

**ชื่อวิทยานิพนธ์** การพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชน  
ตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

**ผู้วิจัย** นายชวกิจ หันประคิษฐ **ปริญญา** ศีษษาศาสตรมหาบัณฑิต(เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา)  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) ศาสตราจารย์ ดร. ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2) รองศาสตราจารย์ วาสนา  
ทวิกุลทรัพย์ (3) อาจารย์อรรณญา คชชาญ **ปีการศึกษา** 2546

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาค  
สำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ผู้รับบริการกวดภาคศูนย์ข้อมูลมติชน จำนวน  
50 คน ผู้ให้บริการกวดภาคจำนวน 10 คน ผู้เชี่ยวชาญที่ประยุกต์ใช้เทคนิคเคลฟายประกอบด้วย  
ผู้เชี่ยวชาญด้านงานบริการกวดภาคและด้านระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9001: 2000 จำนวน 20  
คน รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลมาสร้างต้นแบบขึ้นงานเป็นระบบการจัดการคุณภาพงานบริการ  
กวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 และเอกสารระบบคุณภาพ โดย  
ผ่านการรับรองจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 4 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ (1) ต้นแบบขึ้นงาน  
ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001:  
2000 และเอกสารระบบคุณภาพ (2) แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการและผู้ให้บริการกวดภาค  
(3) แบบสอบถามความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ และ (4) แบบประเมินรับรองต้นแบบขึ้นงานโดย  
ผู้ทรงคุณวุฒิ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่ามัธยฐาน  
และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูล  
มติชนที่พัฒนาขึ้นตามแนวทางมาตรฐาน ISO 9001: 2000 มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การวางแผน  
พัฒนาระบบคุณภาพงานบริการ การจัดทำและการให้บริการกวดภาค การควบคุมคุณภาพ  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการปรับปรุงระบบ (2) เอกสารระบบคุณภาพของระบบการ  
จัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ได้แก่  
คู่มือคุณภาพ และบัญชีรายการเอกสารแม่บทขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน และ  
เอกสารสนับสนุน และ (3) ต้นแบบขึ้นงานที่พัฒนาขึ้นได้ผ่านการรับรองจากผู้ทรงคุณวุฒิมี  
ความเหมาะสมในระดับดีมาก

**คำสำคัญ** ระบบการจัดการคุณภาพ งานบริการกวดภาค ศูนย์ข้อมูลมติชน ISO 9001: 2000

**Thesis title:** DEVELOPMENT OF A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ON CLIPPING SERVICE OF MATICHON INFORMATION CENTER BASED ON ISO 9001: 2000

**Researcher :** Mr. Chawakit Hanpradit; **Degree:** Master of Education (Educational Technology and Communications); **Thesis advisors:** (1) Dr. Chaiyong Brahmwong, Professor ; (2) Wassana Taweekulsap, Associate Professor (3) Miss. Arunya Kotchan; **Academic year :** 2003

### ABSTRACT

The purpose of this research is to develop a quality management system on clipping service of Matichon Information Center based on the ISO 9001: 2000.

The population of the study were 50 customers and 10 employees of Matichon Information Center. The Delphi Technique was used to analyze the opinions of 20 specialists in clipping service and the Quality Management System based on the ISO 9001: 2000. The collected data was analyzed and the prototype of the quality management system on clipping service of Matichon Information Center was developed, which was later approved and modified by 4 experts. Research instruments were (1) the prototype of the quality management system which comprised the quality management system on clipping service and the quality management documents manual, (2) questionnaires for customers and employees of Matichon Information Center, (3) a questionnaire on the opinions of the specialists, and (4) an evaluation form for certifying the prototype by experts. The data were statistically analyzed using the percentage, mean, standard deviation, median and interquartile range.

The research findings showed that (1) the quality management system on clipping service of Matichon Information Center based on the ISO 9001: 2000 comprise 5 components: planning, production and service, quality control, satisfaction, and system improvement; (2) the quality management documents manual was composed of the quality manual and master list of documents consisting of the list of Document Procedures, Work Instructions and Supporting Documents; and (3) the prototype was approved by experts and was rated as “verygood”.

**Keywords:** Quality Management System, Clipping Service, Matichon Information Center, ISO 9001:2000

## กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษาทุกท่านที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ และติดตามการจัดทำวิทยานิพนธ์ตั้งแต่เริ่มต้นจนผลงานเสร็จเรียบร้อยอย่างสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ท่านผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาตรวจสอบ ให้ข้อเสนอแนะในการสร้างแบบสอบถามเครื่องมือวิจัย ทั้งแบบสอบถามสภาพปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการแบบสอบถามด้วยการประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟาย และแบบตรวจประเมินรับรองต้นแบบชิ้นงาน ตลอดจนท่านผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้ทำการการตรวจประเมินรับรองต้นแบบชิ้นงานของงานวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามด้วยเทคนิคเดลฟายทุกรอบ และส่งกลับคืนยังผู้วิจัย ได้ทันตามเวลา และยังกรุณาให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ยิ่งต่อการวิจัย

ขอขอบพระคุณท่านสมาชิกผู้รับบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน พนักงานศูนย์ข้อมูลมติชน ตลอดจนผู้บริหารศูนย์ข้อมูลมติชนทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ให้สัมภาษณ์และให้ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินการวิจัย

ชวกิจ หันประดิษฐ์

กันยายน 2547

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	6
สมมติฐานการวิจัย.....	7
ขอบเขตการวิจัย .....	7
ข้อตกลงเบื้องต้น .....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	11
ระบบและการจัดระบบ .....	11
ระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9001: 2000.....	21
กฤษฎีกา.....	47
ศูนย์ข้อมูลมิดิชน .....	58
การวิจัยโดยใช้เทคนิคเดลฟาย .....	73
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	80
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	84
ประชากร.....	84
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	85
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	90
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	92



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	98
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการ.....	98
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยการประยุกต์ใช้เทคนิค เดลฟาย.....	105
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรองต้นแบบชิ้นงาน.....	113
บทที่ 5 ต้นแบบชิ้นงาน.....	115
ตอนที่ 1 บทนำ.....	116
ตอนที่ 2 การพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาค.....	118
ตอนที่ 3 เงื่อนไขการใช้ระบบ.....	210
บทที่ 6 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	213
สรุปการวิจัย.....	213
อภิปรายผล.....	224
ข้อเสนอแนะ.....	228
บรรณานุกรม.....	229
ภาคผนวก.....	238
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ – รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ.....	238
ข แบบสอบถาม.....	243
ค ตารางผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	310
ง ข้อกำหนดระบบการจัดการคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001: 2000.....	354
ประวัติผู้วิจัย.....	383

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	การลดลงของความคลาดเคลื่อนของจำนวนผู้เชี่ยวชาญ..... 77
ตารางที่ 4.1	จำนวนและคำร้อยละสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้รับบริการ กฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน..... 311
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นและ ความต้องการของผู้รับบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนเกี่ยวกับ ปัญหาการรับบริการกฤตภาค..... 312
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นและ ความต้องการของผู้รับบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนเกี่ยวกับ แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับ ศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000..... 313
ตารางที่ 4.4	จำนวนและคำร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม ผู้ให้บริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน..... 316
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของกลุ่ม ผู้ให้บริการงานกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนเกี่ยวกับสภาพปัญหาการ ปฏิบัติงานให้บริการกฤตภาค..... 317
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของกลุ่ม ผู้ให้บริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนา ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชน ตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ทางด้านการพัฒนาคุณภาพการจัดทำ และให้บริการกฤตภาค..... 318
ตารางที่ 4.7	จำนวนและคำร้อยละของความคิดเห็นและความต้องการของกลุ่ม ผู้ให้บริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนา ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชน ตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ทางด้านการควบคุมคุณภาพ..... 321
ตารางที่ 4.8	คำมีชยฐานและคำพิสัยระหว่างควอไทล์คะแนนความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ ปรัชญา ปณิธานและการดำเนินงานของฝ่ายบริหารในระบบการจัดการคุณภาพ งานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 325

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.9	คำมัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเอกสารในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการ กฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000.....	327
ตารางที่ 4.10	คำมัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับทรัพยากรในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการ กฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000.....	329
ตารางที่ 4.11	คำมัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการเตรียมการจัดทำกฤตภาค สำเนา กฤตภาค และให้บริการในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000.....	332
ตารางที่ 4.12	คำมัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการสื่อสารภายในของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000	334
ตารางที่ 4.13	คำมัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการสื่อสารกับผู้รับบริการกฤตภาคในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000.....	335
ตารางที่ 4.14	คำมัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับข้อกำหนดและเงื่อนไขเกี่ยวกับการให้บริการกฤตภาคในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000.....	337
ตารางที่ 4.15	คำมัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการจัดซื้อในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000.....	339

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.16	คำมัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการจัดทำและให้บริการกฤตภาคในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000.....	341
ตารางที่ 4.17	คำมัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับผลลัพธ์ของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000.....	343
ตารางที่ 4.18	คำมัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการประเมินผลระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000.....	344
ตารางที่ 4.19	คำมัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000	346
ตารางที่ 4.20	คำมัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการปฏิบัติการป้องกันปัญหาในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000.....	348
ตารางที่ 4.21	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับความเหมาะสมของต้นแบบชิ้นงานระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000.....	350
ตารางที่ 4.22	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการประเมินรับรองคู่มือคุณภาพและบัญชีรายการเอกสารแม่บท.....	352
ตารางที่ 4.23	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับภาพรวมของการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000.....	353

**สารบัญภาพ**

	หน้า
ภาพที่ 2.1	แสดงโครงสร้างของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000: 2000..... 36
ภาพที่ 2.2	รูปแบบของระบบการจัดการเชิงกระบวนการ..... 38
ภาพที่ 2.3	ตัวอย่างสำเนาคุณภาพ..... 72
ภาพที่ 5.1	แบบจำลองระบบหลักการจัดการคุณภาพงานบริการคุณภาพสำหรับ ศูนย์ข้อมูลมิตินตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000..... 125
ภาพที่ 5.2	แบบจำลองระบบย่อยการวางแผนและเตรียมการของระบบการจัดการ คุณภาพงานบริการคุณภาพของศูนย์ข้อมูลมิตินตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000..... 127
ภาพที่ 5.3	แบบจำลองระบบย่อยการจัดทำและให้บริการคุณภาพ..... 129
ภาพที่ 5.4	แบบจำลองระบบการจัดการคุณภาพงานบริการคุณภาพสำหรับศูนย์ข้อมูล มิตินตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000..... 139

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ศูนย์ข้อมูลมติชน จัดอยู่ในกลุ่มของห้องสมุดเฉพาะที่เรียกว่า ห้องสมุดหนังสือพิมพ์ การดำเนินงานหลักคือ การจัดทำกฤตภาคที่ตัดจากหนังสือพิมพ์และสิ่งพิมพ์ต่างๆ ซึ่งในปัจจุบันนอกจากจะให้บริการกฤตภาคแก่กองบรรณาธิการในเครือมติชนเหมือนกับห้องสมุดหนังสือพิมพ์หรือศูนย์ข้อมูลของหนังสือพิมพ์อื่นๆ ที่ให้บริการแก่กองบรรณาธิการของตนแล้ว ยังให้บริการแก่บุคคลภายนอกในรูปแบบของธุรกิจเต็มตัวอีกด้วย (เขมิกา กมลโชติ 2540: 104 ; พรรณพิมล กอบบุญ 2534: 22) ทั้งนี้ นับตั้งแต่เริ่มจัดทำกฤตภาคมาจนถึงปัจจุบัน ศูนย์ข้อมูลมติชนมีปริมาณกฤตภาคที่จัดทำและจัดเก็บจำนวนมากถึงหลายล้านชิ้น นับเป็นห้องสมุดที่จัดเก็บและให้บริการกฤตภาคมากที่สุดแห่งหนึ่งของประเทศไทย (สุมิตรา จันทร์เงา 2542)

การที่ศูนย์ข้อมูลมติชน ได้พัฒนาธุรกิจการให้บริการกฤตภาคไปยังบุคคลภายนอกทั้งกลุ่มที่เป็นภาคเอกชนและหน่วยงานราชการ ในระบบสมาชิกรับบริการสำเนา กฤตภาคตามหัวเรื่องของข่าวที่ต้องการนั้น ศูนย์ข้อมูลมติชนได้ตั้งหน่วยงานบริการกฤตภาคจัดทำสำเนา กฤตภาคส่งให้ผู้ใช้บริการเหล่านี้ทุกวัน (เว้นวันหยุดราชการ) การดำเนินงานดังกล่าว ศูนย์ข้อมูลมติชนถือเป็นการให้บริการทางการศึกษาอย่างหนึ่งที่องค์กรหนังสือพิมพ์พึงกระทำ แต่ขณะเดียวกันการดำเนินงานบริการนี้ก็ช่วยสร้างรายได้ให้กับศูนย์ข้อมูลมติชนเป็นจำนวนมากกว่าร้อยละ 80 ของรายได้ทั้งหมดด้วย (สุมิตรา จันทร์เงา 2542)

การดำเนินงานให้บริการแก่ผู้ใช้บริการบุคคลภายนอกดังกล่าวถือเป็นพันธกิจสำคัญที่ศูนย์ข้อมูลมติชนจำเป็นต้องแสวงหาแนวทางในการพัฒนาระบบการบริการกฤตภาคที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการส่งผลให้ธุรกิจเติบโตรุกหน้าสร้างผลย้อนกลับเป็นรายได้ให้กับศูนย์ข้อมูลมติชนมากยิ่งขึ้นไป

## 1.1 สภาพที่พึงประสงค์

ประเด็นสำคัญที่ศูนย์ข้อมูลมติชนจำเป็นต้องพัฒนาระบบการจัดการงานบริการ กฤตภาคให้ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่สมาชิกผู้รับบริการ พอดีจะจำแนกได้ ดังนี้

- 1) ความรวดเร็วในการให้บริการ เพราะผู้รับบริการต้องการได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็ว ทันตามเวลาที่ตกลงกำหนดกันไว้ (กอฟเฟรย์ วัตมอร์ อ้างใน เขมิกา กมลโชติ 2540: 29)
- 2) ความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือของข้อมูล อาทิเช่น เนื้อหาข่าวหรือบทความในกฤตภาคจะต้องระบุแหล่งที่มา วันและเวลาที่สิ่งพิมพ์นั้นตีพิมพ์ได้ตรงกับต้นฉบับ (นิรนาท รัชศิริ 2536: 116)
- 3) จัดทำเนื้อหาสาระของกฤตภาคได้อย่างครบถ้วน และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยศูนย์ข้อมูลมติชนจะต้องมีระบบการจัดทำกฤตภาคที่ได้เนื้อหาสาระจากสิ่งพิมพ์ตามหมวดหมู่ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และเป็นระบบที่สามารถรองรับการจัดทำและส่งมอบสำเนา กฤตภาคที่มีเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน (กอฟเฟรย์ วัตมอร์ อ้างใน เขมิกา กมลโชติ 2540: 29)

ดังนั้น เพื่อให้งานบริการกฤตภาคบรรลุเป้าประสงค์ดังกล่าว ศูนย์ข้อมูลมติชนจึงควรมีการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยจำเป็นจะต้องพัฒนาการดำเนินงานตามองค์ประกอบของระบบงานบริการกฤตภาค ทั้งทางด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลลัพธ์ และผลกระทบ ด้วยการแสวงหาแนวทางของระบบการจัดการคุณภาพที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในทางสากลเข้ามาพัฒนาระบบการจัดการงานบริการกฤตภาคให้มีคุณภาพตามที่ต้องการ

## 1.2 สภาพที่เป็นอยู่ปัจจุบัน

ศูนย์ข้อมูลมติชน เริ่มจัดทำกฤตภาคมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2518 นับแต่กิจการหนังสือพิมพ์เครือมติชนเริ่มดำเนินการ กฤตภาคที่จัดทำนี้ใช้รูปแบบและวิธีการจัดทำเหมือนห้องสมุดทั่วไป คือ ตัดข่าวจากหนังสือพิมพ์และนิตยสารต่างๆ มาฉีกไว้กับกระดาษรอง ให้รายการทางบรรณานุกรมเพื่อแยกหมวดหมู่ของข่าว จัดเก็บเข้าแฟ้ม และนำออกให้บริการแก่บุคคลากรในเครือมติชนเมื่อมีความต้องการใช้ข้อมูล

ศูนย์ข้อมูลมติชน (2537: 1-15) เคยออกแบบสำรวจความคิดเห็นผู้รับบริการ ภายในเครือข่ายเมื่อเดือนกรกฎาคม 2537 ก่อนหน้าที่ศูนย์ข้อมูลมติชนจะเริ่มเปิดบริการขาย สำนักฤกษ์ภาคให้กับบุคคลภายนอก โดยพบว่า ผู้รับบริการฤกษ์ภาคมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ 4 ด้านคือ (1) การบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการ (2) คุณภาพของข้อมูล (3) ปริมาณข้อมูล และ (4) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการใช้ข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง และผลสำรวจพบว่า ในการดำเนินงานยังมีปัญหาหลายประการทั้งในด้านการจัดทำฤกษ์ภาค สถานที่ให้บริการ บริการถ่ายสำเนาเอกสาร การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และระบบการยืม-คืนสารนิเทศ ส่วนการบริการแก่บุคคลภายนอกองค์กรในรูปแบบการจัดส่งสำนักฤกษ์ภาคไปยังสมาชิกผู้รับบริการซึ่งเริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี 2538 เป็นต้นมา (เขมิกา กมลโชติ 2540: 45) นั้นยังไม่มีการศึกษาสำรวจผลการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่อย่างใด

### 1.3 สภาพปัญหา

การขยายการให้บริการแก่บุคคลภายนอกของศูนย์ข้อมูลมติชน ทำให้การดำเนินงานเข้าข่ายเป็นการให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (Fee-based Information Services) ซึ่งในเชิงเศรษฐศาสตร์ถือว่า สารนิเทศเป็นสินค้า (Commodity) ประเภทหนึ่งที่สามารถซื้อขายได้ (ทอพลอร์ 2533: 206) แต่การให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในประเทศไทยนั้นยังเป็นธุรกิจที่เพิ่งเริ่มขยายตัวมาไม่นานนัก โดยส่วนใหญ่จะเป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่งที่พัฒนามาจากงานบริการสารนิเทศในห้องสมุด (บุษแมน 1990 : เวียกด์ 1988 อ้างในนิรนาท รัชศิริ 2536: 1) จึงทำให้การบริการยังคงมีข้อบกพร่องไม่ตรงกับความต้องการและคาดหวังของผู้รับบริการที่ต้องการได้รับบริการที่รวดเร็ว และทันเวลา

นอกจากนี้ ปัญหาที่พบเห็นส่วนใหญ่ขององค์กรที่ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ เช่น สารนิเทศไม่ถูกต้อง ไม่เพียงพอ ขาดความน่าเชื่อถือ มีความล่าช้าในการให้บริการ เนื้อหาไม่ตรงกับความต้องการ ขาดความสะดวกในการรับบริการ เป็นต้น (นิรนาท รัชศิริ 2536 : 116-117) ซึ่งศูนย์ข้อมูลมติชนก็เผชิญกับปัญหาดังกล่าวเช่นเดียวกัน

เขมิกา กมลโชติ (2540: 108-109) ได้ทำการวิจัยถึงความคาดหวังของผู้รับบริการต่อประโยชน์ในการใช้ศูนย์ข้อมูลมติชนในด้านต่างๆ พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ขณะที่การได้รับตอบสนองจากศูนย์ข้อมูลมติชนกลับอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย และจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านความพอเพียงของข้อมูลเอกสารที่ได้รับ ความสะดวกรวดเร็วในการบริการก็อยู่ในระดับน้อยเช่นกัน



ส่วนผลจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการกฤตภาคเมื่อเดือนกรกฎาคม 2537 ของศูนย์ข้อมูลมติชนเองก็พบว่า การดำเนินการจัดทำกฤตภาคมีความล่าช้า การคัดเลือกข่าวเพื่อจัดเก็บยังไม่ละเอียดและครบถ้วน และการจัดกฤตภาคลงหมวดหมู่ข่าวยังไม่ถูกต้อง (ศูนย์ข้อมูลมติชน 2537: 7)

#### 1.4 ความพยายามในการแก้ปัญหา

ความพยายามในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานบริการกฤตภาคนั้น ศูนย์ข้อมูลมติชนเคยดำเนินการเพียงทำการสำรวจปัญหาและความคิดเห็นผู้รับบริการภายในเครือข่ายเมื่อเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2537 ก่อนหน้าที่ศูนย์ข้อมูลมติชนจะเริ่มเปิดบริการขายสำเนา กฤตภาคให้กับบุคคลภายนอก โดยการออกแบบสอบถามผู้รับบริการและรวบรวมปัญหาต่างๆ ที่ผู้รับบริการประสบมาปรับปรุงการทำงาน แต่การแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นในขณะนั้นเป็นเพียงการแก้ไขในประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ตอบในแบบสำรวจเท่านั้น ยังมิได้ถึงกับทำการพัฒนาระบบการดำเนินงานใหม่โดยใช้แนวทางตามหลักวิชาการหรือทฤษฎีใด ส่วนการให้บริการสำเนา กฤตภาคแบบส่งมอบให้ผู้รับบริการภายนอกนั้น ทางศูนย์ข้อมูลมติชนยังไม่ได้ทำการศึกษาวิจัยแต่อย่างใด (นันทนา ถวิลไพร 2542)

#### 1.5 แนวทางการแก้ปัญหา

การที่ศูนย์ข้อมูลมติชนมุ่งหวังจะให้การบริการกฤตภาคมีคุณภาพ ตรงกับความ ต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้คึ้นนั้น ศูนย์ข้อมูลมติชนจำเป็นต้องหา ระบบ การจัดการที่มีประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับและได้มาตรฐานในทางสากลมาพัฒนาระบบการ จัดการ งานบริการกฤตภาค โดยในปัจจุบันระบบการจัดการคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 เป็นระบบ การจัดการที่เป็นมาตรฐานสากลและเป็นที่ยอมรับมาใช้กันแพร่หลายทั้งในภาคธุรกิจการค้า อุตสาหกรรม การบริการ รวมถึงหน่วยงานราชการและสถาบันการศึกษาหลายแห่งในประเทศไทย

จากการวิจัยถึงผลการนำระบบการจัดการคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ในหน่วยงานหลายแห่งพบว่า ระบบการจัดการคุณภาพที่นำมาปฏิบัติได้สร้างประสิทธิภาพ ให้กับการดำเนินงานและสร้างประสิทธิผลความสำเร็จของงานจำนวนมาก เช่น ในการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานวิชาการกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของโรงเรียน มัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา พบว่า สถานศึกษาได้รับผลดีจากการบริหารงานวิชาการตาม

มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ที่ทำให้การดำเนินงานเป็นระบบตลอดเวลาและต่อเนื่อง มีการจัดระบบเอกสารเกี่ยวกับงานต่างๆ อย่างเป็นระเบียบ มีระบบการตรวจสอบตลอดระยะเวลาดำเนินงานเพื่อแนวทางแก้ไขปรับปรุงและพัฒนางานตามวัตถุประสงค์หรือตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ (บุญทิพย์ สุริยวงศ์ 2541: บทคัดย่อ)

การวิจัยเรื่อง ระบบบริหารคุณภาพงานบริการรถโรงเรียนตามมาตรฐาน ISO 9000 พบว่า ระบบบริหารคุณภาพงานบริการรถโรงเรียนที่พัฒนาขึ้นตามแนวทางมาตรฐาน ISO 9002: 1994 สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและเกิดประสิทธิผล ผู้ปกครองนักเรียนที่ใช้บริการรถโรงเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพตามระบบที่พัฒนาขึ้นในระดับดีเช่นเดียวกับบุคลากรภายในที่เกี่ยวข้องกับงานบริการรถโรงเรียน (เอื้ออำไพ สุวรรณยืน 2542: บทคัดย่อ)

การวิจัยเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9002 ไปใช้ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา พบว่า โรงเรียนที่นำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9002 ไปใช้มีประสิทธิผลสูงกว่าโรงเรียนที่ไม่ได้นำระบบดังกล่าวมาใช้ (สุจินต์ สว่างศรี 2542: บทคัดย่อ)

การวิจัยเรื่อง ผลกระทบของการพัฒนาและการประยุกต์ใช้ระบบมาตรฐาน ISO 9000: กรณีศึกษาโรงงานผลิตมาตรวัดน้ำ พบว่า โรงงานที่ใช้ระบบมาตรฐาน ISO 9000 มีสัดส่วนค่าใช้จ่ายของแรงงานลดลง 5% และค่าใช้จ่ายในการผลิตลดลง 18% (สถิต โสภาราษฎร์ 2542: บทคัดย่อ)

ตัวอย่างงานวิจัยที่กล่าวมานี้แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการนำระบบการจัดการคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ในองค์กรได้เป็นอย่างดี ผู้วิจัยจึงเชื่อว่า หากศูนย์ข้อมูลมติชนนำระบบการจัดการคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 ซึ่งในปัจจุบันฉบับที่ใช้ล่าสุด คือ ISO 9001: 2000 มาใช้แล้ว จะช่วยให้งานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนมีการพัฒนาในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าปัจจุบัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้วางแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ด้วยการออกแบบสอบถามสภาพปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบคุณภาพงานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน และนำข้อมูลที่ได้มาสร้างกรอบแนวคิดในการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชน โดยอิงกับข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001: 2000 และสร้างแบบสอบถามเพื่อสอบถามความคิดเห็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อกรอบแนวคิดดังกล่าว จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาสร้างต้นแบบขึ้นงาน คือ ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 คู่มือคุณภาพ และบัญชีรายการเอกสารแม่บทขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการ

ปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุนต่างๆ ในระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9001: 2000 แล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบประเมินรับรองต้นแบบชิ้นงานต่อไปตามลำดับ

ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ที่ได้พัฒนาขึ้นนี้ จะช่วยให้ศูนย์ข้อมูลมติชนสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพงานบริการกฤตภาค เพื่อแก้ปัญหาต่างๆ การดำเนินงานที่เกิดขึ้น และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

### 2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

### 2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

2.2.1 เพื่อสำรวจสภาพปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

2.2.2 เพื่อพัฒนารอบแนวคิดของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนจากความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยอิงมาตรฐาน ISO 9001: 2000

2.2.3 เพื่อพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 คู่มือคุณภาพและบัญชีรายการเอกสารแม่บทซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน

2.2.4 เพื่อตรวจสอบต้นแบบชิ้นงาน คือ ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 คู่มือคุณภาพและบัญชีรายการเอกสารแม่บทขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุนโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

### 3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 งานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนได้รับความต้องการระบบการจัดการคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ในระดับมากขึ้นไป

3.2 กรอบแนวคิดของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 9001: 2000 และผลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อกรอบแนวคิดดังกล่าวในระดับมากขึ้นไป

3.3 ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินรับรองต้นแบบชิ้นงาน คือ ภาพรวมของการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 คู่มือคุณภาพและบัญชีรายการเอกสารแม่บทในระดับ “ดี” ขึ้นไป

### 4. ขอบเขตการวิจัย

#### 4.1 รูปแบบการวิจัย

รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงวิจัยและพัฒนา

#### 4.2 ประชากร

ประชากร แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

- 1) ประชากรที่ใช้ในการสำรวจสภาพปัญหา ความคิดเห็น และความต้องการระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 มีจำนวนทั้งสิ้น 60 คนจำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ (1) ประชากรผู้รับบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน คือ ลูกค้าที่เป็นสมาชิกรับบริการสำเนาเอกสารของศูนย์ข้อมูลมติชนจำนวน 50 คน (2) ประชากรผู้ให้บริการในศูนย์ข้อมูลมติชนซึ่งเป็นพนักงานศูนย์ข้อมูลมติชนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการกวดภาคโดยตรง จำนวน 10 คน
- 2) ประชากรที่ใช้ในการสอบถามโดยประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟาย ได้แก่ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรอบรู้และมีประสบการณ์เกี่ยวกับงานบริการห้องสมุด กับผู้เชี่ยวชาญที่มีความรอบรู้และมีประสบการณ์เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001: 2000 รวมจำนวนทั้งสิ้น 20 คน

3) ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรอบรู้และมีประสบการณ์เกี่ยวกับงานบริการ  
ห้องสมุด และมาตรฐาน ISO 9001: 2000 เพื่อตรวจรับรองต้นแบบชิ้นงาน จำนวน 4 คน

#### 4.3 ขอบข่ายของเนื้อหาสาระในการวิจัย

ขอบข่ายของเนื้อหาสาระในการวิจัยครอบคลุมต่อระบบการจัดการคุณภาพ  
งานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมิตินตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ซึ่งประกอบด้วย  
แบบจำลองระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมิตินตามมาตรฐาน  
ISO 9001: 2000 คู่มือคุณภาพและบัญชีรายการเอกสารแม่บทขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการ  
ปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน

#### 4.4 เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัย ประกอบด้วย (1) เครื่องมือต้นแบบชิ้นงาน คือ ระบบ  
การจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมิตินตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000  
คู่มือคุณภาพและบัญชีรายการเอกสารแม่บทขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงานและเอกสาร  
สนับสนุน และ (2) เครื่องมือวัดผลกระทบ ได้แก่ แบบสอบถามสำรวจสภาพปัญหา ความคิดเห็น  
และความต้องการ แบบสอบถามโดยประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟาย และแบบประเมินรับรองต้นแบบ  
ชิ้นงาน

#### 4.5 ระยะเวลาในการวิจัย

ระยะเวลาในการวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2546 ถึงเดือนพฤษภาคม  
พ.ศ. 2547

### 5. ข้อตกลงเบื้องต้น

5.1 การวิจัยและพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูล  
มิตินครั้งนี้เป็นไปตามข้อกำหนดตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2000

5.2 การวิจัยครั้งนี้เป็นเพียงการพัฒนากระบวนการจัดการคุณภาพงานบริการรถตุ๊กตาคงของศูนย์ข้อมูลมติชน ที่ครอบคลุมการพัฒนาต้นแบบชิ้นงาน คือ คู่มือคุณภาพและบัญชีรายการเอกสารแม่บท แต่ไม่ครอบคลุมถึงขั้นตอนการนำไปใช้ และการตรวจประเมินเพื่อขอใบรับรอง

5.3 การวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตเฉพาะงานบริการรถตุ๊กตาคงที่ให้กับผู้รับบริการภายนอกที่เป็นลูกค้าแบบสมาชิกรับสำเนารถตุ๊กตาคงของศูนย์ข้อมูลมติชน โดยไม่ครอบคลุมงานบริการอื่นๆ ของศูนย์ข้อมูลมติชนที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน

5.4 ในการสอบถามผู้เชี่ยวชาญใช้วิธีประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟายโดยไม่มีการสอบถามรอบแรกด้วยคำถามปลายเปิด

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 **รถตุ๊กตาคง** หมายถึง ข้อความ หรือสารสนเทศที่ตัดจากหนังสือพิมพ์หรือสิ่งพิมพ์ต่างๆ มาฉบับนกระดาษรองและให้รายการทางบรรณานุกรมโดยบรรณารักษ์กำหนดแยกออกเป็นหมวดหมู่ก่อนให้บริการ

6.2 **งานบริการรถตุ๊กตาคง** หมายถึง ขั้นตอนกระบวนการให้บริการรถตุ๊กตาคงของศูนย์ข้อมูลมติชนแก่ผู้รับบริการภายนอกเครื่องมือมติชนที่เป็นสมาชิก โดยสมาชิกจะได้รับสำเนารถตุ๊กตาคงตามหัวข้อที่ขอรับบริการ สำหรับขั้นตอนการให้บริการรถตุ๊กตาคงของศูนย์ข้อมูลมติชนแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ การจัดทำ และการให้บริการส่งมอบ

