไม่สอดคล้องที่ถูพบและสาเหตุ โดยไม่ล่าช้า

กิจกรรมการติดตามผลต้องครอบคลุมถึง การทวนสอบการปฏิบัติการใดๆ ที่ได้ดำเนินการและการรายงานผลการทวนสอบ

หมายเหตุ ในการกำหนดวิธีการที่เหมาะสม มีข้อเสนอแนะว่าให้องค์กรพิจารณาชนิดและขอบเขตของการเฝ้าติดตามและการวัดผลที่เหมาะสมสำหรับแต่ละกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบต่อความสอดคล้องของข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ และประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ

3) เฝ้าติดตามและวัดผลกระบวนการ (Monitoring and measurement of processes)

องค์กรต้องมีการประยุกต์ใช้วิธีการที่เหมาะสมในการเฝ้าติดตามและการตรวจวัดกระบวนการของระบบการจัดการคุณภาพตามความเหมาะสม วิธีการเหล่านี้ต้องแสดงให้เห็นถึงความสามารถของกระบวนการในการบรรลุผลลัพธ์ต่างๆ ที่วางแผนไว้ ถ้าหากว่าแผนที่วางไว้ไม่บรรลุผล ต้องมีการแก้ไขและปฏิบัติการแก้ไข ตามความเหมาะสม

หมายเหตุ ในการกำหนดวิธีการที่เหมาะสม มีข้อเสนอแนะว่า ให้องค์กรพิจารณาชนิดและขอบเขตของการเฝ้าติดตามและวัดผลที่เหมาะสมสำหรับแต่ละกระบวนการ ที่เกี่ยวข้องกันผลกระทบต่อความสอดคล้องของข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ และประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ

4) เฝ้าติดตามและวัดผลผลิตภัณฑ์ (Monitoring and measurement of products) องค์กรต้องเฝ้าติดตามและตรวจวัดคุณลักษณะต่างๆ ของผลิตภัณฑ์ เพื่อทวนสอบว่าข้อกำหนดต่างๆ ของผลิตภัณฑ์นั้นได้บรรลุผล การดำเนินการนี้ ต้องดำเนินการในขั้นตอนที่เหมาะสมของกระบวนการในการทำผลิตภัณฑ์ให้เป็นไปตามที่วางแผนไว้ หลักฐานของความสอดคล้องกับเกณฑ์ในการยอมรับ ต้องถูกเก็บรักษาไว้

บันทึกต่างๆ ต้องแสดงถึงบุคคลที่มีอำนาจในการตรวจ ปลดปล่อยผลิตภัณฑ์เพื่อส่งมอบให้ลูกค้า การปลดปล่อยผลิตภัณฑ์และส่งมอบบริการให้กับลูกค้า ต้องไม่ดำเนินการจนกว่าจะทำได้ตามแผนการต่างๆ ที่วางไว้ อย่างสมบูรณ์ ยกเว้นได้รับการอนุมัติโดยผู้มีอำนาจเกี่ยวข้องและถ้าทำได้ให้ลูกค้าเป็นผู้อนุมัติ

2.3.8.3 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Control of nonconforming product)

องค์กรต้องมั่นใจว่า ผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดต่างๆ ของผลิตภัณฑ์ ได้รับการชี้แจง และถูกควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้นำไปใช้โดยไม่ได้ตั้งใจ หรือนำไปส่งมอบ ต้องจัดทำเอกสารขั้นตอนการดำเนินการในการกำหนดการควบคุมและหน้าที่และอำนาจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้องหากเป็นไปได้ องค์กรต้องจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้อง โดยวิธีการหนึ่งหรือมากกว่า ดังต่อไปนี้

- 1) โดยการดำเนินการกำจัดสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดที่ตรวจพบ
- 2) โดยการอนุมัติการใช้ การปล่อยผ่าน หรือการยอมรับ ภายใต้การอนุโลม โดยผู้มีอำนาจเกี่ยวข้องและถ้าทำได้ให้ลูกค้าเป็นผู้อนุมัติ
- 3) โดยการดำเนินการไม่ให้นำไปใช้ตามเจตจำนงเริ่มแรกหรือการนำไปประยุกต์ใช้
- 4) โดยการดำเนินการที่เหมาะสมต่อผลกระทบ หรือผลกระทบที่เป็นไปได้ ของความไม่สอดคล้องเมื่อผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้องได้ถูกพบหลังจากส่งมอบหรือเริ่มใช้งานไปแล้ว

เมื่อผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้อง ได้รับการแก้ไขแล้ว ต้องนำมาทวนสอบซ้ำ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องกับข้อกำหนดบันทึกต่างๆ ตามลักษณะของความไม่สอดคล้อง และการดำเนินการตามลำดับ รวมถึงการอนุโลมที่ได้รับ ต้องถูกเก็บรักษาไว้

2.3.8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of data)

องค์กรต้องกำหนด รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสม เพื่อแสดงถึงความเหมาะสม และประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ และเพื่อประเมินการปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ต้องรวมถึงข้อมูลที่เกิดจากผลลัพธ์ของการเฝ้าติดตาม และการตรวจวัด และจากแหล่งอื่นๆที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ข้อมูล ต้องมีข้อมูลเกี่ยวข้องกับ

- 1) ความพึงพอใจของลูกค้า
- 2) ความสอดคล้องกับข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์
- 3) คุณลักษณะและแนวโน้มของกระบวนการ และผลิตภัณฑ์ รวมถึงโอกาสในการปฏิบัติการป้องกัน
- 4) ผู้ส่งมอบ

2.3.8.5 การปรับปรุง (Improvement)

- 1) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual improvement)

องค์กรต้องปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพอย่าง

ต่อเนื่อง โดยการใช้นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ ผลการตรวจติดตาม การวิเคราะห์ข้อมูล การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน และทบทวนโดยฝ่ายผู้บริหาร

2) ปฏิบัติการแก้ไข (Corrective action)

องค์กรต้องดำเนินการกำจัดสาเหตุต่างๆ ของความไม่สอดคล้อง เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา การปฏิบัติการแก้ไขต้องเหมาะสมกับผลกระทบของความไม่สอดคล้องที่เกิดขึ้นมาแล้วนั้น ๆ เอกสารขั้นตอนการดำเนินการต้องถูกจัดทำขึ้น เพื่อระบุข้อกำหนด สำหรับ

- การทบทวนความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด (รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า)
- การกำหนดสาเหตุต่างๆของความไม่สอดคล้อง
- การประเมินความจำเป็นในการดำเนินการ เพื่อให้มั่นใจว่าความไม่สอดคล้องต่างๆไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก

- การกำหนดและดำเนินการแก้ไขที่จำเป็น
- บันทึกผลของการดำเนินการต่างๆที่ได้ทำลงไป
- การทบทวนประสิทธิผลของการปฏิบัติการแก้ไขที่ได้กระทำไป

3) ปฏิบัติการป้องกัน (Preventive action)

องค์กรต้องกำหนดการดำเนินการในการกำจัดสาเหตุต่างๆ ของความไม่สอดคล้องที่น่าจะเป็นไปได้ เพื่อป้องกันการเกิดขึ้นจริงปฏิบัติการป้องกันต้องเหมาะสมกับผลกระทบของปัญหาที่น่าเกิดขึ้น ได้เอกสารขั้นตอนการดำเนินการต้องถูกจัดทำขึ้นเพื่อกำหนดข้อกำหนดต่างๆ สำหรับ

- การทบทวนความไม่สอดคล้องต่างๆ ที่น่าจะเป็นไปได้ และสาเหตุ
- การประเมินความจำเป็นสำหรับการดำเนินการ เพื่อป้องกันไม่ให้ความไม่สอดคล้องต่างๆเกิดขึ้น
- การกำหนดและดำเนินการที่จำเป็น
- บันทึกผลของการดำเนินการต่างๆที่ได้ทำลงไป
- การทบทวนประสิทธิผลของการปฏิบัติการป้องกันที่ได้ดำเนินการไป

ดำเนินการไป

สรุปได้ว่า มาตรฐานนี้ระบุข้อกำหนดสำหรับระบบการบริหารคุณภาพที่ใช้กรณีที่องค์กรต้องการแสดงถึงความสามารถในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า/

ผู้ให้บริการและข้อกำหนดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ และยังมีแนวโน้มที่จะเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า/ผู้ให้บริการโดยการประยุกต์ใช้ระบบที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวมทั้งกระบวนการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและการทำให้ลูกค้าวางใจในความเป็นไปตามข้อกำหนด และเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2.4 แนวทางการพัฒนาองค์กรให้เข้าสู่ระบบ ISO 9001 : 2008

พัฒนาจิ โภจนานาท, 2017. แหล่งที่เข้าถึง : https://caridokumen.com/download/team-5a44e56fb7d7bc7b7a91aa0b_pdf [10 กรกฎาคม 2560] กล่าวว่า องค์กรที่มีขนาดใหญ่มากขึ้น หรือมีผู้เกี่ยวข้องมากขึ้น จำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาให้เข้าสู่ระบบมากขึ้น เพื่อให้การทำงานเป็นไปตามกระบวนการที่เหมาะสม สามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาระบบการทำงานจึงกลายเป็นเครื่องมือที่สำคัญ ระบบ ISO 9000 ถือได้ว่าเป็นระบบหนึ่งที่มีชื่อเสียงและให้การยอมรับ อันเป็นเครื่องหมายที่ยืนยันถึงคุณภาพขององค์กร โดยแนวคิดสำคัญของ ISO 9000 คือ การจัดวางระบบการบริหารเพื่อประกันคุณภาพที่จะสามารถตรวจสอบได้โดยผ่านระบบเอกสารอย่างชัดเจน โดยได้กำหนดเนื้อหาออกเป็น 5 หลักได้แก่

