



การจัดระบบบริหารคุณภาพ



ดร.สุวิมล ชนะผลเลิศ

สภามหาวิทยาลัยบูรพา
ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2551

คำนำ

การจัดระบบบริหารคุณภาพ เป็นผลงานที่ได้จากการทำงานประกันคุณภาพ ในฐานะผู้จัดการคุณภาพ (QMR) ในศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระหว่าง พ.ศ. 2539 - 2550 โดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ตั้งแต่ ISO 9002 : 1994 และ ISO 9001 : 2000 และได้ใบรับรองคุณภาพ จากสำนักงานรับรองระบบคุณภาพ (สรร.) สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย ความสำเร็จที่ได้มาจากปัจจัยหลายด้าน ตั้งแต่ ผู้บริหารระดับสูงของคณะครุศาสตร์ ให้การสนับสนุน เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานยอมรับการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานให้เป็นระบบมากขึ้น และความตระหนักในคุณภาพของงานเพื่อให้ตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ ผู้เขียนได้เก็บใจความสำคัญจากงานเขียนต่างๆ ที่เคยเผยแพร่รวบรวมไว้โดยหวังว่าเอกสารฉบับนี้จะได้เป็นแนวทางในการจัดระบบบริหารคุณภาพเพื่อพัฒนาคน อันก่อให้เกิดคุณภาพงาน คุณภาพคน ขององค์กรสืบไป

ดร.สุวิมล ธนะผลเลิศ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

คำนำ	ก
1. ห้องสมุดมหาวิทยาลัย	
1.1 ความสำคัญและความหมายการประกันคุณภาพ	1
1.2 ความเป็นมาการประกันคุณภาพ	2
1.3 ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000	3
2. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยกับการประกันคุณภาพ	
2.1 ความสำคัญของห้องสมุดมหาวิทยาลัย	5
2.2 การประกันคุณภาพการศึกษา	5
2.3 การทำงานอย่างมีคุณภาพ	7
3. การจัดระบบบริหารคุณภาพ	
3.1 การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ	8
3.2 การกำหนดโครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบและการวางแผนคุณภาพ	10
3.3 การดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ	11
4. การตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพ	
4.1 การตรวจคุณภาพภายใน	16
4.2 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	17
4.3 การประเมินระบบบริหารคุณภาพภายนอก	20
5. บทสรุป	22
รายการอ้างอิง	
ภาคผนวก	
ก ประกาศนโยบายคุณภาพ ISO 9002 : 1994	26
ข ประกาศนโยบายคุณภาพ ISO 9001: 2000	27
ค กระบวนการจัดทำระบบคุณภาพ	28
ง แผนคุณภาพ ISO 9002 : 1994	30
จ แผนผังกระบวนการบริการ ISO 9001: 2000	31
ฉ รายชื่อระเบียบปฏิบัติและข้อกำหนด ISO 9001: 2000	32
ช ตารางความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนด	33
ซ ภาพประกอบ	35

1. ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นแหล่งสะสมภูมิปัญญาของมนุษยชาติและมาตั้งแต่สมัยโบราณ ประเทศที่มีความเจริญรุ่งเรืองทางอารยธรรมและวัฒนธรรม จะมีเอกสาร ตำรา ในหลากหลายรูปแบบเป็นไปตามวิวัฒนาการและความเจริญ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงมีการปรับตัวและมีพัฒนาการไปตามวิทยาการและเทคโนโลยี จากกระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้การสื่อสารด้านความรู้และสารสนเทศแพร่กระจายทั่วถึงกันทั่วโลก เป็นไปได้อย่างกว้างขวางและรวดเร็ว นำไปสู่สังคมสารสนเทศมีการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์กันมากขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือที่ส่งผลให้การเข้าถึงข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพสูง ขยายอาณาจักรของความรู้อย่างไม่จำกัดรูปแบบและเวลา ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ขณะเดียวกันข้อจำกัดด้านงบประมาณ ที่รัฐจัดสรรให้สถาบันอุดมศึกษาน้อยลง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาก็ย่อมได้รับผลกระทบไปด้วย ในขณะที่หน้าที่และความรับผิดชอบของห้องสมุดต้องมีเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้มีความเท่าทันต่อกระแสโลกาภิวัตน์จะต้องพัฒนาห้องสมุดของตนเองอย่างไรเพื่อให้เป็นแหล่งเรียนรู้แหล่งบริการองค์ความรู้ที่มีคุณภาพที่สามารถตอบสนองพันธกิจของมหาวิทยาลัยในการผลิตบัณฑิตอุดมคติและสังคมให้ความเชื่อมั่นในวิชาความรู้ความสามารถจึงได้มีการพัฒนาระบบประกันคุณภาพเพื่อให้มีการตรวจสอบติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ อย่างห้องสมุดมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จออกไปประกอบการทำงานให้สังคมและประเทศชาติได้อย่างมีคุณภาพ

1.1 ความสำคัญและความหมายการประกันคุณภาพ

ความสำคัญการประกันคุณภาพ

การประกาศใช้กฎหมายการศึกษาฉบับแรกของประเทศไทย คือ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ.2542 เป็นต้นไป ได้ระบุไว้ในหมวด 6 ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตราที่ 47-51 โดยมีใจความสรุปได้ว่าให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน การศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบประกันคุณภาพภายใน และระบบประกันคุณภาพภายนอก โดยให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ซึ่งประกาศตั้งเป็นหน่วยงานราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 117 ตอนที่ 99 ก เมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน 2543 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 4 พฤศจิกายน 2543 มีฐานเป็นองค์กรมหาชน ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมายและหลักการและแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ และให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของ

สถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพ ได้มอบหมายให้ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ดำเนินการเข้ารับการฝึกอบรมระบบประกันคุณภาพ ISO 9002 : 1994 ที่สำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรม ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2542 และนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในการประกันคุณภาพเป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน

ความหมายการประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติใดๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่ได้วางไว้แล้ว จะทำให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (ทบวงมหาวิทยาลัย , 2541)

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการและดำเนินกิจกรรมภารกิจปกติของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษาโดยตรง ได้แก่ ผู้เรียนและผู้ปกครองและผู้รับบริการทางอ้อม ได้แก่ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยรวม การประกันคุณภาพมีแนวคิดบนพื้นฐานของการป้องกัน ไม่ให้เกิดการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและผลผลิตไม่มีคุณภาพ (นงราม เศรษฐพานิชและคนอื่นๆ, 2543)

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการหรือกลไกใดๆ ที่เมื่อได้ดำเนินการไปแล้วจะทำให้เกิดการดำรงไว้ซึ่งคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้ได้มาตรฐานการศึกษอย่างต่อเนื่อง อันเป็นการปกป้องผลประโยชน์ของผู้เรียน ผู้ปกครอง นายจ้าง ตลอดจนสังคมโดยรวม ทั้งนี้รวมถึงกระบวนการหรือกลไกใดๆ ที่ริเริ่มขึ้นภายในสถาบันอุดมศึกษาเองหรือหน่วยงานภายนอกก็ได้ (วันชัย สิริชนะ, 2536)

กล่าวโดยสรุป การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคนในองค์กรหรือหน่วยงานในการบริหารจัดการและดำเนินกิจกรรม เพื่อเป็นการประกันว่าองค์กรได้ปฏิบัติงานบรรลุผลตามพันธกิจ ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการและสังคม

1.2 ความเป็นมาการประกันคุณภาพ

ในวันที่ 8 กรกฎาคม 2539 ทบวงมหาวิทยาลัยได้ประกาศนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาได้ยึดเป็นแนวทางในการพัฒนาและจัดทำระบบประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละสถาบัน และกำหนดให้ คณะวิชาเสนอระบบประกันคุณภาพและแผนดำเนินงานให้ทบวงมหาวิทยาลัย ภายในวันที่ 31 กรกฎาคม 2541 และดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในคณะวิชาของตน และรับการตรวจสอบภายนอกจากทบวงมหาวิทยาลัย โดยจะเริ่มในปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นไป ซึ่งในการนี้คณะครุศาสตร์ ได้เสนอระบบประกันคุณภาพและแผนการดำเนินงานไปยังทบวงมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2541 และเสนอเข้าร่วมโครงการศึกษาและพัฒนาระบบประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาของ

ทบวงมหาวิทยาลัย ซึ่งแนวทางปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ด้วยองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้านได้แก่

1. ปรัชญา / ปณิธาน วัตถุประสงค์ แผนดำเนินการ นโยบายคุณภาพ
2. การเรียนการสอน
3. กิจกรรมพัฒนานิสิต
4. การวิจัย
5. การบริการวิชาการแก่สังคม
6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
7. การบริหารจัดการ
8. การเงินและงบประมาณ
9. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ในองค์ประกอบ 9 ด้านนี้ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จะอยู่ในการเรียนการสอนร้อยละ 2.6 ปีจัดเก็ท

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้ให้ความสำคัญและพัฒนาระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ด้วยความเห็นชอบจากสภาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ 576 เมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2540 เรื่องประกันคุณภาพทางวิชาการที่มีระบบย่อย 3 ระบบ ได้แก่ ระบบกำกับ (Control) ระบบสนับสนุน (Support) และระบบตรวจสอบ (Evaluation) เพื่อควบคุมคุณภาพในทุกขั้นตอนขององค์ประกอบการศึกษา คือ ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) โดยประสานงานใน 3 ระดับ คือ ระดับมหาวิทยาลัย คณะ และภาควิชา (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ส่วนประกันคุณภาพ. ข . 2546) ในขณะเดียวกัน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ก็ได้พัฒนาระบบประกันคุณภาพของคณะครุศาสตร์ขึ้นใช้ชื่อ EQS 2000

1.3 ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization- ISO) เป็นองค์กรอิสระซึ่งจัดตั้งขึ้นเมื่อ ค.ศ. 1947 (พ.ศ. 2490) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมการกำหนดมาตรฐาน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยให้การแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการเป็นไปโดยสะดวกและช่วยพัฒนาความร่วมมือระหว่างประเทศในด้านวิชาการ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และเศรษฐกิจ มาตรฐานที่กำหนดขึ้นเรียกว่า มาตรฐานระหว่างประเทศ (International Standard) (สุวรรณ ชนพัฒน์ , 2550)

องค์กร ISO ได้มีการสร้างมาตรฐานเริ่มตั้งแต่ ISO 100 เป็นมาตรฐานของฟิล์มถ่ายรูป และมีการเพิ่มตัวเลขขึ้นเรื่อยๆ ตามกาลเวลาจนกระทั่ง ค.ศ. 1987 เมื่อระบบประกันคุณภาพ (Quality Assurance) ถูกนำมาใช้ทำเป็นมาตรฐานที่เหมือนกันทั่วโลก ตัวเลขมาถึง 9000 พอดี จึงเป็นที่มาของการใช้เป็น ISO 9000 (วรภัทร์ ภูเจริญ และ โสภณา หิรัญบุรณะ , 2543)

เมื่อองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization- ISO) ได้ประกาศเป็นมาตรฐานระหว่างประเทศในปี พ.ศ. 2530 (ค.ศ. 1987) ซึ่งประเทศต่างๆ ได้นำมาใช้เป็นมาตรฐานของตนเอง สำหรับประเทศไทย สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ได้รับ ISO 9000 มาใช้ และประกาศเป็นระบบคุณภาพ มอก. ISO 9000 ในปี 2534 ต่อมามีการปรับปรุงประกาศใช้ในปี พ.ศ. 2537 (ISO 9000 : 1994) และจะมีการปรับปรุงทุกๆ 6 ปี จนปัจจุบันมีการปรับปรุงประกาศใช้ในปี พ.ศ. 2543 (ISO 9000 : 2000)

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ให้ความสำคัญมอบหมายให้ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา นำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้เริ่มตั้งแต่ พ.ศ. 2541 จนกระทั่งได้รับใบรับรองระบบ ISO 9002 : 1994 เมื่อปี พ.ศ. 2545 และยังคงรักษาระบบพัฒนาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เมื่อปรับขึ้นเวอร์ชัน 2000 เป็น ISO 9001 : 2000 ก็ได้การรับรองเมื่อปี พ.ศ. 2547 ซึ่งใบรับรองจะมีผลถึง 3 พฤศจิกายน 2550