6.3 **ศูนย์ข้อมูลมติชน** หมายถึง หน่วยงานหนึ่งในบริษัท มติชน จำกัด(มหาชน) ทำหน้าที่ให้บริการรถตุ๊กตาคงและสารสนเทศอื่นๆ แก่พนักงานภายในเครื่องมือมติชน และให้บริการสำเนารถตุ๊กตาคงแก่บุคคลภายนอกที่ติดต่อขอรับบริการ

6.4 **ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000** หมายถึง กระบวนการพัฒนาคุณภาพระบบงานบริการตามข้อกำหนดของกลุ่มมาตรฐานที่ว่าด้วยระบบจัดการคุณภาพ (Quality Management System - QMS) ซึ่งกำหนด โดยองค์การระหว่างประเทศ ว่าด้วยมาตรฐาน - ISO (International Organization for Standardization) ฉบับปี พ.ศ. 2543 หรือ ค.ศ. 2000

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 แก้ปัญหาการบริการ ช่วยให้การจัดการงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนมีคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

7.2 ได้ต้นแบบชิ้นงาน คือ ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 คู่มือคุณภาพและบัญชีรายการเอกสารแม่บท ขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุนต่างๆ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชน

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับ ศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ผู้วิจัยศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 6 ประเด็น ได้แก่ (1) ระบบและการจัดระบบ (2) ระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9001: 2000 (3) กวดภาค (4) ศูนย์ข้อมูลมติชน (5) เทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย และ (6) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ระบบและการจัดระบบ

ในการดำเนินงานบริการจำเป็นจะต้องมีขั้นตอนที่กำหนดไว้ตามลำดับก่อนหลัง อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ดำเนินงานสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้องตามแนวทางที่หน่วยงานได้ กำหนดไว้ โดยผู้กำหนดขั้นตอนต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องของระบบ ความหมายของการ จัดระบบ ความสำคัญของการจัดระบบ บรรทัดฐานการพิจารณาดำเนินการจัดระบบ ขอบข่าย ระดับ องค์ประกอบในการจัดระบบ แนวทาง ขั้นตอน และวิธีการจัดระบบ ดังนี้

##### 1.1 ความหมายของระบบและการจัดระบบ

เซวเลศ เลิศขไลพาร (2536: 2) กล่าวว่า ระบบ เป็นหน่วยบูรณาการที่ประกอบด้วยหน่วยย่อย (องค์ประกอบหรือระบบย่อย) ที่เป็นอิสระแต่มีความสัมพันธ์ต่อกันและกัน และมี จุดมุ่งหมายที่เด่นชัด องค์ประกอบที่สำคัญของระบบประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลลัพธ์ และผลย้อนกลับ

บาร์นาธิ (Barnathy, 1968: อ้างใน ชัยยงค์ พรหมวงศ์ 2536: 6-7) กล่าวว่า ระบบ หมายถึง การรวบรวมสิ่งต่าง ๆ ทั้งหลายที่มนุษย์ได้ออกแบบและสร้างสรรค์ขึ้นมาเพื่อสามารถนำ สิ่งเหล่านั้น มาจัดดำเนินงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้

ศาสตราจารย์ ดร.ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2536: 13) กล่าวว่า ระบบหมายถึง หน่วย บูรณาการ ที่เป็นผลรวมของหน่วยย่อยซึ่งทำงานเป็นอิสระจากกันแต่มีปฏิสัมพันธ์กันเพื่อให้บรรลุ ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้



สังค อุทรานันท์ (2532: 15) กล่าวว่า ระบบ หมายถึงสิ่งต่างๆ ที่อยู่รวมกันและต่างทำหน้าที่ของตนเองอย่างมีระเบียบเพื่อให้บรรลุจุดหมายปลายทางที่กำหนดไว้

กิดานันท์ มลิทอง (2540: 63) กล่าวสรุปไว้ว่า ระบบ หมายถึง ส่วนรวมทั้งหมด ซึ่งประกอบด้วยส่วนหรือสิ่งต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเกิดขึ้น โดยธรรมชาติ เช่น ร่างกายมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วยระบบการหายใจ ระบบการย่อยอาหาร หรือเป็นสิ่งต่าง ๆ ที่มนุษย์ออกแบบสร้างสรรค์ขึ้นอย่างมีระเบียบ แล้วนำสิ่งนั้นมารวมกัน เพื่อให้สามารถดำเนินงานบรรลุไปได้ตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้แล้ว

ฮอยและมิเกล ( 1991:9) ให้ความหมายว่า ระบบ คือ ชุดของ องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน รวมกันเข้าเป็นภาพรวม มีการจัดระบบระเบียบไว้

ออสเสนบรักเกน ( 1994: 1) กล่าวว่า ระบบ คือ ส่วนต่างๆ ที่ถูกจัดรวมเข้าเป็นหน่วยเดียวกันเพื่อสนับสนุนการทำงานตามเป้าหมายที่กำหนด โดยแสดงออกมาในลักษณะของระบบและองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกันในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ทุกองค์ประกอบจะถูกปรับให้ทำงานในทิศทางเดียวกันและสนับสนุนกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนดไว้ดำเนินไปอย่างสะดวกและเกิดการประสานงานกันตามลำดับขั้นตอน

ส่วนความหมายของคำว่า การจัดระบบ นั้น ศาสตราจารย์ ดร.ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2536: 36) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการวางแผนพัฒนาระบบใหม่ หรือปรับปรุงระบบที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น ด้วยการกำหนดปรัชญา ปณิธาน จุดมุ่งหมาย องค์ประกอบ ภาระหน้าที่ ความสัมพันธ์ ปฏิสัมพันธ์ ขั้นตอน และปัจจัยเกื้อหนุนและประเมินควบคุมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานหรือแก้ปัญหาการดำเนินงาน โดยเน้นขั้นตอนที่เหมาะสม

วารินทร์ รัศมีพรหม (2541: 1) กล่าวถึงการจัดระบบว่า เป็นการดำเนินการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลเพื่อกำหนดแนวทางการประเมิน ควบคุม ติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงาน แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

แพทริก (1992: 109) อธิบายถึงการจัดระบบว่ามีอยู่ 2 ประเภท คือ ประเภทแรก เป็นระบบที่สมบูรณ์ในตัวเอง เมื่อใส่สิ่งใดเข้าไปในระบบก็จะดำเนินงานตามหน้าที่ และกำหนดเงื่อนไขให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ประเภทที่สอง เป็นระบบที่สามารถแยกส่วนภายในออกเป็นระบบย่อยและมีความสัมพันธ์ระหว่างกันอยู่ภายในระบบ ซึ่งระบบย่อยจะเกิดขึ้นตามความแตกต่างของหน้าที่ที่สามารถช่วยให้ระบบใหญ่สัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

สรุปได้ว่า ระบบ เป็นสิ่งซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ ที่มีความสมบูรณ์ในตัวเอง โดยจะต้องมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพื่อร่วมกันทำหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ ส่วนการจัดระบบ หมายถึง การพัฒนาระบบใหม่ หรือการปรับปรุงระบบที่

มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน โดยเน้นขั้นตอนที่เหมาะสม

## 1.2 ความสำคัญของการจัดระบบ

ศาสตราจารย์ ดร.ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2536: 37-38) กล่าวถึงความสำคัญของการจัดระบบว่ามี 6 ประการ คือ

- 1) การจัดระบบกับการกำหนดแนวทางการดำเนินงานและการแก้ปัญหา โดยการจัดระบบได้ช่วยกำหนดแนวทางในการดำเนินงาน และการแก้ปัญหาให้แก่บุคลากร ทำให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบธรรมชาติ ประเภท และจำนวนขององค์ประกอบ ทราบการเรียงลำดับก่อนหลังและทิศทาง แล้วดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดไว้
- 2) การจัดระบบกับการสื่อสาร การดำเนินงานและการแก้ปัญหา การจัดระบบทำให้ การสื่อสารเพื่อนำไปสู่การเผยแพร่และการปฏิบัติตามระบบดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากไม่มีการจัดระบบ การสื่อสารจะไม่ชัดเจน จนอาจเกิดความสับสน การปฏิบัติงานหยุดชะงักได้
- 3) การจัดระบบการประกันคุณภาพในการดำเนินงานและแก้ปัญหา การจัดระบบมีความสำคัญต่อการประกันคุณภาพในการดำเนินงานและการแก้ปัญหา เนื่องจากก่อนที่จะนำระบบที่พัฒนาขึ้นไปเผยแพร่ให้เกิดการยอมรับ ผู้พัฒนาระบบจำเป็นต้องมีการทดสอบระบบก่อน ในสถานการณ์จำลอง หรือสถานการณ์ที่ใกล้เคียงสถานการณ์จริง เพื่อให้ทราบแน่ชัดว่า ระบบที่ได้มีคุณภาพ และหากทดลองแล้วปรากฏว่า ระบบมีคุณภาพ ผู้ดำเนินการก็就会有ความมั่นใจในประสิทธิภาพของการดำเนินงานมากขึ้น
- 4) การจัดระบบกับการประเมิน ควบคุมติดตาม และตรวจสอบการดำเนินงานและการแก้ปัญหา โดยขั้นตอนที่กำหนดไว้ในระบบจะมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน การติดตามและการควบคุมการดำเนินงาน และการแก้ปัญหา เมื่อใช้ระบบที่พัฒนามาดีแล้ว ผู้ดำเนินการก็จะใช้ระบบการควบคุมการดำเนินการและการแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี
- 5) การจัดระบบในฐานะเครื่องมือที่ใช้ในการสร้างนวัตกรรม การจัดระบบเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการสร้างนวัตกรรม เพราะหากปราศจากการจัดระบบแล้ว ผู้คิดนวัตกรรมก็จะมีขั้นตอน แนวทางและวิธีการประเมินที่จะทำให้แน่ใจว่า นวัตกรรมที่คิดขึ้นมีประสิทธิภาพเพียงใด

6) การจัดระบบในฐานะเครื่องมือในการพยากรณ์สิ่งที่เกิดขึ้น เมื่อจัดระบบขึ้น สำหรับงานใด หากได้มีการทดสอบและใช้ระบบที่จัดขึ้นจนเป็นผลแล้ว จะสามารถคาดการณ์สิ่งที่ จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ว่า การดำเนินงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้จะได้ผลอย่างไร

กล่าวโดยสรุปการจัดระบบมีความสำคัญในการกำหนดแนวทาง การสื่อสาร การประกันคุณภาพ การประเมิน ควบคุม ติดตามและตรวจสอบ การดำเนินงานและการแก้ปัญหา เป็นเครื่องมือในการสร้างนวัตกรรม และการพยากรณ์สิ่งที่เกิดขึ้น

### 1.3 บรรทัดฐานการพิจารณาดำเนินการจัดระบบ

ศาสตราจารย์ ดร.ชัยงค์ พรหมวงศ์ (2536: 38-39) กล่าวถึงบรรทัดฐานที่ใช้ สำหรับพิจารณาภาวะที่จะต้องดำเนินการจัดระบบว่า มี 5 ประการคือ

**1.3.1 สาเหตุที่ต้องจัดระบบ** ประเด็นที่อาจใช้ประกอบการคิดเกี่ยวกับสาเหตุที่ จะต้องจัดระบบ ได้แก่ เครื่องหมายหรือตัวชี้จุดอ่อนหรือปัญหา และสาเหตุของจุดอ่อนหรือปัญหา

**1.3.2 เกณฑ์และวิธีการในการจัดระบบ** ประเด็นที่อาจใช้ประกอบการคิดเกี่ยวกับ เกณฑ์และวิธีการในการจัดระบบ ได้แก่ ข้อกำหนดในการประเมินจุดอ่อนหรือปัญหา เกณฑ์ที่จะ ใช้ในการวัดความสำเร็จในการแก้จุดอ่อนหรือปัญหา และวิธีการวัดความสำเร็จในการแก้จุดอ่อน หรือปัญหา

**1.3.3 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรที่ต้องใช้** ประเด็นที่อาจใช้ประกอบการคิดเกี่ยวกับ ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรที่ต้องใช้ ได้แก่ วิธีการที่ใช้ในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่ใช้อยู่ใน ปัจจุบัน วิธีการตัดสินใจเลือกทางแก้ปัญหาที่เหมาะสมที่สุด องค์ประกอบของระบบปัจจุบันที่จะ ต้องเสริมปรับเปลี่ยน ปรับปรุง หรือแทนด้วยองค์ประกอบอื่น คุณลักษณะข้อใดของระบบ ปัจจุบัน ที่จะต้องนำมาใช้ในการพัฒนาระบบใหม่

**1.3.4 ทางเลือกและวิธีการจัดระบบ** ประเด็นที่อาจใช้ประกอบการคิดเกี่ยวกับ ทางเลือกและวิธีการจัดระบบ ได้แก่ วิธีการสร้างระบบใหม่ วิธีการทำให้ประสิทธิภาพของการ ดำเนินงานคงอยู่เมื่อสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป

**1.3.5 วิธีการเผยแพร่และการนำระบบไปใช้** ประเด็นที่อาจให้ประกอบการคิด เกี่ยวกับวิธีการเผยแพร่และการนำระบบไปใช้ ได้แก่ วิธีการเผยแพร่ระบบ การนำระบบที่ปรับแล้ว หรือระบบใหม่ไปใช้

กล่าวโดยสรุป สิ่งที่จะเป็นบรรทัดฐานในการพิจารณาและจัดระบบจะประกอบด้วยสาเหตุที่เป็นปัญหา เกณฑ์และวิธีการในการจัดระบบ ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร ทางเลือกและวิธีการจัดระบบ และวิธีการเผยแพร่และการนำระบบไปใช้

#### 1.4 ขอบข่าย ระดับ และองค์ประกอบในการจัดระบบ

การจัดระบบจำเป็นต้องกำหนดขอบข่าย ระดับ และองค์ประกอบการจัดระบบ (ชัยยงค์ พรหมวงศ์ 2536 : 40-42) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

**1.4.1 ขอบข่ายในการจัดระบบ** ขอบข่ายในการจัดระบบจะครอบคลุมในส่วนที่เป็นสภาพแวดล้อมหรือบริบท ส่วนที่เป็นปัจจัยนำเข้า ส่วนที่เป็นกระบวนการ ส่วนที่เป็นผลลัพธ์ และส่วนที่เป็นผลย้อนกลับ

สภาพแวดล้อมหรือบริบท (Context) หมายถึง สถานการณ์ที่จะใช้ระบบในการดำเนินการทั้งสภาพทางกายภาพและจิตภาพ

ส่วนที่เป็นปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่ต้องนำใส่เข้าไปเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ทรัพยากร วัสดุ อุปกรณ์ ฯลฯ

ส่วนที่เป็นกระบวนการ (Process) หมายถึง การทำงานหรือกิจกรรมที่กระทำต่อปัจจัยป้อนเข้า เพื่อให้ได้ผลผลิตตามต้องการ

ส่วนที่เป็นผลลัพธ์ (Product / Output) หมายถึง ผลผลิตที่ได้จากการใส่ปัจจัยนำเข้าเข้าไปในกระบวนการ ซึ่งมีผลผลิตที่ตรงตามจุดมุ่งหมาย รวมทั้งผลพลอยได้และผลเสีย

ส่วนที่เป็นผลย้อนกลับเพื่อการควบคุม และปรับปรุง (Feedback) หมายถึง ส่วนที่ใช้กำกับและควบคุมให้ระบบดำเนินไปตามจุดมุ่งหมาย

จากขอบข่ายดังกล่าว จะเป็นกรอบที่ใช้กำหนดขั้นตอนหลักในการจัดระบบการเผยแพร่ความรู้ และในแต่ละขอบข่ายจะประกอบด้วยองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ ทิศทาง และภาระหน้าที่อย่างเด่นชัด

#### 1.4.2 ระดับในการจัดระบบ

จำแนกเป็น ระดับมหภาคและระดับจุลภาค

ระดับมหภาค หมายถึง การจัดระบบที่มีขอบข่ายกว้างขวาง มุ่งให้ใช้ร่วมกันเป็นส่วนกลาง เช่นระดับสากล ระดับชาติ ระดับเขต หรือระดับท้องถิ่น

ระดับจุลภาค หมายถึง การจัดระบบที่ใช้ในระดับสถาบัน องค์กรหรือหน่วยงาน ในส่วนของงานวิจัยระบบคุณภาพงานบริการภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมดิชนนี้ จะเป็นการจัดระบบที่ใช้ในองค์กร จึงจัดเป็นการจัดระบบในระดับจุลภาค

### 1.4.3 องค์ประกอบของการจัดการระบบ

องค์ประกอบ คือ สิ่งที่รวมกันเข้าเป็นระบบเพื่อให้ระบบมีความเป็นหน่วยสมบูรณ์ โดยองค์ประกอบที่ใช้จัดระบบเกิดจากส่วนประกอบที่มีทั้งองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบรองเพื่อช่วยให้ได้ระบบที่เด่นชัดและครอบคลุมการดำเนินงานทุกแง่มุม องค์ประกอบมีทั้งที่เป็นรูปธรรมจับต้องได้ และที่เป็นนามธรรมทางจิตภาพที่เกี่ยวข้องกับจิตใจ

โดยสรุป การจัดระบบจำเป็นต้องกำหนดขอบข่ายเพื่อเป็นกรอบใช้กำหนดขั้นตอนหลักในการจัดระบบ ส่วนระดับในการจัดระบบจะจำแนกเป็นการจัดระบบในระดับมหภาคกับระดับจุลภาค ส่วนองค์ประกอบของการจัดระบบจะประกอบด้วยส่วนประกอบที่มีทั้งองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบรอง

## 1.5 แนวทางการจัดระบบ

แนวทางในการกำหนดขั้นตอนการจัดระบบ (ชัยยงค์ พรหมวงศ์ 2536: 43-45) มี 4 แนวทาง ได้แก่ (1) แนวทางที่ใช้ขอบข่ายของระบบ (2) แนวทางจากบรรทัดฐานการพิจารณาดำเนินการจัดระบบ (3) แนวทางจากการใช้ความสัมพันธ์และทิศทางขององค์ประกอบ และ (4) แนวทางโดยใช้การจัดลำดับก่อนหลัง

**1.5.1 การยึดแนวทางในการกำหนดขั้นตอนโดยใช้ขอบข่ายของระบบ** หมายถึง การใช้ขอบข่ายตามแบบจำลองระบบ คือ สภาพแวดล้อม หรือบริบท ปึงจัญนำเข้า กระบวนการ หรือการดำเนินการ ผลลัพธ์ และผลย้อนกลับเพื่อการควบคุมและปรับปรุง ซึ่งเป็นแนวทางในการกำหนด องค์ประกอบ ขั้นตอน ลำดับขั้น ทิศทาง และความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหลักและองค์ประกอบรอง

**1.5.2 การกำหนดขั้นตอนโดยยึดแนวทางจากบรรทัดฐานการพิจารณาดำเนินการจัดระบบ** การกำหนดขั้นตอนโดยใช้บรรทัดฐานการพิจารณานี้ เป็นการตั้งประเด็นจากที่กล่าวถึงบรรทัดฐานไว้ก่อนต้นมาเป็นหลัก

**1.5.3 การยึดแนวทางในการกำหนดขั้นตอนโดยใช้ความสัมพันธ์และทิศทางขององค์ประกอบ** เป็นการพิจารณากำหนดองค์ประกอบโดยระบุนความสัมพันธ์ และทิศทางขององค์ประกอบที่กำหนดขึ้น

การพิจารณากำหนดองค์ประกอบ กระทำได้โดยพิจารณาขอบข่ายของระบบ สิ่งที่จะต้องใช้ในการดำเนินงานตามระบบใหม่ ได้แก่ วัสดุ อุปกรณ์ บุคลากร งบประมาณ เทคโนโลยีการสื่อสาร และโครงสร้างพื้นฐานอื่น ๆ

ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ อาจอยู่ใน 3 ลักษณะ คือ ความสัมพันธ์แบบเด่น ความสัมพันธ์แบบต่อเนื่องสองทาง และความสัมพันธ์แบบกำกับควบคุม และความสัมพันธ์ยังอาจกำหนดตามประเภทและหน้าที่ขององค์ประกอบ เช่น การสนับสนุน หรือขัดแย้งกัน ส่วนทิศทางขององค์ประกอบระบบ หมายถึง เส้นทางเดินขององค์ประกอบว่าจะเดินเป็นทางตรง ทางอ้อม หรือผสมหลายทาง

#### 1.5.4 การยึดแนวทางการกำหนดขั้นตอนโดยใช้การจัดลำดับก่อนหลัง

การดำเนินงานต้องดำเนินการตามลำดับก่อนหลังขององค์ประกอบ หรืออาจสลับกันได้ใบบางขั้นตอน หรืออาจดำเนินไปพร้อมๆ กันใบบางองค์ประกอบ การยึดแนวทางการกำหนดขั้นตอนโดยจัดลำดับก่อนหลัง จะทำให้การดำเนินการราบรื่น คล่องตัว

โดยสรุป แนวทางในการกำหนดขั้นตอนการจักระบบ จะมี 4 แนวทาง คือ แนวทางที่ใช้ขอบข่ายของระบบ แนวทางจากบรรทัดฐานการพิจารณา แนวทางการใช้ความสัมพันธ์และทิศทางขององค์ประกอบ และแนวทางโดยการใช้การจัดลำดับก่อนหลัง

### 1.6 ขั้นตอนการจักระบบ

ศาสตราจารย์ ดร.ชัยงค์ พรหมวงศ์ (2536: 45-47) กำหนดขั้นตอนหลักใบบการจักระบบโดยจะต้องครอบคลุมดังต่อไปนี้คือ (1) การวิเคราะห์ระบบ (2) การสังเคราะห์ระบบ (3) การสร้างแบบจำลองระบบ และ (4) การทดสอบระบบ

1.6.1 การวิเคราะห์ระบบ (Systems Analysis) เป็นการหาข้อมูลของระบบ หรือการดำเนินงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้ทราบจุดดี จุดด้อย และสภาพการณ์ทั่วไปก่อนมีการเปลี่ยนแปลงระบบ ในการวิเคราะห์ระบบจะเป็นวิธีการระบบส่วนประกอบ องค์ประกอบ และความสัมพันธ์ขององค์ประกอบทั้งหลาย หน้าที่ปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบภายในระบบกับองค์ประกอบภายนอก การจัดเรียงองค์ประกอบ ทฤษฎีการที่ต้องใช้ กลุ่มเป้าหมาย ผู้ใช้ระบบภารกิจที่ต้องดำเนินการ และผลผลิตหรือบริการที่จะเสนอแก่กลุ่มเป้าหมาย

ใบบการวิเคราะห์ระบบ มีกิจกรรมที่ต้องวิเคราะห์ปณิธาน วิเคราะห์จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ วิเคราะห์หน้าที่ วิเคราะห์ภารกิจ วิเคราะห์เครื่องมือ สื่อหรือช่องทาง วิเคราะห์วิธีการ และวิเคราะห์การตรวจสอบ ควบคุม และการประเมิน

1.6.2 การสังเคราะห์ระบบ (System Synthesis) เป็นการนำข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ระบบที่นำมาใช้ในการสร้างระบบใหม่ โดยการกำหนดองค์ประกอบ ความสัมพันธ์ ทิศทาง และลำดับขั้นตอนของระบบใหม่

**1.6.3 การสร้างแบบจำลองระบบ** เป็นขั้นการสื่อสารระบบ ที่สร้างใหม่ เพื่อง่ายต่อการนำไปใช้ โดยการเขียนแบบจำลองแบบใดแบบหนึ่ง คือ (1) แบบรูปภาพหรือหุ่นจำลองของจริง (Iconic Models) เช่น ภาพวาดเครื่องบิน (2) แบบจำลองเปรียบเทียบ (Analogue Models) เช่น นาฬิกาเป็นแบบจำลองของเวลา และ (3) แบบจำลองสัญลักษณ์ (Symbolic Models) เช่น สัญลักษณ์ทางคณิตศาสตร์ แบบจำลองจะช่วยอธิบายขั้นตอนสำคัญของระบบ ช่วยในการสื่อสารให้ทราบขั้นตอนและควบคุม และทำนายได้ว่า จะเกิดผลอะไรขึ้น เมื่อ ได้ดำเนินไปตามระบบ

**1.6.4 การทดสอบระบบ** เมื่อมีการพัฒนาระบบด้วยการกำหนดขั้นตอนและแสดงออกมาในรูปของแบบจำลองแล้ว เรียกได้ว่าได้ระบบใหม่ขึ้นมา โดยต้องนำ “ต้นแบบระบบ” (Systems prototype) ไปทดสอบระบบในสถานการณ์จำลอง (Systems Simulation)

โดยสรุป ขั้นตอนในการจัดระบบครอบคลุมการวิเคราะห์ระบบ การสังเคราะห์ระบบ การสร้างแบบจำลองระบบ และการทดสอบระบบ

## 1.7 วิธีการจัดระบบ

วิธีการจัดระบบแตกต่างกันไปตามรูปแบบ ผู้จัดระบบ และความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐาน ดังนี้ (ชัยยงค์ พรหมวงศ์ 2536: 47-48)

**1.7.1 วิธีการจัดระบบโดยยึดรูปแบบ** จำแนกออกเป็น 2 แบบคือ (1) การจัดระบบแบบเป็นทางการ อันเป็นการจัดระบบที่เป็นไปตามนโยบายดำเนินการอย่างเป็นทางการ ได้รับอนุมัติ และความเห็นชอบและการสนับสนุนจากหน่วยงาน และ (2) การจัดระบบแบบไม่เป็นทางการ เป็นการจัดระบบโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคล มุ่งให้งานมีประสิทธิภาพโดยไม่อาศัยงบประมาณจากหน่วยงาน

**1.7.2 วิธีการจัดระบบโดยยึดผู้จัดระบบ** กระทำได้ 2 วิธีคือ (1) การจัดระบบโดยรายบุคคล กล่าวคือ บุคคลใดบุคคลหนึ่งดำเนินการจัดระบบขึ้นเอง โดยมักมีขอบเขตจำกัด ไม่กระทบกับคนส่วนมาก หรือหากกระทบก็มักจะได้รับความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้อง และ (2) การจัดระบบโดยรายกลุ่ม เป็นการจัดระบบที่มีผู้ดำเนินการตั้งแต่สองคนขึ้นไปในเขตงานที่ตนรับผิดชอบ

**1.7.3 วิธีการจัดระบบโดยยึดความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐาน** วิธีการจัดระบบแบบนี้จะแตกต่างกันระหว่าง การจัดระบบของหน่วยงานที่มีความพร้อมพื้นฐานสูง อันเนื่องมาจากความแตกต่างทางด้านบุคลากร หรือเครื่องมือ เป็นต้น

สรุปได้ว่า แนวทางในการจัดระบบคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับ ศูนย์ข้อมูลมติดชนนั้น ได้อาศัยแนวคิดของระบบมาพัฒนา โดยยึดขอบข่ายในการจัดระบบ (ซึ่ง ครอบคลุม สภาพบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลลัพธ์ ผลย้อนกลับ) ยึดการจัดระบบใน ระดับจุลภาค และยึดองค์ประกอบระบบ

สำหรับขั้นตอนหลักที่นำมาจัดระบบคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับ ศูนย์ข้อมูลมติดชน ได้ยึดแนวทางการกำหนดขั้นตอน โดยใช้ขอบข่ายของระบบ แนวทางจาก บรรทัดฐาน ความสัมพันธ์และทิศทางองค์ประกอบ และการจัดลำดับก่อนหลัง โดยครอบคลุมถึง การวิเคราะห์ระบบ การสังเคราะห์ระบบ และการสร้างแบบจำลองระบบ

ส่วนวิธีการจัดระบบตามรูปแบบงานวิจัยนี้ เป็นการจัดแบบไม่เป็นทางการ และการจัดโดยยึดผู้จัดระบบจะเป็นการจัดโดยรายบุคคล โดยผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นจากฝ่าย ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการพัฒนาระบบคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติดชนให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 1.8 แบบจำลองระบบ

รองศาสตราจารย์ ดร.นิคม ทาแดง (2536: 122) ได้ให้ความหมายของ แบบจำลองระบบไว้ว่า เป็นระบบเทียบเหมือนที่มีกระสวนของโครงสร้างและการเปลี่ยนแปลง เหมือนกับระบบจริง มีความสำคัญต่อการสื่อความหมาย การแสวงหา กระบวนการในการปฏิบัติ การกำกับกระบวนการ การควบคุมติดตาม และการพัฒนาระบบ

แบบจำลองระบบแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ (1) แบบไอโคนิก (2) แบบอนาล็อก และ (3) แบบสัญลักษณ์ (นิคม ทาแดง 2536: 125-127)

### 1.8.1 แบบจำลองระบบแบบไอโคนิก

แบบจำลองระบบแบบไอโคนิก (Iconic Models) เป็นการจำลองระบบด้วย ภาพเหมือน ภาพถ่าย หรือลักษณะ โครงสร้างทางกายภาพ เช่น หุ่นจำลองย่อส่วนรถยนต์ที่สามารถ วิ่งได้ หุ่นจำลองสิ่งก่อสร้างที่แสดงแผนผังภูมิสถาปัตยกรรมของสถานที่ต่าง ๆ ภาพถ่าย หรือ ภาพเหมือนที่สามารถบอกสัดส่วนของส่วนต่าง ๆ ได้ เป็นแบบจำลองระบบ โครงสร้าง หรือระบบ ลักษณะภายนอกสิ่งนั้น แบบจำลองระบบแบบไอโคนิก เป็นแบบภาพถ่าย หรือภาพเหมือนอาจ ต้องมีหลายแผ่น หรือเป็นชุด ๆ เพื่อแสดงกระบวนการเปลี่ยนแปลง



### 1.8.2 แบบจำลองระบบแบบอนาล็อก

แบบจำลองระบบแบบอนาล็อก (Analogue Models) เป็นระบบเทียบเหมือนที่ใช้สิ่งแทนที่กำหนดขึ้นแทนส่วนประกอบ องค์ประกอบ และกระบวนการเปลี่ยนแปลงของระบบจริง สามารถลดความสลับซับซ้อนของระบบจริง และแสดงเฉพาะส่วนสำคัญของระบบ ทำให้เข้าใจระบบโดยส่วนรวมได้ง่าย ซึ่งแสดงได้ด้วยรูปแบบดังนี้คือ (1) ภาษา (Language Analogue) (2) แผนภูมิ (Flow Chart) (3) แผนภาพ (Diagram) (4) แผนที่ (Map) และ (5) กราฟ (Graph)

1) แบบจำลองระบบแบบอนาล็อกภาษา ประกอบด้วยส่วนที่เป็นปณิธาน และเป้าหมาย (Mission Statement) เกณฑ์ในการออกแบบระบบ (Design Criteria) เป้าหมายเชิงปฏิบัติ (Performance Goals) ส่วนที่เป็นปัจจัยนำเข้า / ผลลัพธ์ (Input – Output) (หมายความว่า ในระบบย่อย คือ ระบบปัจจัยนำเข้าต้องมีผลลัพธ์ออกมา การใส่ปัจจัยจึงจะบรรลุผล) ส่วนที่เป็นผลลัพธ์ / ปัจจัยนำเข้า (Output – Input) (หมายความว่า ส่วนที่เป็นผลลัพธ์บางส่วนจะต้องเป็นปัจจัยนำเข้าสำหรับวงจรผลย้อนกลับด้วย) และข้อความส่วนที่เป็นวงจรผลย้อนกลับที่มีคนเป็นหลัก (Human Feedback Circuitry)

2) แบบจำลองระบบแบบอนาล็อกแผนภูมิ แผนภูมินิยมใช้มากในทางการศึกษา โดยใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ แทนส่วนประกอบ องค์ประกอบ และแทนทิศทางการเปลี่ยนแปลง และการเคลื่อนย้ายของข้อมูลต่าง ๆ โดยการใช้เส้นหัวลูกศร

3) แบบจำลองระบบแบบอนาล็อกแผนภาพ แบบจำลองระบบแบบแผนภาพคล้ายกับแบบไอโคนิก ในด้านโครงสร้าง แต่แผนภาพไม่ใช่ภาพเหมือน แต่ใช้สัญลักษณ์แทนส่วนประกอบ องค์ประกอบ และทิศทางการเปลี่ยนแปลง อาจมีการใช้ภาพหลายภาพหรือหลายแผ่นแทนการเปลี่ยนแปลงในช่วงเวลาต่าง ๆ