ISO 9000 เป็นแนวทางในการเลือก กำหนดกรอบ ประยุกต์ การนำไปใช้ให้เหมาะสม

ISO 9001 เป็นมาตรฐานที่เน้นการดูแลทั้งออกแบบและพัฒนา การผลิต การติดตั้งและบริการ

ISO 9002 เป็นมาตรฐานที่เน้นการกำกับดูแลเฉพาะการผลิต การติดตั้งและการบริการ

ISO 9003 เป็นมาตรฐานที่เน้นการกำกับดูแลเรื่องการตรวจและการทดสอบครั้งสุดท้าย

ISO 9004 เป็นแนวทางในการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพในด้าน ข้อเสนอแนะในการใช้มาตรฐาน ข้อเสนอแนะด้านธุรกิจบริการ และ ข้อเสนอแนะด้านการผลิต เป็นต้น

ตามมาตรฐานข้างต้น จะเห็นได้ว่ามาตรฐานที่จะออกไปรับรองได้นั้น มีเฉพาะ ISO 9001, 9002, 9003 เท่านั้นส่วนที่เหลือเป็นข้อเสนอแนะและแนวทางการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ สำหรับมาตรฐาน ISO 9002 เป็นมาตรฐานที่ใช้สำหรับการสร้างระบบคุณภาพ ที่มุ่งเน้นไปยังกิจกรรมที่เป็นการตรวจสอบการทำงานในทุกขั้นตอน โดยกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ ISO 9002 จะเกี่ยวข้องตั้งแต่การผลิต การติดตั้ง และการให้บริการ ซึ่งเป็นองค์กรที่มีอยู่ในประเทศไทยเป็นจำนวนมากที่กำลังพัฒนาเพื่อให้เข้าสู่มาตรฐานดังกล่าว เพื่อให้เป็นที่ยอมรับและสามารถแข่งขันได้

2.4.1 การพัฒนาระบบ ISO 9002 ให้ประสบความสำเร็จ

การพัฒนาองค์กรด้วยระบบ ISO 9002 มีหลายขั้นตอน และมีข้อควรระวังรวมถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่จะทำให้ประสบความสำเร็จอย่างมากมาย ทั้งนี้ผู้เขียนได้นำข้อสรุปจากปัจจัยทั้งหมดมาพิจารณารวมกันเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่พัฒนาสามารถใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการได้ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.4.1.1 ผู้บริหารระดับสูงต้องให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง ผู้บริหารระดับสูงจะต้องเข้าใจว่าหน้าที่ที่สำคัญประการหนึ่งนอกเหนือจากการดำเนินงานตามหน้าที่หลักแล้วคือหน้าที่ในด้านการพัฒนาคุณภาพขององค์กร และนำองค์กรสู่ระบบมาตรฐานด้วย

2.4.1.2 เริ่มปรึกษากับบริษัทจดทะเบียน (Certify body) โดยติดต่อกรอกข้อมูลองค์กรเพื่อขอข้อมูลจากแต่ละแห่งมาเปรียบเทียบกัน และตัดสินใจเลือกบริษัทที่จะเข้ามาดำเนินการตรวจสอบ และเริ่มปรึกษาการดำเนินงานตั้งแต่ต้น เพื่อให้สามารถดำเนินการไปในทิศทางเดียวกันตั้งแต่ต้น จากการศึกษาข้อมูลพบว่า ความสำเร็จ 20 % มาจากที่ปรึกษา ส่วนอีก 80% มาจากการดำเนินงานขององค์กรเอง จึงอย่าฝากความหวังทั้งหมดกับที่ปรึกษา แต่ต้องให้ความสำคัญกับการทำงานขององค์กรเป็นสำคัญ

2.4.1.3 วางแผนเพื่อจัดทำโครงการ (Proposal) อย่างชัดเจน ครอบคลุมในทุกประเด็นตามมาตรฐาน ISO ที่กำหนด โดยคำนึงถึงพนักงานทุกกลุ่ม ขั้นตอนต่างๆ ปัจจัยที่จะต้องระมัดระวัง และงานหลักสำคัญ ๆ ทั้งนี้โครงการจะต้องมีการนำเสนออย่างเป็นระบบ ชัดเจน และมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ โดยคำนึงถึงทรัพยากรและระยะเวลาประกอบด้วย การวางโครงการที่ดีจะเป็นการกำหนดกรอบเวลาที่สำคัญในการติดตามและการนำองค์กรเข้าสู่ระบบประกันคุณภาพต่อไป

2.4.1.4 ประกาศนโยบายคุณภาพต่อพนักงาน การประกาศนโยบายคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพเป็นประการสำคัญ ต้องมีการเน้นที่กลุ่มลูกค้า การให้ความสำคัญของพนักงานในการพัฒนาระบบ และการทำกิจกรรมที่เกี่ยวกับคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

2.4.1.5 แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการฝ่ายต่าง ๆ หลังจากการประกาศนโยบายคุณภาพแล้ว องค์กรจะต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการ (Steering Committee) และมีคณะกรรมการดำเนินการด้านต่าง ๆ ที่จะติดตามการดำเนินงานด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน เช่น คณะดำเนินงานฝ่ายต่างๆ และ คณะกรรมการปฏิบัติ-งานฝ่ายควบคุมคุณภาพ ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้การดำเนินงานของคณะดำเนินงานชุดใหญ่และที่ปรึกษาโครงการ โดยควรจะต้องประกอบด้วยผู้บังคับบัญชาระดับสูงและมีการประชุมอย่างสม่ำเสมอ มีการจดบันทึกอย่างเป็นทางการ และ

อาจจะเปลี่ยนบทบาทไปเป็นคณะกรรมการในการดูแลและควบคุมคุณภาพต่อไปเมื่อได้รับ ISO 9002 แล้ว สิ่งที่ไม่ควรทำคือ แต่งตั้งคณะกรรมการที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่มีเวลาเพียงพอ หรือไม่ติดตามงาน จะทำให้โครงการล้มเหลวโดยง่าย

2.4.1.6 คัดเลือกผู้บริหารที่จะเข้าไปดูแลอย่างเต็มที่ ตัวแทนฝ่ายบริหารที่เรียกว่า Quality Management Representative (QMR) มีความสำคัญมาก อาจจะต้องเป็นเบอร์ 1 หรือเบอร์ 2 ขององค์กร มีความสามารถในการผลักดันการเปลี่ยนแปลง มีเวลามากพอในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้งมีผู้แทนจากทุกกลุ่มที่เหมาะสม ในการปรับเปลี่ยนองค์กรด้วย

2.4.1.7 ให้มีการอบรมแก่พนักงานทุกคนในทุกระดับ โดยเริ่มจากการอบรมพนักงานระดับสูงก่อนและลงไปยังพนักงานระดับล่าง ซึ่งอาจจะต้องดำเนินการได้ในหลายรูปแบบ เช่น การจัดหลักสูตร การสัมมนา การบรรยาย การนำเสนอโดยวิทยากร การฝึกอบรมในการทำงานหรือกิจกรรมอื่น ๆ รวมทั้งควรที่จะมีการทบทวนและให้ความรู้ในเรื่องมาตรฐานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ต้องไม่ลืมว่าต้องทำความเข้าใจในสาระสำคัญและข้อกำหนด ISO อย่างถูกต้อง ควรให้การอบรมและดำเนินการไปในทิศทางเดียวกันอย่างต่อเนื่อง

2.4.1.8 กำหนดโครงสร้างและระบบเอกสารที่ดี ระบบเอกสารจะต้องมีการกำหนดกรอบอย่างชัดเจน และประการสำคัญคือ เอกสารเหล่านี้จะต้องนำไปสู่การปฏิบัติในทุกขั้นตอน ซึ่งไม่ได้มีเพียงเอกสารเท่านั้น การเขียนจะต้องเป็นเอกสารที่เขียนจากการปฏิบัติจริงภายใต้กรอบของ ISO ทั้งนี้ต้องคำนึงอยู่เสมอว่าจะต้องครบวงจรการเขียนเอกสารอันประกอบด้วย การเขียนเอกสารที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ และมีการนำมาทบทวนและนำไปปรับปรุงแก้ไขใหม่เพื่อให้เอกสารทันสมัยอยู่เสมอ

2.4.1.9 แต่งตั้งทีมงานขึ้นมาติดตามการดำเนินการด้านต่างๆ เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางและข้อกำหนดที่คณะกรรมการชุดต่างๆ กำหนด โดยต้องทำการคัดเลือกผู้ที่จะทำการตรวจและประสานงานจากผู้ที่มีใจกว้าง เข้าใจปัญหา ใช้การชี้แนะ ไม่ใช่การสั่งการหรือเน้นการควบคุม แต่เน้นการติดตามที่มุ่งเน้นการพัฒนามิใช่การใช้อำนาจแต่เพียงอย่างเดียว

2.4.1.10 เน้นการติดต่อสื่อสารแบบ 2 ทางร่วมกับพนักงานทั่วทั้งองค์กร การดำเนินการจะประสบความสำเร็จ คือ จะต้องมีการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ให้ข้อมูลทั้งทางตรงทางอ้อม เช่น เอกสาร บอร์ด ข่าวตามสาย หรือ มีการตอบปัญหาข้อข้องใจของผู้เกี่ยวข้อง เช่น ทำไมต้องทำ ทำแล้วได้อะไร จะกระทบต่อความมั่นคงของตนเองหรือไม่ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกองค์กรอย่างใกล้ชิด

2.4.1.11 จัดระบบการทบทวนการจัดการทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งมีการทบทวนเอกสารต่าง ๆ ให้เหมาะสมและสอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ โดยมีกำหนดระยะเวลาทบทวนที่ชัดเจน

