



อัญญาดา ตั้งดวงดี
นักวิทยาศาสตร์ชำนาญการพิเศษ
สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
สุวศรี เตชะภาส
นักวิทยาศาสตร์ชำนาญการ
สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 กับการประยุกต์ใช้ ในงานบริการของหน่วยงานในกรมวิทยาศาสตร์บริการ

มาตรฐาน ISO 9001 ถือเป็นมาตรฐานหนึ่งในมาตรฐานชุด ISO 9000 ซึ่งเป็นชุดมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (Quality Management System; QMS) ที่มีองค์กรต่าง ๆ ทั่วโลกนำไปใช้อย่างแพร่หลาย ทุกองค์กรสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างไม่มีข้อจำกัดทั้งประเภทกิจการและขนาดองค์กร เพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานและการดำเนินงานในหน่วยงาน สามารถใช้เป็นหลักประกันของการดำเนินงานที่มีคุณภาพ รวมทั้งสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ เนื่องจากเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการประกันคุณภาพ โดยเน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ และตั้งอยู่บนความคิดพื้นฐานที่ว่าเมื่อกระบวนการดี ผลที่ได้ออกมา ก็จะดีตามไปด้วย พนักงานจะต้องได้รับการอบรมเพื่อให้เกิดทักษะ และมีความรับผิดชอบที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้องเป็นระบบทุกขั้นตอนตามเอกสารที่ได้จัดทำขึ้น รวมถึงมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและยืดหยุ่น

หลักการบริหารคุณภาพ (Quality Management Principles; QMPs) เป็นหลักการสำคัญของระบบบริหารงานคุณภาพที่ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายคุณภาพ ใน ISO 9001 : 2008 มี 8 ประการ และใน ISO 9001 : 2015 ฉบับใหม่ที่กำลังจะประกาศใช้ประมาณปลายปี พ.ศ. 2558 นี้ มีการปรับเปลี่ยนเหลือ 7 ประการดังภาพ โดยข้อที่ตัดออกไปคือ ข้อที่ 5 System Approach to Management เพราะถือว่า ISO 9001 เป็นระบบบริหารจัดการอยู่แล้ว นอกจากนี้ยังมีการเปลี่ยนแปลงคำในบางข้อ เพื่อขยายขอบเขตให้ครอบคลุมบริบทต่างๆ มากขึ้น ตามตารางเปรียบเทียบ Quality Management Principles (QMPs) โดยคำที่ขีดเส้นใต้คือคำที่เปลี่ยนแปลง



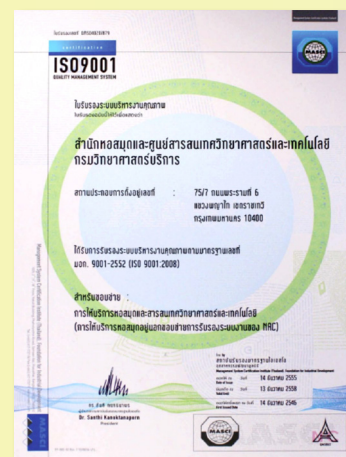
ที่มา : https://lh6.googleusercontent.com/-fZLXtmVFtWo/VMZXaNNYixI/AAAAAAAAJw/DVsNSj1lu64/w700-h579-no/th_iso9001-DIS%252Bqmp.jpg

ตารางเปรียบเทียบ Quality Management Principles (QMPs)

ISO 9001 : 2008		ISO/DIS 9001	
QMP 1	Customer Focus	QMP 1	Customer Focus
QMP 2	Leadership	QMP 2	Leadership
QMP 3	Involvement of People	QMP 3	Engagement of People
QMP 4	Process Approach	QMP 4	Process Approach
QMP 5	System Approach to Management	-	-
QMP 6	Continual Improvement	QMP 5	Improvement
QMP 7	Factual Approach to Decision Making	QMP 6	Evidence-Based Decision Making
QMP 8	Mutually Beneficial Supplier Relationship	QMP 7	Relationship Management

กรมวิทยาศาสตร์บริการได้นำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 มาประยุกต์ใช้กับงานให้บริการในหลายส่วน โดยปัจจุบันหน่วยงานภายใต้กรมวิทยาศาสตร์บริการที่ได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 จากสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (สรอ.) มี 3 หน่วยงาน 3 ขอบข่าย ได้แก่