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยกับการประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพ ถือเป็นเครื่องมือในการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัยของมหาวิทยาลัย จึงต้องมีการพัฒนากระบวนการทำงานให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีคุณภาพ

2.1 ความสำคัญของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เป็นหัวใจของสถาบันอุดมศึกษา (Brophy , 2000) เป็นหน่วยงานหลักที่ให้การสนับสนุนภารกิจด้านการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ในการส่งเสริมการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้าวิจัย ด้วยการเป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ (Clark and Neave . 1992) ห้องสมุดจึงถือเป็นหัวใจที่ชาญฉลาดของประชาคมมหาวิทยาลัย ที่นำเสนอมรดกทางความคิดและประสบการณ์ของมนุษยชาติ สำหรับการปฏิสังสรรค์ เพื่อสร้างความเป็นนักวิชาการ นำเสนอทั้งสิ่งที่จำเป็นและสิ่งที่เพิ่มเติม สำหรับความต้องการของมนุษย์ (Lee , 1998 อ้างใน นันทา วิฑูรย์ศักดิ์ , 2545) ดังนั้นห้องสมุดมหาวิทยาลัย จึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา ให้เป็นแหล่งเรียนรู้อย่างสมบูรณ์แบบ ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาคมมหาวิทยาลัยและสังคมได้อย่างมีคุณภาพ

2.2 การประกันคุณภาพการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพทางการศึกษาไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ตั้งแต่ มาตราที่ 47 – 51 ดังนี้

มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก ระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา

มาตรา 48 ให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

มาตรา 49 ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์การมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษา ให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปีนับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

มาตรา 50 ให้สถานศึกษาจัดเตรียมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ตลอดจนให้บุคลากร คณะกรรมการของสถานศึกษา รวมทั้งผู้ปกครองและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษาให้ข้อมูล

เพิ่มเติมในส่วนที่พิจารณาเห็นว่าเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการกิจของสถานศึกษา ตามคำร้องขอของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรองที่ทำการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษานั้น

มาตรา 51 ในกรณีที่ผลการประเมินภายนอกของสถานศึกษาใดไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา จัดทำข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้สถานศึกษาปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด หากมิได้ดำเนินการดังกล่าวให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษารายงานต่อคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานหรือคณะกรรมการการอุดมศึกษาเพื่อดำเนินการให้มีการปรับปรุงแก้ไข

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษาโดยตรงได้แก่ ผู้เรียนและผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อม ได้แก่ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยรวม การประกันคุณภาพมีแนวคิดอยู่บนพื้นฐานของการ “ป้องกัน” ไม่ให้เกิดการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและผลผลิตไม่มีคุณภาพ (นงราม เศรษฐพานิชและคนอื่น ๆ, 2543 : 7)

โดยที่สถาบันการศึกษามีอิสระในการดำเนินงาน และการตัดสินใจในการบริหารงานสูงขึ้น มีความร่วมมือกับหน่วยงานหลากหลายขึ้น สถาบันการศึกษาจึงมีความรับผิดชอบที่จะต้องแสดงให้เห็นประจักษ์แก่สังคมว่าได้ใช้อำนาจหน้าที่ และความมีอิสระในการบริหารงานไปอย่างถูกต้องเหมาะสม ควรแก่ทรัพยากรที่ได้รับจากแหล่งต่าง ๆ และเป็นประโยชน์แก่สังคมตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย นั่นคือ ความสามารถตรวจสอบได้ (Accountability) ที่จำเป็นต้องมีควบคู่ไปพร้อมกับอิสระในการบริหารงาน (อมรวิรัช นาคทรพรพ, 2540 : 202-203)

แนวคิดเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพทางการศึกษา ได้มีการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพทางการศึกษา โดยมีการดำเนินงาน 3 ขั้นตอน (นงราม เศรษฐพานิชและคนอื่น ๆ, 2543 : 7-8)

1. การควบคุมคุณภาพ เป็นการกำหนดมาตรฐานคุณภาพ และการพัฒนาสถานศึกษาให้เข้าสู่มาตรฐาน
2. การตรวจสอบคุณภาพ เป็นการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
3. การประเมินคุณภาพ เป็นการประเมินคุณภาพของสถานศึกษา โดยหน่วยงานที่กำกับดูแลในเขตพื้นที่ และหน่วยงานต้นสังกัดในส่วนกลาง ซึ่งถึงแม้จะเป็นบุคคลภายนอก แต่ก็ยังถือว่าเป็นการประเมินภายใน เพราะดำเนินการโดยหน่วยงานที่อยู่ในสายการบริหารของสถานศึกษา ซึ่งจะดำเนินการตรวจเยี่ยมและประเมินสถานศึกษาเป็นระยะ ๆ ตามที่กำหนดโดยหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้ความช่วยเหลือ และส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพอันเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนรับการประเมินภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ซึ่งเป็นองค์กรมหาชน

2.3 การทำงานอย่างมีคุณภาพ

เรื่องของคุณภาพถือเป็นเรื่องใกล้ตัวที่สุด เพราะการจะทำให้เกิดคุณภาพได้ต้องเริ่มจากตัวเราเองก่อน ที่จะต้องมีความตระหนักรู้และให้ความสำคัญมากๆ โดยธรรมชาติคนทุกคนต่างปรารถนาสิ่งที่ดีมีคุณภาพ เช่นเดียวกับงานที่ทำที่รับผิดชอบ ต้องมั่นใจทบทวนเสมอว่ามีคุณภาพแล้วหรือยัง ในองค์กรใหญ่ๆ ที่มีคนทำงานจำนวนมากๆ ก็ยังจำเป็นต้องมีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ องค์กรจึงจะคงอยู่ได้และจะคงอยู่ได้อย่างยั่งยืนนั้นต้องมีระบบการทำงานและคนทำงานที่มีคุณภาพ

ดังนั้น การทำงานอย่างมีคุณภาพ โดยหลักการพื้นฐานในการบริหารงาน เพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมาย ในการปรับปรุงสมรรถนะโดยรวมขององค์กรจะประกอบด้วย

1. องค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focused Organization) ผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ
 2. ความเป็นผู้นำ (Leadership) ที่มุ่งมั่นและทุ่มเท เสียสละ จริงจัง
 3. การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of people) เต็มเวลา เต็มใจ
 4. การบริหารกระบวนการ (Process Approach) เป็นระบบ
 5. การบริหารเชิงระบบ (System Approach to Management) มีขั้นตอนชัดเจน
 6. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement) มีความสม่ำเสมอ
 7. การตัดสินใจบนพื้นฐานข้อเท็จจริง (Factual Approach to Decision Making) มีข้อมูลรองรับอย่างเป็นระบบ
 8. ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบเพื่อประโยชน์ร่วมกัน (Mutually Beneficial Supplies Relationship)
- บนฐานความพึงพอใจและคุณภาพ
9. มีมาตรฐานภาระงานแต่ละบุคคลที่ชัดเจน (Job Assignment) ปฏิบัติได้จริงและต่อเนื่อง

3. การจักระบบบริหารคุณภาพ

การบริหารจัดการงานอย่างเป็นระบบย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน อีกทั้งทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการที่มีเป้าหมายร่วมกัน คือ ความถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัด และความพึงพอใจ

3.1 การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ

การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาต้องมีกระบวนการวางแผนระบบบริหารคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูง คณะทำงาน การจัดทำแผนการดำเนินงาน มีการทบทวนสถานะปัจจุบัน การจัดทำผังกระบวนการทำงาน มีการกำหนดนโยบายคุณภาพ การกำหนดโครงสร้างหน้าที่และความรับผิดชอบ และการวางแผนคุณภาพ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

3.1.1 ผู้บริหารระดับสูง

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จะเกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กรที่นำมาใช้ ผู้บริหารระดับสูงจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งที่จะสนับสนุนให้บรรลุตามแผนงานและเป้าหมายที่กำหนดไว้ บทบาทผู้บริหาร มีดังนี้

- กำหนดขอบเขตการจัดทำระบบให้ชัดเจนว่า ครอบคลุมงานกิจกรรม บริการ ส่วนใดบ้าง
- กำหนดนโยบาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งนโยบายคุณภาพ ที่แสดงให้เห็นทิศทางและเป้าหมายของการดำเนินงานและสามารถวัดผลได้ และต้องประกาศใช้โดยผู้มีอำนาจสูงสุดในองค์กรเป็นผู้ลงนาม
- จัดทำแผนการดำเนินงาน และติดตามงานให้เป็นไปตามแผนโดยจัดตั้งทีมงานรับผิดชอบการจัดระบบบริหารคุณภาพ พิจารณาแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ให้การสนับสนุนทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร งบประมาณ การฝึกอบรม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ ให้เพียงพอติดตามผลและร่วมแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

- สื่อสาร การให้ข้อมูลข่าวสารความเข้าใจตรงกันและดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน

การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จะประสบความสำเร็จหรือไม่ ต้องเริ่มจากที่ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนทั้งทางด้านการเงินทรัพยากรต่างๆ แล้วจะต้องแสดงออกถึงความมุ่งมั่น ตั้งใจจริง และการมีส่วนร่วมในการกระตุ้นบุคลากรให้ร่วมมือร่วมใจ จัดทำระบบอันนำไปสู่คุณภาพขององค์กร

3.1.2 คณะทำงาน

เนื่องจากระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ส่วนมากใช้กับระบบงานภาคเอกชน เมื่อนำมาใช้กับการศึกษาจึงเป็นเรื่องใหม่ของหน่วยงานที่ยังไม่เคยมีมาก่อน องค์กรจึงจำเป็นต้องแต่งตั้งคณะทำงานจัดทำระบบบริหารคุณภาพ เช่น คณะกรรมการบริหารคุณภาพศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะทำงานชุดนี้

ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ (QMR) ซึ่งเป็นตัวแทนฝ่ายบริหาร หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในเรื่อง การบริหารและกิจกรรมภายในหน่วยงานเป็นอย่างดี เพื่อมาร่วมกันจัดทำระบบให้ครอบคลุมและนำไปปฏิบัติ อย่างถูกต้อง ดังนั้นหน้าที่ของคณะกรรมการมีดังนี้

- ศึกษาและฝึกอบรมเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000
- ศึกษากฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด มาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ
- จัดทำแผนการดำเนินงาน
- ทบทวนสถานะปัจจุบันของการบริหารคุณภาพในองค์กร
- จัดทำคู่มือต่างๆ ที่จะต้องใช้ในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ
- ดำเนินงานตามแผนงานและรายงานความคืบหน้าต่อผู้บริหารระดับสูง
- จัดตั้งงบประมาณประจำปี

3.1.3 การจัดทำแผนการดำเนินงาน

การจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ควรจัดทำในรูปแบบของแผนการดำเนินงานดังนี้

- พิจารณากิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นต้องทำ รวมถึงลำดับความสำคัญของแต่ละกิจกรรม
- กำหนดระยะเวลาที่แล้วเสร็จ สำหรับโครงการและกิจกรรมย่อย
 - จัดสรรทรัพยากร งบประมาณ และมอบหมายผู้รับผิดชอบ
 - ติดตามและดำเนินการแก้ไข เพื่อเป็นไปตามแผน

3.1.4 การทบทวนสถานะปัจจุบัน

การทบทวนสถานะปัจจุบันของการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพเพื่อประเมินสถานะปัจจุบัน ภายในองค์กร โดยเทียบกับข้อกำหนด ISO 9000 เพื่อให้ทราบว่ามีความสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร โดยมี ขั้นตอนดังนี้

- กำหนดขอบเขตของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- จัดทำตารางความสัมพันธ์ (Matrix) ระหว่างแต่ละหน่วยกับข้อกำหนดใน ISO 9000
- รวบรวมข้อมูลทั้งหมด เพื่อตรวจสอบสิ่งที่ขาดเหลือหรือสิ่งที่มีอยู่แล้วตามข้อกำหนด และ

ตรวจสอบว่าสิ่งที่มีอยู่สอดคล้องกับข้อกำหนดหรือไม่ แล้วนำข้อมูลทั้งหมดที่วิเคราะห์แล้วมาสรุปเป็น สถานะปัจจุบัน