4) แบบจำลองระบบแบบอนาล็อกแผนที่ แผนที่ใช้สัญลักษณ์แทนส่วนประกอบ องค์ประกอบต่าง ๆ ในสถานที่จริง เช่น ใส่อิแทนสัญลักษณ์ความสูงของพื้นที่ เป็นต้น

5) แบบจำลองระบบแบบอนาล็อกกราฟ กราฟใช้ระยะ แกน X และ Y แทนส่วนประกอบหรือองค์ประกอบของระบบ ใช้เส้นและสัญลักษณ์แทนการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงของระบบ

#### 1.8.4 แบบจำลองระบบแบบสัญลักษณ์

แบบจำลองระบบแบบสัญลักษณ์ (Symbolic Models) เป็นแบบจำลองระบบที่เป็นนามธรรมมากที่สุด เพราะแบบจำลองระบบแบบสัญลักษณ์เป็นเพียงสัญลักษณ์ สมการ หรือสูตรทางคณิตศาสตร์เท่านั้น เป็นแบบจำลองระบบที่ทิ้งรายละเอียดของระบบจริงให้ง่ายที่สุด แต่ก็ยังเป็นเครื่องมือสื่อสารองค์ประกอบโครงสร้าง และกระบวนการเปลี่ยนแปลงของระบบ ได้ดีมากระบบหนึ่ง

กล่าวโดยสรุป แบบจำลองระบบเป็นระบบเทียบเหมือนที่มีกระบวนการของโครงสร้างและการเปลี่ยนแปลงเหมือนกับระบบจริง แต่มีความสำคัญต่อการสื่อความหมาย การแสวงหา กระบวนการในการปฏิบัติ การกำกับกระบวนการ การควบคุมติดตาม และการพัฒนาระบบ แบบจำลองระบบแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ แบบไอโคนิก แบบอนาล็อก และแบบสัญลักษณ์

## 2. ระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9001: 2000

### 2.1 ความหมายของระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9001: 2000

#### 2.1.1 ความหมายของคุณภาพและการจัดการคุณภาพ

ในการศึกษาเรื่องระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9001: 2000 จำเป็นต้องทราบนิยามหรือความหมายของคำว่า “คุณภาพ” และ “ระบบการจัดการคุณภาพ” เนื่องจากการก่อกำเนิดของระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9001: 2000 มีรากฐานเริ่มต้นมาจากความพยายามของการพัฒนาคุณภาพและการจัดการคุณภาพในการดำเนินงานต่างๆ จนกระทั่งเกิดระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9001: 2000 ที่เป็นหลักมาตรฐานสากลและใช้กันทั่วโลกในปัจจุบันนี้ โดยมีผู้ให้นิยามความหมายเกี่ยวกับคุณภาพ และการจัดการคุณภาพ ไว้ดังนี้

1) ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่องกำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม การบริหารงานคุณภาพและการประกันคุณภาพ : แนวทางการเลือกและใช้ และเรื่องการบริหารงานคุณภาพและหัวข้อต่างๆในระบบคุณภาพ เล่ม 2 ข้อแนะนำสำหรับภาคบริการ ได้ให้คำนิยามของ “คุณภาพ” (Quality) ว่าหมายถึงลักษณะและคุณสมบัติโดยรวมของบริการ ซึ่งแสดงออกมาจากความสามารถในการสร้างความพึงพอใจในความต้องการที่ระบุไว้หรือแฝงเร้น (สำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรม 2541: 2)

2) The European Organization for Quality Control ให้นิยามว่าเป็น องค์กรที่ผลิตผลิตภัณฑ์นั้นตรงกับความต้องการของลูกค้า (นิตย สัมภาษณ์ 2532: 7)

3) คุณภาพ คือการรักษามาตรฐานของตัวแปรด้านต่างๆของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการไม่ให้เบี่ยงเบนคลาดเคลื่อนเกินขอบเขตที่จะยอมรับได้ (Tolerance) ตามที่ได้ตกลงกันไว้แล้ว (มาร์ติน เค.สตาร์ อ้างใน นิตย สัมภาษณ์ 2532: 7)

4) คุณภาพ คือ ลักษณะต่างๆของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค ผู้รับบริการ หรือทำให้ผู้บริโภคและผู้รับบริการมีความพอใจ บริษัทหน่วยงาน หรือส่วนราชการใดก็ตามที่มีการทำงานที่มีผลผลิตออกมาในรูปผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ซึ่งถ้ามีลักษณะตรงตามความต้องการของผู้บริโภคแล้ว ถือได้ว่ามีคุณภาพดี และแต่ละแผนกของบริษัทหน่วยงานใดต่างทำงานที่มีคุณภาพดี เมื่อนำมารวมกันเข้าก็เป็นคุณภาพของบริษัท องค์กรรัฐวิสาหกิจ หรือส่วนราชการนั้นๆ (ประวิทย์-วิจิตร จงวิศาล 2526: 8)

5) วิฑูรย์ สิมะ โชคดี (2541: 7) ได้รวบรวมการให้นิยามคำว่าคุณภาพจากนักวิชาการที่พัฒนาระบบคุณภาพให้กับวงการอุตสาหกรรมระดับสากล เช่น

จูราน (M.Juran) ผู้คิดค้นแนวคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้าภายใน ระบุว่าคุณภาพหมายถึงความเหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอยของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือผู้รับบริการ (Fitness for Used)

ครอสบี (Philip B. Crosby) นักวิชาการผู้พัฒนา 14 ขั้นตอนสู่คุณภาพ กล่าวถึงคุณภาพว่าเป็น การทำได้ตามข้อกำหนด (conformance to Requirements)

ไฟเกนบาวม (Feigenbaum) นักวิชาการผู้พัฒนาวงจรอุตสาหกรรม และให้แนวคิดเกี่ยวกับการใช้ที่ปรึกษาด้านคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ ระบุว่า คุณภาพ คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุด

6) คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติทุกประการของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตอบสนองความต้องการและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า (บรรจง จันทมาศ 2541: 1)

ส่วนคำว่า “การจัดการคุณภาพ” หรือ การบริหารคุณภาพ (quality management) นั้น มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้ดังนี้

1) การบริหารคุณภาพ หมายถึง รูปแบบการบริหารงานที่แสดงให้เห็นถึงนโยบายคุณภาพและการนำไปใช้ปฏิบัติ (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม 2541: 2)

2) การบริหารคุณภาพ หมายถึง การพัฒนาการออกแบบ และการผลิต รวมทั้งการนำเสนอสินค้าและบริการที่มีประโยชน์สูง ประหยัดสุด และเป็นที่ยอมรับของลูกค้า โดยสม่ำเสมอ โดยประกอบด้วย 3 กิจกรรมหลักคือ การวางแผนคุณภาพ (Quality Planning - QP)

ระบบการจัดการคุณภาพ (QMS) หรือ ISO 9000 โดย ISO 9000 series เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพ ซึ่งเป็นมาตรฐานว่าด้วยการจัดการระบบคุณภาพของโรงงานหรือผู้ให้บริการที่ประเทศอังกฤษเป็นต้นคิดกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพและนำมาใช้ตั้งแต่ปี 2522 จนแพร่หลาย ต่อมาในปี 2530 องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน - ISO จึงได้นำมาปรับปรุงและประกาศเป็นมาตรฐานระหว่างประเทศดังกล่าว

ISO 9000 ไม่ใช่มาตรฐานของผลิตภัณฑ์ แต่เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งสินค้าและการบริการ ในประเทศไทย สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมได้รับอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ และประกาศเป็นอนุกรมมาตรฐานระบบคุณภาพ มอก. - ISO 9000 ในปี 2534 โดยมีสาระและรูปแบบเหมือนกับอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ของสากลทุกประการ ต่อมา ในปี 2537 องค์การ International Organization for Standardization ได้ปรับปรุงและประกาศอนุกรมมาตรฐานนี้ใหม่ ทางสมอ.ก็ได้ปรับปรุง มอก. - ISO 9000 และประกาศใช้ในปี 2539 (สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย 2541: 10; สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม 2539: 15)

นอกจากนี้ ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านที่ได้ให้ความหมายและคำจำกัดความของ ISO 9000 ไว้ดังนี้

บรรจง จันทมาส (2540: 9) กล่าวว่า ISO 9000 คือมาตรฐานผลิตภัณฑ์สากลชุดหนึ่ง (5 ฉบับ) ใช้เพื่อการบริหารหรือการจัดการคุณภาพและประกันคุณภาพ โดยเน้นการสร้างคุณภาพภายในองค์กรซึ่งเป็นองค์การประเภทใดก็ได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นชนิดของสินค้า หรือบริการเท่านั้น ไม่ได้ระบุชนิด หรือขนาดของอุตสาหกรรม โดยเฉพาะ (ใช้ได้โดยไม่มีขีดจำกัด)

วรภัทร์ ภูเจริญ (2539: 8) กล่าวว่า ISO 9000 หมายถึง มาตรฐานสากลในการบริหารระบบคุณภาพของหน่วยงานใดๆ ก็ได้ ครอบคลุมที่เป็นงานที่ไม่ผิดกฎหมาย หน่วยงานใดเมื่อมีผู้ตรวจจากองค์กรที่ออกใบรับรองแล้ว สามารถแสดงให้เห็นว่า ปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในมาตรฐานได้ ก็จะได้ใบรับรอง

เสาวนิตย์ ชัยมุสิก (2540: 9) ให้ความหมายไว้ว่า ISO 9000 เป็นมาตรฐานของระบบที่เกี่ยวกับการจัดระบบคุณภาพ มุ่งหวังพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องในลักษณะซึ่งเป็นรูปแบบการทำงานที่มุ่งเน้นการทำงานที่เป็นขั้นตอนเป็นระบบ มีการบันทึกไว้เป็นหลักฐานสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลาไปสู่เป้าหมาย หรือนโยบายที่กำหนดไว้คือ ความพึงพอใจของลูกค้า

โดยสรุป ระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9000 คือ ระบบการจัดการขององค์กรตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่า จะดำเนินการให้ให้ได้ผลผลิตหรือบริการตรงความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้เกี่ยวข้อง

### 2.3 ความเป็นมาของระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9000

ความเป็นมาของ ISO 9000 เริ่มต้นจากการควบคุมคุณภาพในการผลิตภาคอุตสาหกรรมจากการนำแผนภูมิควบคุมที่มีวิธีการทางสถิติเป็นพื้นฐาน ผู้คิดค้นคือ ดร.วอลเตอร์ เอ. ชิวฮาร์ต แห่ง Bell Telephone Research Institute ในราวปี ค.ศ. 1924 และมีการนำไปใช้ได้อย่างได้ผลในภาคอุตสาหกรรมของสหรัฐอเมริกาจนถึงช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 ในช่วงแรกๆ มักเรียกกันว่า การควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ (Statistical Quality Control : AQC) เนื่องจากการควบคุมดังกล่าวมีพื้นฐานการปฏิบัติด้วยวิธีทางสถิติ เช่น แผนภูมิควบคุม การจัดตัวอย่าง การตรวจสอบ เป็นต้น

ต่อมาเริ่มมีการใช้อย่างจริงจังในประเทศญี่ปุ่นในช่วงปี ค.ศ. 1950 โดยผู้นำไปเผยแพร่คือ ดร.เอ็ดเวิร์ด เดมมิ่ง ถัดมาหลังจากนั้นอีก 10 ปี ดร.ไฟเกนบาวมจากบริษัท General Elect ของสหรัฐอเมริกาก็ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพโดยรวม (Total Quality Control - TQC) โดยเน้นการควบคุมคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญในทุกๆฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับงานคุณภาพ

ขณะเดียวกันทางด้านญี่ปุ่น ก็พัฒนาแนวคิดการควบคุมคุณภาพโดยรวมด้วยเช่นกัน แต่แตกต่างกันตรงที่เน้นให้ผู้บริหาร และพนักงานทุกฝ่ายเป็นผู้ควบคุมคุณภาพร่วมกัน โดยบางแห่งมีการเรียกระบบการควบคุมคุณภาพนี้ว่า การควบคุมคุณภาพทั่วทั้งบริษัท การควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Company-wide Quality Control) (กิตติศักดิ์ พลอยเจริญพานิช, 2538: 119) โดยมีการผสมผสานปรัชญาแนวคิดอื่นๆของญี่ปุ่นเข้ามาด้วย เช่น ระบบ JIT (Just in Time) หรือระบบงานแบบเสร็จทันเวลา เป็นต้น (รพีพรรณ แก้วรัศมี 2541: 30)

ทางด้านประเทศเยอรมัน ปี ค.ศ. 1978 สถาบันมาตรฐานแห่งเยอรมัน (DIN) ได้วางแนวคิดเกี่ยวกับการจัดระบบมาตรฐานที่แต่ละประเทศวางไว้แตกต่างกันมารวมเป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อลดอุปสรรคทางการค้า ลดค่าใช้จ่ายและการใช้เวลาตรวจสอบ และในช่วงเวลาใกล้เคียงกันประเทศอังกฤษโดยสถาบันมาตรฐานแห่งอังกฤษ (BSI) ก็ได้พัฒนาระบบประกันคุณภาพฉบับแรกชื่อว่า BS 5750 ขึ้น (เทวินทร์ สิริโชคกุล 2539: 9)

ในความเคลื่อนไหวระดับสากล ได้มีการก่อตั้งองค์การระหว่างประเทศ ว่าด้วยมาตรฐาน (International Organization for Standardization) เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม พ.ศ. 2490 หรือ ค.ศ. 1947 โดยมีประเทศเข้าร่วมครั้งแรก 25 ประเทศโดยสหประชาชาติให้การรับรองว่าเป็น องค์การชำนาญพิเศษประเภทที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐบาล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความร่วมมือและการกำหนดมาตรฐานของผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพื่อเกิด ระบบมาตรฐานของโลก (บรรจง จันทมาส 2545: 15)

จนกระทั่งเมื่อปี ค.ศ. 1987 องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน (ISO) ได้สร้างต้นแบบมาตรฐานระบบคุณภาพขึ้น เรียกว่า อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 เป็นมาตรฐาน ทางด้านการจัดการคุณภาพที่ใช้กันทั่วโลกมาจนถึงปัจจุบัน (จรินทร์ นิตยานุภาพ และประสิทธิ์ ทิฆมพุมิ 2539: 19)

ตามกฎหมายของ ISO จะต้องมีการทบทวนมาตรฐานอย่างน้อยทุก 5 ปี โดยคณะกรรมการด้านเทคนิค ISO / TC 176 กำหนดการทบทวนเพื่อแก้ไขมาตรฐานเป็น 2 ระยะๆ ที่ 1 เริ่มต้นปี ค.ศ. 1990 ปรับปรุงเนื้อหาบางส่วนให้ชัดเจนขึ้นและประกาศใช้ฉบับแก้ไขในปี ค.ศ. 1994 การทบทวนระยะที่ 2 เริ่มต้นปี ค.ศ. 1996 และประกาศใช้มาตรฐาน ISO 9000 ฉบับใหม่เมื่อปลายปี ค.ศ. 2000 ดังนั้นมาตรฐาน ISO 9000 ฉบับที่ใช้ปัจจุบันนี้จึงเป็นมาตรฐาน ISO 9000: 2000 (บรรจง จันทมาส 2545: 25)

สำหรับประเทศไทยได้นำมาตรฐานระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9000 เข้ามาใช้เมื่อปี พ.ศ. 2534 โดยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) สังกัดกระทรวง อุตสาหกรรมโดยรับมาตรฐานระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9000 มาแปลและจัดทำเป็นมาตรฐาน ของประเทศไทย โดยใช้หมายเลข มอก. ISO 9000 (บรรจง จันทมาส 2545: 17)

โดยสรุประบบการจัดการคุณภาพเริ่มต้นจากภาคอุตสาหกรรมของประเทศใน ชีงโลกตะวันตก ต่อมามีการพัฒนาแนวคิด วิธีการและเผยแพร่มายังประเทศในชีงโลกตะวันออก จนถึงปัจจุบัน มีมาตรฐานของระบบการจัดการคุณภาพที่ทั่วโลกยอมรับและนำไปใช้ปฏิบัติคือ มาตรฐานระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งมีการปรับปรุงและประกาศใช้มาตรฐานระบบ การจัดการคุณภาพ ISO 9000 : 2000 ในปัจจุบัน ส่วนประเทศไทยได้รับมาตรฐานระบบการจัดการ คุณภาพ ISO 9000 เข้ามาใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9000

### 2.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพ

ปัจจุบันมีแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพแตกแขนงออกไปมากมาย แต่แนวคิดที่องค์กรส่วนใหญ่นำไปพัฒนาและใช้ในองค์กรจะมีกลุ่มแนวคิดดังต่อไปนี้ (1) การจัดการคุณภาพโดยรวม (2) การควบคุมคุณภาพสมบูรณ์แบบ (3) การควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (4) การควบคุมคุณภาพ (5) การประกันคุณภาพ และ (6) ทฤษฎีวิวงจรคุณภาพ

#### 1) การจัดการคุณภาพโดยรวม

การจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management - TQM) คือ การทำให้เกิดผลดีที่สุดในเชิงสมรรถนะหรือการดำเนินงานของทุกส่วนและทุกหน้าที่ขององค์กร ทั้งการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการทำงาน ระบบ การควบคุม โครงสร้างและวัฒนธรรม เพื่อให้บรรลุความสมานฉันท์ตามความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าอย่างแท้จริง

TQM มีหลักการสำคัญ 4 ประการคือ

- (1) การกำหนดความต้องการของลูกค้า
- (2) การสร้างระบบที่ป้องกันมิให้ลูกค้าได้รับสินค้าหรือบริการที่ไม่ตรงกับความต้องการ
- (3) มีมาตรฐานการปฏิบัติงานและความสูญเสียเป็นศูนย์
- (4) มีการประเมินวัดผลงาน ( น.อ.หญิง รพีพรรณ แก้วรัศมี และคณะ,

2541: 28)

#### 2) การควบคุมคุณภาพสมบูรณ์แบบ

การควบคุมคุณภาพสมบูรณ์แบบ (Total Quality Control - TQC) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า การควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เป็นระบบของวิธีการวางแผนและปฏิบัติในการทำงานทุกขั้นตอนตั้งแต่การวางแผน การออกแบบ การผลิต การขาย การบริการ ฯลฯ เพื่อให้ได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ตามที่ผู้บริโภคต้องการ

ทั้งนี้ การควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กรจะสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อทุกๆคน ทุกฝ่าย ทุกระดับตั้งแต่ระดับผู้บริหารลงมาถึงพนักงานปฏิบัติการระดับล่างสุด ต้องมีหน้าที่ควบคุมคุณภาพหรือทำงานของตนให้มีคุณภาพสูงสุด หลักการสำคัญที่ทำให้การมีส่วนร่วมเกิดขึ้นได้และอย่างต่อเนื่องคือ การสร้างความร่วมมือร่วมใจ (Voluntariess) แนวคิดนี้มุ่งให้เกิดการพัฒนาคนหวังให้ได้คนที่มีคุณภาพอันจะทำให้ผลงานมีคุณภาพตามมา การควบคุมคุณภาพสมบูรณ์แบบในความหมายของการจัดการแบบญี่ปุ่นจะมุ่งการปรับปรุงการบริหารทุกๆ ระดับ ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง

ของการประกันคุณภาพ การลดต้นทุน การผลิตได้ตามเป้าหมาย การส่งมอบสินค้าทันตามกำหนด ความปลอดภัย การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ การปรับปรุงเพื่อเพิ่มผลผลิต การบริหารผู้จัดการ การกระจายนโยบาย การตลาด การขาย การบริการ และการพัฒนาองค์การ ( กิตติศักดิ์ พลอยพาศิษย์เจริญ 2538: 120)

### 3) การควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

การควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Companywide Quality Control)

หมายถึงกิจกรรมในการออกแบบ ผลิตและส่งมอบสินค้าและบริการอย่างประหยัดด้วยคุณภาพที่ลูกค้าต้องการ โดยยึดหลักเน้นถึงความสำคัญของลูกค้า ในขณะที่เดียวกับที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวม กิจกรรมนี้จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ด้วยการดำเนินตามวงล้อ PDCA อย่างเคร่งครัดในการวางแผน ลงมือปฏิบัติ วิเคราะห์และปฏิบัติการแก้ไข โดยในการดำเนินการดังกล่าวพนักงานทุกคนจะต้องมีความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้แนวคิดและวิธีการทางสถิติในกิจกรรมทุกอย่างเพื่อให้มั่นใจว่า ได้คุณภาพตามที่ต้องการ

นอกจากนี้ กิจกรรมเหล่านี้ยังรวมถึงกิจกรรมต่อเนื่องต่างๆ อันประกอบด้วย การสำรวจ การวิจัย การพัฒนา การออกแบบ การจัดซื้อ การผลิต การตรวจสอบและการตลาด รวมถึงกิจกรรมอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร (วรภัทร์ ภู่งเจริญ 2540: 12)

### 4) การควบคุมคุณภาพ

การควบคุมคุณภาพ หมายถึงกิจกรรมหรือผลรวมของกิจกรรมต่างๆ จัดทำขึ้นเพื่อให้ได้คุณภาพผลิตภัณฑ์ตามวัตถุประสงค์ และเป็นกิจกรรมต่างๆที่โรงงานต่างๆ ถือปฏิบัติเพื่อให้ผลิตภัณฑ์เป็นไปตามข้อกำหนดคุณภาพที่ต้องการ จึงเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการค้นหาปัญหา การแก้ปัญหา และประกอบไปด้วยการพัฒนาคุณภาพ การรักษาคุณภาพ การปรับปรุงคุณภาพด้วยความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ ในองค์กรเพื่อให้ผลผลิตและบริการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด และดำเนินงานด้วยความประหยัดที่สุด (ศรี วรกุลสวัสดิ์ 2531: 9)

ในประเทศญี่ปุ่นได้มีการพัฒนาการควบคุมคุณภาพโดยจัดตั้งเป็นกลุ่มควบคุมคุณภาพ (QCC - Quality Control Circle) อันเป็นกิจกรรมที่ดำเนินการโดยคนกลุ่มน้อย ๘-๑๐ คน ประกอบการเดียวกัน รวมตัวกันด้วยความสมัครใจโดยผู้บังคับบัญชาระดับต้นเป็นแกนนำเพื่อทำกิจกรรมเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพของงานด้วยตนเองอย่างมีอิสระ แต่ต้องไม่ขัดต่อนโยบายของหน่วยงานและองค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการควบคุมคุณภาพงาน พัฒนาภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาระดับต้น โดยให้พัฒนาตนเอง สร้างบรรยากาศให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการควบคุมและพัฒนาหน่วยงานของตน ร่วมกันสร้างสรรค์สถานที่ทำงานให้



ศตใสและมีความหมายต่อพนักงาน และเพื่อเป็นแกนกลางที่เป็นอิสระสำหรับช่วยเหลือในการปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงาน (สมคิด บางโม 2538: 33)

#### 5) การประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพ หมายถึงกิจกรรมทั้งหลายที่ได้มีการวางแผนให้มีการปฏิบัติอย่างเป็นระบบเพื่อที่จะสร้างความมั่นใจให้เพียงพอว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นจะสร้างความพอใจให้เกิดขึ้นได้ตามเกณฑ์กำหนดคุณภาพ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ต้องมีการวางแผนแล้วดำเนินการควบคุมการปฏิบัติงานทั้งหลายให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ (ธงชัย ชาระวานิช 2540: 38)

#### 6) ทฤษฎีวงจรคุณภาพ

ดร.เอ็ดเวิร์ด เดมมิ่ง นักวิชาการชาวอเมริกันที่เข้าไปช่วยพัฒนาคุณภาพให้กับวงการอุตสาหกรรมของญี่ปุ่นช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ได้ตั้งทฤษฎีวงจรคุณภาพซึ่งต่อมาได้รับการเรียกขานว่า วงจรเดมมิ่ง อันเป็นวิธีการปฏิบัติที่เอื้อต่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนคือ วางแผน(Plan) ทดลองทำ(Do) ตรวจสอบ(Check) และปฏิบัติ(Action)

พร้อมทั้งยังได้เสนอแนวคิดสำคัญ 14 ข้อ เพื่อให้องค์กรต่างๆสามารถเพิ่มผลผลิต พัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการ คือ

- (1) เน้นการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายระยะยาว
- (2) ให้ความสำคัญกับเป้าหมายด้านคุณภาพ
- (3) เลิกวิธีการควบคุมคุณภาพที่ขึ้นอยู่กับตรวจสอบขนาดใหญ่
- (4) คัดเลือกผู้ขายปัจจัยการผลิตโดยเน้นที่คุณภาพสินค้า
- (5) เน้นการปรับปรุงระบบการผลิตเพื่อให้ได้มาซึ่งคุณภาพที่ดี
- (6) ใช้วิธีการใหม่ในการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน
- (8) ขจัดหรือพยายามลดความรู้สึกที่ไม่มั่นคงหรือความกลัวของ

พนักงานให้หมดไป

- (7) ขจัดหรือพยายามลดความรู้สึกที่ไม่มั่นคงหรือความกลัวของ

พนักงานให้หมดไป

- (9) ขจัดหรือพยายามลดอุปสรรคที่กีดขวางการทำงานระหว่าง

หน่วยงานต่างๆ อันเนื่องมาจากปัจจัยทางด้านองค์การ

- (10) ขจัดหรือพยายามลดการกำหนดเป้าหมาย โควต้า สโลแกน หรือ คำขวัญที่ตึงเครียด โดยไม่ได้มีการกำหนดแนวทางหรือวิธีการปฏิบัติที่จะบรรลุเป้าหมาย

- (11) ขจัดหรือยกเลิกการกำหนดมาตรฐานของงานและ โควต้าผลงาน
- (12) พยายามสร้างสรรค์ให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน
- (13) ให้ความสำคัญกับการศึกษาและการฝึกอบรม
- (14) ต้องมีโครงสร้างและการจัดองค์การเพื่อให้มีการดำเนินงานตาม

หลักการทั้ง 13 ข้อดังกล่าวข้างต้น (สุพานี สฤษฏ์วานิช 2535: 7-8)

โดยสรุปแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพจะพิจารณาและดำเนินการ เพื่อให้เกิดคุณภาพทั่วทั้งระบบตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (เช่น วัตถุดิบ เครื่องจักรเครื่องมือ บุคลากร ฯลฯ ที่ใช้ในการผลิต) กระบวนการ (ทั้งกระบวนการผลิตสินค้าและกระบวนการให้บริการ) ผลลัพธ์ (สินค้าและบริการ) และผลย้อนกลับ (ความพึงพอใจของลูกค้า)

### 2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9000

มาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ได้กำหนดแนวคิดหลักที่สำคัญว่า องค์กร ทั้งหลายควรพยายามให้บรรลุวัตถุประสงค์เกี่ยวกับคุณภาพ 3 ประการ คือ

- 1) องค์กรควรผลิตผลิตภัณฑ์หรือให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้ซื้อและคงคุณภาพของผลิตภัณฑ์นั้น ไว้อย่างสม่ำเสมอ
- 2) องค์กรควรพยายามสร้างความมั่นใจให้กับฝ่ายบริหารว่า จะสามารถบรรลุและคงไว้ซึ่งคุณภาพที่ประสงค์
- 3) องค์กรควรสร้างความมั่นใจให้กับผู้ซื้อว่า ผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกไปหรือบริการที่มีคุณภาพ หรือจะมีคุณภาพตามที่ประสงค์ ในกรณีที่กำหนดไว้ในข้อตกลง การให้ความมั่นใจนี้อาจรวมข้อกำหนดให้มีการสาธิตได้ด้วย (สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2541: 8; สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม 2539: 14)

กล่าวโดยสรุป แนวคิดของระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9000 มุ่งเน้นให้ องค์กรทำการผลิตหรือให้บริการที่มีคุณภาพและตรงตามข้อตกลงกับลูกค้า โดยผู้บริหารของ องค์กรจะต้องยึดมั่นและคงไว้ซึ่งคุณภาพเสมอ

## 2.4 ความสำคัญระบบการจัดการคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000

การพัฒนากระบวนการจัดการคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 ในองค์กรจะก่อให้เกิดระบบประกันคุณภาพตามที่สากลยอมรับ เนื่องจากเป็นมาตรฐานของแผนงานขององค์กรที่มีข้อกำหนดที่ต้องปฏิบัติ และผู้นำระบบไปใช้ต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับข้อกำหนด มีการให้ความสำคัญต่อข้อกำหนดความเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในเอกสาร

ซึ่งกำหนดไว้เพื่อป้องกันความผิดพลาดในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน เป็นระบบงานมาตรฐานที่เปิดโอกาสให้มีการแก้ไขปรับปรุงขั้นตอนปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงานเพื่อมาตรฐานที่ดีกว่าตลอดเวลา เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่กำหนดให้มีการตรวจประเมินระบบเพื่อให้การรับรองระบบจากสำนักงานมาตรฐาน อีกทั้งในการรับประกันคุณภาพ จะรับรองหรือประกันความถูกต้อง ความต่อเนื่องของการผลิตผลิตภัณฑ์ หรือการบริการในทุกๆ ครั้งที่มีการผลิต หรือการบริการนั้นๆ เกิดขึ้น

องค์กรที่นำระบบการจัดการคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 ไปใช้จะมีการพัฒนาระบบเอกสารภายในองค์กรที่ดี บุคลากรในองค์กรตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงสุดไปจนถึงพนักงานปฏิบัติการระดับต่ำสุดจะตระหนักและใส่ใจในเรื่องของคุณภาพ ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ช่วยลดรายจ่ายในกระบวนการผลิต การจัดการ และรายจ่ายที่เกิดจากของเสียหาย และเป็นฐานในการพัฒนาคุณภาพในเรื่องอื่นๆ ต่อไป

หน่วยงานภายนอกจะเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการขององค์กรยอมรับความมีคุณภาพของระบบการจัดการอันส่งผลให้ผลิตภัณฑ์และบริการมีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า ช่วยเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรในการแข่งขัน และเป็นเครื่องมือในการเพิ่มส่วนแบ่งตลาด และช่วยให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการสามารถเข้าสู่ตลาดใหม่ๆ ได้เร็ว (ธงชัย ธาระวานิช 2540: 10; สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม 2542: 11)

โดยสรุป ความสำคัญของ ISO 9000 คือ ช่วยก่อให้เกิดการประกันคุณภาพที่ระดับสากลยอมรับเพราะมีการปฏิบัติตามข้อกำหนด มีการปรับปรุง มีการตรวจประเมิน ทำให้ลูกค้าเชื่อถือในความมีคุณภาพของระบบการจัดการที่ทำให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจ ทั้งยังเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และเพิ่มส่วนแบ่งในตลาด

## 2.5 ลักษณะสำคัญของระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9000

คุณลักษณะของระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9000 มีดังนี้ (บรรจง จันทมาศ 2545: 20)

- 1) เป็นมาตรฐานเกี่ยวกับระบบการบริหารงาน ไม่ใช่มาตรฐานของผลิตภัณฑ์
- 2) เป็นมาตรฐานระบบการจัดการคุณภาพที่นานาชาติยอมรับและเป็นมาตรฐานสากลที่ประเทศทั่วโลกนำไปใช้
- 3) เป็นมาตรฐานระบบการจัดการคุณภาพที่สามารถนำไปใช้กับองค์กรทุกประเภท ทั้งทางด้านอุตสาหกรรม การผลิต ธุรกิจบริการ พาณิชยกรรม ทุกขนาดไม่จำกัดรวมถึงภาครัฐ