2.4.1.12 ทำการตรวจสอบ (Audit) และติดตามคุณภาพภายใน การตรวจสอบการดำเนินการภายในเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะมั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการวางแผน การตรวจสอบ และกำหนดมาตรฐานอย่างชัดเจน รวมทั้งตรวจสอบกิจกรรมเหล่านี้ว่ายังอยู่มีสภาพ “Under control” หรืออยู่ในสภาพ “Out of control” หรือไม่ หากพบข้อบกพร่องจะต้องรายงานเพื่อแก้ไขทันที

2.4.1.13 ประเมินตนเองเบื้องต้นอยู่เสมอว่าได้มีการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ หรือเอกสารใดที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ให้ทำการแก้ไข และมีการทบทวนการปฏิบัติอยู่เป็นประจำตามแผนและกำหนดเวลาอย่างสม่ำเสมอ

2.4.1.14 ติดตามและประเมินผลเพื่อผ่านการรับรอง ควรมีการแต่งตั้งทีมงานติดตามและประเมินผลก่อน เพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถผ่านการรับรองได้หากจะทำการตรวจประเมินจริง โดยกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนตั้งแต่การตรวจภายในและเตรียมการตรวจจริง

2.4.1.15 ตรวจประเมินเพื่อผ่านการรับรอง คือ การดำเนินการตรวจประเมินโดยบุคคลที่ 3 ว่าได้มีการปฏิบัติตามระบบที่ได้วางไว้หรือไม่ หากมีข้อบกพร่องก็จะดำเนินการแก้ไขต่อไป

2.4.1.16 กำหนดให้มีแผนการติดตามการปฏิบัติ เพื่อการรักษาคุณภาพการประเมินอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ต้องมีความพยายาม ร่วมมือในการปฏิบัติงานตามข้อกำหนด และวิธีการที่กำหนดด้วย

2.4.1.17 รักษาระบบเพื่อศึกษามาตรฐานและกำหนดมาตรฐานในแต่ละด้าน รวมถึงมีการติดตามอยู่เสมอว่าได้มีการปฏิบัติหรือไม่ การรักษามาตรฐานเป็นกระบวนการที่ยากลำบากสำหรับคนไทย เพราะจะทำตามใจตนเอง แต่ทุกฝ่ายตั้งแต่ฝ่ายบริหารจนถึงพนักงานจะต้องรักษามาตรฐานไว้ เพราะจะมีการตรวจการดำเนินการจากผู้รับรอง 2 ครั้งต่อปี และมีการตรวจติดตามใหม่ ทุกๆ 3 ปี เพื่อเป็นการทำให้มั่นใจว่าได้รับการรักษาไว้ซึ่งคุณภาพที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ หากไม่ปฏิบัติตามก็จะถูกลบชื่อออกหรือถูกยึดใบรับรองคืน

2.4.2 กระบวนการในการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

การเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานจะต้องให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ ประกอบกับความร่วมมือจากบุคลากรทุกฝ่ายของหน่วยงานให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ซึ่งจะทำให้การเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพประสบความสำเร็จ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เล็งเห็นความสำคัญและมีความมุ่งมั่นในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนาหน่วยงาน ให้มีคุณภาพ โดยมีบุคลากรของทุกหน่วยงานภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้ความร่วมมือในการนำระบบไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน บุคลากรทุกคนจึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จของระบบ และระบบจะต้องมีการทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวทางในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จากผู้แทนฝ่ายบริหารซึ่งได้รับการแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ควบคุมดูแลระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ของหน่วยงานให้มีการดำเนินงานอย่างรวบรัดและมีประสิทธิภาพตลอดจนมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

หนึ่งฤทัย บุญมี. (2560, สัมภาษณ์) ได้ให้สัมภาษณ์ในหัวข้อกระบวนการในการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ซึ่งผู้สัมภาษณ์ได้สรุปรายละเอียดขั้นตอน/กระบวนการในการนำระบบบริหารคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สรุปรายละเอียดขั้นตอน การดำเนินงาน/กิจกรรมต่างๆ ดังนี้

2.4.2.1 การเตรียมการและศึกษา

ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความมุ่งมั่นในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนาหน่วยงาน โดยได้ดำเนินการศึกษาข้อมูลและคัดเลือกที่ปรึกษาจากภายนอก เพื่อให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนาหน่วยงานเพื่อให้หน่วยงานมีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด และมีความพร้อมในการขอรับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2008 และได้ดำเนินการดังนี้

1) แต่งตั้งคณะกรรมการระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประกอบไปด้วยผู้บริหาร ตัวแทนดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง ผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพ(QMR) และบุคลากรที่ดำเนินการด้านการจัดเก็บเอกสาร

2) แต่งตั้งผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2008 ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประสานงานคุณภาพหรือ ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (Quality Management Representative (QMR))

3) แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2008 ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

4) จัดเตรียมงบประมาณสำหรับค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้น

5) จัดให้มีการศึกษา ฝึกอบรม และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านข้อกำหนดและการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 และสร้างความเข้าใจ เป้าหมาย ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพ โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้จัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การบริหารจัดการด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความพร้อมตามระบบคุณภาพ ISO 9001

2.4.2.2 การทบทวนสถานะระบบงานปัจจุบัน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการตรวจสอบเพื่อประเมินสถานะปัจจุบันของหน่วยงาน โดยเปรียบเทียบกับข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001 : 2008 เพื่อให้ทราบความสอดคล้องระหว่างข้อกำหนด กับสภาพการดำเนินงานปัจจุบันของหน่วยงาน และดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงานให้เป็นกระบวนการและสอดคล้องกัน และดำเนินการ กำหนดนโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ กำหนดขอบเขตของหน่วยงานหรือกระบวนการตามฟังก์ชันให้ชัดเจน วิเคราะห์เปรียบเทียบข้อกำหนด เพื่อตรวจสอบสิ่งที่มีอยู่กับสิ่งที่ขาดไป และจัดทำแผนการดำเนินงานที่แสดงถึงขั้นตอน กิจกรรม ระยะเวลาและผู้รับผิดชอบ ซึ่งสามารถนำไปปฏิบัติ ทำให้สำเร็จและประเมินค่าได้ โดยสอดคล้องกับข้อกำหนดและแผนยุทธศาสตร์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ดังนี้

นโยบายคุณภาพ (Quality Policy)

มุ่งมั่นให้บริการมีมาตรฐานสากล และประทับใจการบริการ

วัตถุประสงค์คุณภาพ (Quality Objective) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีวัตถุประสงค์คุณภาพดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่น้อยกว่า ระดับ 3.51
2. ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ ร้อยละ 90

3. การบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85

4. ร้อยละของบุคลากรสำนักที่ได้รับการฝึกอบรมพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 100

5. มีผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนัก ไม่น้อยกว่า ระดับ 4.00

2.4.2.3 การจัดทำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงาน (Work Manual) ของงานด้านบริการที่ขอรับการรับรอง ซึ่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้ขอรับการรับรอง จำนวน 3 หน่วยงาน ได้แก่ งานหอสมุดกลาง งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานวิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์และเครือข่าย มีจำนวน 17 งาน

1) จัดทำเอกสารคู่มือคุณภาพซึ่งจะประกอบไปด้วย

- นโยบายคุณภาพ (Quality Policy) และวัตถุประสงค์คุณภาพ

(Quality Objectives)

- ผังโครงสร้างการบริหารงานองค์กร (Organization Chart)

- กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description/Job

Specification)

- คู่มือคุณภาพ ขอบเขตหน้าที่การปฏิบัติงานของบุคลากร ขั้นตอน

และวิธีการปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุนของแต่ละงานทั้ง 17 งาน

2) ตรวจสอบ ทบทวน และอนุมัติเอกสารจากผู้บริหารก่อนนำไปใช้

2.4.2.4 การปฏิบัติงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ

การนำระบบบริหารงานคุณภาพไปปฏิบัตินั้นเรียกว่า “การติดตั้งระบบบริหารงานคุณภาพ” นั่นคือ หน่วยงานจะต้องนำเอาเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพที่ได้จัดทำขึ้น ไปใช้จริงให้เกิดประสิทธิผล โดยมีขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1) สอนและฝึกอบรม

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จัดให้มีการฝึกอบรม หรือประชุมชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องทุกส่วน ให้ทราบรายละเอียดข้อกำหนด ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง และเหตุผลที่ต้องปฏิบัติตามเอกสารต่าง ๆ ในระบบคุณภาพ รวมทั้งปลูกจิตสำนึกบุคลากรให้เชื่อมั่นในระบบคุณภาพและซักซ้อมความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามระบบ โดยได้จัดโครงการดังนี้

- ประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การบริหารจัดการด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความพร้อมตามระบบคุณภาพ ISO 9001
- อบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง ทักษะการ Internal Audit ในมาตรฐาน ISO 9001 : 2008
- โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การบริหารจัดการด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการบริการ
- โครงการประชุม “ตรวจประเมินระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2008

2) ประกาศใช้ระบบบริหารงานคุณภาพ

ประกาศใช้เอกสารทั้งหมด เพื่อให้บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทดลองปฏิบัติ จะได้ทราบถึงปัญหาและข้อขัดข้องต่างๆ สำหรับนำไปปรับปรุงต่อไป

3) บันทึกผลการปฏิบัติงาน

หลังจากที่ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เขียนไว้ในเอกสารคู่มือระบบคุณภาพแล้ว ผู้ปฏิบัติจะต้องแจ้งหัวหน้างานทราบถึงผลการดำเนินงานตามเอกสารทั้งในแง่ประสิทธิผลและประสิทธิภาพ รวมทั้งข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขเอกสาร

4) ปรับปรุงแก้ไข

หากขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานหากจำเป็นอาจต้องมีการปรับปรุงแก้ไขเอกสารให้สามารถนำไปปฏิบัติจริงและมีประสิทธิภาพ