3.1.5 การจัดทำผังกระบวนการทำงาน

ผังกระบวนการทำงาน เป็นผังแสดงถึงความสัมพันธ์ของกิจกรรมหลักในการดำเนินงานของ หน่วยงานต่างๆ ในองค์กร เช่น การสั่งซื้อหนังสือ การวิเคราะห์หมวดหมู่ การบันทึกข้อมูลและการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อให้ครอบคลุมทุกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องในระบบคุณภาพและสอดคล้องกับข้อกำหนดของ ISO 9000 วิธีการในการจัดทำผังกระบวนการทำงาน ดังนี้

- กำหนดขอบเขตของการดำเนินงานองค์กร
- รวบรวมและแสดงความสัมพันธ์ของกิจกรรมหลักที่สำคัญในกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อการบริหารงานระบบคุณภาพและคุณภาพของการบริการ

3.1.6 การกำหนดนโยบายคุณภาพ

นโยบายคุณภาพเป็นหัวข้อที่สำคัญอย่างมาก เพราะเป็นการแสดงถึงความมุ่งมั่นในด้านคุณภาพและกำหนดทิศทาง วัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร โดยมีวิธีการดังนี้

- กำหนดนโยบายคุณภาพ ผู้บริหารระดับสูงอาจเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพหรือมอบหมายให้คณะทำงานเป็นผู้จัดทำ
 - นโยบายคุณภาพต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร และลงนามประกาศโดยผู้บริหารระดับสูง
 - นโยบายคุณภาพ ต้องแสดงถึงความมุ่งมั่น ความสัมพันธ์กับเป้าหมายด้านคุณภาพขององค์กร ความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการรวมทั้งแสดงเจตนาที่จะมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
 - เมื่อประกาศใช้นโยบายคุณภาพแล้วต้องมีการเผยแพร่ให้ทุกคนได้รับทราบ ทำความเข้าใจ และนำไปปฏิบัติ ซึ่งการเผยแพร่อาจทำได้หลายวิธี เช่น ดิฉประกาศ ทำแผ่นพับ จัดประชุมแถลงนโยบาย
 - ติดตามและทบทวนนโยบาย ผู้บริหารระดับสูงต้องมีมาตรการในการติดตามการปฏิบัติตามนโยบายคุณภาพ
 - ต้องมีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายคุณภาพให้มีความเหมาะสมอยู่เสมอ

3.2 การกำหนดโครงสร้าง หน้าที่ความรับผิดชอบและการวางแผนคุณภาพ

โครงสร้างขององค์กร (Organization Structure) แสดงถึงภาพรวมของสายการบังคับบัญชา อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนความสัมพันธ์ของงานซึ่งต้องกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรให้ชัดเจน โดยทำหน้าทีงาน (Job Description) แต่ละคน

ผู้บริหารระดับสูงต้องแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ระดับบริหารเป็นผู้แทนฝ่ายบริหาร หรือ ผู้จัดการคุณภาพ (Quality Management Representative – QMR) คุณสมบัติเบื้องต้นของ QMR มีดังนี้

- ควรมีตำแหน่งในระดับบริหาร เช่น ผู้อำนวยการ หัวหน้างาน เป็นต้น
- มีความเป็นผู้นำ ที่สามารถโน้มน้าวบุคลากรในหน่วยงานให้มีความศรัทธา ดำเนินกิจกรรมให้บรรลุผลได้ด้วยดี
 - มีความตั้งใจจริงและมีความอดทนสูง
 - สามารถให้คำแนะนำปรึกษาผู้อื่นได้
 - มีเวลาสำหรับการกำกับดูแลระบบบริหารคุณภาพ
 - มีความรู้ ความเข้าใจระบบบริหารขององค์กรและเข้าใจมาตรฐาน ISO 9000 เป็นอย่างดี

การวางแผนคุณภาพ (Quality Plan)

การวางแผนคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมการดำเนินงานให้บรรลุข้อกำหนดด้านคุณภาพที่องค์กรได้กำหนดไว้ และต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรในรูปแบบที่เหมาะสมกับลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ในการวางแผนคุณภาพ หรือ แผนผังคุณภาพ (Quality Plan) ประกอบด้วย

- งาน / กิจกรรม
- วัตถุประสงค์
- คำนีชีวัดคุณภาพ
- เป้าหมาย
- ผู้รับผิดชอบ
- วิธีการควบคุม / ตรวจสอบ
- เอกสารหรือมาตรฐานที่ใช้เพื่อให้ได้ตามเป้าหมาย

การวางแผนคุณภาพควรนำกิจกรรมในแผนผังกระบวนการบริการ (Service Process Map) ทุกกิจกรรมที่มีผลต่อคุณภาพมาแบ่งเป็นขั้นตอนการทำงานย่อยๆ ตามความเหมาะสม และพิจารณาจุดที่ต้องควบคุมหรือตรวจสอบ เกณฑ์ควบคุม เป้าหมาย ช่วงเวลา ผู้รับผิดชอบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

3.3 การดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ

3.3.1 การจัดทำเอกสารในระบบคุณภาพ

การจัดทำเอกสารการทำงาน ถึงแม้จะเป็นเรื่องการใช้เวลา แต่จะช่วยให้การจัดการระบบเป็นไปโดยสะดวกและทำให้การทำความเข้าใจในระบบเป็นไปโดยง่ายและต่อเนื่อง ทำให้การถ่ายทอด การรักษารวมทั้งการพัฒนาเป็นไปได้อย่างต่อเนื่องไม่สูญหาย

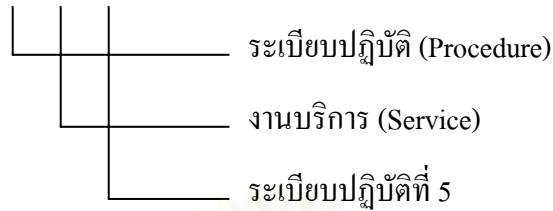
ระบบเอกสารเกี่ยวข้องกับทุกคนในองค์กร จะต้องให้บุคลากรทุกระดับได้รับรู้มีความเข้าใจ และนำไปปฏิบัติตามระบบที่จัดทำขึ้น เอกสารในระบบคุณภาพ ประกอบด้วย

- คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)
- ระเบียบปฏิบัติ (Procedure Manual)
- คู่มือการทำงาน (Work Instruction)
- แบบฟอร์ม (Form) / เอกสารสนับสนุน (Supporting Documents)

โครงสร้างเอกสารทุกระบบจะต้องมีการกำหนดชื่อ รหัส และสถานะของเอกสารเพื่อให้การใช้งานและควบคุมเป็นไปโดยสะดวก และเข้าใจได้ง่ายและชัดเจน การกำหนดชื่อของเอกสาร จะขึ้นต้นด้วยประเภทของเอกสารแล้วตามด้วยชื่อเรื่องของเอกสารนั้นๆ เช่น ระเบียบปฏิบัติการยืม – คืนวิทยานิพนธ์ , คู่มือการซ่อมหนังสือ , แบบฟอร์มการสั่งซื้อหนังสือ

การกำหนดรหัสเอกสารทำได้หลายรูปแบบ เช่น ใช้ตัวอักษรและ/หรือตัวเลข แยกต่างหากหรือผสมผสานก็ได้

ตัวอย่าง PM - S - 05 ระเบียบปฏิบัติการยืม – คินวิทยานิพนธ์



นอกจากนี้ยังมีการแสดงสถานะของเอกสาร ทำได้หลายแบบ เช่น แสดงครั้งที่มีการปรับปรุงเอกสาร วันที่เอกสารมีผลบังคับใช้ เป็นเอกสารต้นฉบับหรือเอกสารสำเนา เป็นต้น

3.3.2 คู่มือคุณภาพ (Quality Manual - QM)

คู่มือคุณภาพ เป็นเอกสารสำคัญที่อธิบายภาพรวมของระบบคุณภาพที่ได้จัดทำขึ้น โดยสะท้อนให้เห็นถึงความครบถ้วนตามข้อกำหนด คู่มือคุณภาพไม่มีรูปแบบที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน โดยทั่วไปจะจัดทำเป็น 2 แบบ คือ โดยเรียงลำดับตามกิจกรรมขององค์กร หรือเรียงลำดับตามข้อกำหนด โดยแต่ละหัวข้อควรอ้างถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องไว้ด้วยอย่างไร ก็ดีการจัดทำคู่มือคุณภาพทั้งสองลักษณะต้องสะท้อนให้เห็นแนวคิด ทิศทาง และประสิทธิภาพของระบบไว้ด้วย

ตัวอย่าง คู่มือคุณภาพ ของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้จัดทำแบบเรียงลำดับตามข้อกำหนด โดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 บทนำ ได้แก่ ประกาศคณะครุศาสตร์ การควบคุมคู่มือคุณภาพ ประวัติศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา

ส่วนที่ 2 ระบบบริหารคุณภาพ ได้แก่ ข้อกำหนดทั่วไป ข้อกำหนดด้านเอกสาร

ส่วนที่ 3 ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร ได้แก่ ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร การให้ความสำคัญกับผู้บริหาร นโยบายคุณภาพ การวางแผน ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่และการสื่อสาร

ส่วนที่ 4 การจัดการทรัพยากร ได้แก่ การจัดสรรทรัพยากร ทรัพยากรบุคคล โครงสร้างพื้นฐาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ส่วนที่ 5 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ได้แก่ การวางแผนกระบวนการ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ การออกแบบและการพัฒนา การจัดซื้อ การดำเนินการให้บริการ การควบคุมอุปกรณ์การตรวจวัดและการเฝ้าติดตาม

ส่วนที่ 6 การจัดการวิเคราะห์และการปรับปรุง ได้แก่ การวางแผนการเฝ้าติดตามและการวัด การวัดและการติดตาม การควบคุมบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด การวิเคราะห์ข้อมูล การปรับปรุง โดยทั่วไป ผู้ที่อนุมัติให้คู่มือคุณภาพมีผลบังคับใช้ คือ ผู้บริหารสูงสุดขององค์กร (คณบดี)

3.3.3 ระเบียบปฏิบัติ (Procedure Manual - PM)

ระเบียบปฏิบัติ เป็นเอกสารที่เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยกล่าวถึงการทำงานแต่ละขั้นตอนว่า ใครเป็นผู้รับผิดชอบในการทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร การอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานอาจมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 หน่วยงานก็ได้ และจะอ้างอิงถึงวิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนปฏิบัติงานนั้นๆ ไว้ด้วย

การเขียนระเบียบปฏิบัติ ควรให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้เขียนฉบับร่าง แล้วหัวหน้างาน และQMR พิจารณาข้อมูลที่จะมี ในการเขียนระเบียบปฏิบัติ ประกอบด้วย

1. ชื่อเรื่องเอกสาร
2. รหัสเอกสาร
3. วัตถุประสงค์ ของการปฏิบัติงานนั้นๆ
4. ข้อกำหนดคุณภาพ ตามระบบบริหารคุณภาพ
5. แผนภูมิการไหลของงาน ตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดของงาน
6. ผังความสัมพันธ์ใช้แสดงการเชื่อมโยงของกิจกรรมต่างๆ ในขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยแสดงให้เห็นว่าควรทำอะไร ที่ไหน เมื่อใด และความสัมพันธ์ต่อกันอย่างไรบ้าง
7. รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน จะเป็นการอธิบายผังความสัมพันธ์ เพื่อให้ข้อมูลผู้เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติตามได้

3.3.4 คู่มือการทำงาน (Work Instruction)

คู่มือการทำงาน เป็นเอกสารที่ระบุรายละเอียดการทำงาน การจัดทำต้องคำนึงถึงความเข้าใจของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเป็นสำคัญจะต้องทำให้เข้าใจง่าย ชัดเจนนำไปปฏิบัติได้ สามารถจัดทำได้หลายรูปแบบทั้งที่เป็นตัวอักษร รูปภาพ รูปถ่าย บอร์ดประชาสัมพันธ์ วีดีโอ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ คู่มือการทำงานควรประกอบด้วยหัวข้อต่างๆ ดังนี้