- 4) เป็นระบบการจัดการที่เกี่ยวกับทุกแผนกงานและพนักงานในองค์กรทุกคนมีส่วนร่วม
- 5) เป็นมาตรฐานที่ระบุข้อกำหนดที่จำเป็นต้องมีในเอกสารระบบคุณภาพ
- 6) เป็นการจัดการที่ให้ความสำคัญในเรื่องเอกสารการปฏิบัติงาน โดยเอาสิ่งที่มีการปฏิบัติอยู่แล้วมาทำเป็นเอกสาร แล้วจัดเป็นหมวดหมู่มีระบบเพื่อนำไปใช้งานได้สะดวก มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล
- 7) เป็นระบบมาตรฐานที่เปิดโอกาสให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและยืดหยุ่นได้
- 8) เป็นระบบมาตรฐานที่ลูกค้าชั้นนำทั่วโลกยอมรับ
- 9) เป็นระบบมาตรฐานสากลที่กำหนดให้มีการตรวจประเมินโดยบุคคลที่ 3 เพื่อให้การรับรอง จากนั้นต้องรักษาระบบการจัดการคุณภาพ โดยจะมีการสุ่มตรวจปีละไม่ต่ำกว่า 1 ครั้ง ถ้าครบ 3 ปีต้องมีการตรวจประเมินใหม่ทั้งหมด
- 10) เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพที่ประเทศไทยรับรองเป็นมาตรฐานคุณภาพ มอก. 9000

โดยสรุประบบการจัดการคุณภาพ ISO 9000 เป็นมาตรฐานทางด้านคุณภาพในระดับสากลที่ทั่วโลกยอมรับ สามารถนำไปใช้กับกิจการทุกประเภท ทุกแผนกในองค์กรโดยบุคลากรในองค์กรทุกคนมีส่วนร่วม มีข้อกำหนดในการปฏิบัติชัดเจน สามารถปรับปรุงและยืดหยุ่น มีการตรวจประเมินและการรักษาดังไว้ซึ่งคุณภาพ

## 2.6 หลักการสำคัญของระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9000: 2000

หลักการสำคัญของระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9000: 2000 มี 8 ประการคือ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี 2544: 75-78; บรรจง จันทมาศ 3545: 29-38)

### 2.6.1 มุ่งเน้นที่ลูกค้า

ในการกำหนดวัตถุประสงค์ การจัดองค์กร การบริหารกระบวนการจะต้อง มุ่งเน้นที่ความสามารถในการตอบสนองลูกค้าให้ได้ โดยมีแนวทางปฏิบัติคือ

- 1) ต้องให้บุคลากรทุกคนในองค์กรเข้าใจถึงความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า
- 2) ตั้งเป้าหมายขององค์กรให้เชื่อมโยงกับความต้องการของลูกค้า
- 3) สื่อสารเรื่องความต้องการของลูกค้าให้ทราบทั่วทั้งองค์กร
- 4) ประเมินผลสำเร็จของงานจากความพึงพอใจของลูกค้า

5) บริหารกระบวนการที่สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

### 2.6.2 ความเป็นผู้นำ

ผู้บริหารในองค์กรต้องใช้ความเป็นผู้นำในการบริหารองค์กรที่สามารถสร้างคุณค่า และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ โดยมีแนวทางปฏิบัติคือ

- 1) กำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน และเน้นที่ลูกค้ากับผู้มีส่วนได้เสีย
- 2) ตั้งเป้าหมายที่ท้าทายและผลักดันให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม
- 3) สร้างค่านิยมร่วมในองค์กรและเป็นต้นแบบจริยธรรมที่ดี
- 4) ขจัดความกลัว ความแปลกแยก สร้างความสามัคคี สร้างความเป็น

เจ้าของงานและความสำเร็จในองค์กร

5) เสริมสร้างคุณค่าของคนด้วยนโยบาย การฝึกอบรม และการให้โอกาสที่ท้าทายความสามารถ

### 2.6.3 การมีส่วนร่วมของพนักงาน

ต้องยึดหลักการที่ว่า คุณค่าของคนอยู่ที่การใช้ความคิดและความรู้ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ทุกคนรับผิดชอบ มากกว่าการเพียงรับคำสั่งและปฏิบัติตาม โดยไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

- 1) เข้าใจบทบาทการมีส่วนร่วมของพนักงานต่อความสำเร็จขององค์กร
- 2) ค้นหาสิ่งที่บดบังความสามารถพนักงานและขจัดออกไป
- 3) ยอมรับความเป็นเจ้าของและความรับผิดชอบในการแก้ปัญหา
- 4) ประเมินผลงานพนักงานเทียบกับเป้าหมายเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล

และความกระตือรือร้นที่จะหาโอกาสเพิ่มพูนความสามารถ

- 5) ให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์

### 2.6.4 การบริหารโดยวิธีการของกระบวนการ

ให้ยึดหลักการมองกิจกรรมในการดำเนินงานในรูปแบบของกระบวนการ คือ มีปัจจัยนำเข้า มีกิจกรรมดำเนินการที่ต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ และทำให้เกิดผลผลิตออกมาโดยมีมูลค่าเพิ่มขึ้นจากปัจจัยนำเข้า โดยมีแนวทางปฏิบัติ คือ

- 1) กำหนดปัจจัยนำเข้าและกิจกรรมที่จำเป็นต่อการบรรลุผลลัพธ์ และ

กำหนดผู้รับผิดชอบ

- 2) ทำความเข้าใจและวัดความสามารถของกิจกรรมดังกล่าว
- 3) กำหนดจุดประสานงานในองค์กร
- 4) บริหารงานโดยเน้นปัจจัยต่างๆ ที่จะช่วยปรับปรุงกิจกรรมต่างๆ

5) ประเมินความเสี่ยงและผลที่จะเกิดขึ้น รวมถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

### 2.6.5 การบริหารอย่างเป็นระบบ

ต้องบริหารองค์กรโดยมองว่าเป็น “ระบบ” อันประกอบด้วยปัจจัยหรือกระบวนการต่างๆ ที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน การยึดหลักดังกล่าวจะช่วยให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูง ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

- 1) เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหรือกระบวนการต่างๆ ในระบบงานขององค์กร
- 2) ตั้งเป้าหมายและกำหนดวิธีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ
- 3) ประเมินผลการดำเนินการของกระบวนการอย่างเป็นระบบ
- 4) แก้ไขปัญหางานด้วยการมองทั้งระดับกระบวนการย่อย และมองในระดับองค์กร โดยรวมด้วยการมองทั้งระบบการดำเนินงาน

### 2.6.6 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

องค์กรต้องกำหนดให้มีกระบวนการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้มากขึ้นเรื่อยๆ โดยมีแนวทางปฏิบัติ คือ

- 1) ผู้บริหารต้องแสดงความเป็นผู้นำในด้านการกำหนดวัตถุประสงค์และการสร้างความตระหนักต่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- 2) อบรมวิธีการและเครื่องมือในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- 3) ปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องทั้งองค์กร โดยการวัดและประเมินผล
- 4) ในการปรับปรุงต้องเป็นเป้าหมายของทุกคนในองค์กร
- 5) ให้คุณค่าและการยอมรับต่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

### 2.6.7 การตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง

การใช้ข้อเท็จจริงเป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจย่อมส่งผลให้การตัดสินใจมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากกว่าการใช้ความคิดเห็นหรือความรู้สึกของบุคคล โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

- 1) ต้องเข้าถึงข้อมูลต่างๆ และมีวิธีการในการเก็บข้อมูลที่ดี
- 2) ต้องวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้สารสนเทศที่มั่นใจได้ว่าถูกต้อง เชื่อถือได้
- 3) กระบวนการตัดสินใจต้องกระทำในระดับบุคคลที่มีระดับความรู้และอำนาจตัดสินใจอย่างเพียงพอ

4) ใช้ทั้งข้อเท็จจริง ประสบการณ์ และสัญชาตญาณในการตัดสินใจและ  
ดำเนินการ

### 2.6.8 ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบเพื่อประโยชน์ร่วมกัน

องค์กรกับผู้ส่งมอบหรือซัพพลายเออร์นั้นย่อมมีผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกันอย่างไม่แยกไม่ออก ดังนั้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจะส่งผลให้ทั้งสองฝ่ายสร้างคุณค่าได้มากขึ้น โดยมีแนวทางปฏิบัติ คือ

- 1) กำหนดและคัดเลือกผู้ส่งมอบที่สำคัญจำนวนไม่มากราย
- 2) สร้างความสัมพันธ์โดยพิจารณาถึงประโยชน์ระยะสั้นและระยะยาว
- 3) แบ่งปันและแลกเปลี่ยนความชำนาญและทรัพยากรร่วมกัน
- 4) สร้างเครือข่ายความร่วมมือกันอย่างเป็นรูปธรรม
- 5) มีการสื่อสารที่เปิดเผยและชัดเจน
- 6) กระตุ้นส่งเสริมให้เห็นคุณค่าของความสำเร็จร่วมกัน

โดยสรุป หลักการสำคัญของระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9000: 2000 ประกอบด้วยการมุ่งเน้นที่ลูกค้า การใช้ความเป็นผู้นำในการจัดการ การมีส่วนร่วมของพนักงาน การจัดการโดยวิธีการของกระบวนการ การจัดการอย่างเป็นระบบ มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง และมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบเพื่อประโยชน์ร่วมกัน

## 2.7 โครงสร้างของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

มาตรฐาน ISO 9000 ฉบับปี ค.ศ. 2000 ที่แก้ไขเปลี่ยนแปลงจากฉบับปี ค.ศ. 1994 ได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างจากการปรับลดมาตรฐานลงไปจากเดิมมี 12 ฉบับเหลือเพียง 3 ฉบับคือ (วิฑูรย์ สิมะ โชคดี 2544: 8)

### 2.7.1 ISO 9000 : QMS – Fundamentals and Vocabulary

ISO 9000 : QMS – Fundamentals and Vocabulary เป็นมาตรฐานที่ว่าด้วย “หลักการพื้นฐาน” และ “คำศัพท์” ที่ใช้ในระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9000 โดยเป็นการยุบรวมมาตรฐานเดิม 2 ฉบับคือ ISO 8402 กับ ISO 9000-1 ซึ่งคำศัพท์ใน ISO 8402 เดิมมีอยู่ 67 คำ ได้ปรับเปลี่ยนและเพิ่มเป็น 81 คำ

### 2.7.2 ISO 9001 : QMS – Requirements

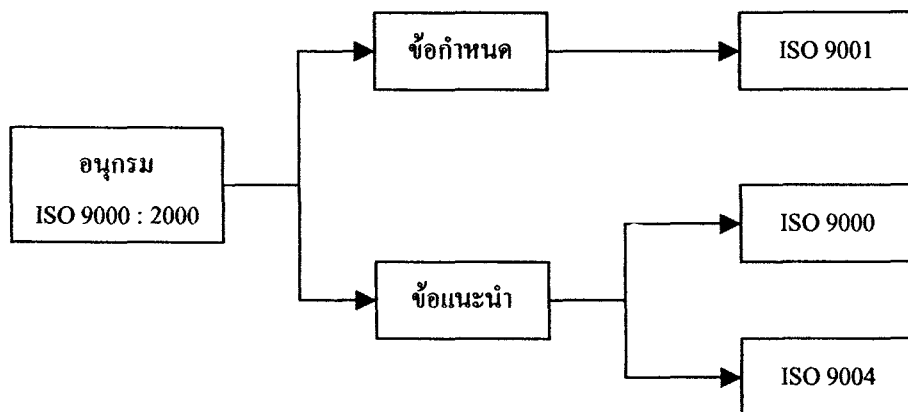
ISO 9001 : QMS – Requirements เป็นมาตรฐานที่วัดด้วย “ข้อกำหนด” ของระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งครอบคลุมทุกๆ ธุรกิจอุตสาหกรรม โดยไม่ได้จำแนกเป็นประเภทกิจการ 3 ลักษณะตามฉบับเดิม นอกจากนี้ยังมีการจัดหมวดหมู่ข้อกำหนดใหม่ให้เป็นหมวดหมู่ที่ชัดเจนและเป็นระบบมากขึ้น

### 2.7.3 ISO 9004 : QMS – Guideline for Performance Improvements

ISO 9004 : QMS – Guideline for Performance Improvements เป็นมาตรฐานที่วัดด้วย “แนวทาง” ในการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งไม่ใช่เป็นเพียงแนวทางในการประยุกต์ใช้มาตรฐานข้อกำหนดเหมือนฉบับเก่า แต่มุ่งเน้นให้ใช้ควบคู่กันกับ ISO 9001 เพื่อเพิ่มผลประโยชน์แก่องค์กรที่นำมาตรฐานนี้ไปใช้

### 2.7.4 ISO 10011 หรือ ISO 19011

ISO 10011 หรือ ISO 19011 เป็นมาตรฐานผู้ตรวจประเมิน



ภาพที่ 2.1 แสดงโครงสร้างของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000:2000  
ที่มา: วิศวกรรมฯ สิมะ โชคดี *ISO 9000 : 2000* กรุงเทพมหานคร สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี  
(ไทย-ญี่ปุ่น) 2544

โดยสรุป โครงสร้างของ ISO 9000 : 2000 ประกอบด้วยมาตรฐานที่วัดด้วยหลักการพื้นฐานและคำศัพท์ มาตรฐานที่วัดด้วยข้อกำหนด มาตรฐานที่วัดด้วยแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงาน และมาตรฐานที่วัดด้วยแนวทางการตรวจประเมิน



## 2.8 ระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9001: 2000

ระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9001: 2000 (วิฑูรย์ สิมะ โชคดี 2544: 20-52; บรรจง จันทมาศ 3545: 44-63) ประกอบด้วย (โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่ภาคผนวก ง)

### 2.8.1 บทนำ

บทนำ แบ่งออกเป็น 4 ข้อย่อยคือ

- 1) ข้อ 0.1 บททั่วไป
- 2) ข้อ 0.2 การจัดการเชิงกระบวนการ (Process approach)
- 3) ข้อ 0.3 ความสัมพันธ์กับ ISO 9004
- 4) ข้อ 0.4 การเข้ากันได้กับระบบการบริหารอื่นๆ

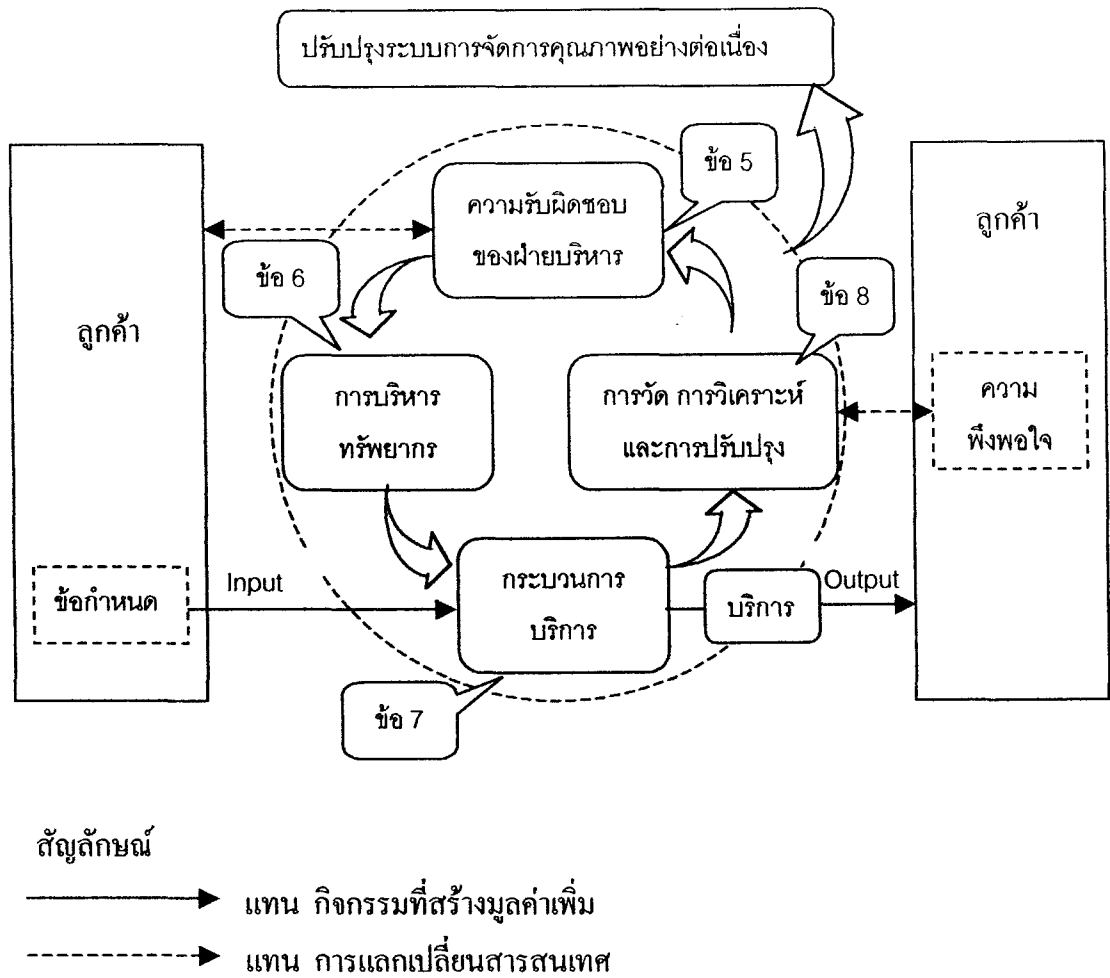
สาระสำคัญของบทนำนี้จะอยู่ที่เรื่องของการจัดการเชิงกระบวนการ กล่าวคือ มาตรฐานฉบับนี้มุ่งส่งเสริมให้มีการนำเอาการจัดการเชิงกระบวนการ หรือการแก้ปัญหาด้วยวิธีกระบวนการ หรือการพิจารณาอย่างเป็นกระบวนการ สำหรับการจัดทำระบบการจัดการคุณภาพ การนำระบบการจัดการคุณภาพไปประยุกต์ใช้ และการปรับปรุงประสิทธิผลของระบบการจัดการคุณภาพขององค์กร ทั้งนี้ ก็เพื่อให้องค์กรสามารถสร้างเสริมความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ด้วยการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

การจัดการเชิงกระบวนการ (Process approach) หมายถึงการประยุกต์ใช้ระบบอันประกอบขึ้นจากกระบวนการต่างๆ ที่อยู่ภายในองค์กร โดยมีการระบุและแสดงถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่างๆ รวมถึงวิธีการบริหารจัดการกระบวนการเหล่านั้นด้วย

การที่องค์กรใดๆ จะดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ผู้บริหารจะต้องกำหนดและบริหารจัดการกิจกรรมต่างๆ ที่มีความเชื่อมโยงกันในระบบภายในองค์กร

กิจกรรมใดๆ ก็ตามที่มีการใช้ทรัพยากรและมีการบริหารจัดการเพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยนำเข้า (Input) ให้กลายเป็นผลผลิต (Output) กิจกรรมที่กล่าวนี้เรียกว่าเป็นกระบวนการ (Process) และปรากฏบ่อยครั้งที่ผลผลิตของกระบวนการหนึ่งจะกลายเป็นปัจจัยนำเข้าให้กับอีกกระบวนการหนึ่ง

คุณประโยชน์ประการหนึ่งของการจัดการเชิงกระบวนการก็คือ การเอื้ออำนวยให้องค์กรสามารถดำเนินการควบคุมเชื่อมโยงระหว่างแต่ละกระบวนการ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการ และการผนวกรวมกันของกระบวนการต่างๆ ที่มีอยู่ในระบบงานขององค์กรได้อย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 2.2 รูปแบบของระบบการจัดการเชิงกระบวนการ  
 ที่มา: บรรจง จันทมาศ ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 (ฉบับปรับปรุง) พิมพ์ครั้งที่ 8  
 กรุงเทพมหานคร สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) 2541

โดยสรุป บทนำของข้อกำหนดระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9000: 2000 กล่าวถึง การมุ่งส่งเสริมให้มีการนำเอาการจัดการโดยวิธีของกระบวนการไปจัดทำ การนำไปใช้ และการปรับระบบการจัดการคุณภาพ ทั้งนี้ การจัดการโดยวิธีของกระบวนการเป็นการประยุกต์ใช้ระบบที่เกิดจากกระบวนการต่างๆ ที่อยู่ในองค์กร โดยมีการแสดงถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่างๆ และวิธีการจัดการกระบวนการเหล่านั้นด้วย

**2.8.2 ข้อกำหนดในระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9001: 2000**

ข้อกำหนดในระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9001: 2000 (Quality Management Systems - Requirements) แบ่งออกเป็น 8 ข้อใหญ่คือ (1) ขอบข่าย (2) มาตรฐาน

อ้างอิง (3) คำศัพท์และคำนิยาม (4) ระบบการจัดการคุณภาพ (5) ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร (6) การบริหารทรัพยากร (7) กระบวนการผลิตหรือการให้บริการ และ (8) การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง (วิฑูรย์ สิมะ โชคดี 2544: 25-52, บรรจง จันทมาศ 3545: 47-63, วารินทร์ สิ้นสูงสุด 2544: 14-89)

1) *ขอบข่าย* แบ่งออกเป็น 2 ข้อย่อยคือ

(1) ข้อ 1.1 บททั่วไป กล่าวถึงการวางข้อกำหนดของระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9001 : 2000 สำหรับองค์กรที่นำไปใช้เพื่อให้สามารถผลิตและส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่สอดคล้องกับข้อกำหนดและความต้องการของลูกค้า รวมถึงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า

(2) ข้อ 1.2 การประยุกต์ใช้ กล่าวถึงแนวทางการประยุกต์ใช้ข้อกำหนดต่างๆ

2) *มาตรฐานอ้างอิง* กล่าวถึงการอ้างอิงเอกสารที่เกี่ยวข้อง

3) *คำศัพท์และคำนิยาม* กล่าวถึง การเปลี่ยนแปลงความหมายของซัพพลายเชน (Supply-Chain) จากเดิมที่เคยระบุใน ISO 9001: 1994 ดังนี้คือ ให้ใช้คำว่า "องค์กร" (Organization) แทนคำว่า "ผู้ส่งมอบ" (Supplier) สำหรับเรียกองค์กรที่นำมามาตรฐานฉบับนี้ไปใช้ และใช้คำว่า "ผู้ส่งมอบ" หรือ "ผู้ขายของ" (Supplier) แทนคำว่า "ผู้รับจ้างช่วง" (Subcontractor) สำหรับเรียกองค์กรที่เป็นผู้ส่งมอบผลิตภัณฑ์ หรือผู้ขาย หรือการบริหารให้กับองค์กร

4) *ระบบการบริหารคุณภาพ* แบ่งออกเป็นข้อกำหนดดังนี้ คือ

(1) ข้อ 4.1 เป็นข้อกำหนดทั่วไป ที่กล่าวถึงการจัดทำระบบการจัดการคุณภาพที่ต้องมีเอกสาร การนำระบบไปปฏิบัติ การธำรงรักษาระบบและการปรับปรุง ประสิทธิภาพของระบบอย่างต่อเนื่อง

(2) ข้อ 4.2 เป็นข้อกำหนดทางการเอกสาร ที่ระบุถึงเอกสารที่ใช้ในระบบการจัดการคุณภาพว่าประกอบด้วย นโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ คู่มือคุณภาพ เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเอกสารอื่นๆ ที่จำเป็น และให้ระบุถึงวิธีการควบคุมเอกสารและบันทึกต่างๆ ด้วย

5) *ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร* ประกอบด้วยข้อกำหนดดังนี้คือ

(1) ข้อ 5.1 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร กำหนดให้ผู้บริหารต้องจัดให้มีหลักฐานแสดงความมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

(2) ข้อ 5.2 การมุ่งเน้นที่ลูกค้า กำหนดให้พิจารณาความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า

(3) ข้อ 5.3 นโยบายคุณภาพ กำหนดให้มีนโยบายคุณภาพของ องค์กรที่เหมาะสมกับเป้าประสงค์ขององค์กร สอดคล้องกับข้อกำหนด มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง และมีกรอบการทบทวนวัตถุประสงค์คุณภาพ

(4) ข้อ 5.4 การวางแผน กำหนดให้มีการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพที่วัดผลได้และสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร

(5) ข้อ 5.5 ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และการสื่อสาร ระบุให้มีการกำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ภายในองค์กร ให้มีการแต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหาร (Management Representative : MR หรือ Quality Management Representative : QMR) ทำหน้าที่กำหนดกระบวนการในระบบการจัดการคุณภาพ รายงานผลการดำเนินงานของระบบ และให้พนักงานในองค์กรตระหนักถึงความต้องการของลูกค้า ส่วนในด้านการสื่อสารนั้น ระบุให้การกำหนดกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร

(6) ข้อ 5.6 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร กำหนดให้ผู้บริหารทบทวนระบบการจัดการคุณภาพตามระยะเวลาที่วางไว้ พร้อมกันนั้นก็ให้มีการกำหนดรายละเอียดของข้อมูลที่จะใช้ในการทบทวนด้วย โดยผลจากการทบทวนที่ทำขึ้นต้องครอบคลุมถึง การปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบ ครอบคลุมการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และความต้องการด้านทรัพยากร

#### 6) การบริหารทรัพยากร แบ่งเป็น 4 ข้อย่อยคือ

(1) ข้อ 6.1 การจัดสรรทรัพยากร กำหนดให้องค์กรต้องจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อใช้ในการระบบการจัดการคุณภาพและเพิ่มพูนความพอใจของลูกค้า

(2) ข้อ 6.2 ทรัพยากรบุคคล กำหนดให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานโดยมีผลกระทบต่อคุณภาพต้องมีความสามารถเหมาะสมกับงานที่ทำ และให้องค์กรจัดการฝึกอบรม ประเมินผลงาน สร้างความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร

(3) ข้อ 6.3 โครงสร้างพื้นฐาน กำหนดให้องค์กรจัดหา บำรุงรักษา โครงสร้างพื้นฐาน

(4) ข้อ 6.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน กำหนดให้องค์กรจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ตามที่กำหนด

#### 7) กระบวนการผลิตหรือการให้บริการ แบ่งออกเป็น 6 ข้อย่อยคือ

(1) ข้อ 7.1 การวางแผนกระบวนการผลิต เป็นข้อกำหนดให้องค์กรต้องวางแผนและพัฒนากระบวนการผลิตหรือการให้บริการที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของกระบวนการอื่นๆ

(2) ข้อ 7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ระบุถึงการพิจารณาข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการที่ตกลงไว้กับลูกค้า โดยให้มีการทบทวนข้อกำหนดก่อนการตกลงรับว่าจะส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการ และกำหนดให้มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ ข้อสอบถามของลูกค้าเกี่ยวกับสัญญาหรือการสั่งซื้อ รวมถึงการสื่อสารเพื่อรับข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าด้วย

(3) ข้อ 7.3 การออกแบบและพัฒนา เป็นข้อกำหนดที่ระบุให้มีการวางแผนการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ และยังคงกำหนดให้มีการทบทวน การทวนสอบ การทดสอบ และการควบคุมการเปลี่ยนแปลงในการออกแบบและพัฒนา

(4) ข้อ 7.4 การจัดซื้อ เป็นข้อกำหนดที่ระบุถึงกระบวนการสารสนเทศของการจัดซื้อ และระบุถึงการทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่ได้จัดซื้อด้วย

(5) ข้อ 7.5 การดำเนินการผลิตและการให้บริการ เป็นข้อกำหนดที่ระบุถึงการควบคุมกระบวนการผลิตและกระบวนการให้บริการ การทดสอบเพื่อรับรองกระบวนการผลิตและกระบวนการให้บริการ การบ่งชี้และการสอบกลับ ทรัพย์สินของลูกค้า และการนอมรักษาผลิตภัณฑ์

(6) ข้อ 7.6 การควบคุมอุปกรณ์เฝ้าติดตามและเครื่องมือวัด เป็นข้อกำหนดที่ระบุถึงมาตรการควบคุมอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดตามและตรวจวัดคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ

8) การวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุง แบ่งออกเป็น 5 ข้อย่อยคือ

(1) ข้อ 8.1 บททั่วไป ระบุถึงเหตุผล ความสำคัญและความเป็นของการที่ต้องมีการวางแผนและกระบวนการเฝ้าติดตาม การวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุง

(2) ข้อ 8.2 การเฝ้าติดตาม และการวัด เป็นข้อกำหนดที่ระบุถึงการเฝ้าติดตามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า กำหนดให้มีการตรวจประเมินภายในองค์กร และกำหนดให้มีการเฝ้าติดตาม มีการการตรวจวัดกระบวนการในระบบการจัดการคุณภาพ และผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้ด้วย

(3) ข้อ 8.3 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ระบุถึงมาตรการควบคุม ป้องกันและการดำเนินการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อ

มิให้ผลิตภัณฑ์เหล่านั้นถูกนำมาใช้หรือส่งมอบให้กับลูกค้า และกำหนดถึงมาตรการจัดการกับผลิตภัณฑ์เหล่านั้นด้วย

(4) ข้อ 8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นข้อกำหนดที่ระบุให้องค์กรต้องรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิผลของระบบการจัดการคุณภาพขององค์กร และให้ประเมินแนวทางการปรับปรุงระบบ

(5) ข้อ 8.5 การปรับปรุง เป็นข้อกำหนดที่ระบุถึงแนวทางในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง แนวทางการปฏิบัติการแก้ไข และแนวทางการปฏิบัติการป้องกัน โดยสรุป ข้อกำหนดของระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9000 : 2000 ประกอบด้วยสาระที่สำคัญ 8 ประการคือ ขอบข่าย มาตรฐานอ้างอิง คำศัพท์-คำนิยาม ระบบการจัดการคุณภาพ ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร การบริหารทรัพยากร กระบวนการผลิต หรือการให้บริการ และการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง

## 2.9 เอกสารระบบคุณภาพ

การจะพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพขององค์กรให้ได้มาตรฐาน ISO 9001: 2000 ตามข้อกำหนดทุกข้อ ทุกองค์กรจะต้องเริ่มจากการออกแบบระบบการทำงานเพื่อวางแนวทางในการปฏิบัติเป็นอันดับแรก และการที่จะให้ระบบที่ถูกสร้างขึ้นสื่อไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับทราบเพื่อนำไปปฏิบัติก็จำเป็นจะต้องเขียนระบบดังกล่าวไว้ในเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษร โดยตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ได้ระบุว่าจะต้องมีเอกสารระบบคุณภาพ แบ่งออกเป็น 4 ระดับคือ (1) คู่มือคุณภาพ (2) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (3) วิธีการปฏิบัติงาน และ (4) เอกสารสนับสนุน (ธงชัย ธาระวาณิช 2540) โดยเอกสารแต่ละระดับมีรายละเอียดหลักการดังนี้คือ

### 2.9.1 คู่มือคุณภาพ

คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) คือเอกสารระดับสูงสุดของระบบคุณภาพ องค์กรที่จะจัดทำระบบคุณภาพจะต้องจัดทำคู่มือคุณภาพนี้ขึ้น โดยผู้บริหารระดับสูง หรือตัวแทนฝ่ายบริหารตามข้อกำหนดที่ 5.2.2 ของ ISO 9001: 2000 และรวมถึงกำหนดแนวทางในการดำเนินกิจกรรมโดยรวมเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของ ISO 9001: 2000 ทั้งหมดที่จะมาประยุกต์ใช้

คู่มือคุณภาพ จะแสดงถึงข้อกำหนดระบบคุณภาพขององค์กรที่จะสร้างความมั่นใจว่า สินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ส่งมอบแก่ลูกค้าได้ผ่านขั้นตอนการปฏิบัติต่างๆ อย่างเป็นระบบ มีการควบคุมคุณภาพตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ มีการวางแผน การตรวจสอบ

การแก้ไขข้อบกพร่อง มีการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำ และมีการจัดเก็บบันทึกต่างๆ ไว้เพื่อสอบสวนหาสาเหตุในกรณีที่เกิดปัญหา

คู่มือคุณภาพ จะมีความสำคัญต่อระบบคุณภาพ กล่าวคือ

- 1) แสดงถึงความต้องการด้านคุณภาพ และนโยบายด้านคุณภาพขององค์กร
- 2) เป็นพื้นฐานแม่บทของเอกสารด้านระบบคุณภาพ
- 3) วางแผนการควบคุมกิจกรรมประกันคุณภาพ
- 4) เป็นหลักในการเตรียมเอกสารขั้นต้นสำหรับการตรวจติดตามโดย