2.4.2.5 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการคัดเลือกบุคลากร และแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Auditor) โดยคัดเลือกจากทุกหน่วยงานภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศองค์กร เพราะการตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องตรวจทุกหน่วยงาน บุคคลที่เป็นผู้ตรวจต้องมีความเป็นอิสระจากหน่วยงานที่ตนไปตรวจ คือไม่ตรวจหน่วยงานที่ตนสังกัดอยู่ และได้จัดอบรมการตรวจติดตามคุณภาพภายในให้ผู้ตรวจติดตาม โดยที่ปรึกษาระบบคุณภาพผู้มีประสบการณ์ ซึ่งให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานตามระบบคุณภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หรืออาจจะส่งทีมตรวจติดตามภายในไปอบรมหลักสูตรการเป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในจากหน่วยงานภายนอกก็ได้

โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้กำหนดแผนการตรวจติดตามและดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในตามแผนการตรวจประจำปี โดยทุกระบบการจัดการจะต้องได้รับการตรวจอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ทั้งนี้ความถี่ในการตรวจอาจเพิ่มขึ้นหรือลดลงขึ้นอยู่กับพิจารณา Risk ความจำเป็น ความสำคัญของสภาพกิจกรรมนั้นๆ รวมถึงข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ที่วางไว้ เพื่อให้ทราบว่าระบบบริหารคุณภาพเป็นไปตามกระบวนการที่วางแผนไว้ สอดคล้องกับข้อกำหนดของคู่มือคุณภาพมาตรฐานสากลฉบับนี้ และข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพที่จัดทำขึ้น

เมื่อทำการตรวจติดตามคุณภาพภายในแล้วพบว่าข้อบกพร่องที่ตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องรีบแจ้งต่อผู้รับผิดชอบโดยเร็ว โดยออกใบขอให้มีการปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action Request: CAR) ผู้รับผิดชอบต้องประเมินลักษณะของข้อบกพร่อง และดำเนินการป้องกันและแก้ไขปรับปรุงทันที

2.4.2.6 การตรวจประเมินและให้การรับรองโดยสถาบันให้การรับรอง

เมื่อดำเนินการจัดระบบคุณภาพ และพัฒนาระบบงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพแล้ว สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการติดต่อบริษัท ยูไนเต็ด ออฟ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) ดำเนินการตรวจประเมินระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2008 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เพื่อขอใบรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2008 (Certification Body) และเพื่อแสดงขีดความสามารถขององค์กร ตลอดจนบ่งบอกถึงความสำเร็จอย่างแท้จริงของการนำระบบการบริหารงานคุณภาพมาใช้ โดยการขอรับการรับรองจากหน่วยรับรอง ในการพิจารณาเลือกให้หน่วยรับรองใดเป็นผู้ให้การรับรอง องค์กรจะพิจารณาจากหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขของแต่ละหน่วยรับรอง และอัตราค่าใช้จ่ายในการให้การรับรองและสิ่งที่สำคัญที่สุด คือ ควรพิจารณาขีดความสามารถของหน่วยรับรอง ว่าสามารถรับรองกิจการขององค์กรได้หรือไม่ซึ่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 : 2008 ในวันที่ 8 มีนาคม 2560

2.4.2.7 รักษาและติดตามเพื่อรักษาระบบคุณภาพมาตรฐาน โดยดำเนินการกำหนดแผนการตรวจติดตามการดำเนินงานตามระบบการบริหารงานคุณภาพประจำปีทุกปี หลังจากได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่ให้การรับรอง

สรุปกระบวนการในการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีทั้งสิ้น 7 ขั้นตอนคือ 1) การเตรียมการและการศึกษาข้อมูล 2) วางแผนการดำเนินงาน 3) จัดทำเอกสารคู่มือ

ระบบบริหารคุณภาพ 4) บุคลากรปฏิบัติงานตามระบบ 5) ตรวจสอบติดตามคุณภาพภายใน 6) ตรวจสอบประเมินและให้การรับรองโดยสถาบันให้การรับรอง และ 7) ติดตามเพื่อรักษาระบบคุณภาพมาตรฐาน และปัจจัยที่ส่งผลให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประสบความสำเร็จ นอกจากความมุ่งมั่นของผู้บริหารในการนำระบบมาใช้ในการพัฒนางานแล้ว การอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจแก่บุคลากร การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของบุคลากรในการปรับปรุงกระบวนการในการทำงานให้สอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพก็เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เรณู หอมมณฑา (2545) ได้ศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้ในองค์กร พบว่า ปัญหาด้านคุณภาพและมาตรฐานที่เกิดขึ้น ส่วนใหญ่มาจากการทำงานที่ไม่ชัดเจนมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ปัญหาความซ้ำซ้อนของระบบงาน ต้นทุนในการปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานสูงขึ้น

กฤตยชญ์ แก้วลำหัด (2547) ได้ศึกษาเรื่องความรู้และเจตคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์ ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพดีแล้ว ทำให้พนักงานเล็งเห็นถึงประโยชน์ที่สามารถนำมาใช้จริงจังกับงานที่ตนทำอยู่และทำให้งานที่ทำมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลให้เกิดเจตคติในทางบวกเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ

นันทวัฒน์ วงษ์ชนะชัย และ ตระกูล จิตวัฒนากร. (2552) ได้ทำการการศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบบริหารจัดการคุณภาพ ISO9001:2008 มาใช้ตามความคิดเห็นของพนักงานบริษัท โรงงานเหล็กกรุงเทพฯ จำกัด ผลการศึกษาพบว่าพนักงานบริษัท โรงงานเหล็กกรุงเทพฯ จำกัด มีความคิดเห็นต่อความเป็นไปได้ในการนำระบบบริหารจัดการคุณภาพ ISO 9001:2008 ในมุมมอง Balanced Scorecard โดยภาพรวมมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก (= 3.52) โดยมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก 3 ด้านคือ ด้านกระบวนการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (= 3.60) รองลงมาคือ ด้านลูกค้า (= 3.56) และ ด้านบุคลากรและการเรียนรู้ภายในองค์กร (= 3.47) ส่วนด้านการเงิน มีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (= 3.27)

ประหยัด เชิดชูชาติ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินงานโดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 บริษัท ซี แอนด์ ที เมทอล โปรดักส์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ ได้รับทราบนโยบายขององค์กร ด้านการ

ดำเนินงานตามขั้นตอนด้านผลของงาน/คุณภาพงานที่เกิดขึ้น ด้านการฝึกอบรมก่อนดำเนินการ และด้านการศึกษาคู่มือคุณภาพในระดับมาก จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน เกี่ยวกับการดำเนินงาน โดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาดำรงตำแหน่งและการเข้าร่วมการฝึกอบรมแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน โดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยภาพรวมและรายด้าน คือด้านการรับทราบนโยบายขององค์กร ด้านการฝึกอบรมก่อนดำเนินการ ด้านการศึกษาคู่มือคุณภาพ ด้านการดำเนินงานตามขั้นตอน และด้านของงาน/คุณภาพงานที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นที สุขุมตันติ (2554: บทนำ) ได้ศึกษาเรื่อง กรณีศึกษา ปัญหาของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ของโรงงานปลาสตางค์ไฟฟ้า เป็นการศึกษาการนาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็กในประเทศไทย และพบว่า อุปสรรคและปัญหาที่มีผลมากที่สุด คือ พนักงานไม่ค่อยเข้าใจในเอกสารของระบบคุณภาพ เนื่องจากมีการอบรมให้แก่พนักงานน้อยเกินไป การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 น้อยและไม่ต่อเนื่อง เนื่องจากผู้บริหารระดับสูงไม่ให้ความสำคัญเท่าที่ควร จึงทำให้การจัดทำระบบคุณภาพเกิดปัญหา มีความล่าช้าในการดำเนินโครงการ ซึ่งจะเห็นได้ว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนาระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001) มาใช้ในองค์กร คือความมุ่งมั่นและการสนับสนุนของผู้บริหาร หากผู้บริหารให้ความสำคัญ พนักงานส่วนใหญ่ก็จะมีความรู้สึกรับ และยินดีสนับสนุน เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรดีขึ้น มีการทำงานเป็นระบบมากขึ้น แล้วจะส่งผลถึงพนักงานที่ดีขึ้น

วรรณชนก ยอดลำไย (2555) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสำเร็จในการนาระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001 : 2008) มาใช้ในบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี จบการศึกษาระดับปวส/อนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วง 5 ปีขึ้นไป มีตำแหน่งงานอยู่ในกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการหรือต่ำกว่า ในหน่วยงานฝ่ายผลิต รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับข้อกำหนด ISO 9001:2008 อยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จด้านความมุ่งมั่นและการสนับสนุนของผู้บริหารอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านหน่วยงานที่รับผิดชอบในระบบบริหารคุณภาพ (ISO) และอันดับสามด้านประสบการณ์ของบุคลากรในองค์กร (2) การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความสำเร็จในการจัดทำระบบ

บริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเค นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านเพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ และรายได้ ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) แต่ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งงาน และด้านหน่วยงานที่สังกัด ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความสำเร็จ ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พิชญานันท์ แก้วของผาง (2555) ได้ทำการศึกษาสภาพการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ของสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการศึกษาพบว่าสภาพการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ของสำนักเทคโนโลยีการศึกษา 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านระบบบริหารคุณภาพ 2.ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร 3. ด้านการบริหารทรัพยากร 4. ด้านการบริหารงานบริการ 5. ด้านการวัดการวิเคราะห์และการปรับปรุง บุคลากรของสำนักเทคโนโลยีการศึกษามีปฏิบัติตามระบบบริหารงานคุณภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{x} =3.66) แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านระบบบริหารคุณภาพ บุคลากรของสำนักเทคโนโลยีการศึกษานำไปปฏิบัติอยู่ระดับมากในลำดับแรก (\bar{x} =3.97) รองลงมาด้านการบริหารงานบริการ (\bar{x} =3.75) ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร (\bar{x} =3.70) ด้านการวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุง (\bar{x} =3.69) ด้านการบริหารทรัพยากร (\bar{x} =3.57) ตามลำดับ ด้านการกระจายของคะแนนพบว่าด้านระบบบริหารคุณภาพบุคลากรของสำนักฯ มีสภาพการปฏิบัติที่เป็นระบบเดียวกันมากที่สุด (SD=.73) ด้านการบริหารทรัพยากร การจัดหาและบำรุงรักษาอาคาร พื้นที่ปฏิบัติงาน และสาธารณูปโภคมีสภาพการปฏิบัติงานที่อยู่ในลำดับสุดท้าย

ขวัญใจ วัจนะฮาด (2557) ได้ทำการศึกษาการพัฒนากระบวนการตามมาตรฐาน ISO9001:2008 ของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 10 อุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่าการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ ทำให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ ทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนา ซึ่งเป็นปรัชญาสำคัญที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพแบบครบวงจร และสร้างความตระหนักในด้านคุณภาพแก่ทุกคน ความสำเร็จในการพัฒนาเข้าสู่มาตรฐานสากลนั้นจะต้องคำนึงถึงการพัฒนาองค์กร ทรัพยากรที่มีอยู่ รวมทั้งสภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน และนำกลยุทธ์ที่เน้นการเปลี่ยนแปลงองค์กร การจูงใจ การเปลี่ยนพฤติกรรม และการเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร โดยเน้นการมีส่วนร่วมการให้ความรู้ จะทำให้ระบบคุณภาพมีการพัฒนาอย่างยั่งยืน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาแนวทางในการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย คือ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ และ ลูกจ้างชั่วคราว ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมดของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ซึ่งได้จากการที่ประชากรกลุ่มตัวอย่างได้มีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาปรับใช้ในการพัฒนางานภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ได้แก่

3.1.1	พนักงานราชการ	จำนวน	1	คน	
3.1.2	พนักงานมหาวิทยาลัย	จำนวน	17	คน	
3.1.3	ลูกจ้างประจำ	จำนวน	1	คน	
3.1.4	ลูกจ้างชั่วคราว	จำนวน	11	คน	
	รวมประชากรกลุ่มตัวอย่าง		ทั้งหมด	30	คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามศึกษาแนวทางในการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีรายละเอียดแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไป เป็นคำถามเกี่ยวกับรายละเอียด ส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า เกี่ยวกับการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มี 5 ระดับค่า ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด ข้อความในแบบสอบถามเกี่ยวกับศึกษาประเด็นสำคัญต่างๆ 3 ด้าน คือ

1. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการนำระบบบริหาร
คุณภาพ ISO 9001: 2008 มาใช้ในการพัฒนางาน
2. ด้านความเห็นของบุคลากรต่อการนำระบบ ISO 9001 :2008 ไปใช้ใน
การปฏิบัติงาน
3. ด้านผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบ ISO 9001: 2008 มาใช้

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับ แนวทางการปรับปรุง การดำเนินงาน การนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงการ
ดำเนินงาน การนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการพัฒนางานในเรื่องต่างๆที่เกี่ยวข้องกัน
2. ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือและศึกษาตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการ
สอบถามความคิดเห็นของบุคลากร

3. นำแบบสอบถามฉบับร่าง จัดส่งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องโครงการวิจัย และ
ผู้เชี่ยวชาญคือ อาจารย์อนุพงษ์ สุขประเสริฐ รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ และนางสาวหนึ่งฤทัย บุญมี หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องเนื้อหาและความเที่ยงตรงทางโครงสร้างของ
คำถามแต่ละข้อ

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปใช้สำรวจความคิดเห็นของบุคลากรกลุ่มเป้าหมาย
จำนวน 30 คน และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัย จากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นผู้บริหารและบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างเดือนมิถุนายน – สิงหาคม 2560 จำนวน 30 ชุด

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรม Microsoft Excel โดยดำเนินการจัดกระทำข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.4.1 ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทุกฉบับ จำนวนทั้งสิ้น 30 ฉบับ คิดเป็นร้อยละร้อย เพื่อนำข้อมูลทั้งหมดมาใช้ในการวิเคราะห์

3.4.2 นำแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนนการตอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับน้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน
ระดับน้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
ระดับปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
ระดับมาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ระดับมากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน

3.4.3 นำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel เพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.4.4 นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้ บุญชม ศรีสะอาด (2545, หน้า 103)

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00 หมายถึง	มีความเห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50 หมายถึง	มีความเห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50 หมายถึง	มีความเห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50 หมายถึง	มีความเห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50 หมายถึง	มีความเห็นด้วยน้อยที่สุด

นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางและอธิบายความหมาย

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมทางสถิติด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังต่อไปนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ บุญชม ศรีสะอาด. (2545, หน้า 101)

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

แบบสอบถามตอนที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากร วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ย บุญชม ศรีสะอาด (2545, หน้า 102)

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

เมื่อ	\bar{x}	แทน	ตัวกลางเลขคณิตหรือค่าเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนน
	N	แทน	จำนวนคนทั้งหมด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

P	แทน	ร้อยละ
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาแนวทางในการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการพัฒนางาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการดำเนินงานโดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ

1. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2008 มาใช้ในการพัฒนางาน
2. ด้านความเห็นของบุคลากรต่อการนำระบบ ISO 9001 :2008 ไปใช้ในการปฏิบัติงาน
3. ด้านผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุง การดำเนินงาน การนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลดังตาราง 4.1- 4.7

ตารางที่ 4.1 แสดงเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	17	56.67
ชาย	13	43.33
รวม	30	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.67 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.33

ตารางที่ 4.2 แสดงอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 30 ปี	5	16.67
31- 40 ปี	15	50
41 – 50 ปี	7	23.33
50 ปีขึ้นไป	3	10
รวม	30	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี

คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.33 มีอายุ 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.67 และมีอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ม. 3	1	3.33
ม. 3 – ม. 6/หรือเทียบเท่า	4	13.33
อนุปริญญา / ปวส.	1	3.33
ปริญญาตรี	22	73.33
สูงกว่าปริญญาตรี	2	6.67
รวม	30	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงที่สุดคือ ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.33 รองลงมาคือมีระดับการศึกษา ม. 3 – ม. 6/หรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 13.33 มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 6.67 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.3 และมีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานราชการ	1	3.33
พนักงานมหาวิทยาลัย	17	56.67
ลูกจ้างประจำ	1	3.33
ลูกจ้างชั่วคราว	11	36.67
รวม	30	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.67 รองลงมาคือ บุคลากรประเภท ลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 36.67 และบุคลากรประเภท พนักงานราชการ และบุคลากรประเภท ลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	11	36.67
พนักงานปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	2	6.67
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการห้องสมุด	3	10
บรรณารักษ์	4	13.33
ตำแหน่งอื่นๆ	10	33.33
รวม	30	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.67 รองลงมาคือปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 33.33 ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง บรรณารักษ์ คิดเป็นร้อยละ 13.33 ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการห้องสมุด คิดเป็นร้อยละ 10 ปฏิบัติหน้าที่ใน ตำแหน่ง พนักงานปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 6.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงสังกัด

สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
งานบริหารและธุรการ	10	33.33
งานหอสมุดกลาง	9	30
งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี สารสนเทศ	5	16.67
งานวิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์ คอมพิวเตอร์และเครือข่าย	6	20
รวม	30	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สังกัด งานบริหารและ ธุรการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาคือ สังกัด งานหอสมุดกลาง คิดเป็นร้อยละ 30 สังกัด งานวิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์และเครือข่าย คิดเป็นร้อยละ 20 และ สังกัด งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง

ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 ปี	1	3.33
2 – 4 ปี	8	26.67
4 – 6 ปี	7	23.33
6 ปีขึ้นไป	14	46.67
รวม	30	100

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 6 ปีขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.67 รองลงมาคือมีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 2-4 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.67 มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.33 และมีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง น้อยกว่า 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ผลดังตาราง 4.8 – 4.11

ตารางที่ 4.8 แสดงความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน

ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็นของบุคลากร
1. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2008 มาใช้ในการพัฒนางาน	4.00	0.72	มาก

2. ด้านความเห็นของบุคลากรต่อการนำระบบ ISO 9001 :2008 ไปใช้ในการปฏิบัติงาน	4.07	0.74	มาก
3. ด้านผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบ ISO 9001 : 2008 มาใช้	4.03	0.73	มาก
รวม	4.04	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.04$, S.D.= 0.73) โดยด้านความเห็นของบุคลากรต่อการนำระบบ ISO 9001 :2008 ไปใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.07$, S.D. = 0.74) รองลงมาคือ ด้านผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบ ISO 9001 : 2008 มาใช้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = 0.73) และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2008 มาใช้ในการพัฒนางาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$, S.D. = 0.72) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2008 มาใช้ในการพัฒนางาน

ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2008 มาใช้ในการพัฒนางาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็นของบุคลากร
1. มีการให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 ก่อน ดำเนินการ	4.00	0.72	มาก
2. บุคลากรส่วนใหญ่รับทราบนโยบายของสำนักฯ ในการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักฯ	4.10	0.74	มาก
3. บุคลากรส่วนใหญ่เห็นด้วยกับนโยบายของสำนักฯ	3.93	0.70	ปานกลาง
4. บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจ คู่มือคุณภาพเป็นอย่างดี	3.87	0.69	ปานกลาง