1. ชื่อเรื่องและรหัสเอกสาร รวมทั้งวันที่ที่มีผลบังคับใช้เอกสาร
2. ใครเป็นผู้ปฏิบัติ
3. วัตถุประสงค์
4. ขอบข่ายวิธีการปฏิบัติงาน เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดของงาน
5. สิ่งที่เกี่ยวข้องต่างๆ เช่น เอกสารอื่นๆ แบบบันทึก (ฟอร์ม)
6. นิยามคำย่อ ในกรณีที่มีคำย่อหรือศัพท์เฉพาะ
7. รายละเอียดของวิธีปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือสามารถปฏิบัติได้

การจัดทำคู่มือการทำงาน ต้องเขียนจากสิ่งที่ทำจริงเป็นหลัก และถ้าต้องมีการแก้ไขปรับปรุงต้องพิจารณาทดลองปฏิบัติก่อน หากได้ผลตามที่ต้องการ แล้วจึงแก้ไขเอกสารและประกาศใช้ต่อไป

ในกรณีที่จัดทำเอกสารในระบบบริหารคุณภาพในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น แผ่นดิสก์ ซีดีรอม ต้องกำหนดวิธีการสำรองข้อมูล (Backup) เพื่อป้องกันการสูญหาย / เสียหายของข้อมูลเอกสาร

ในกรณีที่มีการแจกจ่ายและใช้งาน โดยผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ต้องกำหนดวิธีการควบคุมการเข้าถึงการแก้ไขและการพิมพ์เอกสารดังกล่าว เช่น การกำหนดรหัสผ่าน (Password) และระดับของการแก้ไขข้อมูลไว้ด้วย

3.3.5 แบบฟอร์ม (Form) เอกสารสนับสนุน (Supporting Documents)

แบบฟอร์ม หรือ เอกสารสนับสนุน เป็นเอกสารที่หน่วยงานจัดทำขึ้นเพื่อประกอบการปฏิบัติงาน ขึ้นอยู่กับแต่ละหน่วยงานที่เห็นสมควรจัดทำขึ้นอย่างเป็นระบบ มีรหัสเอกสารที่ระบุวันที่เริ่มประกาศใช้ และครั้งที่มีการปรับปรุงแก้ไข ปัจจุบันการจัดพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์จะระบุชื่อ File กำกับไว้

3.3.6 การควบคุมเอกสารในระบบคุณภาพ

การควบคุมเอกสาร จะมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อควบคุมการใช้เอกสารที่จัดทำขึ้นและเอกสารจากภายนอกที่นำมาใช้งานในระบบ เช่น มาตรฐาน กฎหมาย ข้อกำหนดต่างๆ การควบคุมเอกสารประกอบด้วย

การจัดทำ แก้ไข ยกเลิก

- กำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบและการอนุมัติการจัดทำเอกสารแต่ละประเภท
- กำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบและการอนุมัติในการแก้ไข หรือยกเลิกเอกสารแต่ละประเภท ซึ่งต้องเป็นผู้ตรวจสอบและอนุมัติเดิมในขั้นตอนการจัดทำเอกสารนั้นๆ
- กำหนดการแสดงผลสถานะของเอกสาร
- กำหนด วันที่เอกสารมีผลบังคับใช้ โดยต้องคำนึงถึงช่วงเวลาสำหรับให้ผู้ปฏิบัติทำความเข้าใจ และ / หรือการฝึกอบรมตลอดจนการแจกจ่ายเอกสาร

เข้าใจ และ / หรือการฝึกอบรมตลอดจนการแจกจ่ายเอกสาร

- บันทึก เหตุผลและสาระของการเปลี่ยนแปลง
- จัดทำบัญชีรายชื่อเอกสารที่มีการแสดงผลสถานะให้ทันสมัยอยู่เสมอ
- ต้องมีการทบทวนเอกสารเป็นระยะๆ ให้มีความถูกต้องเหมาะสมอยู่เสมอ

การครอบครอง การแจกจ่าย และการเรียกคืน

เมื่อเอกสารได้จัดทำเรียบร้อยแล้ว ต้องแจกจ่ายไปยังบุคคลและ/หรือ หน่วยงานใดที่เป็นผู้ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีบัญชีรายชื่อผู้ครอบครองเอกสาร ถ้าต้องการเอกสารไปสำเนาเพิ่มก็ต้องขออนุมัติจากผู้จัดการคุณภาพ หรือเอกสารที่ยกเลิกแล้วต้องให้นำออกจากจุดปฏิบัติงาน

ปกติเอกสารแต่ละฉบับจะมีผู้ครอบครองหลายคนและมีการใช้งานต่างกัน ให้ทำการจำแนกเอกสาร โดยให้เอกสารต้นฉบับจัดเก็บที่เจ้าหน้าที่ที่ควบคุมเอกสาร และสำเนาฉบับควบคุมแจกโดยระบุไว้ด้วยว่าเป็นสำเนาฉบับควบคุมที่เท่าไรไว้ด้วย

3.3.7 การจัดเก็บและการทำลาย

การจัดเก็บเอกสารต้องจัดเก็บเป็นหมวดหมู่เป็นประเภทสามารถเรียกใช้ได้ง่ายและสะดวก และจัดเก็บในสถานที่ที่ปลอดภัย และป้องกันการเสื่อมสภาพก่อนเวลาอันควร

สำหรับเอกสารที่ยกเลิกให้ทำลาย แต่ถ้าจะเก็บไว้เพื่ออ้างอิง ต้องมีการจัดเก็บที่ แสดงสถานะของการยกเลิกให้ชัดเจน เพื่อป้องกันการนำไปใช้โดยพลั้งเผลอ

ผู้แทนฝ่ายบริหารหรือผู้จัดการคุณภาพ (QMR) มีหน้าที่กำกับดูแลและประสานงานในการจัดทำระบบคุณภาพ กำกับดูแลการนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติจริงและการรักษาระบบคุณภาพไว้ให้ได้ และรายงานผลการดำเนินระบบคุณภาพต่อคณะผู้บริหาร เพื่อทบทวนและปรับปรุงระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งหน้าที่โดยทั่วไปของ QMR ต้องรับผิดชอบด้วยคือ การควบคุมเอกสารในระบบคุณภาพ (Document Control) และการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit)

3.3.8 การนำเอกสารในระบบคุณภาพไปปฏิบัติ

องค์กรต้องนำเอกสารในระบบคุณภาพที่ได้จัดทำขึ้น ได้แก่ คู่มือคุณภาพ ระเบียบปฏิบัติ คู่มือการทำงาน และแบบฟอร์ม ไปใช้จริงให้เกิดประสิทธิผล เอกสารต่างๆ ในระบบคุณภาพจะแล้วเสร็จไม่พร้อมกัน คณะทำงานสามารถทยอยนำเอกสารที่ผ่านการทบทวนและอนุมัติแล้วไปเริ่มใช้ได้ โดยไม่จำเป็นต้องรอให้เอกสารทุกฉบับเสร็จสมบูรณ์

ขั้นตอนการปฏิบัติ

จัดประชุมอบรม เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานให้เข้าใจถึงแนวคิดและเหตุผลที่ต้องดำเนินการตามเอกสารต่างๆ และผลกระทบที่เกิดขึ้นหากไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

นำไปปฏิบัติ ในหลักการที่ทำในสิ่งที่เขียน ตลอดจนบันทึกผลการปฏิบัติไว้ บางกรณีอาจมีการทดลองปฏิบัติเนื่องจาก เป็นสิ่งใหม่ที่ยังไม่เคยปฏิบัติมาก่อน ไม่แน่ใจว่าจะส่งผลกระทบต่อระบบคุณภาพที่เกี่ยวข้องอย่างไรบ้าง เป็นต้น

รายงานผล หลังจากนำเอกสารไปปฏิบัติแล้ว ผู้ปฏิบัติต้องรายงานผล การนำเอกสารในระดับคุณภาพไปปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาทั้งในแง่ประสิทธิผลและประสิทธิภาพรวมทั้งข้อเสนอแนะ

การปรับปรุง แก้ไขเอกสารในระบบคุณภาพ หากในการรายงานผลการนำเอกสารในระบบคุณภาพไปปฏิบัติพบว่ามีความจำเป็นต้องปรับปรุงเอกสาร ก็ต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้

4. การตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพ

การพัฒนาคุณภาพ เป็นเรื่องของทุกคนในองค์กรที่ต้องตระหนักในความสำคัญและจำเป็น เพื่อร่วมมือ ร่วมใจ เร่งคิด เร่งทำ ตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข ด้วยความมุ่งมั่นสู่เส้นทางคุณภาพขององค์กร

4.1 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit)

การประกันคุณภาพ ต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพภายในเพื่อตรวจสอบระบบคุณภาพว่าได้ดำเนินการสอดคล้องกับข้อกำหนดและมีประสิทธิผลหรือไม่ อีกทั้งเป็นการเตรียมข้อมูลเพื่อใช้ในการทบทวน โดยฝ่ายบริหารและการปรับปรุงระบบคุณภาพ

การตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีขั้นตอนหลักดังนี้

จัดเตรียมผู้ตรวจติดตาม (Audit) ซึ่งต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจ และผ่านการอบรม การตรวจติดตามคุณภาพ อีกทั้งผู้จัดการคุณภาพ ต้องทำรายชื่อ หัวหน้าผู้ตรวจติดตาม (Lead Auditor) และผู้ตรวจติดตาม (Auditor)

4.1.1 จัดทำแผนการตรวจติดตาม(Audit Plan) ผู้จัดการคุณภาพต้องพิจารณาถึง

- หน่วยงานที่ถูกตรวจติดตาม (Auditee) ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพต้องได้รับการตรวจติดตามคุณภาพครบทุกกิจกรรมที่อยู่ในขอบข่ายของระบบคุณภาพ

- การตรวจติดตามคุณภาพปีละครั้งขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละองค์กร ในระยะแรก ที่นำระบบไปปฏิบัติควรมีการ Audit บ่อยครั้ง ถ้าในปีต่อไป หากตรวจไม่พบข้อบกพร่องมากนักก็อาจลดความถี่ลง เช่น จากปีละ 4 ครั้ง เป็น 2 ครั้ง เป็น 1 ครั้ง ต่อปี โดยพิจารณาว่า กิจกรรมใดที่ส่งผลกระทบต่อระบบคุณภาพเป็นพิเศษก็จะต้อง Audit บ่อยครั้ง

รายละเอียดที่จะต้องระบุในแผนการตรวจติดตาม (Audit Plan) ได้แก่

จัดทำเป็นแผนตรวจประจำปี โดยระบุหน่วยงาน ที่รับการตรวจ (Auditee) และช่วงเวลาการตรวจในปีนั้นๆ

จัดทำแผนการตรวจ แต่ละครั้ง ควรระบุถึง

- หน่วยงาน ที่รับการตรวจ (Auditee) และผู้รับผิดชอบ
- วัน , เวลา , สถานที่ และระยะที่จะไป ตรวจแต่ละหน่วย
- กิจกรรมและข้อกำหนดต่างๆ ของระบบคุณภาพ ISO 9000 ที่จะตรวจในหน่วยงาน รับ

การตรวจ

- รายชื่อคณะผู้ตรวจติดตาม (Audit Team) ซึ่งประกอบด้วยผู้นำการตรวจ(Lead Audit) ซึ่งผู้ตรวจต้องเป็นอิสระในการตรวจ คือไม่ตรวจหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ

- แผนการตรวจ (Audit Plan) ต้องได้รับอนุมัติโดยผู้จัดการคุณภาพ(QMR) และควรส่งแผนการตรวจให้กับ คณะผู้ตรวจ(Audit Team) และผู้รับการตรวจ(Auditee) ล่วงหน้าเพื่อรับทราบและเตรียมการ

4.1.2 เตรียมการก่อนการตรวจติดตาม

- คณะผู้ตรวจติดตาม (Audit Team)

ผู้ที่เป็นผู้นำการตรวจ (Lead Auditor) ดำเนินการประชุมผู้รับการตรวจ เพื่อชี้แจงรายละเอียดต่างๆ ของรายการตรวจติดตามคุณภาพ

- ผู้นำการตรวจ (Lead Auditor) และ คณะกรทบทวนเอกสารต่างๆ ก่อนจะตรวจรวมทั้งกำหนดหัวข้อคำถาม หรือรายการที่จะไปตรวจล่วงหน้า เช่น การทำ Checklist เพื่อมั่นใจได้ว่าสามารถตรวจสอบได้สะดวกและครอบคลุมข้อกำหนดภายในระยะเวลาตามแผนงาน