ผู้ออกไปรับรอง และการตรวจติดตามภายใน

- 5) เป็นหลักในการฝึกอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ
- 6) เพื่อแสดงระบบคุณภาพต่อลูกค้า และแสดงว่าระบบบริหารขององค์กร

สอดคล้องตามข้อกำหนด ISO 9001: 2000

สำหรับเนื้อหาหลักในคู่มือคุณภาพ จะประกอบด้วย

- 1) นโยบายคุณภาพที่กำหนดโดยผู้บริหารระดับสูง
- 2) เนื้อหาที่เล่าถึงความเป็นมาขององค์กร โดยย่อ
- 3) ผังองค์กรใหญ่ซึ่งจะรวมผังองค์กรย่อยอื่นๆด้วย
- 4) หน้าทีความรับผิดชอบของบุคลากรหลัก หรือหน่วยงานต่างๆ ภายใน

ผังองค์กร

- 5) แนวทางการดำเนินการต่างๆ ขององค์กรที่สอดคล้องกับข้อกำหนดใน

มาตรฐาน ISO 9001: 2000

- 6) ส่วนอ้างอิงไปยังเอกสารระดับที่ต่ำลงไป เพื่อให้ง่ายต่อการอ้างถึงใน

รายละเอียดปลีกย่อยตามระดับของเอกสาร

- 7) รายละเอียดอื่นๆ ที่เหมาะสม เช่น คำนิยาม ภาคผนวก เป็นต้น

## 2.9.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) เป็นเอกสารระดับที่ 2 ของระบบคุณภาพ ที่สำคัญมากเนื่องจากเป็นตัวระบบจริงๆ ซึ่งได้ปฏิบัติงานอยู่ในประจำวัน เป็นแนวทางปฏิบัติงานทั้งหลายที่บุคลากรในองค์กรได้ปฏิบัติเป็นกิจวัตร โดยทั่วไปแล้ว เอกสารวิธีการปฏิบัติงานจะกล่าวถึงการทำงานที่มีความเกี่ยวเนื่องกันในหน่วยงานตั้งแต่ 2 หน่วยงานขึ้นไป ทั้งในระดับแนวตั้งคือระหว่างหน่วยงานย่อยด้วยกัน และแนวระนาบระหว่างหน่วยงานใหญ่ต่อหน่วยงานใหญ่ในองค์กรที่มีการประสานงานกัน มีการส่งผ่านวัตถุ ข้อมูล หรือเอกสาร

ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะอธิบายรายละเอียดงาน ความรับผิดชอบของบุคคลต่างๆที่เกี่ยวข้อง แหล่งข้อมูลหรือทรัพยากรที่ต้องใช้ ระยะเวลาในการปฏิบัติ สถานที่ปฏิบัติ รวมทั้งอาจระบุถึงเหตุผลที่ปฏิบัติด้วย และถ้ามีรายละเอียดปลีกย่อยลงไปอีกในเฉพาะเรื่อง ก็สามารอ้างอิงไปยังเอกสารระดับที่ต่ำลงไปอีกได้

### 2.9.3 วิธีการปฏิบัติงาน

วิธีการปฏิบัติ (Work Instruction) เป็นเอกสารระดับที่ 3 ของระบบคุณภาพ โดยกล่าวถึงรายละเอียดของงานเฉพาะอย่างแบบทีละขั้นตอน แต่ความละเอียดของงานขึ้นอยู่กับระดับคุณภาพของงานที่ต้องปฏิบัติ ถ้าต้องการคุณภาพสูง คู่มือการทำงานก็มีรายละเอียดมากเพื่อควบคุมให้ผู้ปฏิบัติงานทำตาม ได้ถูกต้องทุกขั้นตอน และจะช่วยป้องกันหรือลดการเกิดปัญหาได้

แต่ในระบบคุณภาพนั้น ไม่จำเป็นว่าในวิธีการปฏิบัติงานทุกวิธีจะต้องมีคู่มือวิธีการปฏิบัติเสมอไป ปกติแล้ว นิยมจัดให้มีคู่มือวิธีการปฏิบัติงานในงานที่เป็นการปฏิบัติการเท่านั้น เช่น งานการผลิต การตรวจสอบคุณภาพ การทดสอบ การบำรุงรักษา หรือการสอบเทียบอุปกรณ์ เป็นต้น เนื่องจากงานเหล่านี้ต้องการความสม่ำเสมอของงานในทุกๆ ครั้งที่ปฏิบัติ จึงต้องมีเอกสารกำกับอยู่ ณ จุดปฏิบัติงานด้วย ส่วนงานที่ไม่ต้องการความละเอียดมากนัก หรือการทำงานที่ไม่ซ้ำกันทุกครั้ง ก็อาจไม่จำเป็นต้องมีเอกสารที่ระบุวิธีการปฏิบัติ เช่น การซ่อมเครื่องจักร การประชุม การสัมภาษณ์พนักงานใหม่ เป็นต้น

### 2.9.4 เอกสารสนับสนุน

เอกสารสนับสนุน (Supporting Document) เป็นเอกสารระดับที่ 4 ได้แก่ เอกสารอื่นๆ ที่จำเป็นในการใช้เป็นแนวทางปฏิบัติหรืออ้างอิงได้ เช่น ข้อกำหนด ระเบียบต่างๆ คู่มือระบบหรืออุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ แบบฟอร์ม สัญญา หรือข้อตกลงต่างๆ เป็นต้น

นอกจากเอกสารใน 4 ระดับดังกล่าวแล้ว อาจมีเอกสารอีกชุดหนึ่งที่เรียกว่า “แผนคุณภาพ” (Quality Plan) ซึ่งอาจจัดอยู่ในเอกสารระดับที่ 2 หรือ 3 ก็ได้ เป็นเอกสารที่อธิบายรายละเอียดของการควบคุมคุณภาพของกระบวนการผลิตตั้งแต่การรับวัตถุดิบ ขึ้นส่วนประกอบ เพื่อใช้ในการผลิต กระบวนการผลิต ไปจนถึงการส่งมอบสินค้าเพื่อแสดงให้เห็นว่ามีจุดควบคุมอยู่ที่ใดบ้าง มีการควบคุมลักษณะทางคุณภาพของผลิตภัณฑ์ด้วยวิธีใด ที่ไหน ด้วยความถี่เท่าไร ใครเป็นผู้รับผิดชอบ มาตรฐานที่ใช้ในการควบคุมใช้มาตรฐานใด และเมื่อไม่ตรงกับมาตรฐานจะดำเนินการอย่างไร เพื่อประกันว่า คุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ได้จากการกระบวนการผลิตทั้งหมดอยู่ภายใต้การควบคุม และยังเป็นแนวทางในการเฝ้าติดตามกระบวนการผลิตด้วย (หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา, 2541: 39)



โดยสรุป เอกสารระบบคุณภาพในระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9001: 2000 ประกอบด้วยเอกสาร 4 ระดับคือ ระดับที่ 1 คู่มือคุณภาพ ใช้แสดงถึงข้อกำหนดระบบคุณภาพขององค์กร ระดับที่ 2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ใช้อธิบายรายละเอียดของงาน ผู้รับผิดชอบ แหล่งทรัพยากร ระยะเวลา สถานที่การปฏิบัติงาน ระดับที่ 3 วิธีการปฏิบัติงาน แสดงรายละเอียดของงานเฉพาะอย่างทีละขั้นตอน และระดับที่ 4 เอกสารสนับสนุน เป็นเอกสารที่จำเป็นในการใช้เป็นแนวปฏิบัติหรือการอ้างอิง

## 2.10 ขั้นตอนการจัดทำระบบการจัดการคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

ในการที่องค์กรหรือหน่วยงานใดๆ ประสงค์จะพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพ ในหน่วยงานของตนเพื่อขอการรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 นั้น มีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการดังนี้ (ธงชัย ธาระวานิช 2540: 48)

### 2.10.1 ขั้นที่ 1 การตั้งทีมงานจัดเตรียมระบบ

การตั้งทีมงานจัดเตรียมระบบเริ่มจากการตั้งคณะทำงานขึ้นภายในองค์กร ประกอบด้วย คณะกรรมการชี้นำ คณะทำงาน และผู้ประสานงาน

1) คณะกรรมการชี้นำ (Steering Committee) ประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่ระดับบริหารที่เกี่ยวข้อง บุคคลที่รู้ภารกิจของหน่วยงานเป็นอย่างดี และผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ (Quality Management Representative-QMR) ที่ผู้บริหารตั้งขึ้น โดยคณะกรรมการชุดนี้จะมีบทบาทในการชี้นำกำหนดทิศทาง การดำเนินงาน พิจารณาแผนการดำเนินงานและเป้าหมาย ติดตามผลการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและแก้ปัญหา

2) คณะทำงาน (Working Committee) ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ตัวแทนจากทุกหน่วยงานขององค์กร บุคคลที่รู้ภารกิจของหน่วยงานเป็นอย่างดี และโดยมีผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ(QMR) เป็นประธาน ส่วนบทบาทหน้าที่คือการศึกษา ฝึกอบรมเกี่ยวกับ ISO 9001: 2000 ศึกษากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนดมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ ทบทวนสถานะปัจจุบันขององค์กร และจัดทำแผนการดำเนินงาน

3) ผู้ประสานงาน (Facilitator) คือ ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (QMR) รวมทั้งผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นผู้ช่วยผู้ประสานงาน ทำหน้าที่กำกับดูแล และประสานงานในการจัดทำระบบ กำกับดูแลการนำระบบไปใช้ ควบคุมเอกสาร ตรวจสอบติดตามคุณภาพภายใน และรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้บริหารระดับสูง

นอกจากนี้ อาจมีการว่าจ้างหน่วยงานที่ปรึกษาภายนอกที่ได้รับการอนุมัติ ให้เป็นผู้ออกใบรับรองมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ให้มาเป็นที่ปรึกษาในการพัฒนาระบบ

### 2.10.2 ขั้นที่ 2 จัดทำแผนหลัก

การจัดทำแผนหลักเริ่มจากการกำหนดขอบเขตและบริหารโครงการ ด้วยการพิจารณากิจกรรมต่างๆ ขององค์กรและจัดลำดับความสำคัญของกิจกรรมเหล่านั้น กำหนดระยะเวลาในการจัดทำแผน จัดสรรทรัพยากร งบประมาณ ผู้รับผิดชอบในการจัดทำแผน และติดตามและแก้ไข

### 2.10.3 ขั้นที่ 3 กำหนดนโยบายคุณภาพ

นโยบายคุณภาพ เป็นสิ่งที่แสดงถึงความมุ่งมั่นและกำหนดทิศทางขององค์กร ต้องจัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศใช้โดยผู้บริหารระดับสูง หลังจากนั้นคณะทำงานจะเผยแพร่ นโยบายคุณภาพให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับชั้นในองค์กรทราบ นโยบายคุณภาพที่ประกาศใช้นี้ควรมีการติดตามและทบทวนด้วยการสอบถามความคิดเห็นของพนักงาน ตรวจสอบจากผลการดำเนินงาน จากนั้นนำมาปรับปรุงให้มีความเหมาะสมอยู่เสมอ

### 2.10.4 ขั้นที่ 4 กำหนดขอบข่ายและภารกิจ

ในการกำหนดขอบข่ายของระบบคุณภาพนั้นมีอยู่ 2 ระดับคือ ระดับทั่วทั้งองค์กร และระดับบางส่วนขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพเท่านั้น การกำหนดขอบข่ายภารกิจนั้นอาจจัดทำเป็นผังกระบวนการภารกิจที่ประกอบด้วยผังแสดงความสัมพันธ์ของกิจกรรมต่างๆ ในองค์กร ผังแสดงภาพรวมและความสัมพันธ์ระหว่างงานหลักและงานเสริม ผังแสดงขั้นตอนการทำงานต่างๆ เป็นต้น

เมื่อกำหนดขอบข่ายและภารกิจเสร็จเรียบร้อยแล้ว ขั้นต่อไปจะเป็นการทบทวนสถานะปัจจุบันขององค์กร ดังนี้

- 1) กำหนดขอบเขตของหน่วยงาน
- 2) จัดทำตารางความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับข้อกำหนด ISO 9001: 2000
- 3) หาข้อมูลสถานะปัจจุบันขององค์กร
- 4) วิเคราะห์สถานะปัจจุบันขององค์กร
- 5) สรุป
- 6) ปรับปรุงแผนการดำเนินงาน

### 2.10.5 ขั้นที่ 5 จัดทำแผนปฏิบัติและจัดทำระบบเป็นเอกสาร

เอกสารสำคัญจะประกอบด้วยเอกสารคุณภาพ 4 ระดับคือ คู่มือคุณภาพ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน

### 2.10.6 ขั้นที่ 6 การนำเอกสารไปปฏิบัติ

เริ่มจากการจัดอบรมทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ จากนั้นทดลองปฏิบัติ สรุปผล และทำการแก้ไขปรับปรุง

### 2.10.7 ขั้นที่ 7 การทบทวน ตรวจสอบประเมินและพัฒนา

กิจกรรมในขั้นนี้จะดำเนินการ โดยผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการที่จัดตั้งขึ้น

### 2.10.8 ขั้นที่ 8 การขอใบรับรอง

การขอใบรับรองอาจติดต่อขอจากสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม หรือหน่วยงานอื่นที่ได้รับอนุญาตให้ออกใบรับรองมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ก็ได้ โดยหน่วยงานเหล่านั้นจะมาตรวจประเมินระบบคุณภาพ และออกใบรับรองให้ (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม 2542: 57)

โดยสรุป ขั้นตอนการจัดทำระบบการจัดการคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ดำเนินการดังนี้คือ ขั้นที่ 1 การตั้งทีมงานจัดเตรียมระบบ ขั้นที่ 2 จัดทำแผนหลัก ขั้นที่ 3 กำหนดนโยบายคุณภาพ ขั้นที่ 4 กำหนดขอบข่ายและภารกิจ ขั้นที่ 5 จัดทำแผนปฏิบัติและจัดทำระบบเป็นเอกสาร ขั้นที่ 6 การนำเอกสารไปปฏิบัติ ขั้นที่ 7 การทบทวน ตรวจสอบประเมินและพัฒนา และขั้นที่ 8 การขอใบรับรอง

## 3. กฤตภาค

### 3.1 ความหมายของคำว่ากฤตภาค

คำว่า กฤตภาค ในภาษาไทยนั้น เดิมทีก่อนหน้าปี 2507 เคยเรียกว่า กฤตสาร เป็นคำที่ปรากฏในหนังสือ คู่มือบรรณารักษ์ ของหน่วยศึกษานิเทศก์ กรมวิสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งให้ความหมายไว้ว่า คือบทความต่างๆ ที่ตัดออกจากวารสารหรือหนังสือพิมพ์ ถ้าต้องการจะเก็บให้ถาวรก็ควรติดกระดาษแข็งไว้เช่นเดียวกับพวกภาพต่างๆ (ศึกษาริการ 2506: 44)

ต่อมาเริ่มเปลี่ยนมาใช้เป็นคำว่า กฤตภาค โดยเริ่มปรากฏคำนี้ในข้อเขียนของ ลมุล รัตตากร ในปี 2507 ว่า "...คำๆนี้ออกจะเป็นคำใหม่อยู่บ้าง แต่อย่างไรก็ตามคำใหม่และ

ไพเราะน่าใช้นี้คงจะเป็นที่แพร่หลายยิ่งขึ้น....” (ลมูล รัตตากร 2507: 59) และต่อมาก็ใช้คำว่า นี้ แทนความหมายของคำว่า Clipping ในภาษาอังกฤษมาจนถึงปัจจุบัน

คณะอนุกรรมการบัญญัติศัพท์ที่ได้รับการแต่งตั้งโดยกรมสามัญศึกษาให้ความหมายของคำว่า กฤตภาค (Clipping) ว่า คือข้อความต่างๆที่ตัดจากหนังสือพิมพ์ วารสาร หรือหนังสืออื่นๆ รวมจัดเข้าแฟ้ม โดยมีวิธีเรียงอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วเก็บไว้ในตู้จุลสาร ซึ่งหมายรวมถึงการรวบรวมข่าวสาร รวมทั้งภาพจากสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือพิมพ์และวารสารมาจัดให้เข้าระบบห้องสมุดเพื่อสะดวกในการบริการ ทั้งนี้ สิ่งพิมพ์ที่นำมาตัดนั้นเป็นสิ่งพิมพ์ที่ห้องสมุดไม่ประสงค์จะเก็บรวบรวมเย็บเล่มแต่ประการใด (วัลลภ สวัสดิวัตลภ 2527: 39)

นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า กฤตภาค ไว้อีก อาทิ เป็นการรวบรวมข่าวหรือเรื่องราว ตลอดจนภาพต่างๆ ที่สำคัญและเห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ค้นคว้าของครู นักเรียน นักศึกษา ฯลฯ โดยมากตัดจากหนังสือพิมพ์รายวัน นิตยสารที่ไม่มีคุณค่าควรแก่การเย็บเล่ม แต่อาจมีบางเรื่องซึ่งมีประโยชน์และไม่สามารถหาจากที่อื่นได้ (ชลัช ธิยะวณิช และ ทวี มุขระ โภษา, 2519: 4)

กฤตภาค คือ การตัดข้อความจากหนังสือพิมพ์หรือวารสารที่ไม่ใช้แล้ว โดยเรื่องที่น่ามาตัดนั้นเป็นเรื่องราวใหม่ๆ หรือเป็นเรื่องที่กำลังแพร่หลาย เช่น เกี่ยวกับบุคคล เหตุการณ์ การเมือง สถาบัน ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว การศึกษา เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ชีวิตประวัติบุคคลดีเด่น หรือความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์ประยุกต์ (ดวงเนตร เบี้ยว ไข่มุก 2521: 36)

กฤตภาค คือ วัสดุอุปกรณ์ที่ห้องสมุดทำขึ้นเองโดยการตัดเรื่องและภาพที่สำคัญและน่าสนใจจากหนังสือพิมพ์ วารสาร หรือสิ่งพิมพ์อื่นๆเก็บไว้เพื่อการค้นคว้าโดยการผิงกลบนกระดาษให้ข้อความติดต่อกัน ให้หัวเรื่องและแยกเป็นเรื่องๆ จัดเก็บเข้าแฟ้มแต่ละแฟ้มเพื่อใช้สำหรับค้นคว้าอ้างอิงเช่นเดียวกับหนังสืออ้างอิง (กุลธรม ภูมิมาศ 2522: 29)

กฤตภาค คือ ข้อความต่างๆที่ตัดจากหนังสือพิมพ์ วารสาร หรือสิ่งพิมพ์อื่นๆ รวมจัดเข้าแฟ้ม โดยมีวิธีเรียงอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วเก็บไว้ในตู้จุลสาร ข้อความที่ตัดจากหนังสือพิมพ์ต่างๆ ดังกล่าว อาจเป็นข่าว บทความ หรือสารคดี เป็นสาระความรู้ เรื่องราวใหม่ๆ หรืออาจจะเป็นภาพสีสวยงาม ภาพในประวัติศาสตร์ ภาพสำคัญๆ เพื่อความรู้และเพื่อค้นคว้าอ้างอิงโดยตัดจากสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือพิมพ์ วารสารฉบับเก่าที่ไม่รวมเย็บเล่มเมื่อล่วงเวลาไปแล้ว (จุมพจน์ วนิชกุล และคณะ 2526: 20)

กฤตภาค คือ ข่าวหรือบทความ หรือเรื่องราวที่มีสาระ มีคุณค่า มีประโยชน์สำหรับผู้ใช้อห้องสมุด ซึ่งบรรณารักษ์จัดทำขึ้น โดยตัดจากหนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร หรือเอกสารอื่นๆ

มาผนึกบนกระดาษขนาดเท่ากัน บอกแหล่งที่มา คือ ชื่อหนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร พร้อมทั้งบอกปีที่ ฉบับที่ เลขหน้า วัน เดือน ปีของสิ่งพิมพ์นั้นๆ แล้วให้หัวเรื่องที่เฉพาะเจาะจง แล้วนำไปจัดเก็บเข้าแฟ้มเป็นเรื่องๆ ตามลำดับอักษร โดยอาจจัดเก็บรวมกับจุลสาร หรือแยกเก็บต่างหาก และทำบัตรรายการช่วยค้นหาเรื่องที่ต้องการได้ง่าย (ชวนพิศ สุคันสนีย์ 2530: 25)

จากการให้คำนิยามของนักวิชาการและสถาบันต่างๆ ดังกล่าว พอจะสรุปความหมายของกฤตภาคได้ว่า คือ สารสนเทศจากสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่ห้องสมุดเห็นว่ามีความสำคัญ และเลือกนำมาจัดเก็บโดยการคัด หรือทำสำเนา แล้วนำมาจัดหมวดหมู่อย่างเป็นระบบเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ค้นคว้า อ่าน หรือใช้ประโยชน์ตามที่ประสงค์ในภายหลัง

### 3.2 ความสำคัญของกฤตภาค

กฤตภาค เป็นรูปแบบการจัดเก็บสิ่งพิมพ์เพื่อการค้นคว้าที่ให้ข้อมูลทันสมัย เพราะส่วนใหญ่จะจัดเก็บจากหนังสือพิมพ์รายวัน วารสาร หรือนิตยสาร สารนิเทศในกฤตภาคจึงมักไม่มีในหนังสือทั่วไป กฤตภาคจึงมีความสำคัญ ดังนี้

1) สารนิเทศที่ได้จากกฤตภาค เป็นสิ่งที่ทันสมัยมากกว่าข้อมูลที่ได้จากหนังสือ และข้อมูลบางอย่างสามารถนำไปเพิ่มเติมสาระที่ได้จากหนังสือได้เป็นอย่างดี จึงเป็นแหล่งเก็บรวบรวมข่าว ข้อความ รูปภาพและเรื่องราวที่ทันสมัย หรือยังไม่มีการตีพิมพ์ลงในหนังสือเป็นเล่มไว้ที่สามารถค้นคว้าเพิ่มเติมได้เช่นเดียวกับจุลสาร มีความน่าเชื่อถือและนำไปอ้างอิงได้เช่นเดียวกับสิ่งพิมพ์ประเภทอื่น

2) การค้นคืนข้อมูลสะดวกและรวดเร็ว เนื่องจากจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ และปัจจุบันห้องสมุดหลายแห่งได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาช่วยในการจัดเก็บ จัดหมวดหมู่ การค้นหาช่วยให้การใช้บริการกฤตภาคมีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ กฤตภาคยังมีความหลากหลาย และความกระชับของเนื้อหาที่ได้จากกฤตภาค ทำให้ผู้ใช้หาเรื่องที่ต้องการและไม่เสียเวลาในการค้นหาสารนิเทศที่ต้องการมากนัก

3) ช่วยเพิ่มพูนวัสดุห้องสมุดที่ลงทุนน้อยแต่ได้ประโยชน์คุ้มค่า ช่วยให้ห้องสมุดไม่ต้องจัดเก็บหนังสือพิมพ์ วารสาร และนิตยสารฉบับย้อนหลังที่เห็นว่าไม่จำเป็นต้องจัดเก็บทั้งหมด และทำให้เนื้อที่สำหรับการให้บริการของห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นอุปกรณ์สำหรับบรรณารักษ์ในงานบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า

4) เป็นแหล่งรวบรวมให้ทราบแนวโน้มความสนใจของประชาชนในเรื่องราวต่างๆของแต่ละยุค หรือเรื่องราวเกี่ยวกับท้องถิ่น

5) เป็นสื่อการเรียนการสอน เป็นอุปกรณ์ในการจัดนิทรรศการ หรือใช้ประโยชน์อื่นๆ ในการศึกษาได้

6) เป็นแหล่งข้อมูลปฐมภูมิเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยในห้องสมุดหนังสือพิมพ์ (โกชัย สาริกบุตร 2526: 52-56; จุมพจน์ วนิชกุล 2528: 19; ประภาส พาวินันท์ และศิริพร ชิตพันธ์ 2539:48; ประสานสุข ละม่อม และคณะ 2529: 20; พิมพ์พรรณ ประเสริฐวงษ์ เรพเพอร์ 2519: 19)

กล่าวโดยสรุป กฤตภาคเป็นสารนิเทศมีความสำคัญต่อการค้นคว้าข้อมูลที่ทันสมัย สะดวก และรวดเร็ว เป็นสารนิเทศที่ช่วยให้ห้องสมุดลงทุนน้อยแต่ได้ประโยชน์ ช่วยงานบริการ ตอบคำถามแก่บรรณารักษ์ ตลอดจนนำไปใช้เป็นที่ในการเรียนการสอนและแหล่งข้อมูลปฐมภูมิในการศึกษาวิจัยได้เป็นอย่างดี

### 3.3 ประเภทของกฤตภาค

กฤตภาค แบ่งออกตามที่มาของสารสนเทศได้ ดังนี้

#### 3.3.1 จากหนังสือพิมพ์

โดยตัดจากข่าว สก๊อปข่าว รายงาน ข้อมูล บทความ คอลัมน์ต่างๆ หนังสือพิมพ์เป็นแหล่งที่สำคัญที่สุดและเป็นสิ่งแรกที่บรรณารักษ์จะเลือกมาทำกฤตภาค เพราะเป็นแหล่งข้อมูลที่เสนอเรื่องราวข่าวสารที่ทันสมัย นำเสนอได้รวดเร็วกว่าสิ่งพิมพ์ประเภทอื่น อีกทั้งเนื้อหาในหนังสือพิมพ์เมื่อเวลาผ่านไปมากขึ้น การใช้ประโยชน์ของผู้อ่านมักเป็นเรื่องบางเรื่องที่ต้องการและการจัดเก็บหนังสือพิมพ์เก่าเป็นเล่มๆ ไว้ในห้องสมุดจะทำให้สิ้นเปลืองเนื้อที่โดยไม่จำเป็น

#### 3.3.2 จากวารสาร จุลสาร และนิตยสาร

สิ่งพิมพ์ประเภทนี้มุ่งให้เนื้อหาสาระสำหรับการดำเนินชีวิตทั้งในด้านสังคม และเศรษฐกิจ เป็นสื่อถ่ายทอดความรู้และกิจกรรมทางสังคมแก่ผู้อ่านอย่างกว้างขวาง การเลือกเรื่องที่ต้องการจัดเก็บจากหนังสือเหล่านี้ให้เป็นกฤตภาคอาจจัดทำตัดจากตัวหนังสือโดยตรง หรือถ่ายสำเนาหากยังต้องการจัดเก็บหนังสือเป็นเล่มไว้

#### 3.3.3 จากสิ่งพิมพ์ระยะสั้น

สิ่งพิมพ์ระยะสั้น ได้แก่ แผ่นพับ แผ่นโฆษณา แผ่นปลิว เป็นต้น สิ่งพิมพ์เหล่านี้ผลิตขึ้นเพื่อผู้อ่านเฉพาะกลุ่ม เฉพาะช่วงเวลา มักจะเกี่ยวข้องกับเฉพาะถิ่น และถึงแม้ว่าจะไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นสิ่งพิมพ์ที่มีคุณค่าคงทนถาวร แต่สิ่งพิมพ์ประเภทนี้ก็มีความสำคัญและมีประโยชน์ในทางวิชาการด้านต่างๆ

3.3.4 จากหนังสือ โดยเลือกรื่องที่ต้องการจัดเก็บมาทำเป็นกฤตภาค โดยส่วนใหญ่แล้วห้องสมุดมักถ่ายสำเนาเรื่องที่จะทำกฤตภาคจากหนังสือ โดยไม่ตัดจากตัวหนังสือจริง (ชุติมา สัจจามันท์ 2530: 57)

โดยสรุป ประเภทของกฤตภาคจะแบ่งตามที่มาของสารสนเทศ 4 แห่ง คือ (1) หนังสือพิมพ์ (2) วารสาร จุลสารและนิตยสาร (3) สิ่งพิมพ์ระยะสั้น และ (4) หนังสือ

### 3.4 หลักเกณฑ์การจัดเก็บและคัดเลือกสารสนเทศมาทำกฤตภาค

ในการคัดเลือก จำแนก และจัดเก็บกฤตภาคของห้องสมุดแต่ละแห่ง ต่างก็มีหลักเกณฑ์ที่แตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์และกลุ่มผู้ใช้บริการ แต่โดยทั่วไปแล้วจะมีหลักการที่ใกล้เคียงกัน (ชุติมา สัจจามันท์ 2530: 22; สัจจารีย์ สักดิ์ชลพันธ์ 2533: 18) สำหรับแนวการจัดเก็บและคัดเลือกสารสนเทศเพื่อมาทำกฤตภาค อาจทำโดยแนวทางดังต่อไปนี้

#### 3.4.1 ยึดหลักเกณฑ์ตามแนวประเภทของเนื้อหาของสารสนเทศ

การจัดเก็บเนื้อหาของสารสนเทศ จัดได้ 3 ประเภทคือ

1) ประเภทข่าว ได้แก่ ข่าวการศึกษา ข่าวการเมืองการปกครอง ข่าวกีฬา ข่าวต่างประเทศ ข่าวเศรษฐกิจ ข่าวธุรกิจ ข่าวบุคคล ข่าวการเกษตร ข่าวสังคม ข่าววิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ฯลฯ

2) ประเภทเรื่องราว ได้แก่ บทความต่างๆ สารคดีต่างๆ การประดิษฐ์คิดค้น การบ้านการเรือน การวิจารณ์หนังสือ ฯลฯ

3) ประเภทภาพ ห้องสมุดบางแห่งนำมาภาพมาจัดทำเป็นกฤตภาคเช่นเดียวกับสารสนเทศสิ่งพิมพ์ที่เป็นตัวหนังสือ ภาพเหล่านี้ ได้แก่ ภาพบุคคลสำคัญ ภาพเหตุการณ์สำคัญ ภาพสถานที่สำคัญ ภาพแสดงกิจกรรมและกิจการต่างๆ ภาพชุดแต่งกายของชนเผ่าต่างๆ ภาพเครื่องแบบต่างๆ ภาพทิวทัศน์ ภาพสัตว์และพืช ภาพอาหาร ภาพดอกไม้ ภาพในวรรณคดี ฯลฯ (ชนะ เวชกุล, 2525: 50)

#### 3.4.2 จัดแยกเป็นกลุ่มบุคคล กลุ่มสถานที่ และกลุ่มเนื้อหาวิชา

1) กลุ่มบุคคล เนื่องจากข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลมีความสำคัญและมีการใช้กันมาก การจัดเก็บชีวประวัติผลงาน และเรื่องราวเกี่ยวกับบุคคลไว้เป็นกลุ่มหนึ่งต่างหากจะสะดวกต่อการใช้งาน โดยการจัดเก็บทำได้หลายวิธี เช่น

(1) จัดเรียงตามลำดับอักษร ชื่อ นามสกุล ตามลำดับ ส่วนคำขยายชื่อ เช่น ยศ ฐานันดรศักดิ์ นำไปไว้ข้างหลัง

ตัวอย่างเช่น

คึกฤทธิ์ ปราโมช, ม.ร.ว.