5. สำนักฯ มีการปรับปรุงพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 อย่างต่อเนื่อง	4.07	0.74	มาก
6. เอกสารจะต้องได้รับการทบทวน อนุมัติ ก่อนนำไปใช้งาน	4.03	0.73	มาก
7. สำนักฯ มีการตรวจสอบคู่มือคุณภาพก่อนการใช้งาน	3.97	0.71	ปานกลาง
รวม	4.00	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2008 มาใช้ในการพัฒนางาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 0.72) พิจารณารายด้านพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่รับทราบนโยบายของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = 0.74) รองลงมา สำนักฯ มีการปรับปรุงพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 อย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$, S.D. = 0.74) เอกสารจะต้องได้รับการทบทวน อนุมัติ ก่อนนำไปใช้งาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = 0.73) มีการให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ก่อนดำเนินการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$, S.D. = 0.72) สำนักฯ มีการตรวจสอบคู่มือคุณภาพก่อนการใช้งาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.97$, S.D. = 0.71) บุคลากรส่วนใหญ่เห็นด้วยกับนโยบายของสำนักฯ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.93$, S.D. = 0.70) และลำดับสุดท้าย บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจ คู่มือคุณภาพเป็นอย่างดี อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.10 แสดงความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านความเห็นของบุคลากรต่อการนำระบบ ISO 9001 :2008 ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

ด้านความเห็นของบุคลากรต่อการนำระบบ ISO 9001 :2008 ไปใช้ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น	
	\bar{x}	S.D.
1. บุคลากรส่วนใหญ่ปฏิบัติตามนโยบายที่สำนักฯ ได้กำหนดไว้	4.13	0.75

2. บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือคุณภาพ ของหน่วยงาน	4.07	0.74	มาก
3. จากการศึกษาคู่มือคุณภาพ บุคลากรส่วนใหญ่ สามารถนำไปใช้งานได้จริง	3.97	0.71	ปานกลาง
4. บุคลากรส่วนใหญ่สามารถทำงานในหน้าที่ที่ รับผิดชอบได้ดี	4.13	0.75	มาก
5. ผลของการทำงานตามขั้นตอน มีผลดี	4.10	0.74	มาก
6. บุคลากรมีส่วนร่วมในการตรวจประเมิน ภายในทำให้การรับตรวจประเมินประสบ ผลสำเร็จ	4.03	0.73	มาก
รวม	4.07	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านความเห็นของบุคลากรต่อการนำระบบ ISO 9001 :2008 ไปใช้ในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$, S.D.= 0.74) พิจารณารายด้านพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ปฏิบัติตามนโยบายที่สำนักฯได้กำหนดไว้ และบุคลากรส่วนใหญ่สามารถทำงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบได้ดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.13$, S.D. = 0.75) รองลงมา ผลของการทำงานตามขั้นตอน มีผลดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.10$, S.D. = 0.74) บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือคุณภาพของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} =4.07$, S.D. = 0.74) บุคลากรมีส่วนร่วมในการตรวจประเมินภายในทำให้การรับตรวจประเมินประสบผลสำเร็จ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.03$, S.D. = 0.73) และลำดับสุดท้าย จากการศึกษาคู่มือคุณภาพ บุคลากรส่วนใหญ่สามารถนำไปใช้งานได้จริง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.97$, S.D. = 0.71)

ตารางที่ 4.11 แสดงความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบ ISO 9001 : 2008 มาใช้

ด้านผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบ ISO 9001 : 2008 มาใช้	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น ของบุคลากร
1. บุคลากรมีความพึงพอใจ กับการนำระบบ บริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการ พัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์	4.07	0.74	มาก
2. การดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ได้รับการยอมรับจากบุคลากรภายใน สำนักฯ	3.97	0.71	ปานกลาง
3. ผลการดำเนินงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล	4.13	0.75	มาก
4. บุคลากรเห็นว่าควรดำรงระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไว้ต่อไป	4.00	0.72	มาก
รวม	4.03	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบ ISO 9001 : 2008 มาใช้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$, S.D.= 0.73) พิจารณารายด้านพบว่า ผลการดำเนินงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = 0.75) รองลงมา บุคลากรมีความพึงพอใจ กับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$, S.D. = 0.74) บุคลากรเห็นว่าควรดำรงระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไว้ต่อไป อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$, S.D. = 0.72) และลำดับสุดท้ายการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ได้รับการยอมรับจากบุคลากรภายในสำนักฯ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.97$, S.D. = 0.71)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับ แนวทางการปรับปรุง การดำเนินงาน การนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

เพื่อจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัยครั้งนี้ และเพื่อเป็นข้อมูลที่สำคัญในการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้ สำนักฯต่อไป

1. แนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานด้วยระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008

- ควรมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บเอกสาร
- ควรมีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรเพิ่มขึ้น
- ควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานของแต่ละงานมากขึ้น

2. แนวทางการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2008

- ควรมีการซักถามพูดคุยประชุมเป็นระยะหรือไตรมาส
- ควรประชุมทำความเข้าใจการดำเนินงาน แผนงาน และนโยบายให้มากขึ้น
- ควรมีการประชุมเพื่อทำความเข้าใจการดำเนินงานให้มากขึ้น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการและความคิดเห็นของบุคลากร ในการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เพื่อจะได้ข้อมูลที่ศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพให้มีประสิทธิภาพต่อไป

โดยผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยผู้วิจัยเสนอผลการวิจัยตามลำดับ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่า เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.67 มีช่วงอายุมากที่สุด อยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.33 ระดับการศึกษาของบุคลากรมากที่สุดคือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.33 รองลงมาคือระดับการศึกษา ม. 3 – ม. 6/หรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 13.33 ประเภทบุคลากรส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 56.67 รองลงมาคือลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 36.67 มีตำแหน่งเป็นนักวิชาการคอมพิวเตอร์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.67 รองลงมาคือปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 33.33 โดยมีสังกัดอยู่ที่งานบริหารและธุรการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาคือ สังกัด งานหอสมุดกลาง คิดเป็นร้อยละ 30 และมีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 6 ปีขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.67 รองลงมาคือมีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 2-4 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.67

5.1.2 ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 :

2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

5.1.2.1 ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในภาพรวม ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.04$, S.D.= 0.73) โดยด้านความคิดเห็นของบุคลากรต่อการนำระบบ ISO 9001:2008 ไปใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.07$, S.D. = 0.74) รองลงมาคือ ด้านผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบ ISO 9001 : 2008 มาใช้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = 0.73) และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไปใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$, S.D. = 0.72) ตามลำดับ

5.1.2.2 ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไปใช้ในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไปใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 0.72) พิจารณารายด้านพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่รับทราบนโยบายของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = 0.74) รองลงมา สำนักฯ มีการปรับปรุงพัฒนาระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 อย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$, S.D. = 0.74) เอกสารจะต้องได้รับการทบทวน อนุมัติ ก่อนนำไปใช้งาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = 0.73) มีการให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ก่อนดำเนินการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$, S.D. = 0.72) สำนักฯ มีการตรวจสอบคู่มือคุณภาพก่อนการใช้งาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.97$, S.D. = 0.71) บุคลากรส่วนใหญ่เห็นด้วยกับนโยบายของสำนักฯ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.93$, S.D. = 0.70) และลำดับสุดท้าย บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจ คู่มือคุณภาพเป็นอย่างดี อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = 0.69)

5.1.2.3 ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารงานคุณภาพ

ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านความเห็นของบุคลากรต่อการนำระบบ ISO 9001 : 2008 ไปใช้ในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อการนำระบบ ISO 9001 : 2008 ไปใช้ในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$, S.D.= 0.74) พิจารณารายด้านพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ปฏิบัติตามนโยบายที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้กำหนดไว้ และบุคลากรส่วนใหญ่สามารถทำงานในหน้าที่ ที่รับผิดชอบได้ดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = 0.75) รองลงมา ผลของการทำงานตามขั้นตอน มีผลดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = 0.74) บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือคุณภาพของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$, S.D. = 0.74) บุคลากรมีส่วนร่วมในการตรวจประเมินภายในทำให้การรับตรวจประเมินประสบผลสำเร็จ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = 0.73) และลำดับสุดท้าย จากการศึกษาคู่มือคุณภาพ บุคลากรส่วนใหญ่สามารถนำไปใช้งานได้จริง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.97$, S.D. = 0.71)

5.1.2.4 ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารงานคุณภาพ

ISO 9001:2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบ ISO 9001:2008 มาใช้ ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$, S.D.= 0.73) พิจารณารายด้านพบว่า ผลการดำเนินงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = 0.75) รองลงมา บุคลากรมีความพึงพอใจ กับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$, S.D. = 0.74) บุคลากรเห็นว่าควรดำรงระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไว้ต่อไป อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$, S.D. = 0.72) และลำดับสุดท้าย การดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ได้รับการยอมรับจากบุคลากรภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.97$, S.D. = 0.71)

5.1.2.5 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับ แนวทางการปรับปรุงการดำเนินงาน การนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญเพื่อใช้เป็นแนวทางในการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้ในสำนักฯต่อไป จากการศึกษาพบว่า

1) แนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานด้วยระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008

- ควรมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บเอกสาร
- ควรมีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรเพิ่มขึ้น

- ควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานของแต่ละงานมากขึ้น
- 2) แนวทางการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 :

2008

นโยบายให้มากขึ้น

ขึ้น

- ควรมีการซักถามพูดคุยประชุมเป็นระยะหรือไตรมาส
- ควรประชุมทำความเข้าใจการดำเนินงาน แผนงาน และ
- ควรมีการประชุมเพื่อทำความเข้าใจการดำเนินงานให้มาก