- ผู้รับการตรวจ (Auditee)

ผู้รับการตรวจเมื่อได้รับการแจ้งกำหนดการตรวจ ต้องแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานของตนทราบ เพื่อเตรียมความพร้อมในด้านเอกสาร สถานที่ และผู้ปฏิบัติงาน

4.1.3 การตรวจติดตาม (Audit)

การตรวจติดตาม เป็นการตรวจสอบว่าได้มีการดำเนินการสอดคล้องกับระบบคุณภาพที่องค์กรกำหนดไว้ และสอดคล้องกับข้อกำหนดของ ISO หรือไม่ ตลอดจนพิจารณาประสิทธิผลของการดำเนินงาน ขั้นตอนการตรวจมีดังนี้

(1.) การประชุมก่อนตรวจติดตาม (Opening Meeting) ก่อนเริ่มการตรวจ ต้องมีการประชุมชี้แจงกับ ผู้รับการตรวจ เพื่อแนะนำทีมผู้ตรวจ บอกขอบข่ายวัตถุประสงค์และแผนการตรวจ

(2.) รวบรวมหลักฐานการตรวจ จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานตรวจเอกสารที่ใช้ปฏิบัติงานและตรวจ ณ พื้นที่ปฏิบัติงานจริง

ทีมผู้ตรวจต้องบันทึกรายละเอียดต่างๆ ที่ได้มีการตรวจไว้ทั้งหมด ตลอดจนควรระบุเอกสารหรือหลักฐานในการอ้างอิง เช่น บันทึกคุณภาพ รหัสและสถานะเอกสาร ชื่อและสถานะแบบฟอร์ม

(3.) การออกใบขอให้มีการปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action Request - CAR) ทีมผู้ตรวจต้องพิจารณาข้อมูลหรือหลักฐานที่พบ ในกรณีที่ไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่องค์กรกำหนดไว้ หรือไม่ สอดคล้องกับข้อกำหนดของ ISO 9000 ให้ออกใบขอให้มีการปฏิบัติการแก้ไข (CAR) ให้ผู้รับการตรวจ และต้องระบุให้ชัดเจนว่าไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดใด

(4.) การประชุมหลังการตรวจติดตาม(Closing Meeting) ต้องมีการประชุมชี้แจงร่วมกับผู้รับผิดชอบของหน่วยงานผู้รับการตรวจ ทั้งหมด ให้ทราบและแก้ไขปรับปรุงและหาแนวทางป้องกัน ให้เกิดประโยชน์ร่วมกันขององค์กร

4.1.4 รายงานการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit Report – IQA Report)

ผู้ว่าการตรวจ ต้องจัดทำรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ดังนี้

- หน่วยงาน ผู้รับการตรวจ
- ขอบข่ายของการตรวจ
- วันที่ตรวจ
- รายชื่อผู้ตรวจ
- สรุปข้อบกพร่อง
- สรุปข้อสังเกตเพื่อใช้ในการปรับปรุงระบบ
- สรุปความคิดเห็นของคณะผู้ตรวจ ที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพผลการดำเนินงาน
- จัดส่ง IQA Report ให้หน่วยงานผู้รับการตรวจ และ ผู้จัดการคุณภาพ

4.1.5 ติดตามผลการแก้ไขและป้องกัน (Follow Up)

เมื่อหน่วยงานใดที่รับใบขอให้มีการปฏิบัติการแก้ไข (CAR) ต้องระบุรายละเอียด แนวทางในการแก้ไขและป้องกันข้อบกพร่อง

พร้อมกำหนด วัน เดือน ปี แล้วเสร็จส่งกลับให้ Auditor ภายในเวลาที่กำหนด

เมื่อถึงวันกำหนดแล้วเสร็จตามที่ระบุไว้ในใบขอให้มีการปฏิบัติการแก้ไข (CAR) ทีมผู้ตรวจจะต้องนำ CAR ไปติดตามผลการแก้ไขและป้องกัน อีกทั้งตรวจสอบประสิทธิผลของระบบ หากการแก้ไขมีประสิทธิผลแล้ว ควรบันทึกรายละเอียดการติดตามผลและถือว่าข้อบกพร่องได้รับการแก้ไขแล้วจึงปิด CAR ได้

ในกรณีการแก้ไขยังไม่สมบูรณ์ (ยังไม่มีประสิทธิผล) ผู้ตรวจสามารถออกใบขอให้มีการปฏิบัติการแก้ไข (CAR) ใหม่ได้และให้อ้าง CAR เดิมไว้ด้วย และผู้ว่าการตรวจ Lead Auditor ต้องจัดทำรายงานการติดตามการแก้ไข และป้องกัน (Follow Up Report) ส่งให้ผู้รับการตรวจ และ ผู้จัดการคุณภาพ

4.1.6 สรุปผลเพื่อทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

ผู้จัดการคุณภาพ QMR นำผลการตรวจ IQA Report และผลการแก้ไขป้องกัน Follow Up Report สรุปรายงานยังที่ประชุมฝ่ายบริหาร เพื่อทบทวนระบบคุณภาพขององค์กรและกำหนดแนวทางการดำเนินการที่เหมาะสมต่อไป

4.2 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

ผู้บริหารระดับสูง ต้องมีการทบทวนระบบการบริหารงานคุณภาพตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบมีความเหมาะสมและมีประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง การทบทวนโดยฝ่ายบริหารประกอบด้วย

4.2.1 กำหนดองค์ประชุม โดยทั่วไปผู้บริหารสูงสุดจะทำหน้าที่เป็นประธาน และ QMR ทำหน้าที่เป็นเลขานุการ และมีกรรมการซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ระดับบริหาร ซึ่งมีอำนาจในการตัดสินใจปรับปรุงแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงระบบบริหารคุณภาพร่วมเป็นองค์ประชุม ทั้งนี้ องค์ประชุมต้องได้รับการแต่งตั้งจากผู้บริหารสูงสุดขององค์กรด้วย

4.2.2 กำหนดความถี่ในการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ซึ่งอาจจะเป็นเดือนละครั้ง ไตรมาสละครั้ง หรือ ปีละครั้งก็ได้ ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละองค์กร และต้องเป็นแผนประจำปีไว้ด้วย

4.2.3 เตรียมการประชุม เป็นการกำหนดวาระการประชุมที่ต้องครอบคลุมถึง

- วัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านคุณภาพ
- ปัญหาบริการที่เกิด หรือแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นรวมทั้งการแก้ไขและป้องกัน
- ผลการตรวจติดตามคุณภาพ
- ข้อร้องเรียน
- ความเหมาะสมและเพียงพอของบุคลากรและทรัพยากรอื่นๆ
- ผลการประเมินผู้ขาย / ผู้ให้บริการ
- ประเมินความเหมาะสมของนโยบายคุณภาพและความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง

นอกจากนี้ ต้องมีการออกหนังสือเชิญประชุมเพื่อแจ้งวาระการประชุม วัน เวลา และสถานที่ ส่งให้ผู้เกี่ยวข้องก่อนการประชุม และ QMR ต้องเตรียมข้อมูลเข้าประชุม

4.2.4 ดำเนินการประชุม เมื่อถึงกำหนดการประชุมให้มีการประชุมตามวาระ มติที่ประชุม ที่มอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินเรื่องต่างๆ พร้อมกำหนดเวลาแล้วเสร็จ และวิธีการในการติดตามผล ในกรณีที่มีการแก้ไขและป้องกันปัญหา ต้องมีการพิจารณาประสิทธิผลของการดำเนินงานด้วย เพื่อให้การดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

4.2.5 บันทึกผลการประชุม ต้องมีลายลักษณ์อักษรและส่งให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบและจัดเก็บรายงานการประชุมอย่างเป็นระบบ

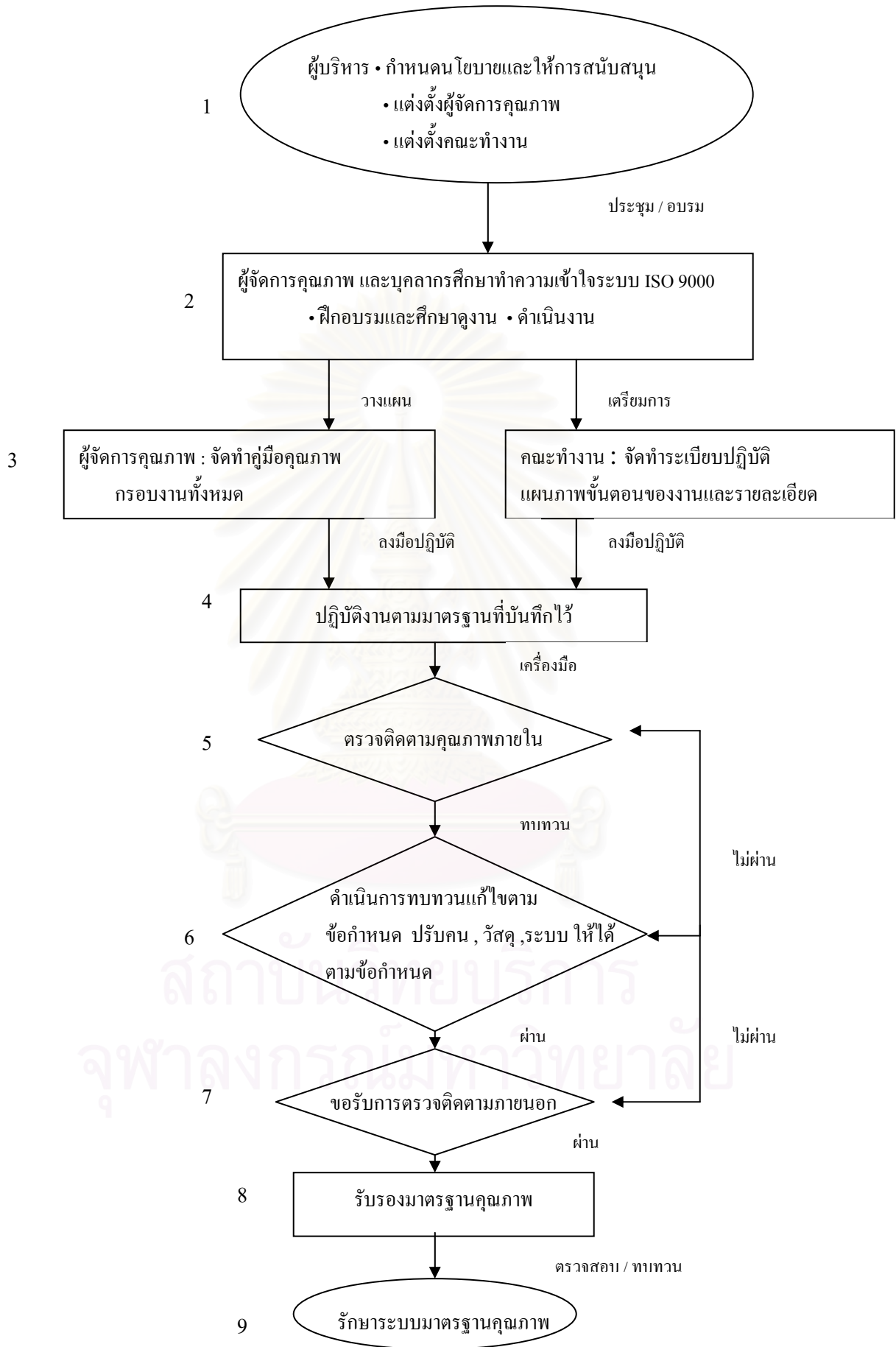
4.2.6 ติดตามผลการประชุมผู้จัดการคุณภาพต้องมีการติดตามมติที่ประชุม และนำมารายงานในที่ประชุมครั้งต่อไป ถ้าการดำเนินการได้ผลเป็นที่น่าพอใจให้พิจารณาขยายผลให้มากขึ้น

4.3 การประเมินระบบบริหารคุณภาพภายนอก

การตรวจติดตามคุณภาพภายนอก (External Audit)

เมื่อองค์กรได้จัดทำระบบบริหารคุณภาพอย่างครบถ้วนเป็นระยะเวลาหนึ่ง และมั่นใจว่าระบบดังกล่าวมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งจะขอการรับรอง จึงดำเนินการต่อไปนี้