เต็มศิริ บุญยสิงห์, คุณหญิง

เปรม ติณสูลานนท์, พลเอก

(2) จัดกลุ่มตามสาขาอาชีพ เช่น ครู นักธุรกิจ นักประพันธ์ นักแสดง โดยแต่ละกลุ่มอาชีพจะจัดเรียงตามลำดับอักษรเช่นเดียวกับข้อ 1)

(3) กลุ่มตามสัญชาติ โดยรวมประวัติบุคคลชาติใดชาติหนึ่งไว้ด้วยกัน เช่น ไทย ญี่ปุ่น จีน แล้วจัดเรียงตามลำดับอักษรในแต่ละชาติเช่นเดียวกับข้อ 1)

2) กลุ่มสถานที่ จัดเก็บตามลำดับอักษรชื่อทางภูมิศาสตร์ เช่น ชื่อประเทศ รัฐ เมือง โดยจัดรวมเรื่องต่างๆเกี่ยวกับประเทศนั้นๆ ไว้ในแฟ้มเอกสารภายใต้ชื่อประเทศเป็นสำคัญ ส่วนจะจำแนกย่อยตามรัฐ เมือง หรือจะมีหัวเรื่องย่อยอื่นๆ อีกมากน้อยเพียงใด ก็อาจพิจารณาจากความสำคัญของประเทศนั้นหรือมีจำนวนกฤตภาคมากน้อยเพียงใด

3) กลุ่มเนื้อหาวิชา มีวิธีการจัดเก็บ 2 วิธีคือ

(1) จัดเก็บตามลำดับอักษรของหัวเรื่อง เป็นวิธีที่ใช้กันแพร่หลายโดยจัดกลุ่มเนื้อหาเป็นกลุ่มใหญ่ก่อน แล้วเรียงลำดับอักษรหัวเรื่องกลุ่มย่อยในแต่ละกลุ่ม ทั้งนี้อาจจะประยุกต์ตามแนวทางของวอทมอร์ กีฟฟรีย์ (Whatmore, 1978) ซึ่งจัดแบ่งออกเป็น 9 กลุ่มใหญ่ๆคือ

ก. การเมืองการปกครอง ทำหัวเรื่องย่อย เช่น การเลือกตั้ง พรรคการเมือง รัฐสภา หน่วยราชการ และในหัวเรื่องย่อยอาจจำแนกลงไปอีก เช่น พรรคการเมือง จำแนกตามชื่อพรรค หน่วยราชการ จำแนกตามชื่อกระทรวง กรม และรัฐวิสาหกิจ เป็นต้น

ข. อุตสาหกรรม ทำหัวเรื่องย่อยตามประเภทของอุตสาหกรรม เช่น อุตสาหกรรมการเกษตร อุตสาหกรรมสิ่งทอ อุตสาหกรรมอาหาร และในแต่ละประเภทก็สามารถให้หัวเรื่องย่อยตามชนิดหรือชื่อผลิตภัณฑ์ได้อีก

ค. การศึกษา จำแนกหัวเรื่องย่อยตามระดับการศึกษา หลักสูตร และอาจจำแนกตามอักษรชื่อสถาบันที่สำคัญๆ ได้ด้วย

ง. การคมนาคมขนส่ง จัดหัวเรื่องย่อยตามลักษณะการคมนาคมขนส่งต่างๆ เช่น การขนส่งทางบก การขนส่งทางน้ำ การขนส่งทางอากาศ และในแต่ละหัวเรื่องย่อยอาจจำแนกออกไปอีก เช่น การขนส่งทางบก แยกเป็นทางรถยนต์ ทางรถไฟ เป็นต้น

จ. อาชญากรรม จำแนกตามประเภทอาชญากรรม เช่น การฉ้อ โกง ข่มขืนกระทำชำเรา ปล้น เป็นต้น



จ. องค์การสำคัญ มีวิธีการจัดเก็บ 3 ลักษณะ คือจัดเรียงตามชื่อ  
องค์การ เช่น FAO, WTO, UNICEF เป็นต้น หรือใช้ชื่อรวมขององค์การ เช่น องค์การสหประชาชาติ  
และจัดเรียงตามชื่อองค์การย่อยในสังกัด หรือให้หัวเรื่องตามเนื้อหา เช่น การเกษตร การศึกษา และ  
ภายใต้หัวเรื่องนั้นจัดเรียงตามชื่อองค์การที่มีภารกิจ หน้าที่ และกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง

ข. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ครอบคลุมหัวเรื่องวิทยาศาสตร์  
ธรรมชาติ การแพทย์และสาธารณสุข คหกรรมศาสตร์ เกษตรศาสตร์ เป็นต้น

ค. กีฬา จำแนกตามประเภทของกีฬา เช่น กีฬากลางแจ้ง กีฬาในร่ม  
กีฬาฤดู-หนาว แล้วจัดเรียงตามอักษรชื่อกีฬา

ง. ศิลปกรรมและบันเทิง จัดแบ่งหัวเรื่องไปตามประเภท เช่น  
ศิลปะ หนังสือและวรรณกรรม ภาพยนตร์ ดนตรี การแสดงต่างๆ เป็นต้น

(2) จัดเก็บตามระบบตัวเลข ระบบนี้มีข้อดีคือ สะดวกและง่ายแก่  
การจัดทำและใช้ สามารถเพิ่ม ขยาย คัดแปลง คัดทอนได้ง่าย และยังสามารถรวบรวมเอกสารที่มี  
ความสัมพันธ์กันไว้ด้วยกัน โดยไม่ต้องลำดับตัวอักษร การจัดเก็บแบบนี้มี 2 วิธีคือ

ก. ใช้ระบบทศนิยมของคิวอี้ โดยแบ่งความรู้ออกเป็น 10 หมวด  
ใหญ่ โดยใช้ตัวเลขสามหลัก คือ

- 000 ความรู้ทั่วไป
- 100 ปรัชญา
- 200 ศาสนา
- 300 สังคมศาสตร์
- 400 ภาษาศาสตร์
- 500 วิทยาศาสตร์
- 600 วิทยาศาสตร์ประยุกต์
- 700 ศิลปกรรมและการบันเทิง
- 800 วรรณคดี
- 900 ประวัติศาสตร์

ในแต่ละหมวดยังขยายเขตของวิชาย่อยลงไปบนฐานสิบ คือ  
จากหมวดใหญ่ 10 หมวด เป็นหมวดย่อย 100 หมวด ในแต่ละหมวดยังแบ่งออกเป็น 10 หมู่ รวมเป็น  
1,000 หมู่ย่อย และแบ่งละเอียดต่อไปเรื่อยๆจนถึงจุดทศนิยม

ตัวอย่างเช่น

900 ประวัติศาสตร์

950 ประวัติศาสตร์ทั่วไปของทวีปเอเชีย

959 ประวัติศาสตร์ทั่วไปของเอเชียอาคเนย์

959.3 ประวัติศาสตร์ไทย

ข. ใช้ระบบที่ห้องสมุดกำหนดขึ้นใช้เอง โดยใช้รหัสเป็นตัวเลข

กำกับกับการแบ่งกลุ่มเนื้อหาและกำหนดหลักเกณฑ์เฉพาะของตนตามความเหมาะสม เช่น กำหนดเลขตัวเดียวสำหรับกลุ่มเนื้อหากว้างๆ ก่อน แล้วจึงจำแนกย่อยเนื้อหาที่เฉพาะเจาะจง โดยจำแนกย่อยด้วยจุด

ตัวอย่างเช่น

1. การขนส่งและคมนาคม

1.1 การขนส่งทางบก

1.2 การขนส่งทางน้ำ

1.3 การขนส่งทางทะเล

1.4 รถประจำทาง

1.5 รถไฟ

1.6 ท่าอากาศยาน

1.7 สายการบิน

1.8 สื่อสารโทรคมนาคม

1.8.1 โทรทัศน์และวิทยุ

1.8.2 ไปรษณีย์

อย่างไรก็ดี การจัดเก็บกฤตภาค โดยเฉพาะอย่างยิ่งกฤตภาคจากหนังสือพิมพ์ยังไม่มีระบบใดเป็นสากล เนื่องจากธรรมชาติของข่าวและเหตุการณ์ปัจจุบันมีขอบเขตครอบคลุมกว้างขวาง ไม่มีโครงสร้างหรือทิศทางว่าจะไปในแนวทางใด ไม่มีลำดับขั้นตอน ไม่มีรูปแบบไม่มีศัพท์บัญญัติเฉพาะ ดังนั้น จึงต้องใช้ระบบผสมผสาน โดยควรคำนึงถึงลักษณะเนื้อหาของข่าวและผู้ใช้ แต่ระบบการจัดเก็บที่ดีจะต้องมีรากฐานจากโครงสร้างพื้นฐานที่ดี และควรมีลักษณะดังนี้

เกิดขึ้น

สามารถเพิ่มขยายได้โดยง่าย

กันว่า

ก. สามารถรองรับแง่มุมใหม่ๆ ของข่าว และเหตุการณ์ที่จะ

ข. สามารถเปลี่ยนแปลงหัวเรื่องใหญ่ หัวเรื่องย่อย และ

ค. สามารถจัดหมวดหมู่ใหม่ย้อนหลังได้

ง. ใช้หัวเรื่องที่เป็นศัพท์ง่ายๆ ที่ใช้กันทั่วไป ไม่สลับซับซ้อน

จ. สะดวกแก่การใช้ง่ายแก่การจดจำ และประหยัดเวลาในการ

ฉ. เป็นระบบที่มีมาตรฐาน มีแผนการจัดทำ และมีโครงสร้าง

ของระบบ (ชุดิมา ลัจจานนท์ 2530: 29)

กล่าวโดยสรุป หลักเกณฑ์ใหญ่ๆ ในการจัดเก็บและคัดเลือก

สารสนเทศมาทำกฤตภาคจะยึดตามแนวประเภทของเนื้อหาของสารสนเทศ กับยึดตามแนวประเภทกลุ่มบุคคล สถานที่ หรือกลุ่มแนวเนื้อหาวิชา

### 3.5 การจัดทำและจัดเก็บกฤตภาค

กระบวนการการจัดทำและจัดเก็บกฤตภาค ประกอบด้วย (1) อุปกรณ์การจัดทำ (2) ขั้นตอนการจัดทำ และ (3) อุปกรณ์และการจัดเก็บ

#### 3.5.1 อุปกรณ์ในการจัดทำกฤตภาค

ประกอบไปด้วยกรรไกร หรือคัตเตอร์ คลิปที่ใช้หนีกระดาษหรือเข็มหมุด ไม้บรรทัด ดินสอคำ ยางลบ ปากกา บัตรร่าง (slip) ขนาด 3x5 นิ้ว กระดาษรองกฤตภาค (ส่วนใหญ่ใช้กระดาษอัดสำเนา) กระดาษวาดเขียนแผ่นใหญ่หนา ชนิดหน้าขาวหลังเทา กระดาษรองตัดกระดาษ เครื่องตัดกระดาษ กาวหรือแปะเปียก ผ้าเช็ดกาว เป็นต้น (จุมพจน์ วนิชกุล 2528: 33)

#### 3.5.2 ขั้นตอนการจัดทำกฤตภาค

1) คัดเลือกข่าว หรือเรื่องราวจากสิ่งพิมพ์ที่จะตัดเป็นกฤตภาค โดยการอ่านข้อความเนื้อเรื่องโดยตลอดเพื่อให้ทราบว่าเป็นเรื่องนั้นจบลงในตอนใด หน้าใด

2) เตรียมบัตรร่าง ขนาด 3 คูณ 5 นิ้ว ไว้หลายๆแผ่น เพื่อจกรายการทางบรรณานุกรม ซึ่งประกอบด้วยชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง ชื่อหนังสือพิมพ์(หรือสิ่งพิมพ์อื่น) ปีที่ ฉบับที่ วันเดือนปี และเลขหน้า เพื่อกลัดติดไว้กับเรื่องที่ตัดมา

3) ใช้กรรไกรตัดหน้าหนังสือพิมพ์ (หรือสิ่งพิมพ์อื่นๆ) ที่มีเรื่องที่ต้องการออกมา โดยตัดให้จบเรื่องหรือตอนที่สมบูรณ์ในฉบับนั้นๆ

4) วางเรื่องที่ยังอยู่ในแผ่นเต็มบนกระดาษรองเพื่อไม่ให้คมมีดถูกพื้นโต๊ะ นำไม้บรรทัดวางทาบบนแผ่นเรื่องที่ต้องการ แล้วใช้มีดโกนหรือคัตเตอร์กรีดไปตามขอบไม้บรรทัด เมื่อได้ครบแต่ละเรื่องแล้วเรียงลำดับหน้าให้ถูก (ถ้าเรื่องนั้นมีต่อในหน้าอื่น) แล้วเอาคลิปก๊ัดติดไว้กับบัตรร่าง (slip) ที่เขียนแหล่งที่มาไว้แล้ว

5) นำข่าวหรือเรื่องที่ต้องการตัดแล้ววางบนกระดาษรอง โดยกะวางให้ได้สัดส่วนที่เหมาะสมกับหน้ากระดาษ คือให้ด้านซ้ายและขวาเท่ากัน ให้ส่วนบนเหลือที่ว่างกว้างกว่าส่วนล่าง เพราะส่วนบนจะต้องเขียนหัวเรื่องกฤตภาค ถ้าเรื่องนั้นยาวหรือมีต่อหน้าอื่นอีกก็ฉีกไว้ในแผ่นที่ 2, 3 ค่อยไป แล้วใช้ดินสอทำเครื่องหมายตรงขอบเรื่องที่จะฉีก

6) ใช้กาวหรือแปรงเปียกทาตามขอบเรื่องหรือข่าวที่ด้านหลังประมาณ 1 ซม. หรือครึ่งนิ้วทั้ง 4 ด้าน แล้วค่อยๆ วางแผ่นกระดาษเรื่องหรือข่าวนั้นลงบนกระดาษรองตามตำแหน่งที่ได้ใช้ดินสอทำเครื่องหมายไว้

7) ใช้ไม้บรรทัดค่อยๆ ริดขอบขึ้นเรื่องหรือข่าวให้เรียบเสมอกันทั้ง 4 ด้าน ต้องระวังอย่าให้ไปตรงกลางหรือเป็นรอยย่นตามขอบเรื่อง ถ้ากาวเปื้อนออกมาพันขอบ ให้ใช้ผ้าเช็ดกาวค่อยๆ เช็ดออก และควรวางสิ่งลมให้แห้งสนิทก่อนที่จะนำไปเก็บในแฟ้ม

8) ลงรายละเอียดทางบรรณานุกรมที่จดไว้ในบัตรร่าง โดยเขียนไว้ที่ส่วนล่างของกระดาษ รายละเอียดทางบรรณานุกรมหรือแหล่งที่มาจะเป็นหลักฐานให้ผู้ใช้ห้องสมุดเชื่อถือในเรื่องหรือข่าวนั้น และจะได้ทราบว่าเรื่องนั้นๆ มีมานานเพียงไร ยังทันสมัยอยู่หรือไม่ (จุมพจน์ วณิชกุล 2528: 34-35)

### 3.5.3 อุปกรณ์และการจัดเก็บกฤตภาค

ห้องสมุดแต่ละแห่งจะจัดเก็บตามหมวดหมู่ที่ตนใช้เป็นเกณฑ์จากนั้นจะนำกฤตภาคไปจัดเก็บในวัสดุอุปกรณ์ตามความเหมาะสม โดยวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้จัดเก็บ มีดังนี้ (พรรณพิมล กอบบุญ 2534: 49)

1) ชอง กฤตภาคที่มีคุณค่าไม่คงทนถาวรมักจะไม่นำไปฉีกกระดาษรอง เนื่องจากเสียเวลาและค่าใช้จ่าย แต่จะใช้วิธีเก็บไว้ในชอง แต่ละชองจะบรรจุกฤตภาคเรื่องเดียวกัน 1 หัวเรื่อง และเขียนหัวเรื่องไว้หน้าชองแล้วนำไปเก็บในตู้เอกสาร หรือกล่องจัดเรียงตามแนวตั้งเพื่อให้สะดวกเวลาใช้ ชองที่ใช้จัดเก็บจะมีหลายขนาด เช่น ขนาด 4x6 นิ้ว, 5x8 นิ้ว หรือ 9x12 นิ้ว เป็นต้น และอาจนำรหัสสีหรือรหัสอื่นใดมาติดไว้เพื่อระบุปีของกฤตภาค โดยแต่ละปีก็จะใช้คนละสี ผู้ใช้จะทราบได้ว่ากฤตภาคในชองนั้นเป็นของปีใด ทำให้ค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ง่ายขึ้น

2) เพิ่มแขวน กฤตภาคใหม่ๆที่จัดทำในช่วงปีแรกอาจใส่ในเพิ่มแขวนที่ง่ายต่อการค้นหาและหยิบใช้ เนื่องจากกฤตภาคใหม่ๆจะเป็นที่ต้องการมากกว่า ส่วนกฤตภาคอายุเกินกว่า 1 ปีแล้วควรแยกเก็บใส่เพิ่มปกแข็งเรียงชั้นขึ้น

3) เพิ่มปกแข็งเจาะรู ใช้กับกฤตภาคที่ผนึกกับกระดาษรองแล้ว โดยจัดเก็บเรียงตามลำดับของวันที่ ในแต่ละเพิ่มจะบรรจุกฤตภาคหัวเรื่องเดียวกัน

4) กलोंง มักเป็นกलोंงชนิดเดียวกับที่ใช้เก็บจุลสาร โดยอาจจะเป็นกระดาษหรือโลหะก็ได้ การใช้กलोंงเก็บกฤตภาคนี้เหมาะสำหรับห้องสมุดที่ให้บริการแบบชั้นเปิดที่ผู้ใช้จะค้นหาด้วยตัวเองได้สะดวก

5) ชั้นเก็บเพิ่ม ใช้ชั้นหนังสือขนาดมาตรฐาน จะเป็นชั้นแบบหน้าเดียวหรือ 2 หน้าก็ได้ สำหรับห้องสมุดที่มีเนื้อที่จัดเก็บน้อยอาจใช้ชั้นเลื่อนซึ่งช่วยประหยัดเนื้อที่ แต่อาจไม่สะดวกในการค้นหาเพราะจะค้นได้ที่ละแถว แต่ถ้ามีการใช้งานกฤตภาคมาก ชั้นแบบนี้จะไม่เหมาะนักเพราะต้องเลื่อนชั้นเข้าออกวันละหลายครั้ง

6) ตู้เหล็กเก็บเอกสาร การใช้ตู้เหล็กซึ่งส่วนใหญ่จะมีลิ้นชักจะช่วยป้องกันฝุ่นและรักษาตัวกฤตภาคให้คงทนใช้ได้ยาวนาน ตู้ที่ใช้นั้นมีหลายขนาด หากเก็บกฤตภาคที่บรรจุในซองขนาด 9x12 นิ้วหรือเพิ่มแขวนมักใช้ตู้ขนาด 4 ลิ้นชัก แต่หากของใส่กฤตภาคเป็นขนาด 4x6 นิ้ว หรือ 5x8 นิ้ว ตู้เก็บจะมีลิ้นชักกว้างกว่าและตื้นกว่า

7) การเย็บเล่ม กฤตภาคบางเรื่องมีคุณค่าคงทนถาวรและต้องการเก็บไว้ใช้เป็นระยะเวลานาน อาจใช้วิธีรวมเย็บเล่มในหัวเรื่องเดียวกัน หรืออาจผนึกลงบนสมุดเย็บเล่ม พร้อมทั้งทำตราชนิษฐ์ช่วยค้นในเล่มแล้ววางบนชั้นให้บริการ

โดยสรุป การจัดทำและจัดเก็บกฤตภาค จะเริ่มจากการจัดหาอุปกรณ์และวัสดุการจัดทำ จากนั้นก็นำอุปกรณ์และวัสดุมาทำการผลิต โดยเริ่มจากการคัดเลือกข่าว เตรียมบัตรรายการบรรณานุกรม แล้วตัดข่าวจากหนังสือพิมพ์ไปวางบนกระดาษรองยึดติดด้วยกาว และให้รายละเอียดทางบรรณานุกรม เมื่อผลิตเสร็จแล้วก็นำไปจัดเก็บในวัสดุอุปกรณ์ซึ่งอาจจะเป็นของเพิ่มแขวน เพิ่มปกแข็งเจาะรู กलोंง ชั้นจัดเก็บ หรือตู้เอกสาร

## 4. ศูนย์ข้อมูลมติชน

### 4.1 ความหมายของห้องสมุดหนังสือพิมพ์

เนื่องจากศูนย์ข้อมูลมติชนเป็นห้องสมุดเฉพาะประเภทห้องสมุดหนังสือพิมพ์ (ชุตินา สัจจามันท์ 2530: 23) ดังนั้น เนื้อหาในส่วนแรกนี้ ผู้วิจัยจึงขอให้รายละเอียดเกี่ยวกับห้องสมุดหนังสือพิมพ์ก่อน กล่าวคือ มีผู้ให้นิยามความหมายของห้องสมุดหนังสือพิมพ์ไว้ดังนี้

ห้องสมุดหนังสือพิมพ์ คือศูนย์รวมข่าวของกิจการหนังสือพิมพ์ที่เก็บสะสมสถิติของเหตุการณ์ต่างๆ รวมทั้งรวบรวมเอกสารประเภทที่ใช้อ้างอิง และสะสมภาพประกอบต่างๆของเหตุการณ์ทั้งหลายเพื่อประโยชน์ในการค้นเบื้องหลังของข่าวสารแต่ละเรื่องแต่ละกรณี (ถย้าน วุฒนิกรมรรักษ์ 2530: 54)

ห้องสมุดหนังสือพิมพ์เป็นสถานที่เก็บข่าวหรือหลักฐานที่ใช้แล้ว (Dead Copy) เพื่อรวบรวมไว้เป็นข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อีกในภายหลังเมื่อมีการอ้างอิง หรือต้องนำมาประกอบการเขียนข่าว เพื่อเป็นภูมิหลังให้กับข่าวหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน (ครุณี หิรัญรักษ์ 2530: 46)

ห้องสมุดหนังสือพิมพ์ เป็นห้องสมุดที่มีลักษณะคล้ายๆ กับห้องสมุดทั่วไป แต่มุ่งเก็บรวบรวมข่าวหรือเรื่องเก่า ภาพและแม่พิมพ์เก่าไว้เพื่อนำไปใช้เป็นภูมิหลังของการเขียนข่าว สารคดี บทความ หรือนำไปใช้ในภายหลัง (ประชัน วัลลิโก 2520: 39)

Encyclopaedia of Librarianship อธิบายว่า หมายถึงสถานที่รวบรวมและจัดระบบ (Collection) ของวัสดุเพื่อใช้อ้างอิงในการเสนอข่าวและภาพของหนังสือพิมพ์ ซึ่งจะต้องมีบริการเพื่อการอ้างอิงที่รวดเร็ว (Newspaper Libraries 1968: 19)

ห้องสมุดหนังสือพิมพ์ คือห้องสมุดที่ทำหน้าที่จัดหาสารนิเทศและทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้ข้อเท็จจริง ให้มุมมองที่ลึกซึ้ง ให้แนวความคิดและให้ข้อมูลสนับสนุนเพิ่มเติมแก่กองบรรณาธิการ นักข่าวและคอลัมน์นิสต์ เพื่อให้ข่าวและเรื่องราวที่เขียนครบถ้วน สมบูรณ์ มีรายละเอียดเพิ่มเติมและน่าสนใจมากขึ้น และยังเป็นแหล่งตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และเรื่องราวต่างๆ (พรรณพิมล กอบบุญ 2534: 2)

จากคำนิยามต่างๆ เหล่านี้ พอจะสรุปความหมายของห้องสมุดหนังสือพิมพ์ได้ว่า คือ หน่วยงานหนึ่งในสังกัดสำนักงานหนังสือพิมพ์ที่ทำหน้าที่จัดเก็บและให้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้า และนำไปใช้ประโยชน์ใดๆของผู้ใช้บริการทั้งที่เป็นบุคคลภายในและภายนอกของ

สำนักงานหนังสือพิมพ์ สารสนเทศที่เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของห้องสมุดหนังสือพิมพ์ก็คือ  
กฤตภาคข่าว

#### 4.2 ความสำคัญของห้องสมุดหนังสือพิมพ์

โดยทั่วไปแล้ว ห้องสมุดหนังสือพิมพ์มีวัตถุประสงค์เช่นเดียวกับห้องสมุดเฉพาะ  
อื่นๆที่ทำหน้าที่เป็นข้อมูลสำคัญของหน่วยงาน โดยการจัดหา จัดเก็บ เผยแพร่ และให้บริการ  
ข่าวสารข้อมูลตามความต้องการของหน่วยงานนั้นๆ แต่ห้องสมุดหนังสือพิมพ์จะมีวัตถุประสงค์  
เฉพาะที่แตกต่างไป 2 ประการสำคัญคือ (พรหมพิมล กอบบุญ 2534: 8)

1) เพื่อจัดเก็บและบริการข้อมูลข่าวสารแก่นักข่าว บรรณาธิการ คอลัมนิสต์ ใน  
การเขียนข่าว และการปฏิบัติงานประจำวัน โดย นักข่าว บรรณาธิการ และคอลัมนิสต์สามารถ  
สืบค้นและนำข้อมูลข่าวสารที่จัดเก็บมาใช้เป็นข้อมูลประกอบ หรือข้อมูลอ้างอิงในงานเขียน

2) เพื่อจัดเก็บภาพและบริการภาพเพื่อใช้ประกอบข่าวและบทความในหนังสือ  
พิมพ์ โดยฝ่ายที่ทำหน้าที่ในการจัดหน้าหนังสือพิมพ์หรือฝ่ายศิลปกรรมสามารถสืบค้นและนำภาพ  
มาใช้ประกอบการจัดหน้า

โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีและ  
วิทยาการ การแข่งขันในธุรกิจหนังสือพิมพ์ ทำให้นักข่าว นักเขียน หรือบรรณาธิการไม่สามารถ  
อาศัยเพียงข้อมูลข่าวสารที่สะสมไว้เองในการนำมาใช้ประกอบการทำงานได้อย่างเพียงพอ จำเป็น  
ต้องมีห้องสมุดเพื่อการค้นคว้า ขณะเดียวกัน สำนักงานหนังสือพิมพ์ใดไม่มีห้องสมุด ก็อาจทำให้  
ขาดความน่าเชื่อถือในข้อมูลข่าวสารที่นำเสนอ เพราะ โดยทั่วไปแล้ว การในกระบวนการผลิต  
หนังสือพิมพ์ จะมีหน่วยงานหลักที่สำคัญคือกองบรรณาธิการ กองการผลิต และกองจัดการ แต่  
หน่วยงานที่ทำหน้าที่โดยตรงในการนำเสนอข่าวสาร และบทความทุกประเภทในหน้าหนังสือพิมพ์  
ก็คือ กองบรรณาธิการ

ขณะเดียวกัน นอกจากจะให้บริการแก่กองบรรณาธิการแล้ว ปัจจุบันศูนย์ข้อมูล  
หนังสือพิมพ์ต่างๆ รวมทั้งในประเทศไทยบางแห่งยังมีบทบาทในการให้บริการแก่บุคคลภายนอก  
ด้วย เช่น ศูนย์ข้อมูลมติชน และศูนย์บริการข้อมูลเนชั่น (เขมิกา กมล โชติ 2540: 69)

โดยสรุป ห้องสมุดหนังสือพิมพ์มีความสำคัญต่อกระบวนการผลิตหนังสือพิมพ์ที่  
ให้บริการข้อมูลข่าวสารอ้างอิงแก่นักข่าว บรรณาธิการ คอลัมนิสต์ ในการเขียนข่าว และการ  
ปฏิบัติงานประจำวัน นอกเหนือจากข้อมูลข่าวสารที่สะสมไว้เอง และห้องสมุดหนังสือพิมพ์  
ปัจจุบันได้ขยายการบริการออกไปยังบุคคลภายนอกองค์กรอีกด้วย

### 4.3 ความเป็นมาของห้องสมุดหนังสือพิมพ์

ห้องสมุดหนังสือพิมพ์เริ่มมีตั้งแต่คริสต์ศตวรรษที่ 19 หลักฐานที่ชัดเจนก็คือ หนังสือพิมพ์ The Newyork Tribune ได้จัดตั้งห้องสมุดขึ้นในปี พ.ศ. 2393 ระยะเวลาๆ สถานที่ จัดเก็บเป็นห้องแคบๆ มีคทึบ อัดแน่น ไปด้วยแฟ้มกระดาษเก่า บางแห่งเต็มไปด้วยกองหนังสือพิมพ์เก่าจนกระดาษเหลือง จึงเรียกกันว่า แหล่งสะสมข่าว หรือ Morque เนื่องจากเป็นสถานที่เก็บข่าวเก่า และสภาพที่จัดเก็บเหมือนห้องเก็บศพ ต่อมาคำเรียกห้องสมุดหนังสือพิมพ์ได้เปลี่ยนมาเป็น News Library หรือ Press Library และ Information Center เพราะห้องสมุดหนังสือพิมพ์ได้พัฒนาตนเองให้ก้าวทันตามเทคโนโลยีของกิจการหนังสือพิมพ์และเทคโนโลยีสารสนเทศตลอดมา

จากพัฒนาการในระบบการพิมพ์ของหนังสือพิมพ์โดยการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ ควบคุม ความต้องการข้อมูลข่าวสารที่ลึกซึ้ง ละเอียดยิ่งขึ้นของกองบรรณาธิการ และจากการดำเนินงานของห้องสมุดหนังสือพิมพ์ที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ทำให้ห้องสมุดหนังสือพิมพ์เริ่มนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว สะดวกยิ่งขึ้นด้วยการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ออนไลน์ และระบบกฤตภาคอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กันในปัจจุบัน (ชุติมา สัจจานนท์ 2530 10; พรหมพิมล กอบบุญ 2534: 4)

โดยสรุป ห้องสมุดหนังสือพิมพ์เริ่มจากการเป็นแหล่งสะสมหนังสือพิมพ์เก่าที่มีการจัดเก็บอย่างไม่เป็นระบบจนกระทั่งพัฒนามาเป็นการจัดเก็บที่มีความทันสมัยด้วยการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาใช้ในการดำเนินงาน

### 4.4 รูปแบบของห้องสมุดหนังสือพิมพ์

ห้องสมุดหนังสือพิมพ์ แบ่งออกตามรูปแบบการดำเนินงานได้เป็น 3 ระดับ คือ

**4.4.1 ระดับที่ 1** เป็นห้องสมุดหนังสือพิมพ์ที่ใช้คนดำเนินงานทุกอย่าง ไม่มีการนำสื่อหรือเทคโนโลยีมาช่วย

**4.4.2 ระดับที่ 2** มีการนำเทคโนโลยีวัสดุย่อส่วน และระบบวัสดุย่อส่วนอัตโนมัติมาใช้

**4.4.3 ระดับที่ 3** มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในระบบการจัดเก็บ การสืบค้น บริการยืม-คืนรวมทั้งใช้เก็บข้อมูลทั้งหมดของหนังสือพิมพ์ ซึ่งถือเป็นเป้าหมายสูงสุดของห้องสมุด โดยปัจจุบันห้องสมุดหนังสือพิมพ์ขนาดใหญ่ในต่างประเทศมีรายได้จากการขายสารนิเทศของ



ห้องสมุดแก่ผู้บอกรับเป็นสมาชิกภายนอกด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ (พรรณพิมล กอบบุญ 2534)

โดยสรุป รูปแบบของห้องสมุดหนังสือพิมพ์มี 3 ระดับคือ ระดับที่ไม่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ดำเนินงาน ระดับที่นำเทคโนโลยีวัสดุย่อส่วนมาใช้ และระดับที่ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บ สืบค้น ยืมคืน

#### 4.5 โครงสร้างของห้องสมุดหนังสือพิมพ์

โครงสร้างของห้องสมุดหนังสือพิมพ์มี 2 ลักษณะคือ (1) โครงสร้างตามลักษณะการดำเนินงาน และ (2) โครงสร้างตามลักษณะเฉพาะของแต่ละหน่วยงาน (เขมิกา กมลโชติ 2540: 72)

##### 4.5.1 โครงสร้างตามลักษณะการดำเนินงาน แบ่งออกเป็น 3 ส่วนสำคัญคือ

1) งานบริหาร ได้แก่ การวางแผน การควบคุม การจัดสรรงบประมาณ งานบุคลากร งานประชาสัมพันธ์ การติดต่อกับหน่วยงานภายนอก การเก็บบันทึก การจัดทำรายงานต่างๆ

2) งานเทคนิคของห้องสมุด ได้แก่ งานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานจัดหาสารนิเทศเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรห้องสมุด งานจัดหมวดหมู่และจัดทำบัตรรายการ การเตรียมให้สืบค้น ยืม การจัดเก็บสารนิเทศ

3) งานบริการ เป็นงานติดต่อโดยตรงกับผู้ใช้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้ทรัพยากรห้องสมุด เช่น บริการสืบค้นสารนิเทศ บริการจ่าย-รับ บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า