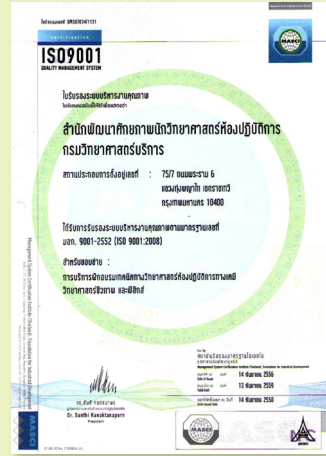
1. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในขอบข่าย “การให้บริการหอสมุดและสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี” การนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 มาประยุกต์ใช้ช่วยให้การบริหารจัดการงานบริการหอสมุดและสารสนเทศมีคุณภาพได้มาตรฐาน ตลอดจนการให้ความสำคัญต่อข้อคิดเห็นที่ได้รับจากผู้ใช้บริการ และนำมาปรับปรุงทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น การนำข้อมูลเอกสารที่ได้รับการแนะนำมาใช้ในกระบวนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้ามาให้บริการ เพื่อให้การจัดหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ จะถูกนำมาพิจารณาเพื่อใช้ปรับปรุงการให้บริการต่าง ๆ ให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป





2. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ มีขอบข่ายคือ “การบริการฝึกอบรมเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการทางเคมี วิทยาศาสตร์ชีวภาพ และฟิสิกส์” การนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 มาช่วยในการพัฒนากระบวนการฝึกอบรมให้มีคุณภาพได้ตามมาตรฐานลูกค้าคือผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจ มีการประเมินหลังจากฝึกอบรมเป็นระบบชัดเจน ช่วยเพิ่มความมั่นใจให้แก่ลูกค้าในคุณภาพของหลักสูตรที่ผ่านการอบรม ผลการประเมินความพึงพอใจยังสามารถนำไปสู่การพัฒนากระบวนการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง รวมถึงพัฒนาหลักสูตรการอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า โดยมีการสำรวจความต้องการฝึกอบรมไปยังกลุ่มลูกค้า เพื่อนำไปใช้ประกอบการจัดทำหลักสูตรต่าง ๆ ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 จึงช่วยให้บริการฝึกอบรมเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการทางเคมี วิทยาศาสตร์ชีวภาพ และฟิสิกส์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

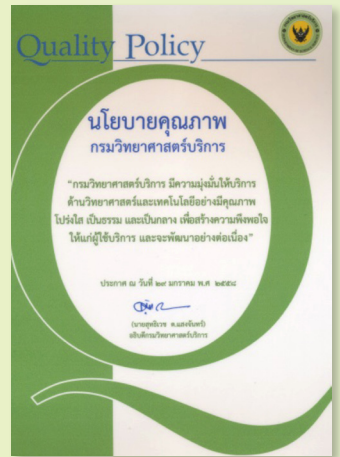
3. สำนักเทคโนโลยีชุมชน มีขอบข่ายคือ “การบริการถ่ายทอดเทคโนโลยี” ซึ่งเทคโนโลยีที่จะถ่ายทอดนี้เรียกได้ว่าเป็น “เทคโนโลยีพร้อมใช้” มาจากผลงานวิจัยของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่สำเร็จแล้วและพร้อมถ่ายทอดสู่ผู้ประกอบการที่มีความพร้อม การนำระบบบริหารงานคุณภาพ



ISO 9001 มาประยุกต์ใช้ ช่วยให้การบริหารจัดการงานบริการถ่ายทอดเทคโนโลยีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ โดยการจัดทำหลักสูตรจะต้องมีการสำรวจทั้งในส่วนงานวิจัยที่สำเร็จพร้อมถ่ายทอดของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสำรวจกลุ่มผู้ประกอบการที่ต้องการรับถ่ายทอดเทคโนโลยี เพื่อนำมาประมวลและจัดทำหลักสูตร รวมถึงมีการประเมินผลหลังจากการรับการถ่ายทอดเทคโนโลยีแล้ว เพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปใช้ปรับปรุงทั้งเรื่องการบริหารจัดการ เนื้อหาทางวิชาการ วิทยากร ฯลฯ ให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นหลักการข้อหนึ่งของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001

ผู้บริหารระดับสูงของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนางานบริการของหน่วยงานภายในกรมวิทยาศาสตร์บริการให้มีคุณภาพได้มาตรฐานสากล โดยจะดำเนินการผลักดันให้ได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 เพิ่มอีก 1 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานเลขานุการกรม

สำหรับนโยบายคุณภาพ กรมวิทยาศาสตร์บริการที่ได้ประกาศไว้ เมื่อ 29 มกราคม 2558 คือ **“กรมวิทยาศาสตร์บริการ มีความมุ่งมั่นให้บริการด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างมีคุณภาพ โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นกลาง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และจะพัฒนาอย่างต่อเนื่อง”**



เอกสารอ้างอิง
 กรมวิทยาศาสตร์บริการ. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. เอกสารประกอบการอบรมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 วันที่ 5 กรกฎาคม 2556. กรุงเทพฯ : กรม, 2556.
 _____. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ. เอกสารประกอบการอบรมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตร การเปลี่ยนแปลงสำคัญใน ISO 9001 : 2015 วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2558. กรุงเทพฯ : กรม, 2558.