- คัดเลือกหน่วยงานผู้ให้การรับรอง (Certification Body – CB) โดยพิจารณาจากความน่าเชื่อถือ ค่าใช้จ่ายในการตรวจ และระยะเวลาในการตรวจประเมิน
- ยื่นใบสมัครขอการรับรองพร้อมด้วยเอกสารคู่มือคุณภาพและระเบียบปฏิบัติงาน
- หน่วยงานผู้ให้การรับรองจะพิจารณาว่าเอกสารครบถ้วนเพียงพอและสะท้อนคุณภาพของระบบหรือไม่
- ตรวจสอบเบื้องต้น (Preliminary Visit) โดย หน่วยงานผู้ให้การรับรองจะมาดูสถานที่จริงหรืออาจไม่มาดูสถานที่จริง เพื่อศึกษาลักษณะงานและพิจารณาความพร้อมขององค์กรและใช้เป็นข้อมูลในการตรวจประเมิน
- ตรวจประเมิน (Assessment) โดยประเมินทั้งเอกสาร หลักฐาน บันทึกต่างๆ สัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน ดูสภาพของสถานที่ (Site Tour) ตลอดจนสังเกตการณ์ปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาประสิทธิภาพว่าสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือไม่ ในกรณีพบข้อบกพร่อง แบ่งเป็น
 - ข้อบกพร่องใหญ่ (Major) ซึ่งจะทำให้ระบบล้มเหลว จะส่งผลยังไม่ให้การรับรอง
 - ข้อบกพร่องย่อย (Minor) เกิดจากความพลั้งเผลอของผู้ปฏิบัติงานและไม่มีผลกระทบต่อระบบมากนัก ผู้ให้การรับรองจะให้องค์กรหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข และแจ้งผลการแก้ไข ทราบ
- เมื่อหน่วยงานผู้ให้การรับรอง พิจารณาแล้วว่าผ่านการตรวจประเมินทั้งระบบเอกสารและการตรวจประเมินก็จะออกใบรับรองให้ โดยทั่วไปใบรับรองจะมีอายุ 3 ปี
- การตรวจติดตามผลเป็นระยะๆ (Surveillance) เมื่อได้รับการรับรองแล้ว จะมีการตรวจติดตามจาก CB โดยทั่วไปไม่น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี ซึ่งในการตรวจ Surveillance อาจเลือกตรวจเฉพาะบางหน่วยงานหรือบางกิจกรรม หรือตรวจทั้งหมดก็ได้



5. บทสรุป

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มีหลักการต้องยึดตามข้อกำหนดของ ISO 9000 ที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการทำตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ มีหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่จะทำให้บริการต่างๆ ขององค์กรเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการตั้งแต่ต้นจนได้ผลงานออกมา เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพที่บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ และทุกคนในองค์กรได้มีส่วนร่วมดำเนินการ ให้ความสำคัญของเอกสารที่ใช้ปฏิบัติงาน (PM) โดยการนำภาระงานที่ปฏิบัติอยู่แล้ว มาเขียนให้เป็นระบบ ระเบียบตามโครงสร้างที่กำหนดไว้ พร้อมมีหลักฐานอ้างอิง เพื่อเป็นข้อตกลงให้ทุกคนที่อยู่ในระบบมีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และนำไปใช้งานได้สะดวก เกิดประสิทธิภาพและยังเปิดโอกาสให้มีการแก้ไข ปรับปรุง มาตรฐานการทำงานได้ตลอดเวลา โดยกำหนดให้มีการตรวจสอบ โดยคณะกรรมการทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร เพื่อนำไปสู่การรับรองเป็นมาตรฐานสากล และยังมีข้อกำหนดลักษณะของการป้องกัน ทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน ด้วยการกำหนดการตรวจสอบ โดยผู้จัดการคุณภาพ (QMR) ว่างานได้ปฏิบัติตามที่ระบุไว้ในเอกสาร หรือไม่

ถึงแม้ว่า การจัดระบบบริหารคุณภาพ จะต้องใช้เวลามากในการจัดทำเอกสารคุณภาพ แต่ก็ทำให้การทำงานเป็นระบบรวดเร็วง่ายต่อผู้ปฏิบัติในการค้นหาเรื่องราวต่างๆ นอกจากนี้ สิ่งที่เป็นข้อค้นพบในการจัดระบบบริหารคุณภาพ คือ บุคลากร ซึ่งถือเป็นหัวใจของงาน มีความกระตือรือร้นมีความรับผิดชอบในงาน รู้เป้าหมายในการทำงานดีขึ้นอย่างมาก ยอมรับการตรวจสอบจากเพื่อนร่วมงานต่างหน่วย เมื่อเวลาตรวจติดตามคุณภาพทั้งภายในและภายนอก การทำงานบนพื้นฐานการอ้างอิงเอกสารบางครั้งอาจขาดความยืดหยุ่นเพราะบ่อยครั้ง ยืดหยุ่นมากเข้าก็ทำให้งานไม่เป็นระบบ การปรับเปลี่ยนทัศนคติจากการจับผิดมาเป็นการตรวจ เพื่อปิดข้อบกพร่องแก้ปัญหาเติมเต็มคุณภาพ ทำงานเป็นทีมช่วยเหลือซึ่งกันและกันก่อให้เกิดความสามัคคีในหน่วยงาน และองค์กรมากยิ่งขึ้น มีความรู้สึกในทางบวกมากขึ้นมองเห็นภาพรวมของหน่วยงานได้ชัดเจนและมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมายด้วยกัน

กล่าวโดยสรุป การจัดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จะบังเกิดประโยชน์และมีคุณค่าต่อระบบประกันคุณภาพได้นั้น จะต้องมีการนำไปปฏิบัติอย่างจริงจังและทันที เพื่อให้ความรู้ที่ได้รับได้มีการนำมาใช้ ในขณะที่ผู้บริหารระดับสูงต้องให้การสนับสนุนทรัพยากรทุกด้าน ผู้จัดการคุณภาพซึ่งเป็นผู้แทนฝ่ายบริหารก็ต้องมีความเป็นผู้นำ เสียสละ ทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจ ที่จะนำพาองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย อีกทั้งขณะทำงาน บุคลากรต้องร่วมแรงร่วมใจ ทำความเข้าใจและรับระบบมาพัฒนาปรับปรุงงานในความรับผิดชอบให้เกิดคุณภาพ และรักษาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานจึงจะเกิดได้อย่างแท้จริง ให้สามารถถูกฝังอยู่ในเนื้องานและตัวบุคคลผู้ปฏิบัติงาน เพราะงานที่มีคุณภาพย่อมก่อให้เกิดความสุขทั้งผู้รับและผู้ให้

รายการอ้างอิง

- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย . ส่วนประกันคุณภาพ . (ข) . 2546 . อนุกรมมาตรฐานประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย . 2546 .
- ทบวงมหาวิทยาลัย.2541. แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา
- นงราม เศรษฐพานิชและคนอื่นๆ . 2543 , แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา : เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก . กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- นันทา วิฑูฒิสักดิ์ . 2545 . การวางแผนกลยุทธ์ สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏในทศวรรษหน้า (2544-2553). วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์ศึกษาศาสตร์บัณฑิต ภาควิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 . 2542 . กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- วรภัทร ภูเจริญและโสภณา หิรัญบุรณะ . 2543 . คู่มือ ISO 9000 สำหรับผู้บริหารการศึกษาไทย . กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น)
- วันชัย ศิริชนะ . 2536 . การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย . วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์ศึกษาศาสตร์บัณฑิต ภาควิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวรรณ ชนพัฒน์ . 2550 . ISO / TC 46 : มาตรฐานระหว่างประเทศด้านเอกสารและสารสนเทศ . หน้า 33 -70 . ในเอกสารประกอบการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 25 เรื่อง มาตรฐานเพื่อการจัดการและบริการสารสนเทศ เมื่อวันที่ 14 – 16 พฤศจิกายน 2550 ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จังหวัดนครราชสีมา.
- สุวิมล ณะผลเลิศ. 2547 . การทำงานอย่างมีคุณภาพ . ข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย . 20 (3 - 4) กรกฎาคม – ธันวาคม : 7 – 14 .
- สุวิมล ณะผลเลิศ. 2543 . การบริหารจัดการระบบ ISO 9002 . เอกสารประกอบการสอนวิชา การวิเคราะห์รูปแบบปฏิบัติการในการบริหารการศึกษา นิสิตศึกษาศาสตร์บัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา เมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2543 . ณ ห้องประชุมภาควิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ณะผลเลิศ. 2543 . การประกันคุณภาพกับห้องสมุดอุดมศึกษา . ข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย . 16 (1) มกราคม – มีนาคม : 11-15 .

สุวิมล ณะผลเลิศ. 2546 . **ความคิดพัฒนาคน คิวซีพัฒนางาน** . เอกสารประกอบการบรรยายในการประชุม
บุคลากรประจำศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา เมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2546 . ณ
ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .

สุวิมล ณะผลเลิศ . 2545 . **แนวทางการปฏิบัติการจัดระบบบริหารคุณภาพห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา** .
กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .

สุวิมล ณะผลเลิศ. 2548 **หลักการในการตรวจประเมินคุณภาพ** . เอกสารประกอบการบรรยายโดยการอบรม
เรื่อง หลักการตรวจประเมินคุณภาพและพัฒนาองค์กร สำหรับหัวหน้าตรวจติดตามคุณภาพ และ
บุคลากรประจำ ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2548 . ณ ห้องสัมมนา 1
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .

อมรวิชัย นาคทรพรพ. 2540 . **ความฝันของแผ่นดิน** . พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ตะวันออก

Brophy , P . 2000 . **Academic Library** . London : Library Association Publishing.

Clark and Neave. 1992 (Ed – in – Chief). **The Encyclopedia of Higher Education**. 4 vol . Oxford :
Pergamon.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ประกาศคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
เรื่อง นโยบายคุณภาพของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา
ตามข้อกำหนดระบบมาตรฐาน ISO 9002 : 1994

เพื่อให้ระบบประกันคุณภาพของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา เป็นไปตามข้อกำหนดระบบ
มาตรฐาน ISO 9002 : 1994 ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง
จึงประกาศนโยบายคุณภาพ ดังนี้

นโยบายคุณภาพ

สารสนเทศมีคุณค่า สร้างสรรค์ในงาน
บริการอย่างเต็มใจ พัฒนาให้ต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บริการสารสนเทศที่รวดเร็ว ตรงตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้
บริการ โดยทุกหน่วยงานที่ให้บริการต้องวัดความพึงพอใจได้อย่างน้อย 70 % ขึ้นไป
2. เพื่อให้มีการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยแต่ละหน่วยงานมีข้อเสนอแนะในการ
พัฒนาปรับปรุงงานอย่างน้อยปีละ 2 เรื่อง

ประกาศ ณ วันที่ 7 มีนาคม พ.ศ. 2545

(รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูริย์ สินการัตน์)

คณบดีคณะครุศาสตร์



**ประกาศคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
เรื่อง นโยบายคุณภาพของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา
ตามข้อกำหนดระบบมาตรฐาน ISO 9001: 2000**

เพื่อให้ระบบประกันคุณภาพของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬา ฯ เป็นไปตามข้อกำหนดระบบมาตรฐาน ISO 9001: 2000 และดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง จึงประกาศนโยบาย ดังนี้

นโยบายคุณภาพ

**ทำงานเชิงรุก
สารสนเทศก้าวไกล**

**สร้างสุขผู้ใช้
พร้อมใจให้บริการ**

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้บริการสารสนเทศที่รวดเร็ว ตรงตามต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ โดยทุกหน่วยงานที่ให้บริการต้องวัดความพึงพอใจได้อย่างน้อย 75 % ขึ้นไป
- 2) เพื่อให้มีการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยแต่ละหน่วยงานมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงงานอย่างน้อยปีละ 2 เรื่อง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประกาศ ณ วันที่ 16 พฤศจิกายน 2548