##### 4.5.2 โครงสร้างตามลักษณะเฉพาะของแต่ละหน่วยงาน

ห้องสมุดหนังสือพิมพ์แต่ละแห่งจะมีโครงสร้างตามลักษณะการบริหารองค์กรต่างกันไป ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ทรัพยากร สถานที่ บุคลากร งบประมาณ และความสะดวกของแต่ละแห่ง โดยขอยกตัวอย่างโครงสร้างของห้องสมุดหนังสือพิมพ์บางแห่ง คือ

##### 1) ศูนย์ข้อมูลมดิชน จัดโครงสร้างออกเป็น 4 ส่วนคือ

(1) กองงานบริการกฤตภาค ทำหน้าที่จัดทำและให้บริการกฤตภาครวมทั้งนิตยสาร วารสาร จุลสาร และเอกสารสนเทศต่างๆ ที่จัดเก็บไว้ในศูนย์ข้อมูลมดิชน

(2) กองงานคอมพิวเตอร์ ทำหน้าที่ดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตในศูนย์ข้อมูลมดิชน

(3) แผนกบรรณารักษ์ ทำหน้าที่ให้รายการทางบรรณานุกรมภาค และสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่ให้บริการแก่บุคลากรในกองบรรณารักษ์

(4) ห้องสมุดภาพ ทำหน้าที่จัดเก็บภาพและให้บริการแก่ผู้ต้องการใช้งานซึ่งส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในกองบรรณารักษ์

2) ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ แบ่งโครงสร้างออกเป็น 4 ส่วน คือ

(1) ส่วนวิเคราะห์ข่าว ทำหน้าที่วิเคราะห์แยกประเภทข่าว กำหนดคำ เพื่อเตรียมจัดเก็บข้อมูลข่าวสู่ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ ให้บริการค้นหาเอกสารข่าวต่างๆ แก่ ผู้ใช้บริการ รวมทั้งเสนอแนะความเห็นต่อการเสนอข่าว และเสนอประเด็นข่าวที่น่าสนใจต่อที่ ประชุมข่าวของกองบรรณารักษ์

(2) ส่วนข้อมูลประวัติบุคคลและเอกสารอ้างอิง ทำหน้าที่เก็บรวบรวม ข้อมูลสำคัญนอกจากที่ปรากฏอยู่ในข่าวเพื่อให้นักข่าวใช้เป็นข้อมูลประกอบการเขียนข่าว

(3) ส่วนฟิล์มและภาพข่าว ทำหน้าที่ตรวจสอบรับฟิล์ม ภาพข่าวจาก แผนกล้างอัดรูปเพื่อนำมาแยกแยะประเภทก่อนป้อนข้อมูลเข้าสู่คอมพิวเตอร์ จัดเก็บฟิล์มและ ภาพข่าวที่ใช้แล้วเข้าสู่เอกสารอย่างเป็นระบบ และค้นหาฟิล์มและภาพข่าวให้แก่ผู้ให้บริการ

(4) ส่วนบันทึกข้อมูลและบริการ ทำหน้าที่บันทึกข้อมูลจากภาค ข่าวลงในคอมพิวเตอร์และช่วยงานบันทึกข้อมูลอื่นๆ ลงในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์

3) ศูนย์บริการข้อมูลเนชั่น ไม่มีการแบ่งโครงสร้างของหน่วยงานชัดเจน แต่จะแบ่งงานเพียงตามลักษณะสารสนเทศที่ให้บริการ คือ งานภาคภาค งานรูปภาพ และ งานสิ่งพิมพ์และเอกสารอ้างอิงต่างๆ

4) ศูนย์ข้อมูลผู้จัดการ ไม่มีการแบ่งโครงสร้างของหน่วยงานอย่างชัดเจน แต่จะงานแบ่งตามลักษณะของสารสนเทศที่ให้บริการ คือ ภาคภาคและรูปภาพ

จากตัวอย่างข้างต้นจะเห็นได้ว่า ห้องสมุดหนังสือพิมพ์แต่ละแห่งใน ประเทศไทยต่างก็มีโครงสร้างการดำเนินงานแตกต่างกันไป ศูนย์ข้อมูลมติดชนกับศูนย์ข้อมูลไทยรัฐ มีการแบ่งโครงสร้างการทำงานออกเป็นแผนกต่างๆชัดเจน ขณะที่ศูนย์บริการข้อมูลเนชั่นกับ ศูนย์ข้อมูลผู้จัดการ จะไม่มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบเฉพาะหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่ง แต่บุคลากร ทุกคนในศูนย์ข้อมูลจะช่วยกันทำงานในทุกหน้าที่

โดยสรุป โครงสร้างของห้องสมุดหนังสือพิมพ์โดยทั่วไปจะจัดแบ่งออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ๆ คืองานบริหาร งานเทคนิคห้องสมุด และงานบริการ แต่ห้องสมุดหนังสือพิมพ์ บางแห่งก็จัดโครงสร้างการบริหารงานตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ทรัพยากร สถานที่ บุคลากร งบประมาณ หรือความสะดวกของแต่ละแห่ง

#### 4.6 ทรัพยากรห้องสมุดหนังสือพิมพ์

ทรัพยากรหลักในห้องสมุดหนังสือพิมพ์แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ (1) ทรัพยากรประเภทสารสนเทศที่จัดเก็บและให้บริการ (2) ทรัพยากรประเภทสถานที่ ครุภัณฑ์และวัสดุอุปกรณ์

##### 4.6.1 ทรัพยากรประเภทสารสนเทศที่จัดเก็บและให้บริการ

ทรัพยากรประเภทสารสนเทศที่จัดเก็บและให้บริการ ประกอบด้วย (พรรณพิมล กอบบุญ 2534: 19)

- 1) กฤตภาค เป็นสารสนเทศจากสิ่งพิมพ์ต่างๆที่ห้องสมุดเห็นว่ามีความค่าและเลือกนำมาจัดเก็บโดยการตัด หรือทำสำเนา แล้วนำมาจัดหมวดหมู่อย่างเป็นระบบเพื่อให้ผู้ใช้บริการ ได้ค้นคว้า อ่าน หรือใช้ประโยชน์ตามที่ประสงค์ในภายหลัง ซึ่งได้กล่าวไว้โดยละเอียดแล้วในหัวข้อกฤตภาค
- 2) ภาพ ในที่นี้อาจเป็นภาพถ่าย ภาพวาด ภาพเขียน ภาพพิมพ์ ภาพการ์ตูน แผนภาพ แผนภูมิ แผนสถิติ ภาพโปสเตอร์ แต่โดยมากแล้วห้องสมุดหนังสือพิมพ์จะเกี่ยวข้องกับภาพถ่ายเป็นสำคัญ และส่วนใหญ่จะเป็นภาพที่ใช้ประกอบการนำเสนอข่าว บทรายงาน หรือบทความ ซึ่งรวมถึงฟิล์มและสไลด์ที่ได้ถ่ายทำและเป็นที่มาของภาพด้วย
- 3) หนังสือ เป็นสิ่งพิมพ์ที่จัดทำเป็นรูปเล่ม เข้าเล่มและเย็บเล่มอย่างถาวร ถ้าพิจารณาตามเนื้อหาจะแบ่งเป็นหนังสือตำราและสารคดี และหนังสือบันเทิงคดี ถ้าแบ่งตามลักษณะการใช้ในห้องสมุด จำแนกเป็นหนังสือที่ผู้ใช้ทั่วไปยืมออกนอกห้องสมุดได้ กับหนังสืออ้างอิงจัดทำเพื่อการค้นคว้าในห้องสมุดโดยเฉพาะ  
หนังสืออ้างอิงที่มักมีในห้องสมุดหนังสือพิมพ์เพื่อการค้นคว้า เช่น พจนานุกรม สารานุกรม หนังสือรายปี อักษรานุกรมชีวประวัติ นามานุกรม หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล หนังสือคู่มือ เป็นต้น
- 4) วารสาร นิตยสาร เป็นสิ่งพิมพ์ที่มีชื่อจำหน่ายที่แน่นอน เย็บเป็นเล่ม มีกำหนดออกสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง ตามกำหนด เช่น รายสัปดาห์ รายปี รายเดือน เป็นต้น เนื้อหาจะประกอบด้วยบทความ เรื่องราวต่างๆ บางเรื่องจบในฉบับ บางเรื่องลงต่อเนื่องกันหลายฉบับ โดยเนื้อเรื่องในเล่มอาจรวมเรื่องต่างๆไป หรือจำกัดอยู่ในแขนงวิชาใดวิชาหนึ่ง

5) จุลสาร เป็นสิ่งพิมพ์ขนาดเล็ก มีความหนาไม่มากนัก รูปเล่มไม่ถาวร อาจเป็นกระดาษแผ่นเดียวพับไปมาหรือเล่มบางๆ มักไม่เข้าปก เนื้อหาสาระมักจะให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพียงเรื่องเดียว และมักมีข้อความจบสมบูรณ์ในตัวเอง

6) หนังสือพิมพ์ เป็นสิ่งพิมพ์ที่มีกำหนดออกเป็นรายวันเป็นส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอข่าวเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ยังมีบทความและเรื่องราวที่น่าสนใจทั่วไป อื่นๆ ประกอบ หนังสือพิมพ์จัดเป็นทรัพยากรห้องสมุดที่สำคัญ ที่ต้องมีให้บริการทั้งหนังสือพิมพ์ของตนเองและฉบับอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งหนังสือพิมพ์ฉบับของตนเอง ห้องสมุดจะต้องเก็บรวบรวมทุกฉบับไว้ตั้งแต่เริ่มต้นออกจนถึงปัจจุบัน อาจเก็บรักษาด้วยการเย็บเล่ม หรือเก็บในรูปแบบของวัสดุย่อส่วน

7) วัสดุย่อส่วน เป็นวัสดุที่เกิดจากการถ่ายภาพย่อส่วนของสิ่งพิมพ์ต้นฉบับ ลงบนฟิล์ม หรือกระดาษทึบแสง หรือ โปร่งแสงด้วยเทคโนโลยีที่เรียกว่า ไมโครกราฟิก (Micrographic) การอ่านต้องอ่านด้วยเครื่องอ่านวัสดุย่อส่วน

วัสดุย่อส่วนมีหลายประเภท เช่น ไมโครฟิล์ม (microfilm) ไมโครฟิช (microfiche) อุลตราฟิช (ultrafiche) อเพอเจอร์ การ์ด (aperture cards) ไมโคร โอเพค (micro-opaques) เป็นต้น

8) สิ่งพิมพ์รัฐบาล เป็นสิ่งพิมพ์ที่หน่วยราชการต่างๆ รวมทั้งรัฐวิสาหกิจ จัดพิมพ์ขึ้นในลักษณะต่างๆ เช่น เป็นเล่มหนังสือ วารสาร เอกสาร และจุลสาร

#### 9) แผนที่

โดยสรุป ทรัพยากรประเภทสารสนเทศที่จัดเก็บและให้บริการ ได้แก่ กฤตภาค ภาพหนังสือ วารสาร-นิตยสาร จุลสาร หนังสือพิมพ์ วัสดุย่อส่วน สิ่งพิมพ์รัฐบาล และแผนที่

### 4.6.2 ทรัพยากรประเภทสถานที่ ทรัพยากรและวัสดุอุปกรณ์

ทรัพยากรประเภทสถานที่ ทรัพยากรและวัสดุอุปกรณ์ ประกอบด้วย

1) สถานที่ ห้องสมุดหนังสือพิมพ์แต่ละแห่งจะมีขนาดแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับขนาดของกิจการหนังสือพิมพ์ที่ห้องสมุดสังกัด ถ้าเป็นกิจการขนาดใหญ่มักจะมีห้องสมุดเป็นสัดส่วนเฉพาะ ส่วนหนังสือพิมพ์ที่เป็นกิจการขนาดกลางและเล็ก ห้องสมุดอาจเป็นส่วนหนึ่งของห้องกองบรรณาธิการ แต่ไม่ว่าจะมีขนาดใด ห้องสมุดหนังสือพิมพ์ควรอยู่ใกล้กองบรรณาธิการซึ่งเป็นกลุ่มที่ใช้บริการมากที่สุด นอกจากนี้ ห้องสมุดจะต้องดำเนินการให้การจัดการและใช้สถานที่อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงานของบุคลากร

2) ทรัพยากรและวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่สำคัญ เช่น ชั้นหนังสือ ชั้นวารสาร ที่วางหนังสือพิมพ์ ตู้เอกสาร ตู้เก็บอุปกรณ์ โสตทัศนวัสดุ(ถ่าน) ตู้บรรณาธิการ โต๊ะอ่านหนังสือ โต๊ะ

บริการจ่าย-รับ โต้ะทำงาน แฟ้มเอกสาร ซองเอกสาร กล่องกระดาษ รวมทั้งวัสดุสำนักงานอื่นๆ ที่จำเป็น เป็นต้น (ชุติมา สัจจานนท์ 2530: 39; พรรณพิมล กอบบุญ 2534: 19)

โดยสรุป ทรัพยากรประเภทสถานที่ ครุภัณฑ์และวัสดุอุปกรณ์ จะมี 2 ส่วน สำคัญคือ สถานที่ กับครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่างๆ

#### 4.7 บทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดหนังสือพิมพ์

เนื่องจากวัตถุประสงค์แรกในการดำเนินงานของห้องสมุดหนังสือพิมพ์คือ การให้บริการแก่กองบรรณาธิการในการผลิตข่าว เป็นแหล่งค้นคว้าข้อมูลของนักข่าว ซึ่งในการให้บริการจึงต้องเที่ยงตรงและรวดเร็ว สารนิเทศทั้งหมดต้องได้รับการรวบรวมและจัดระบบให้สามารถค้นง่าย ตรงจุดและใช้ได้ทันที ดังนั้น สรุปบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดหนังสือพิมพ์ได้ดังนี้

1) เป็นศูนย์กลางข้อมูลในบริษัทหนังสือพิมพ์

2) เป็นแหล่งข้อมูลเฉพาะด้าน

3) เป็นแหล่งข้อมูลทางประวัติศาสตร์ โดยให้บริการภาคตัดจากหนังสือพิมพ์ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมือบันทึกประวัติศาสตร์ที่สำคัญและไม่สามารถค้นพบได้จากแหล่งข้อมูลอื่นๆ

4) เป็นแหล่งข้อมูลที่ช่วยลดเวลาในการจัดเก็บข้อมูลของบุคลากรในกองบรรณาธิการ

5) เป็นแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงแก่นักหนังสือพิมพ์

(Newspaper Division of Spacial Library Association 2526 อ้างใน ชนนินา ผสมกุลศิลป์ 2532: 22)

แต่ในปัจจุบัน เมื่อบุคลากร ทรัพยากรของห้องสมุดเพิ่มขึ้น บริการของห้องสมุดก็ได้ขยายไปยังบุคลากรส่วนอื่นของกิจการหนังสือพิมพ์ รวมถึงบุคคลภายนอกองค์กรด้วย ดังนั้นห้องสมุดหนังสือพิมพ์จึงจัดเป็นแหล่งวิทยากรสำคัญแห่งหนึ่งซึ่งช่วยส่งเสริมการศึกษา และการค้นคว้าหาความรู้ของนักเรียน นิสิตนักศึกษา นักวิชาการ และบุคคลทั่วไป (เขมิกา กมล โชติ 2540: 45; ชุติมา สัจจานนท์ 2530: 38; พรรณพิมล กุลบุญ 2534: 19)

โดยสรุป นอกเหนือจากบทบาทและหน้าที่หลักของหนังสือพิมพ์ที่เป็นแหล่งค้นคว้าข้อมูลของนักข่าวแล้ว ในปัจจุบันห้องสมุดหนังสือพิมพ์ยังขยายบริการไปยังบุคคลภายนอกองค์กรหนังสือพิมพ์อีกด้วย

## 4.8 งานบริการกฤตภาคของห้องสมุดหนังสือพิมพ์

### 4.8.1 ความสำคัญของงานบริการกฤตภาค

งานบริการกฤตภาค ถือเป็นงานบริการที่สำคัญที่สุดของห้องสมุดหนังสือพิมพ์เนื่องจากกฤตภาคเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีจำนวนมากที่สุดในห้องสมุดประเภทนี้ และแม้ว่าห้องสมุดหนังสือพิมพ์จะเป็นห้องสมุดเฉพาะที่อาจมุ่งเน้นการให้บริการแก่บุคคลเฉพาะกลุ่มซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นบุคลากรในสำนักงานหนังสือพิมพ์ แต่หลักการให้บริการก็สามารถใช้หลักการทั่วไปของห้องสมุด และควรยึดหลักวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ เพื่อให้ข่าวสาร และการค้นคว้า เนื่องจากห้องสมุดหนังสือพิมพ์เป็นแหล่งสะสมและให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ วิทยาการ ทั้งใหม่และเก่า ทั้งภายในและต่างประเทศ โดยเน้นที่ข่าวสารเหตุการณ์ปัจจุบันในรูปแบบของ กฤตภาคและภาพ เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานประจำวันของนักหนังสือพิมพ์ที่จำเป็นจะต้องใช้ สารสนเทศในการวิเคราะห์ข่าว เขียนบทความและสารคดี รวมทั้งบุคคลทั่วไปด้วย (ชุตินา ถังจรรย์นันทน์ 2530: 33)

สรุป งานบริการกฤตภาคของห้องสมุดหนังสือพิมพ์มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ ข่าวสารและการค้นคว้าข้อมูล ความรู้ และวิทยาการใหม่ๆ โดยเน้นที่ข่าวสารเหตุการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้บริการแก่บุคลากรในสำนักงานหนังสือพิมพ์และบุคคลทั่วไป

### 4.8.2 ประเภทและลักษณะของงานบริการกฤตภาคแก่ผู้ใช้

- 1) ประเภทของงานบริการกฤตภาค งานบริการกฤตภาคตั้งอยู่บนหลักพื้นฐานทั่วไปของการให้บริการของห้องสมุด ประกอบด้วย
  - (1) บริการการอ่าน เนื่องจากกฤตภาคที่ห้องสมุดสะสมและจัดเก็บไว้ อย่างมีระบบ ผู้ใช้บริการสามารถเข้ามาศึกษา ค้นคว้า หาความรู้และเลือกอ่านได้ตามที่ต้องการ
  - (2) บริการยืม-คืน ห้องสมุดหนังสือพิมพ์บางแห่งอนุญาตให้ผู้ที่ยืม กฤตภาคที่จัดเก็บออกไปใช้นอกห้องสมุด ได้ภายใต้ระเบียบและข้อปฏิบัติที่กำหนดไว้
  - (3) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นการช่วยเหลือ โดยตรงแก่ ผู้ใช้ในการค้นหา และตอบคำถามเรื่องต่างๆที่ผู้ใช้งานต้องการ (ชุตินา ถังจรรย์นันทน์ 2530: 35)
- 2) ลักษณะของงานบริการกฤตภาค การให้บริการของห้องสมุดแต่ละแห่ง อาจแตกต่างกันไป โดยอาจแบ่งได้เป็น 4 ลักษณะ คือ
  - (1) การให้บริการแบบชั้นปิด คือการที่ห้องสมุด ไม่อนุญาตให้ผู้ใช้ หยิบใช้กฤตภาคเองได้ หากต้องการใช้จะต้องแจ้งความประสงค์แก่บรรณารักษ์เพื่อให้หยิบกฤตภาค เรื่องที่ต้องการให้ และเมื่อผู้ใช้ใช้เสร็จแล้วก็นำกฤตภาคส่งคืนแก่บรรณารักษ์เพื่อจัดเก็บเข้าที่เดิม

(2) การให้บริการแบบชั้นเปิด คือการที่ห้องสมุดอนุญาตให้ผู้ใช้ค้น และหยิบกฤตภาคเองได้ เมื่อใช้เสร็จแล้วก็ให้นำส่งยังจุดที่กำหนดไว้ เพื่อให้บรรณารักษ์จัดเก็บเข้าที่เดิม

(3) การให้บริการเฉพาะในห้องสมุด คือการให้ผู้ใช้ได้ใช้กฤตภาคเฉพาะภายในห้องสมุดเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุด

(4) การให้ยืมออกนอกห้องสมุด โดยมีระเบียบวิธีปฏิบัติและกำหนดเวลาคืนด้วย

โดยสรุป งานบริการกฤตภาคของห้องสมุดหนังสือพิมพ์จะมีทั้งการให้บริการการอ่าน การยืม-คืน และบริการตอบคำถาม ช่วยค้นคว้า โดยที่ลักษณะของการให้บริการของห้องสมุดหนังสือพิมพ์แต่ละแห่งอาจจะให้บริการแบบชั้นปิด-ชั้นเปิด หรืออาจมีการให้บริการเฉพาะในห้องสมุดกับบริการแบบให้ยืมออกนอกห้องสมุดได้

#### 4.9 การดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลมิตชน

##### 4.9.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับศูนย์ข้อมูลมิตชน

ศูนย์ข้อมูลมิตชนเดิมใช้ชื่อว่า ห้องสมุดมิตชน จัดอยู่ในหมวดหมู่ของห้องสมุดเฉพาะประเภทห้องสมุดหนังสือพิมพ์ ซึ่งเป็นห้องสมุดที่เน้นเก็บข่าวสารและเหตุการณ์ปัจจุบัน ที่จัดตั้งโดยสำนักงานหนังสือพิมพ์เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม โดยมากจะจัดเก็บและให้บริการข้อมูลข่าวสาร ภาพแก่นักข่าว บรรณาธิการ รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้อง ห้องสมุดหนังสือพิมพ์จัดเป็นห้องสมุดเฉพาะ ประเภทห้องสมุดธุรกิจ แต่มีความพิเศษและแตกต่างจากห้องสมุดเฉพาะทั่วไป กล่าวคือ ดำเนินงานเกี่ยวกับข่าวสาร และเหตุการณ์ปัจจุบันอย่างกว้างขวาง มีระบบการจัดเก็บเอกสาร และการให้บริการในลักษณะเฉพาะ (ชุตินา สัจจามันท์ 2530: 47)

ศูนย์ข้อมูลมิตชน (Matichon Information Center) เป็นหน่วยงานฝ่ายหนึ่งของบริษัท มิตชน จำกัด(มหาชน) ลักษณะและการดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลนี้ จัดอยู่ในประเภทของห้องสมุดที่เรียกว่า ห้องสมุดเฉพาะ ทำหน้าที่ให้บริการสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ ได้แก่ กฤตภาค เอกสารสนเทศ หนังสือ และภาพ แก่บุคคลในหน่วยงานบริษัท หน่วยงานที่ใช้บริการของศูนย์ข้อมูลมากที่สุดคือกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ต่างๆ ในเครือมิตชน ประกอบด้วย หนังสือพิมพ์มิตชนรายวัน หนังสือพิมพ์ข่าวสดรายวัน หนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจราย 3 วัน นิตยสารศิลปวัฒนธรรมรายเดือน นิตยสารเทคโนโลยีชาวบ้านรายปักษ์ นิตยสารเส้นทางเศรษฐกิจรายเดือน

และพนักงานในสำนักพิมพ์มติชน นอกจากนี้ยังให้บริการแก่บุคคลภายนอก (สุมิตรา จันทรังษา 2542)

#### 4.9.2 ความเป็นมาของศูนย์ข้อมูลมติชน

ศูนย์ข้อมูลมติชน ก่อตั้งขึ้นเมื่อประมาณปี พ.ศ. 2518 พร้อมกับกิจการหนังสือพิมพ์ในเครือซึ่งขณะนั้นมีหนังสือพิมพ์ประชาชาติรายวัน เป็นหนังสือพิมพ์หลัก ทำหน้าที่รวบรวมข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ทุกฉบับ และภาพข่าวจากกองบรรณาธิการ มาจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ ในสมัยแรกซึ่งยังเรียกว่าห้องสมุดหนังสือพิมพ์จะตัดเก็บข่าวเฉพาะที่กองบรรณาธิการจำเป็นต้องใช้ และจัดเก็บข่าวด้วยการแบ่งเป็นหมวดหมู่ใหญ่ๆ ต่อมาเมื่อกิจการขยายตัวเติบโตขึ้น มีการผลิตหนังสือพิมพ์และสิ่งพิมพ์ต่างๆ ในเครือมากขึ้น ความต้องการข้อมูลก็มามากขึ้น จึงต้องเพิ่มปริมาณการจัดเก็บและคิดค้นวิธีการจัดเก็บเพื่อให้ค้นหาได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

ปี พ.ศ. 2529 มีการนำระบบการจัดเก็บข้อมูลแบบบรรณารักษ์มาใช้โดยการนำระบบเลขทศนิยมและตัวอักษรภาษาไทยและภาษาอังกฤษมาใช้เป็นรหัสกำกับเลขหมู่กฤตภาคที่แบ่งไว้เป็นเรื่องๆ และสร้างระบบที่เหมาะสมกับงานหนังสือพิมพ์ ทำให้การค้นหาข้อมูลทำได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

ปี พ.ศ. 2532 ได้เปลี่ยนชื่อจากห้องสมุดหนังสือพิมพ์มาเป็นศูนย์ข้อมูลมติชน และปรับโครงสร้างการดำเนินงานใหม่ โดยปรับปรุงและพัฒนาระบบการทำงานเพื่อให้รวบรวมข้อมูลข่าวสารประเภทต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของเครือบริษัท มติชน จำกัด (มหาชน) และกองบรรณาธิการในเครือที่ทำหน้าที่ผลิตข่าวสาร บทความ ให้เป็นหนังสือพิมพ์ที่มีคุณภาพ มีเนื้อหาสาระที่เชื่อถือได้ และเป็นที่ยอมรับของบุคคลทุกวงการ (สุมิตรา จันทรังษา 2542)

#### 4.9.3 โครงสร้างของศูนย์ข้อมูลมติชน

ปัจจุบันศูนย์ข้อมูลมติชน จัดแบ่งออกเป็นแผนกงานต่างๆ 4 แผนก คือ

- 1) กองงานบริการกฤตภาค มีหน้าที่หลักคือการจัดทำ กฤตภาค และให้บริการแก่ฝ่ายข่าวกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์และนิตยสารในเครือมติชน หน่วยงานอื่นๆ ในบริษัท และบุคคลภายนอก
- 2) กองงานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่โปรแกรมเมอร์ทำหน้าที่ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ของศูนย์ข้อมูลมติชน และพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ทำ Clipping Online และทำหน้าที่ scan ข่าวจากหนังสือพิมพ์และสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่ต้องการจัดเก็บลงในฐานข้อมูล นอกจากนี้ยังดูแลเว็บไซต์และระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัท มติชน จำกัด(มหาชน) อีกด้วย



3) แผนกบรรณารักษ์มีหน้าที่บันทึกข้อมูลทางบรรณานุกรมของกฤตภาค และมีหน้าที่รวบรวมและจัดเก็บสารสนเทศประเภทข้อมูล เอกสารอ้างอิงต่างๆ เช่น ชีวประวัติ สถิติ วารสาร หนังสือทั่วไป เป็นต้น ให้บริการแก่พนักงานในบริษัทและบุคคลภายนอก

4) ห้องสมุดภาพ ทำหน้าที่จัดเก็บภาพจากกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ และนิตยสารในเครือมติชนเข้าเป็นหมวดหมู่ และให้บริการภาพที่กองบรรณาธิการต้องการใช้ซ้ำ รวมทั้งให้บริการจำหน่าย ให้เช่า ภาพต้นฉบับ และภาพสำเนาแก่บุคคลภายนอกด้วย (สุมิตรา จันทร์เงา 2542)

#### 4.9.4 ระบบการจัดหมวดหมู่กฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน

ศูนย์ข้อมูลมติชนกำหนดหมวดหมู่ของกฤตภาคขึ้นใช้เอง โดยใช้ระบบตัวเลข (000-900) ซึ่งจะมีเลขหมู่หัวข้อใหญ่และมีตัวอักษรมาประกอบบ้างในหัวข้อที่ต้องการแยกละเอียดเป็นรหัสหัวเรื่อง แบ่งออกเป็นหมวดใหญ่ 10 หมวด ดังนี้คือ (เอกสารอัดสำเนา ม.ป.ป.)