5.2 การอภิปรายผล

ผลจากการวิจัย เรื่อง ศึกษาแนวทางในการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการพัฒนางาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการนำระบบบริหารงานคุณภาพ มาใช้ในการพัฒนางานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ตามระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2008 ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อระบบบริหารงานคุณภาพตามระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2008 และศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานในการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ผลการศึกษาโดยรวมพบว่าบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากกับการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีหลายมหาวิทยาลัยในประเทศไทยได้รับการรับรองมาตรฐานนี้ด้วยเช่นกันและหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 จะมีการทำงานที่เป็นระบบ เพิ่มความน่าเชื่อถือ มีภาพพจน์ที่ดีให้กับหน่วยงาน และบุคลากรมีความภาคภูมิใจที่หน่วยงานได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 : 2008 ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะความสำคัญของอนุกรมมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 เป็นมาตรฐานของระบบบริหารจัดการคุณภาพที่นานาชาติยอมรับและใช้เป็นมาตรฐานสากลของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ที่มุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และให้มีการปรับปรุงสมรรถนะขององค์กรอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทวัฒน์ชัย วงษ์ชนะชัยและตระกูล จิตวัฒนากร (2552) ศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในบริษัท โรงงานเหล็กกรุงเทพฯ จำกัด โดยใช้ Balanced Scorecard ผลการวิจัย

พบว่าพนักงานบริษัท โรงงานเหล็กกรุงเทพฯ จำกัด มีความคิดเห็นต่อความเป็นไปได้ในการนำระบบบริหารจัดการคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ในมุมมอง Balanced Scorecard โดยภาพรวมมีความเห็นด้วย อยู่ในระดับมาก มีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยนำมาอภิปรายรายด้าน ดังนี้

5.2.1 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการนำระบบบริหารคุณภาพ

ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางาน ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางาน อยู่ในระดับมาก ด้วยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการเตรียมความพร้อมในการดำเนินงานให้เป็นไปตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 เป็นอย่างดีเนื่องจากผู้บริหารสำนักวิทยบริการฯ มีความมุ่งมั่น มีความตั้งใจและประกาศเป็นนโยบายอย่างชัดเจนให้กับบุคลากรได้รับทราบว่าจะนำพาสำนักวิทยบริการฯ เข้าสู่ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนเพื่อเข้าสู่ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 โดยการศึกษา ระบบและเรียนรู้ข้อกำหนดและการเขียนเอกสารคุณภาพเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากร และได้ดำเนินการส่งบุคลากรระดับผู้บริหาร และหัวหน้างาน ไปศึกษาดูงานจากหน่วยงานที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2008 แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารงานคุณภาพและคณะกรรมการทำงานชุดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพื่อทำหน้าที่บริหารและควบคุมคุณภาพ จัดฝึกอบรมให้กับผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน และได้จัดฝึกอบรมและประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรในหน่วยงาน มีการประชาสัมพันธ์ และติดประกาศเกร็ดความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นเมื่อนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้บุคลากรทุกหน่วยงานที่เข้าระบบบริหารคุณภาพ จึงมีความรู้ความเข้าใจ และสำนักฯ ได้ให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน โดยแสดงความคิดเห็น ร่วมคิด ร่วมวิเคราะห์ ตัดสินใจ และเสนอแนะ ในการจัดทำคู่มือคุณภาพของหน่วยงานทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนหน่วยงานให้พัฒนาไปในทิศทางที่ดียิ่งขึ้น และการจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรเกี่ยวกับทักษะในด้านต่างๆที่เหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤตยชญ์ แก้วลำหัด (2547) พบว่าพนักงานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพแล้ว ทำให้พนักงานเล็งเห็นถึงประโยชน์สามารถนำมาใช้จริงจังกับงานที่ทำอยู่และทำให้งานที่ทำมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลให้เกิดเจตคติในทางบวกเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพและงานวิจัยของ เรณู หอมมณฑา (2545) พบว่า ปัญหาด้านคุณภาพและมาตรฐานที่เกิดขึ้น ส่วนใหญ่มาจากการทำงานที่ไม่ชัดเจนมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปัญหาความซ้ำซ้อนของระบบงาน ต้นทุนในการปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานสูงขึ้น และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นที สุขุมตันติ (2554 : บทนำ) ได้

ศึกษาเรื่อง กรณีศึกษา ปัญหาของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ของโรงงานแบตเตอรี่ไฟฟ้า เป็นการศึกษาการนาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็กในประเทศไทย และพบว่า อุปสรรคและปัญหาที่มีผลมากที่สุด คือ พนักงานไม่ค่อยเข้าใจในเอกสารของระบบคุณภาพ เนื่องจากการอบรมให้แก่พนักงานน้อยเกินไป การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 น้อยและไม่ต่อเนื่อง เนื่องจากผู้บริหารระดับสูง ไม่ให้ความสำคัญเท่าที่ควร จึงทำให้การจัดทำระบบคุณภาพเกิดปัญหา มีความล่าช้าในการดำเนินโครงการ ซึ่งจะเห็นได้ว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ในองค์กร คือความมุ่งมั่นและการสนับสนุนของผู้บริหาร หากผู้บริหารให้ความสำคัญ พนักงานส่วนใหญ่ก็จะมีความรู้สึกรับ และยินดีสนับสนุน เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรดีขึ้น มีการทำงานเป็นระบบมากขึ้น แล้วจะส่งผลถึงพนักงานที่ดีขึ้น

5.2.2 ด้านความเห็นของบุคลากรต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไปใช้ในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความเห็นด้วยต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไปใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ ในเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานภายในหน่วยงานจะทำให้เกิดการปรับปรุงการทำงานในส่วนต่างๆ ให้เป็นขั้นตอน เป็นระบบ สามารถตรวจสอบได้ บุคลากรสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานที่รับผิดชอบได้ดี และมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กฤตยชญ์ แก้วลำหัด (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้และเจตคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 : 2002 มาใช้ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์ ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพดีแล้ว ทำให้พนักงานเล็งเห็นถึงประโยชน์ที่สามารถนำมาใช้จริงจังกับงานที่ตนทำอยู่และทำให้งานที่ทำมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลให้เกิดเจตคติในทางบวกเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ อย่างไรก็ตามอาจเนื่องมาจากบุคลากรมีระดับการศึกษา อายุ และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน จึงมีระดับความเข้าใจในระบบเอกสารที่แตกต่างกัน การศึกษาคู่มีคุณภาพของบุคลากรส่วนใหญ่สามารถนำไปใช้งานได้จริง จึงอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประหยัด เจริญชาติ (2552) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินงานโดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 บริษัท ซี แอนด์ ที เมทอล โปรดักส์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาดำรงตำแหน่งและการเข้าร่วม การฝึกอบรมต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน โดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 โดยภาพรวม และรายด้าน คือด้านการรับทราบนโยบายขององค์กร ด้านการฝึกอบรม

ก่อนดำเนินการ ด้านการศึกษาคู่มือคุณภาพ ด้านการดำเนินงานตามขั้นตอน และด้านผลของงาน/คุณภาพงานที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.2.3 ด้านผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบ ISO 9001 : 2008 มาใช้ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีความเห็น ด้านผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากเมื่อนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้แล้ว ผลการดำเนินงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมาก บุคลากรจึงมีความพึงพอใจกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จึงเห็นว่าควรดำรงระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไว้ต่อไป การดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ได้รับการยอมรับจากบุคลากรภายในสำนักฯ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประหยัด เจริญชาติ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินงาน โดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 บริษัท ซี แอนด์ ที เมทอลโปรดักส์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ ได้รับทราบนโยบายขององค์กร ด้านการดำเนินงานตามขั้นตอนด้านผลของงาน/คุณภาพงานที่เกิดขึ้น ด้านการฝึกอบรมก่อนดำเนินการและ ด้านการศึกษาคู่มือคุณภาพในระดับมาก จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินงาน โดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาดำรงตำแหน่งและการเข้าร่วมการฝึกอบรมแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานโดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 โดยภาพรวมและรายด้าน คือด้านการรับทราบนโยบายขององค์กร ด้านการฝึกอบรมก่อนดำเนินการ ด้านการศึกษาคู่มือคุณภาพ ด้านการดำเนินงานตามขั้นตอน และด้านของงาน/คุณภาพงานที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.2.4 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับ แนวทางการปรับปรุงการดำเนินการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จากการศึกษาพบว่าบุคลากรมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.2.4.1 แนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานด้วยระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008

- 1) ควรมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บเอกสาร
- 2) ควรมีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรเพิ่มขึ้น
- 3) ควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานของแต่ละงานมากขึ้น

เนื่องจากบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีจำนวนน้อย เมื่อเทียบกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย ประกอบกับบุคลากรมีช่วงอายุและการศึกษาที่ต่างกันจึงทำให้เกิด ปัญหาในด้าน การจัดเก็บเอกสาร และการค้นหาเอกสารรวมถึงการรวบรวมสถิติต่างๆ ที่จะต้องใช้เวลาในการดำเนินงาน จึงเห็นว่าควรให้มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บเอกสาร เพื่อให้การจัดการเอกสารเป็นระบบ สืบค้นได้รวดเร็ว และเป็นไปในทิศทางเดียวกันทุกหน่วยงานภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

และควรมีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรเพิ่มขึ้น เนื่องจากบุคลากรมีช่วงอายุ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน จึงอาจเกิดปัญหาในการสื่อสารกันภายในองค์กร ประกอบกับภาระงานของบุคลากรมีหลายด้านจึงทำให้การจัดอบรมและประชุมทำความเข้าใจทำได้น้อยครั้ง บุคลากรจึงเห็นว่าควรมีการจัดอบรมให้แก่บุคลากรเพิ่มขึ้น

แลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานของแต่ละงานมากขึ้น เนื่องจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาบางหน้าที่บุคลากรอาจจะเกิดปัญหาว่าไม่มีบุคลากรสามารถทำแทนได้จึงก่อให้เกิดปัญหาในการทำงาน จึงควรให้มีการเรียนรู้การดำเนินงานของแต่ละงานมากขึ้น

5.2.4.2 แนวทางการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2008

- 1) ควรมีการซักถามพูดคุยประชุมเป็นระยะหรือไตรมาส
- 2) ควรประชุมทำความเข้าใจการดำเนินงาน แผนงาน และนโยบายให้มากขึ้น
- 4) ควรมีการประชุมเพื่อทำความเข้าใจการดำเนินงานให้มากขึ้น

เนื่องจากการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2008 ยังมีบางข้อที่บุคลากรยังไม่เข้าใจ จึงเสนอแนวทางการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2008 ควรให้มีการซักถาม พูดคุย ประชุม เพื่อทำความเข้าใจแผนงาน การดำเนินงาน และนโยบายให้มากขึ้น เป็นระยะ หรือรายไตรมาส

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

การดำเนินงานสิ่งที่ผู้วิจัยทำการวิจัยครั้งนี้ เป็นเรื่องทั่วไปในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเชิงลึกในเนื้อหาต่างๆ ดังนี้

5.3.1 ควรศึกษาศักยภาพ จุดอ่อน จุดแข็งขององค์กรในการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาองค์กร

5.3.2 ศึกษากระบวนการบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร

บรรณานุกรม

- กฤตยชัย แก้วลำหัด. ความรู้และเจตคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2547.
- ขวัญใจ วังคะฮาด และคณะ. ศึกษาการพัฒนาระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 ของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 10 อุบลราชธานี, กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์, 2557.
- ชวลิต นันทพงษ์ศิริ. การปรับปรุงประสิทธิภาพในการขนส่งด้วยระบบ ISO 9001:2008 ของบริษัท ดาวบูรพาเซอร์วิส จำกัด. ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ) สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษา ศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2552.
- นที สุขุมคันติ. กรณีศึกษา ปัญหาของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ของโรงงานบัลลาสต์ไฟฟ้า. งานวิจัยวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรมอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2554.
- นันทวัฒน์ วงษ์ชนะชัย และตระกูล จิตวัฒนากร. การศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบบริหารจัดการคุณภาพ ISO9001:2008 มาใช้ในบริษัท โรงงานเหล็กกรุงเทพฯ จำกัด, 2552.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2553.
- _____. วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- ประหยัด เชิดชูชาติ. การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินงานโดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 บริษัท ซี แอนด์ ที เมทอล โปรดักส์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต (ค.ม.) สาขาวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, 2552.
- พัฒนิจ โกลัญนาท. แนวทางการพัฒนาองค์กรให้เข้าสู่ระบบ ISO 9002. [Online]. 2560. แหล่งที่เข้าถึง : https://caridokumen.com/download/team-5a44e56fb7d7bc7b7a91aa0b_pdf#. [5 กันยายน 2560]
- พิชชาณัฐ แก้วของผาง. สภาพการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ของสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2555.

- เรณู หอมมณฑา. **ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้ในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ฮานาเซมิกคอนดักเตอร์ กรุงเทพ จำกัด หน่วยงานการผลิตภัณฑ์ Piranha.** วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร, 2545.
- วรภัทร์ ภูเจริญ. **คู่มืออธิบายข้อกำหนด ISO 9001.** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ :สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2542.
- วรรณชนก ยอดลำไย. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด.** ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2555.
- วิภาพร ใจสินธุ์. **ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลต่อการบริหารงานด้วยระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2008.** สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2553.
- หนึ่งฤทัย บุญมี. **หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์. ให้สัมภาษณ์,** 21 สิงหาคม 2560. รัตนา ชมมัย. **กระบวนการในการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการพัฒนางานสำนักฯ.** สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่องานวิจัย

เรื่อง ศึกษาแนวทางในการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการพัฒนางาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โปรดตอบคำถามทุกข้อตามความคิดเห็นของท่าน คำตอบของท่านจะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวม จึงไม่มีผลต่อตัวท่าน แต่จะเป็นประโยชน์ต่อ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ซึ่งจะเป็นแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานในการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ให้ตรงกับความต้องการของท่านต่อไป

2. แบบสอบถามมี 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไป เป็นคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดทำเครื่องหมาย ลงหน้าข้อความที่เป็นข้อมูลของท่าน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า เกี่ยวกับการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มี 5 ระดับค่า ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด ข้อความในแบบสอบถามเกี่ยวกับศึกษาประเด็นสำคัญต่างๆ 3 ด้าน คือ

1. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางาน
2. ด้านความเห็นของบุคลากรต่อการนำระบบ ISO 9001 :2008 ไปใช้ในการปฏิบัติงาน
3. ด้านผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบ ISO 9001 : 2008 มาใช้

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับ แนวทางการปรับปรุง การดำเนินงาน การนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ เพื่อประโยชน์ต่อ สำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ อย่างแท้จริง ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่าน
ที่ตอบคำถามในครั้งนี้

นางรัตนา ชมมัย
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไป เป็นคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดทำเครื่องหมาย ลงหน้าข้อความที่เป็นข้อมูลของท่าน

1. เพศ
 - ชาย หญิง
2. อายุ
 - 1. 20 – 30 ปี 2. 31- 40 ปี
 - 3. 41 – 50 ปี 4. 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
 - 1. ต่ำกว่า ม. 3 2. ม. 3 – ม. 6/หรือเทียบเท่า
 - 3. อนุปริญญา / ปวส. 4. ปริญญาตรี
 - 5. สูงกว่าปริญญาตรี
4. ประเภทบุคลากร
 - 1. พนักงานราชการ 2. พนักงานมหาวิทยาลัย
 - 3. ลูกจ้างประจำ 4. ลูกจ้างชั่วคราว
5. ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง
 - 1. นักวิชาการคอมพิวเตอร์ 2. พนักงานปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
 - 3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการห้องสมุด 4. บรรณารักษ์
 - 5. ตำแหน่งอื่นๆ(โปรดระบุ).....
6. สังกัด
 - 1. งานบริหารและธุรการ 2. งานหอสมุดกลาง
 - 3. งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 4. งานวิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์และเครือข่าย
7. ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง
 - 1. น้อยกว่า 2 ปี 2. 2 – 4 ปี

○ 3. 4-6 ปี

○ 4. 6 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่าเกี่ยวกับการความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์มี 5 ระดับค่า ได้แก่

- 5 หมายถึง บุคลากรมีความเห็นด้วยกับข้อความนั้น ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง บุคลากรมีความเห็นด้วยกับข้อความนั้น ในระดับมาก
- 3 หมายถึง บุคลากรมีความเห็นด้วยกับข้อความนั้น ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง บุคลากรมีความเห็นด้วยกับข้อความนั้น ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง บุคลากรมีความเห็นด้วยกับข้อความนั้น ในระดับน้อยที่สุด

โปรดอ่านและพิจารณาข้อความตามรายการแต่ละข้อในแบบสอบถาม และใส่เครื่องหมาย

✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ตามความคิดเห็นของท่าน ดังนี้

ข้อ	ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์	ระดับความคิดเห็น				
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
ด้านความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008						
1.	มีการให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ก่อน ดำเนินการ					
2.	บุคลากรส่วนใหญ่รับทราบนโยบายของสำนักฯ ในการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักฯ					
3.	บุคลากรส่วนใหญ่เห็นด้วยกับนโยบายของสำนักฯ					
4.	บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจ คู่มือคุณภาพ เป็นอย่างดี					
5.	สำนักฯ มีการปรับปรุงพัฒนาระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 อย่างต่อเนื่อง					

6.	เอกสารจะต้องได้รับการทบทวน อนุมัติ ก่อนนำไปใช้งาน					
7.	สำนักฯ มีการตรวจสอบคู่มือคุณภาพก่อนการใช้งาน					
ด้านการนำระบบ ISO 9001 : 2008 ไปใช้ในการปฏิบัติงาน						
1.	บุคลากรส่วนใหญ่ปฏิบัติตามนโยบายที่สำนักฯ ได้กำหนดไว้					
2.	บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือคุณภาพของหน่วยงาน					
3.	จากการศึกษาคู่มือคุณภาพ บุคลากรส่วนใหญ่สามารถนำไปใช้งานได้จริง					
4.	บุคลากรส่วนใหญ่สามารถทำงานในหน้าที่ ที่รับผิดชอบได้ดี					
5.	ผลของการทำงานตามขั้นตอน มีผลดี					
6.	บุคลากรมีส่วนร่วมในการตรวจประเมินภายในทำให้การรับตรวจประเมินประสบผลสำเร็จ					
ด้านผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบ ISO 9001 : 2008 มาใช้						
1.	บุคลากรมีความพึงพอใจ กับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์					
2.	การดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ได้รับการยอมรับจากบุคลากรภายในสำนักฯ					
3.	ผลการดำเนินงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล					
4.	บุคลากรเห็นว่าควรดำรงระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไว้ต่อไป					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับ แนวทางการปรับปรุง การดำเนินงาน การนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เพื่อจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัยครั้งนี้ และเพื่อเป็นข้อมูลที่สำคัญในการนำ ระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้ สำนักฯต่อไป

1. แนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานด้วยระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008

.....

.....

.....

.....

2. แนวทางการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2008

.....

.....

.....

.....

****ผู้วิจัยขอขอบคุณที่ท่านได้สละเวลาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของงานบริหารและธุรการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อไป****