(รองศาสตราจารย์ ดร.พทุธี ศิริบรรณพิทักษ์)
คณบดีคณะครุศาสตร์

ภาคผนวกที่ ค

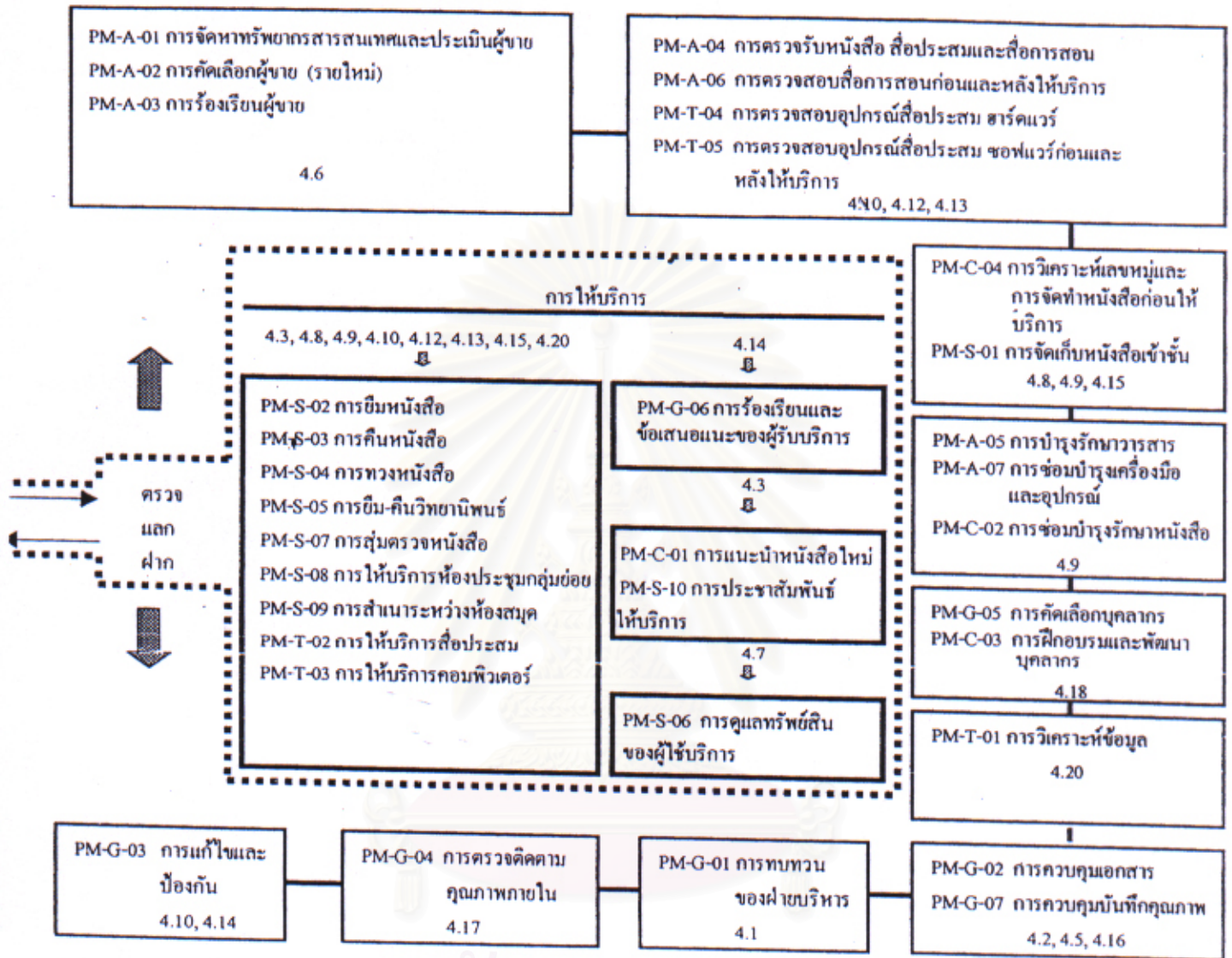
แสดงกระบวนการจัดทำระบบคุณภาพของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลลัพธ์
1. ผู้บริหารสูงสุดขององค์กร	1.1 กำหนดนโยบายคุณภาพ 1.2 แต่งตั้งคณะทำงาน, ผู้จัดการคุณภาพ 1.3 สนับสนุนทรัพยากรและงบประมาณ	เป้าหมายขององค์กรและความต้องการของผู้รับบริการ
2. ผู้จัดการคุณภาพและบุคลากรเตรียมการเครื่องมือ	2.1 รับนโยบายและวางแผน 2.2 ประชุมบุคลากรในหน่วยงาน 2.3 จัดประชุมสัมมนาฝึกอบรม 2.4 กิจกรรม และศึกษาดูงาน 2.5 จัดทำเอกสารในระบบคุณภาพ 2.5.1 คู่มือคุณภาพครอบคลุมกิจกรรมทั้งหมดโดยสอดคล้องกับข้อกำหนด 2.5.2 ระเบียบปฏิบัติกิจกรรมแต่ละงานที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนด 2.5.3 วิธีการทำงาน-คู่มือการปฏิบัติงานต่างๆ โดยเขียนขั้นตอนการทำงาน 2.5.4 เอกสารสนับสนุน/ แบบฟอร์มสำหรับการสนับสนุนกาปฏิบัติงานต่างๆ	ผู้จัดการคุณภาพสื่อสารบุคลากรในองค์กรให้รับรู้รับทราบเป้าหมายบุคลากรได้รับความรู้ความเข้าใจระบบคุณภาพ ตัวแทนฝ่ายบริหาร/ ผอ.ศูนย์ฯ ผอ.ศูนย์ฯ/ หัวหน้ากลุ่มงาน/ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้ากลุ่มงาน/ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผอ.ศูนย์ฯ/ หัวหน้ากลุ่มงาน/ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
3. การตรวจติดตามคุณภาพ (Internal Audit)	3.1 ผู้จัดการคุณภาพกำหนดผู้ตรวจสอบ (Auditor) และผู้รับการตรวจ (Auditee) 3.2 ผู้ตรวจบันทึกและรายงานผลผู้รับการตรวจบันทึกสาเหตุและแนวทางแก้ไข 3.3 ผู้จัดการคุณภาพลงทะเบียนพิจารณาหาทางปิดข้อบกพร่องวงจรคุณภาพ(PDCA) Plan - การวางแผน Do - ลงมือกระทำ Check - การตรวจสอบ Action - การดำเนินการทบทวน	กำหนดการและตารางการตรวจติดตามคุณภาพในแนบข้ามหน่วยงาน รายงานผลการตรวจคุณภาพภายใน การทบทวน แก้ไข ปรับปรุง ระบบ วัสดุ ผู้ปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพ จนเป็นที่มั่นใจในระบบที่ดำเนินการ

ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลลัพธ์
4. การตรวจติดตามคุณภาพภายนอก (External Audit)	4.1 ผู้จัดการคุณภาพติดต่อหน่วยรับรอง (Certification Body = CB) 4.2 ผู้จัดการคุณภาพจัดส่งเอกสารประกอบด้วยคู่มือคุณภาพและระเบียบปฏิบัติทั้งหมดให้หน่วยรับรองและกำหนดวันที่ตรวจประเมิน 4.3 ผู้ตรวจประเมินภายนอก 4.3.1 พบผู้บริหารสูงสุด 4.3.2 สัมภาษณ์ผู้จัดการคุณภาพ 4.3.3 ตรวจประเมินระบบคุณภาพสรุปผลการตรวจประเมิน 4.4 แจ้งผลการพิจารณาของคณะกรรมการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 : 2000	หน่วยรับรอง (CB) มีทั้งต่างประเทศและของไทย เช่น สำนักรับรองคุณภาพ (สรร.) ตรวจสอบความสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9000 ในกรณีของสำนักงานรับรองคุณภาพ (สรร.) จะต้องสรุปผลการตรวจประเมินต่อคณะกรรมการรับรองระบบคุณภาพสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย(วว.) ให้การรับรองระบบคุณภาพ
5. การขึ้นทะเบียนรับรองตามระบบ ISO 9001 : 2000	หน่วยรับรองจะทำการตรวจติดตามผลการรักษาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เป็นระยะ ทุก 6 เดือน	ยืนยันว่าองค์กรยังมีความสามารถในการรักษาระบบคุณภาพไว้ได้

1.4 แผนคุณภาพของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ตามระบบ ISO 9002:1994

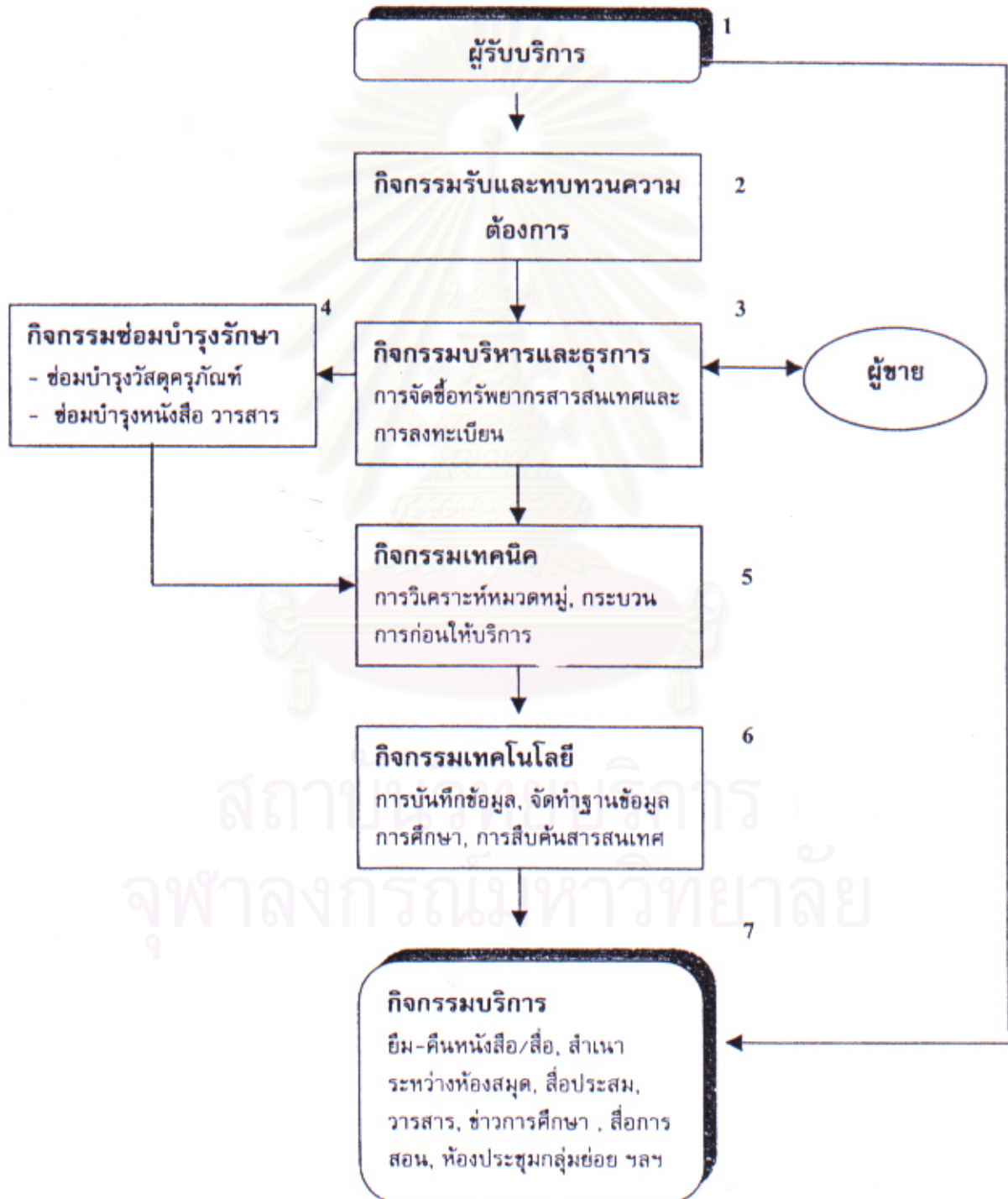


- | | | |
|--|---|-----------------------------|
| 4.1 ความรับผิดชอบของผู้บริหาร | 4.8 การชี้แจงและการสอบกลับ
ได้ของผลิตภัณฑ์ | 4.15 การขนย้าย การเก็บรักษา |
| 4.2 ระบบคุณภาพ | 4.9 การควบคุมกระบวนการ | 4.16 การควบคุมบันทึกคุณภาพ |
| 4.3 การทบทวนข้อตกลง | 4.10 การตรวจและการทดสอบ | 4.17 การตรวจสอบคุณภาพภายใน |
| *4.4 การควบคุมการออกแบบ | *4.11 การควบคุมเครื่องตรวจ ฯลฯ | 4.18 การฝึกอบรม |
| 4.5 การควบคุมเอกสารและข้อมูล | 4.12 การแสดงผลการตรวจสอบ | *4.19 การบริการ |
| 4.6 การจัดซื้อ | 4.13 การควบคุมการบริการ | 4.20 เทคนิคเชิงสถิติ |
| 4.7 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบ
จากลูกค้า | 4.14 ปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน | |
- * ไม่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของศูนย์ฯ

ภาคผนวก จ

แผนผังกระบวนการบริการ (Service Process Map)

1) กิจกรรมหลัก



ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่	ระเบียบปฏิบัติ	ผู้ครอบครอง	ข้อกำหนด
1	PM-G-01 การทบทวนของฝ่ายบริหาร	สุวิมล (ธนะ)	5.6
2	PM-G-02 การควบคุมของเอกสาร	โสภณา, ปริญญา	4.2.3
3	PM-G-03 การแก้ไขและป้องกัน	สุวิมล (ธนะ)	8.5.2, 8.5.3
4	PM-G-04 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน	สุวิมล (ธนะ)	8.2.2
5	PM-G-05 การคัดเลือกบุคลากร	โสภณา	6.2
6	PM-G-06 การร้องเรียนและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	ปริญญา	8.5.2, 8.5.3
7	PM-G-07 การควบคุมบันทึกคุณภาพ	โสภณา	5.2, 4.2.4, 7.4.4
8	PM-G-08 การกำหนดวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพและการวางแผนคุณภาพ	สุวิมล (ธนะ)	5.4, 8.2.3, 8.4
9	PM-G-09 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ปริญญา	5.2, 7.2.3, 8.2.1, 8.4
10	PM-G-10 การจัดการเชิงป้องกัน	สุวิมล (ธนะ)	8.5.3
11	PM-A-01 การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและประเมินผู้ขาย	จริยา	7.4.4
12	PM-A-02 การคัดเลือกผู้ขาย (รายใหม่)	จริยา, ศรีไพร	7.4.3
13	PM-A-03 การร้องเรียนผู้ขาย	จริยา	7.4.4
14	PM-A-04 การตรวจรับหนังสือ สื่อประสมและสื่อการสอน	จริยา	7.1, 7.4.3, 7.5.3, 8.2.4, 8.3
15	PM-A-06 การบอกรับวารสารและหนังสือพิมพ์	ศรีไพร	7.1, 7.5.1
16	PM-A-07 การซ่อมบำรุงเครื่องมือและอุปกรณ์	จริยา	6.3, 6.4, 7.5.1
17	PM-A-08 การจัดจ้างภายนอก	จริยา	7.4.2, 7.4.3
18	PM-C-01 การแนะนำหนังสือใหม่	โสภณา	5.2, 7.2.1, 7.2.2, 7.5.1
19	PM-C-02 การซ่อมบำรุงรักษาหนังสือ	รังสรรค์, ศิริวรรณ	6.3, 6.4, 7.5.3, 8.3
20	PM-C-03 การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	โสภณา	6.2.2
21	PM-C-04 การวิเคราะห์เลขหมู่และการจัดทำหนังสือก่อนให้บริการ	โสภณา	7.5.1, 7.5.3
22	PM-S-01 การจัดเก็บหนังสือเข้าชั้น	ชัญญ์ณ	7.5.1, 7.5.3, 7.5.5
23	PM-S-02 การยืมหนังสือ	วลัยพร	5.2, 7.2.1, 7.2.2, 7.5.3, 8.2.4, 8.3
24	PM-S-03 การคืนหนังสือ	นิภา	5.2, 7.2.1, 7.2.2, 7.5.3, 7.5.5, 8.2.4, 8.3
25	PM-S-04 การติดตามทวงถามทรัพยากรสารสนเทศ	ศรีไพร, วลัยพร	5.2, 7.2.1, 7.5.3, 8.3, 8.4
26	PM-S-05 การยืม-คืนวิทยานิพนธ์	ชลธิชา	5.2, 7.2.1, 7.2.2, 7.5.3, 7.5.5, 8.2.4, 8.3, 8.4
27	PM-S-06 การดูแลทรัพย์สินของผู้รับบริการ	เบญจมา	7.5.4
28	PM-S-07 การสุ่มตรวจหนังสือ	ศรีไพร	7.5.3, 8.2.4, 8.3, 8.4
29	PM-S-08 การให้บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย	สุวิมล (รอด)	5.2, 6.4, 7.2.1, 7.5.1, 8.2.4
30	PM-S-09 การสำเนาระหว่างห้องสมุด	สุวิมล (รอด)	5.2, 7.2.1, 7.5.1, 7.5.5
31	PM-S-10 การประชาสัมพันธ์ให้บริการ	ศรีไพร	5.2, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3
32	PM-S-11 การจัดทำและบริการข่าวการศึกษา	สุพินญา	7.5.1
33	PM-S-12 การจัดทำวารสาร	สุพินญา	7.1, 7.5.1
34	PM-S-13 การบำรุงรักษาวารสาร	ศรีไพร	6.3, 7.5.1
35	PM-T-01 การให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	ปริญญา	7.2.1, 7.5.1, 8.2.4
36	PM-T-02 การให้บริการสื่อประสม	สุวรัชนี	5.2, 6.4, 7.2.1, 7.2.2, 7.5.1, 7.5.3, 8.2.4
37	PM-T-03 การให้บริการคอมพิวเตอร์	ปริญญา	5.2, 6.4, 7.2.1, 7.2.2, 7.5.1, 7.5.3, 8.2.4
38	PM-T-04 การตรวจสอบอุปกรณ์สื่อประสมด้านฮาร์ดแวร์	สุวรัชนี	7.1, 7.4.3, 7.5.3, 8.2.4, 8.3
39	PM-T-05 การตรวจสอบอุปกรณ์สื่อประสมด้านซอฟต์แวร์	สุวรัชนี	7.1, 7.4.3, 7.5.3, 8.2.4, 8.3

ตารางความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนด (Cross Reference Matrix)

ข้อกำหนด	ตัวแทนฝ่ายบริหาร	งานบริหารและธุรการ	งานเทคนิค	งานเทคโนโลยี	งานบริการ	ศูนย์เอกสาร
4. ระบบบริหารคุณภาพ						
4.1 ข้อกำหนดทั่วไป	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4.2 ข้อกำหนดด้านเอกสาร						
4.2.1 โครงสร้างเอกสารระบบบริหารคุณภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4.2.2 คู่มือคุณภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4.2.3 การควบคุมเอกสาร	●	●	●	●	●	✓
4.2.4 การควบคุมบันทึกคุณภาพ	●	●	●	●	●	✓
5.1 ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร	✓	●	●	●	●	×
5.2 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ	✓	●	●	✓	✓	×
5.3 นโยบายคุณภาพ	✓	●	●	●	●	●
5.4 กิจรวางแผน						
5.4.1 วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	×
5.4.2 การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	×
5.5 ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่และการสื่อสาร						
5.5.1 อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ	✓	●	●	●	●	●
5.5.2 ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR)	✓	×	×	×	×	×
5.5.3 การสื่อสารภายในองค์กร	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5.6 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	✓	●	●	●	●	●
6.1 การจัดสรรทรัพยากร	✓	●	●	●	●	●
6.2 ทรัพยากรบุคคล						
6.2.1 การกำหนดหน้าที่และสรรหาบุคลากร	✓	●	●	●	●	×
6.2.2 การฝึกอบรม	●	●	✓	●	●	●
6.3 โครงสร้างพื้นฐาน	✓	✓	✓	✓	✓	×
6.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน	✓	✓	✓	✓	✓	×
7.1 การวางแผนกระบวนการ	✓	✓	✓	✓	✓	×
7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ						
7.2.1 การระบุข้อกำหนดการให้บริการ	●	✓	✓	✓	✓	×
7.2.2 การทบทวนให้บริการ	●	✓	✓	✓	✓	×
7.2.3 การสื่อสารกับผู้รับบริการ	●	✓	✓	✓	✓	×

ความหมายของสัญลักษณ์

✓ หมายถึง เกี่ยวข้องโดยตรง

● หมายถึง เกี่ยวข้อง

× หมายถึง ไม่เกี่ยวข้อง

ข้อกำหนด	ตัวแทนฝ่ายบริหาร	งานบริหารและธุรการ	งานเทคนิค	งานเทคโนโลยี	งานบริการ	ศูนย์เอกสาร
7.3 การออกแบบและการพัฒนา	X	X	X	X	X	X
7.4 การจัดซื้อ						
7.4.1 การจัดทำรายการวัสดุการศึกษาที่มีความสำคัญต่อคุณภาพของการบริการ	X	✓	X	X	X	X
7.4.2 การจัดซื้อ-จัดจ้าง	X	✓	X	X	X	X
7.4.3 การประเมินผู้ขาย	X	✓	X	X	X	X
7.4.4 การร้องเรียนและการติดตามการแก้ไข	●	✓	X	X	X	X
7.5 การดำเนินการให้บริการ						
7.5.1 การวางแผนการให้บริการและการดำเนินการบริการ	✓	✓	✓	✓	✓	X
7.5.2 การรับรองกระบวนการ	X	X	X	X	X	X
7.5.3 การชี้บ่ง การสอบกลับและการแสดงสถานะภาพวัสดุการศึกษา	X	✓	✓	✓	✓	X
7.5.4 ทรัพย์สินของผู้รับบริการ	X	●	●	●	✓	X
7.5.5 การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ การรักษาและส่งมอบ	X	✓	●	●	✓	●
7.6 การควบคุมอุปกรณ์การตรวจวัดและการเฝ้าติดตาม	X	X	X	X	X	X
8.1 การวางแผนการเฝ้าติดตามและการวัด	✓	✓	✓	✓	✓	●
8.2 การวัดและการติดตาม						
8.2.1 การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ	X	●	●	✓	✓	X
8.2.2 การตรวจประเมินภายใน	✓	●	●	●	●	●
8.2.3 การวัดและการเฝ้าติดตามกระบวนการ	✓	✓	✓	✓	✓	●
8.2.4 การตรวจวัสดุการศึกษาและบริการ	X	✓	✓	✓	✓	X
8.3 การควบคุมบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	✓	✓	●	●	●	X
8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	✓	✓	✓	✓	✓	X
8.5 การปรับปรุง						
8.5.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8.5.2 การแก้ไข	✓	●	●	●	●	●
8.5.3 การป้องกัน	✓	●	●	●	●	●

ความหมายของสัญลักษณ์

✓ หมายถึง เกี่ยวข้องโดยตรง

● หมายถึง เกี่ยวข้อง

X หมายถึง ไม่เกี่ยวข้อง

ประชุม เตรียมการใช้ระบบ ประกันคุณภาพ



ฝึกอบรม ความรู้ ความเข้าใจ ลงมือปฏิบัติ



การตรวจติดตามคุณภาพภายใน



ขอคู่มือหลักฐาน



ตรวจสอบพื้นที่ทำงาน

การตรวจติดตามภายนอก



การตรวจสอบหลักฐาน

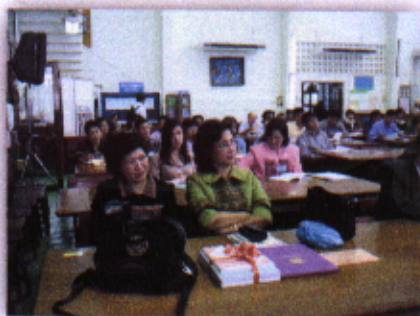


มหาวิทยาลัย

ประชุมสรุปผลการตรวจติดตาม



พิธีรับมอบใบรับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002:1994



พิธีมอบใบรับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2000



สมาคมศิษย์ปณัง



สุเป้าหมาย