หมวด 000 หน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ และสถาบันพระมหากษัตริย์

หมวด 100 ศาสนา

หมวด 200 การสื่อสาร บันเทิง

หมวด 300 วิทยาศาสตร์และการแพทย์

หมวด 400 การเมือง

หมวด 500 เศรษฐกิจการเงิน การธนาคาร

หมวด 600 ธุรกิจ อุตสาหกรรม และบริการ

หมวด 700 การศึกษา ศาสนา แรงงาน

หมวด 800 ทรัพยากรธรรมชาติและ การเกษตร

หมวด 900 กีฬา

ในหมวดใหญ่แต่ละหมวดจะแบ่งออกเป็นหัวเรื่องย่อยลงมารวมทั้งสิ้น

151 หัวเรื่อง

ตัวอย่างเช่น

หมวด 400 การเมือง

4024 การเลือกตั้ง

4024ก กทม.--การเลือกตั้ง

(โดยระบุปีการเลือกตั้งนั้นๆ เช่น)

4024ก/2535 กทม.--การเลือกตั้ง

หมายถึงการเลือกตั้งในเขตกรุงเทพมหานครปี 2535

4024ส ศ.ส.--การเลือกตั้ง

(โดยระบุปีและภาคของการเลือกตั้งนั้นๆ เช่น)

4024ส/2535/ภก ศ.ส.--การเลือกตั้ง--ภาคกลาง

4024ส/2535/ภน ศ.ส.--การเลือกตั้ง--ภาคเหนือ

4024ส/2535/ภอ ศ.ส.--การเลือกตั้ง--ภาคตะวันออกเฉียง

เป็นต้น

#### 4.9.5 ขั้นตอนการดำเนินงานและบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน

##### 1) ขั้นตอนการจัดทำกวดภาคและสำเนา กวดภาค

ประกอบด้วย

(1) การจัดเตรียมหนังสือพิมพ์รายวันที่จะนำมาทำเป็นกวดภาค

(2) การตัดข่าวจากหนังสือพิมพ์รายวันและผนึกลงบนกระดาษรอง

(3) บรรณารักษ์นำเอกสารจากขั้นตอนที่ (2) มาคัดเลือกหมวดหมู่

วิเคราะห์หมวดหมู่ และให้คำสืบค้นข่าว (Keyword) และพิมพ์คำสืบค้นข่าวลงในคอมพิวเตอร์เพื่อการบริการแบบออนไลน์แก่พนักงานภายในบริษัท และผู้รับบริการที่รับบริการแบบออนไลน์

(4) ทำสำเนา กวดภาคที่เป็นข่าวในหมวดหมู่ที่ต้องส่งมอบผู้รับบริการที่รับบริการ โดยจัดส่งมอบไปให้ยังสถานที่ของผู้รับบริการ

##### 2) ขั้นตอนการบริการ

(1) จัดเก็บกวดภาคเข้าแฟ้มตามหมวดหมู่เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทั้งจากภายในและภายนอกบริษัทที่มารับบริการหน้าเคาเตอร์ของศูนย์ข้อมูล

(2) การรับบริการแบบออนไลน์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในส่วนของพนักงานภายในบริษัทสามารถสืบค้นและอ่านข้อมูลจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อระบบในแผนกของตนได้ทันที ส่วนผู้รับบริการบุคคลภายนอกบริษัทก็สามารถสืบค้นและอ่านข้อมูลจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับระบบในสถานที่ของตนได้ทันที

(3) การรับบริการแบบส่งมอบยังสถานที่ผู้รับบริการนั้น พนักงานศูนย์ข้อมูลมติชนจะนำสำเนา กวดภาคตามหัวเรื่องหมวดหมู่ที่ผู้รับบริการแต่ละรายขอรับบริการใส่ซองและจัดส่งโดยมีพนักงานขับซีรูดจักรยานยนต์นำส่งถึงมือผู้รับบริการทุกวัน (สุมิตรา จันทร์เภา 2542) ดังตัวอย่างสำเนา กวดภาคที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการปรากฏในภาพที่ 2.3

การดำเนินงานจัดทำกวดภาคและสำเนาให้บริการสมาชิกซึ่งเป็นบุคคลภายนอกนี้ มีกองงานบริการกวดภาคเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดทำและส่งมอบให้แก่ลูกค้าโดยมีพนักงานรวมกันทั้งสิ้น 34 คนแบ่งออกเป็นหน่วยงานย่อยคือ งานการตัดข่าวจาก

หนังสือพิมพ์ต้นแบบ 6 คน งานการฝึกกฤตภาค 6 คน งานให้ข้อมูลรายการทางบรรณานุกรม 6 คน งานจัดทำสำเนา กฤตภาค 3 คน งานจัดเก็บบรรจุ 2 คน และงานส่งมอบให้ผู้รับบริการ 11 คน (นันทนา ถวิลไพร 2542)

การตรวจสอบควบคุมคุณภาพการดำเนินงานจัดทำกฤตภาคและสำเนา กฤตภาคจะมีผู้จัดการกองงานบริการกฤตภาคและเจ้าหน้าที่อาวุโสกำกับดูแล ตรวจสอบประเมิน และควบคุม โดยมีเครื่องมือสถิติที่ใช้ คือ แบบบันทึกการตรวจสอบและประเมินผล ดังนี้

ก. เครื่องมือที่ใช้ในการทบทวนข้อตกลงของผู้รับบริการ ได้แก่ บันทึกรายการซื้อผู้รับบริการ และจำนวนสำเนา กฤตภาคที่ได้รับแต่ละวัน

ข. เครื่องมือบันทึกผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ บันทึกการปฏิบัติงานของพนักงานตัดข่าวจากหนังสือพิมพ์ต้นแบบกับพนักงานฝึกกฤตภาค แต่การปฏิบัติงานในส่วนอื่นๆ ไม่มีการบันทึก

MATICHON INFORMATION CENTER		Subject Heading :
Source :	มติชน	
Date :	10 เม.ย. 2547	Page : 6
		No : 47175359

## ส.อ.ท.ชี้ข่าวไฟใต้-ยุบสภา ไม่กระทบอุตสาหกรรมไทย

เมื่อวันที่ 10 เมษายน นาย 6 ประพัฒน์ ไชริวัตกุล ประธานสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (ส.อ.ท.) เปิดเผยว่า ปัจจุบันที่นำเป็นพหุภาคีกับภาคอุตสาหกรรมไทยคือ ราคามันมัน อัครา คอกเบียร์ อัคราแล็กเปดิสัน และโครงสร้างภายในเข้าอุตสาหกรรมต้นน้ำ ทั้งเหล็กและปิโตรเคมี เพราะมีผลโดยตรงกับต้นทุนการผลิต ซึ่งภาคอุตสาหกรรมจะต้องจับตามนโยบายรัฐบาลในเรื่องเหล่านี้เป็นอย่างดี ส่วนปัญหาความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ กระทรวงจะใช้พรัดนุค และข่าวการยุบสภาของรัฐบาลไม่มีผลต่อการผลิตและความเชื่อมั่นของภาคอุตสาหกรรม เห็นได้จากดัชนีความเชื่อมั่นของภาคอุตสาหกรรมที่ยังปรับตัวเพิ่มขึ้น

“ภาคอุตสาหกรรมใจว่าเศรษฐกิจไทยครึ่งปีครึ่งของปีนี้จะดีขึ้นและเติบโตในอัตรา 8% ได้ เพราะเศรษฐกิจของสหรัฐอเมริกาและผู้บริโภคจีนส่งผลให้นักลงทุนผู้เป็นมีแนวโน้มลงทุนในไทยมากขึ้น ขณะเดียวกัน การส่งออกของไทยไปญี่ปุ่นและสหรัฐอเมริกาจะเพิ่มขึ้นตาม”

นายประพัฒน์กล่าวว่า ต่อไป ส.อ.ท.จะเน้นการพัฒนาด้วยการรวมกลุ่มอุตสาหกรรม (คลัสเตอร์) 9 กลุ่ม เช่น ยานยนต์ อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อส่งเสริมให้อุตสาหกรรมเหล่านี้พัฒนาไปด้วยกัน และช่วยกันวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมไทย เสนอให้รัฐบาลทราบ เช่น เรื่องการทำข้อตกลงการค้าเสรี (เอฟทีเอ) กับประเทศต่างๆ โดยเฉพาะกับสหรัฐ

ภาพที่ 2.3 ตัวอย่างสำเนาถอดภาคที่ศูนย์ข้อมูลมติชนส่งมอบให้กับผู้รับบริการที่รับบริการ  
ที่มา: ศูนย์ข้อมูลมติชน ถอดภาค กรุงเทพมหานคร 2547 (อัดสำเนา)

โดยสรุป ศูนย์ข้อมูลมติชนเป็นห้องสมุดหนังสือพิมพ์และเป็นหน่วยงานหนึ่งในบริษัทมติชน จำกัด(มหาชน) ก่อตั้งขึ้นพร้อมกับบริษัท จัดโครงสร้างการดำเนินงานเป็น 4 หน่วยงานคือ กองงานบริการกฤตภาค กองงานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต แผนกบรรณารักษ์ และห้องสมุดภาพ โดยให้บริการกฤตภาคทั้งกับพนักงานในองค์กรและบุคคลภายนอก จัดทำระบบการจัดหมวดหมู่กฤตภาคเอง โดยใช้ระบบตัวเลขเป็นเลขหมู่หัวข้อใหญ่

สำหรับการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 นี้ มีขอบเขตการวิจัยเพียงงานบริการสำเนา กฤตภาคให้กับผู้รับบริการซึ่งเป็นหน่วยงานหรือรายบุคคลที่อยู่ภายนอกเครือมติชนเท่านั้น

## 5. เทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย

### 5.1 ความเป็นมาของเทคนิคแบบเดลฟาย

เทคนิคเดลฟาย เป็นเทคนิคการวิจัยที่พัฒนาขึ้นโดยนักคิดนักวิจัยบริษัท แรนด์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทค้าอาวุธในรัฐแคลิฟอร์เนีย สหรัฐอเมริกา 2 คนคือ นายโอล์ฟ เฮลเมอร์ กับ นายนอร์แมน คัลคีย์ ในปีพ.ศ. 2503 และเมื่อเขาเผยแพร่วิธีการวิจัยแบบนี้ออกไปในปี พ.ศ. 2506 ก็ทำให้เทคนิคเดลฟายได้รับความนิยมและใช้กันทั่วโลก โดยในช่วงปี พ.ศ. 2515 มีการวิจัยโดยใช้เทคนิคเดลฟายถึง 1,000 เรื่อง

เทคนิคเดลฟายได้รับความนิยมมากแทบทุกวงการทั้งด้านการศึกษา การเมือง การทหาร ธุรกิจ เศรษฐกิจ สาธารณสุข ฯลฯ โดยเป็นเทคนิคการวิจัย การคาดการณ์อนาคต และเป็นเทคนิคการสื่อสารระหว่างผู้เชี่ยวชาญให้สามารถแลกเปลี่ยนความเชี่ยวชาญระหว่างกัน โดยไม่ต้องเผชิญหน้ากันโดยตรงเหมือนการประชุมกลุ่มแบบอื่นๆ (ประยูร ศรีประศาสน์ 2536 : 67-68)

โดยสรุป เทคนิคเดลฟาย เป็นวิธีการวิจัยที่เริ่มมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2503 โดยนักวิจัยเอกชน และเผยแพร่เป็นที่นิยมกันอย่างกว้างขวางทั่วโลกในปัจจุบัน

## 5.2 ความหมายของเทคนิคแบบเดลฟาย

คาร์เวีย บี. แอนเดอร์สัน (1975: 3) ให้ความหมายของเทคนิคแบบเดลฟายไว้ว่า คือการระดมความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของกลุ่ม เพื่อการพัฒนาและการปรับปรุงแก้ไข และหาความเชื่อมั่นในการทำนายเกี่ยวกับอนาคต

ประยูร ศรีประสาธน์ (2526: 5) ให้ความหมายว่า เป็นกระบวนการที่เสาะหาความคิดเห็นที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในอนาคตในเรื่องเกี่ยวกับเวลา ปริมาณ และ/หรือสภาพการที่ต้องจะให้เป็น ทั้งนี้ โดยใช้วิธีการเสาะหาความคิดด้วยการใช้แบบสอบถามแทนการเรียกประชุม

จุมพล ภัทรชีวิน (2529: 26-31) ให้ความหมายไว้ว่า เทคนิคแบบเดลฟายเป็น กระบวนการรวบรวมข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่อยู่กระจัดกระจายต่างที่กันใน เรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เป็นไปได้ในอนาคตให้สอดคล้องกันอย่างมีระบบ มุ่งลดผลกระทบด้านความคิดระหว่างกลุ่มผู้เชี่ยวชาญซึ่งนำไปช่วยตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้

ศ.ดร.อุทุมพร (ทองอุทัย) จามรมาน (2537: 131) กล่าวว่าให้ความหมายว่า เทคนิคเดลฟายคือ เทคนิคที่สกัดความคิดเห็นจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ได้คำตอบที่เป็นเอกฉันท์เพื่อการตัดสินใจ เทคนิคเดลฟายเป็นการจัดกระทำเป็นกลุ่ม โดยให้ข้อมูลย้อนกลับหลังจากการพิจารณาคำตอบเป็นข้อๆ เทคนิคเดลฟายช่วยให้ผู้ตอบได้ทบทวนคำตอบของตนและอาจแก้ไขคำตอบของตนหลังจากที่ได้ข้อมูลย้อนกลับ

เกษม บุญอ่อน (2522: อ้างใน สุวรรณีย์ สร้อยทอง 2538: 56-57) กล่าวว่า เทคนิคเดลฟายเป็นการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญอย่างเป็นระบบ โดยขอให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนทำการคาดการณ์ว่า แนวโน้มหรือเหตุการณ์แต่ละอย่างจะเกิดขึ้นเมื่อใด หรือคาดการณ์ว่า ภายในเวลาที่กำหนด จะมีเหตุการณ์หรือแนวโน้มใดที่จะเกิดขึ้น

อัลเฟรด รัสป์ จูเนียร์ (1973: 29) กล่าวว่า เทคนิคเดลฟายเป็นเทคนิคของการรวบรวมการพิจารณาคัดสินที่มุ่งเพื่อเอาชนะจุดอ่อนของการตัดสินใจที่แต่เดิมจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนใดคนหนึ่ง

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปความหมายของเทคนิคเดลฟายได้ว่า เป็นกระบวนการรวบรวมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้มีความสอดคล้องกันอย่างมีระบบ โดยผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดไม่ต้องมาเผชิญหน้ากัน แต่ให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละรายแสดงความคิดเห็น หรือทำนาย หรือวิเคราะห์ตัดสินใจปัญหาด้วยการตอบแบบสอบถาม อันเป็นวิธีการที่ระดมความเห็น

ผู้เชี่ยวชาญจากที่ต่างๆ โดยไม่มีข้อจำกัด และผู้เชี่ยวชาญแต่ละรายมีโอกาสแสดงความคิดเห็นได้  
 อย่างเป็นอิสระ ไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของผู้อื่นหรือเสียงส่วนใหญ่

### 5.3 คุณลักษณะของเทคนิคแบบเดลฟาย

เทคนิคเดลฟายมีคุณลักษณะที่สำคัญดังนี้ (ประยูร ศรีประสาธน์ 2536: 68)

- 1) เทคนิคนี้มุ่งแสวงหาความคิดเห็นของกลุ่มคนด้วยการตอบแบบสอบถามที่  
 ผู้ทำการวิจัยกำหนดขึ้นในแต่ละขั้นตอน
- 2) เทคนิคนี้ไม่ต้องการให้ความคิดเห็นของผู้หนึ่งผู้ใดมีผลกระทบต่อ  
 การพิจารณาตัดสินของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนจะไม่ทราบว่า  
 มีผู้ใดบ้างที่ได้รับการคัดเลือกเข้าร่วมตอบแบบสอบถาม และจะไม่ทราบว่า ผู้เข้าร่วมการตอบ  
 แบบสอบถามแต่ละคนมีความคิดเห็นในแต่ละข้ออย่างไร ผู้เข้าร่วมจะทราบเพียงคำตอบของตนเอง  
 เท่านั้น

3) เพื่อให้ผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถามแต่ละรายตอบแบบสอบถามด้วยการกลั่น  
 กรองอย่างละเอียดรอบคอบ และเพื่อให้คำตอบที่ได้รับมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ผู้วิจัยจะ  
 แสดงความคิดเห็นที่ผู้เข้าร่วมตอบเห็นสอดคล้องกันในคำตอบแต่ละข้อในแบบสอบถามที่ได้ตอบ  
 ไปในครั้งก่อน และความคิดเห็นที่สอดคล้องต้องกันนี้จะแสดงในรูปของสถิติ โดยผู้วิจัยส่งไปให้  
 ผู้ตอบแต่ละรายทราบ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ตอบได้พิจารณาตัดสินใจว่า จะคงคำตอบเดิมหรือจะปรับปรุง  
 เปลี่ยนแปลงคำตอบเดิมประการใดบ้าง โดยการเปลี่ยนแปลงคำตอบเดิมนั้น ผู้ตอบที่เปลี่ยนแปลง  
 ต้องแจ้งเหตุผลให้ทราบด้วย

โดยสรุป เทคนิคเดลฟายมีคุณลักษณะสำคัญที่เป็นการแสวงหาความคิดเห็น  
 จากแบบสอบถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่ทราบว่า ผู้อื่นตอบอย่างไร เพียงแต่จะทราบ  
 ความคิดเห็นที่สอดคล้องกันในการตอบคำถามจากผู้ร่วมตอบทั้งหมดในรูปสถิติในการตอบ  
 ครั้งก่อนเพื่อตัดสินใจว่า จะคงคำตอบเดิมหรือเปลี่ยนแปลงคำตอบใหม่

### 5.4 ขั้นตอนกระบวนการวิจัยโดยใช้เทคนิคเดลฟาย

ขั้นตอนกระบวนการวิจัยโดยใช้เทคนิคเดลฟายประกอบด้วยส่วนสำคัญ ดังนี้ คือ  
 (Thomas T. Mac Millian อ้างในเกษม บุญอ่อน 2522: 26-28)

#### 5.4.1 กำหนดปัญหาที่จะศึกษาวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟาย

ปัญหาที่จะศึกษาวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟายควรมีลักษณะดังนี้คือ

- 1) เป็นการคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
- 2) เป็นการศึกษาความสอดคล้องต่อเนื่องกันระหว่างเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของสิ่งต่างๆ
- 3) เป็นการศึกษาค่านิยมที่สอดคล้องต้องกัน
- 4) เป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
- 5) เป็นการศึกษาการรับรู้สถานการณ์ปัจจุบัน

#### 5.4.2 ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญในการตอบคำถาม

เนื่องจากเทคนิคเดลฟายเป็นการระดมความคิดเห็นจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ โดยตรง ดังนั้น การคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนจึงมีความสำคัญมาก เพราะต้องการให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือมากที่สุด

ในการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญมีหลักพิจารณาและดำเนินการ คือ

- 1) ต้องวางหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญที่ชัดเจนและเหมาะสม
- 2) พิจารณาความรู้ ความสามารถของผู้เชี่ยวชาญแต่ละราย และคัดเลือกผู้ที่อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดมากที่สุด
- 3) ไม่มีการกำหนดจำนวนของผู้เชี่ยวชาญที่แน่นอน แต่จะขึ้นอยู่กับลักษณะของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเป็นสำคัญ แต่จากการศึกษาพบว่า หากผู้เชี่ยวชาญมีจำนวนตั้งแต่ 17 คนขึ้นไป จะทำให้อัตราการลดลงของความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นน้อยมาก (Thomas T. Mac Millian อ้างใน เกษม บุญอ่อน 2522: 26-28) ดังตารางต่อไปนี้



ตารางที่ 2.1 แสดงการลดลงของความคลาดเคลื่อนของจำนวนผู้เชี่ยวชาญในการวิจัยแบบเดลฟาย

จำนวนผู้เชี่ยวชาญ	การลดลงของความคลาดเคลื่อน	ความคลาดเคลื่อนที่ลดลง
1-5	1.20-0.70	0.50
5-9	0.70-0.58	0.12
9-13	0.58-0.54	0.04
13-17	0.54-0.54	0.04
17-21	0.50-0.48	0.02
21-25	0.48-0.46	0.02
25-29	0.46-0.44	0.02

ที่มา: ประยูร ศรีประสาธน์ *คู่มือการเขียนรายงานวิชาการ* ฝ่ายบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศึกษา  
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2536

จากตารางเห็นได้ว่า เมื่อมีจำนวนผู้เชี่ยวชาญตั้งแต่ 17 คนขึ้นไป อัตราการ  
คลาดเคลื่อน (error) น้อยมาก ดังนั้น จึงควรมีผู้เชี่ยวชาญไม่น้อยกว่า 17 คน

4) ความสำเร็จของการวิจัยขึ้นกับความร่วมมือ การให้ความสำคัญต่อการ  
วิจัยของผู้เชี่ยวชาญที่ให้ข้อมูลตอบกลับอย่างถูกต้อง และเชื่อถือได้สูง

5) การคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญจะต้องเริ่มจากการศึกษา ค้นคว้าจากเอกสาร  
ที่เกี่ยวข้อง หรือติดต่อสอบถามกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ผู้เชี่ยวชาญจำนวนหนึ่งก่อน  
จากนั้นจึงให้ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มนี้เสนอผู้ที่เห็นว่าเหมาะสมจะเป็นผู้เชี่ยวชาญในปัญหาที่จะทำการวิจัย  
ต่อไป

โดยสรุป ขั้นตอนกระบวนการวิจัยโดยใช้เทคนิคเดลฟาย ประกอบ  
ไปด้วยการกำหนดปัญหาที่จะวิจัยกับการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญที่จะมาให้ความคิดเห็นโดยจำนวน  
ของผู้เชี่ยวชาญต้องมีตั้งแต่ 17 คนขึ้นไปเพื่อให้อัตราความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นน้อย

#### 5.4.3 แบบสอบถามและวิธีการสอบถามที่ใช้เทคนิคเดลฟาย

แบบสอบถามที่ใช้เทคนิคเดลฟายมี 2 ลักษณะ คือ แบบสอบถามปลายเปิด  
และแบบสอบถามปลายปิดแบบประเมินค่า 5 ระดับ และเปิดโอกาสให้ผู้เชี่ยวชาญได้กลั่นกรอง  
ความคิดเห็นของตนอย่างละเอียด รอบคอบและมั่นใจในการตัดสินใจ จึงมีการถามซ้ำ 3 รอบ หรือ  
มากกว่า กล่าวคือ (เกษม บุญอ่อน 2522: 26-28, ประยูร ศรีประสาธน์ 2536: 70-71)

1) รอบที่ 1 ขั้นระดมสมอง (Brainstorming) คำถามที่ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ รอบนี้ส่วนใหญ่มักเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่วิจัยหรือ ปัญหาอย่างกว้าง แต่บางครั้ง ผู้วิจัยอาจสร้างแบบสอบถามรอบแรกเป็นแบบปลายปิดคล้ายแบบ สอบถามรอบที่ 2 เพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้ตอบ โดยเว้นช่องว่างส่วนท้ายของข้อคำถามให้ผู้ตอบ แสดงความคิดเห็นตามที่ต้องการ

2) รอบที่ 2 ขั้นประเมินความเห็น (Evaluation of Ideals) เมื่อได้รับข้อมูล จากผู้วิจัยในรอบที่ 1 แล้ว ให้นำข้อมูลไปเรียบเรียง พัฒนาข้อคำถามใหม่ในรูปแบบสอบถาม มาตรฐานส่วนประมาณค่า หรือการให้เปอร์เซ็นต์ โดยตัดข้อมูลที่ซ้ำกันหรือเกินความต้องการออก แล้วจึงส่งกลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญจัดลำดับความสำคัญของแต่ละข้ออีกครั้งหนึ่ง หากคำถามในข้อใด ไม่ชัดเจน ผู้เชี่ยวชาญก็สามารถให้ข้อเสนอแนะได้

3) รอบที่ 3 เป็นขั้นการประเมินซ้ำ (Re-Evaluation of Ideals) นำคำตอบ ที่ได้รับจากการสอบถามในรอบที่ 2 ทั้งหมดมาหาค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน ฐานนิยม และค่าพิสัย ระหว่างควอไทล์ แล้วสร้างแบบสอบถามรอบที่ 3 โดยใช้คำถามเหมือนรอบที่ 2 แต่ให้ใส่ ตำแหน่งของค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของกลุ่ม และตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนที่ ตอบในรอบที่ 2 ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อเปรียบเทียบคำตอบของตนกับกลุ่ม และให้ตัดสินใจว่าจะ เปลี่ยนคำตอบหรือไม่ หากคำตอบของตนไม่สอดคล้องกับกลุ่มแต่ยังคงยืนยันความคิดเห็นเดิม ก็ให้แสดงเหตุผลไว้ด้วย

โดยสรุป แบบสอบถามที่ใช้เทคนิคเดลฟายมี 2 ลักษณะ คือ แบบสอบถาม ปลายเปิดและแบบสอบถามปลายปิดแบบประเมินค่า 5 ระดับ ส่วนการสอบถามจะต้องทำตั้งแต่ 3 รอบขึ้นไปโดยรอบที่ 1 เป็นขั้นของการระดมสมอง รอบที่ 2 เป็นขั้นประเมินความคิดเห็น และ รอบที่ 3 หรือมากกว่านั้นขึ้นไปเป็นขั้นการประเมินซ้ำ

#### 5.4.4 การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟายมีปัจจัย สำคัญที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้ (ใจทิพย์ เชื้อรัตนพงษ์ 2527-2528: 68-77, ประยูร ศรีประสาธน์ 2536: 71)

1) ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความสำคัญและเวลาต่อการตอบแบบสอบถาม และให้ ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทุกรอบ

2) ผู้วิจัยต้องให้ความสำคัญต่อคำตอบที่ได้รับทุกรอบและทุกข้อ โดยต้อง วางตัวเป็นกลาง ไม่ใช้ความคิดเห็นส่วนตัวเข้าไปร่วมพิจารณา

3) เนื่องจากต้องมีการส่งแบบสอบถามหลายรอบ ดังนั้น การเว้นช่วงระยะเวลาในการส่งแบบสอบถามและการตอบจึงมีความสำคัญ หากเว้นระยะเวลาในแต่ละรอบนานเกินไป ผู้เชี่ยวชาญอาจลืมเหตุผลในการตอบครั้งก่อนหน้านี้ได้

4) สำหรับการเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลคือการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง (Measure of Central Tendency) ซึ่งได้แก่ ฐานนิยม (Mode) ค่าเฉลี่ย (Mean) มัชฌิม (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) นั้น ผู้วิจัยจะต้องเลือกใช้ให้เหมาะสม เช่น การแสดงความคิดเห็นในเรื่องของเวลา ปริมาณ ควรใช้มัชฌิม ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำนายสภาพการณ์ในอนาคตควรใช้ฐานนิยม และหากเป็นการพิจารณาความกระจายของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญควรใช้ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เป็นต้น

โดยสรุป ปัจจัยสำคัญในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยโดยใช้เทคนิคเดลฟายต้องพิจารณาถึงการให้ความสำคัญในการร่วมตอบแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญ การวางตัวเป็นกลางของผู้วิจัย ช่วงระยะห่างของการส่งและตอบแบบสอบถาม และการเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 5.4.5 ลักษณะเด่นและลักษณะด้อยของเทคนิคเดลฟาย

เทคนิคเดลฟายมีลักษณะเด่นคือ (ประยูร ศรีประสาธน์ 2536:72-73)

1) ในการรวบรวมความเห็นผู้เชี่ยวชาญจำนวนมากไม่ต้องจัดประชุมแบบเผชิญหน้า ทำให้ประหยัดเวลา ไม่มีข้อจำกัดเรื่องการเดินทางของผู้เชี่ยวชาญ และการส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญทางไปรษณีย์จะเปิดโอกาสให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนแสดงความคิดเห็นในคำตอบของตนเองโดยไม่ได้รับอิทธิพลจากผู้อื่น

2) การที่ผู้เชี่ยวชาญซึ่งตอบในรอบแรกไปแล้ว ได้มีโอกาสทราบข้อมูลย้อนกลับในรอบต่อมา ทำให้ผู้เชี่ยวชาญสามารถทบทวนความคิดเห็นที่ได้ตอบไปแล้ว ผู้วิจัยจึงได้ข้อมูลที่ถูกต้องมากขึ้น

เทคนิคเดลฟายมีลักษณะด้อยคือ (ใจทิพย์ เชื้อรัตนพงษ์ 2532: 178; ประยูร ศรีประสาธน์ 2536:72-73)

1) ผู้เชี่ยวชาญอาจเกิดความรำคาญในการตอบแบบสอบถามรอบแรกซึ่งคำถามจะถามในเรื่องที่กว้างมากและผู้เชี่ยวชาญต้องแสดงความคิดเห็นของตนเอง

2) ผู้วิจัยขาดความรอบคอบ ขาดความเป็นกลางในการวิเคราะห์คำตอบ

3) ผู้เชี่ยวชาญไม่เต็มใจให้ความร่วมมือในการวิจัยจนครบตลอด

กระบวนการ โดยอาจเกิดความเบื่อหน่ายต่อการที่ต้องคำถามหลายรอบ

4) แบบสอบถามที่ส่งไปเกิดการสูญหายระหว่างทาง หรือไม่ได้รับคำตอบคืนกลับมาครบในแต่ละรอบ

5) ผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการคัดเลือกมิใช่เป็นผู้มีประสบการณ์ ความรู้ความสามารถในเรื่องนั้นๆ อย่างแท้จริง ทำให้ข้อมูลที่ได้รับมีความคลาดเคลื่อนได้

โดยสรุป การวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟายมีทั้งข้อดีและข้อด้อยอยู่ในตัวเองโดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องคือ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัย และวิธีการส่งแบบสอบถาม

## 6.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 6.1 งานวิจัยเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 และระบบคุณภาพ

บุญทิพย์ สุริยวงศ์ (2541: ง) ทำการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานวิชาการกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา” พบว่า มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านระบบคุณภาพด้านการบันทึกควบคุมคุณภาพด้านการทบทวนข้อตกลงเบื้องต้น ด้านการแสดงผลการทดสอบ ด้านความรับผิดชอบในการบริหาร ด้านการเคลื่อนย้าย จัดเก็บ การบรรจุ การรักษา และการส่งมอบงาน ด้านการติดตาม คุณภาพภายใน ด้านการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ด้านการควบคุมผลิตภัณฑ์ ที่ส่งมอบโดยลูกค้า ด้านการควบคุมเอกสารและข้อมูล ด้านการควบคุมกระบวนการ ด้านการตรวจสอบและการทดสอบ ด้านการบ่งชี้และการสอบกลับ ด้านการแก้ไขและการป้องกัน ด้านการจัดซื้อ ด้านการฝึกอบรม ด้านการบริหาร ด้านการใช้สถิติ และด้านการควบคุมเครื่องมือ ตรวจสอบและทดสอบ ตามลำดับ

ส่วนการนำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในโรงเรียนให้ได้ประสิทธิภาพนั้น ผู้บริหาร โรงเรียนต้องเป็นผู้นำและให้การสนับสนุนบุคลากรในโรงเรียน ทุกฝ่ายต้องมีความรู้ความเข้าใจในระบบงานของมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 และให้ความร่วมมือดี

สำหรับผลดีจากการบริหารงานวิชาการตามมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 คือ การดำเนินงานเป็นระบบตลอดเวลาและต่อเนื่อง มีการจัดระบบเอกสารเกี่ยวกับงานต่างๆ อย่างเป็นระเบียบ มีการตรวจสอบตลอดระยะเวลาการดำเนินงาน เพื่อหาแนวทางแก้ไขปรับปรุง และพัฒนางานตามวัตถุประสงค์ หรือตามข้อตกลงที่กำหนดไว้

สุจินต์ สว่างศรี (2542: ง) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ไปใช้ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด

กรมสามัญศึกษา” พบว่า (1) วัฒนธรรมองค์การของโรงเรียนที่ผ่านและที่ยังไม่ได้รับการประเมิน มีความแตกต่างกัน (2) ประสิทธิภาพการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ไปใช้ มีความแตกต่างกัน โดยโรงเรียนที่ผ่านการประเมินมีประสิทธิผลสูงกว่าโรงเรียนที่ยังไม่ได้รับการประเมินทุกด้าน (3) วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ไปใช้ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา โดยภาพรวม คือ ด้านปทัสถานและมาตรฐานความเชื่อ ค่านิยม ความมุ่งประสงค์ของโรงเรียน ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของโรงเรียน การยอมรับการบูรณาการ และควมมีคุณภาพ และ (4) ในเรื่องปัญหาและอุปสรรค พบว่า ยังมีปัญหาและอุปสรรคบางประการ แต่ก็มิทางแก้ไข ให้ลุล่วงไปได้ ถ้าผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา สรุปได้ว่า การนำแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้พัฒนาระบบการจัดการด้านต่างๆ ส่งผลดีต่อหน่วยงานที่ทำให้การดำเนินงานเป็นระบบมากขึ้น มีประสิทธิผลมากขึ้น มีการตรวจสอบปรับปรุงระบบการทำงานสม่ำเสมอ ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจ หน่วยงานที่นำระบบดังกล่าวไปใช้จะมีประสิทธิผลของการดำเนินงานมากกว่าหน่วยงานที่ไม่ได้นำระบบนี้ไปใช้ อย่างไรก็ตาม ในการดำเนินงานตามระบบการจัดการคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 ที่ผ่านมายังพบอุปสรรคปัญหาบางประการ แต่แก้ไขได้จากความมุ่งมั่นของผู้บริหารองค์กร

## 6.2 งานวิจัยเกี่ยวกับห้องสมุดหนังสือพิมพ์ และการให้บริการลูกค้า

ศูนย์ข้อมูลมติชน ได้ทำการวิจัยโดยออกแบบสอบถามผู้ใช้บริการเมื่อปีเดือนกรกฎาคม 2537 สรุปว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ 4 ด้านคือ การบริการของเจ้าหน้าที่ ฝ่ายบริการ คุณภาพของข้อมูล ปริมาณข้อมูล และความสามารถในการตอบสนองความต้องการใช้ข้อมูล อยู่ในระดับปานกลาง และมีข้อเสนอถึงปัญหาต่างๆ ดังนี้

1) ด้านการจัดทำกฤตภาค เช่น มีความล่าช้า ทำให้ข่าวที่จัดเก็บเข้าแฟ้มขาดความทันสมัย การคัดเลือกข่าวเพื่อจัดเก็บยังไม่ละเอียดครบถ้วน ควรนำบทวิจารณ์ บทความที่เกี่ยวข้องกับข่าวนั้นๆ จัดเก็บรวมไว้ในแฟ้ม หัวเรื่องสืบสนทำให้หาข้อมูลไม่พบ และการจัดข่าวลงหมวดหมู่ของแฟ้มไม่ถูกต้อง

2) ด้านสถานที่ เช่น คับแคบ แสงสว่างไม่เพียงพอ อุณหภูมิจากเครื่องปรับอากาศไม่สม่ำเสมอ โต๊ะเก้าอี้ไม่เพียงพอ เสียงดังรบกวนทั้งเจ้าหน้าที่และผู้มาใช้บริการ บรรยากาศพลุกพล่าน

- 3) ด้านบริการถ่ายสำเนาเอกสาร เช่น ค่าเช่า ครอบบรมบุคลากร
- 4) ด้านเจ้าหน้าที่ เช่น ยังขาดความรู้ ความชำนาญ ไม่สามารถให้คำแนะนำได้  
ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำเคาเตอร์ตลอดเวลา ผู้บริหารแต่ละส่วนขาดการประสานงานกัน ควรพัฒนา  
ความคล่องแคล่วของเจ้าหน้าที่
- 5) ระบบการยืม-คืนสารนิเทศ เช่น ยังขาดความเป็นระบบ มีการใช้อภิสิทธิ์โดย  
อ้างผู้บังคับบัญชา
- 6) ด้านการบริการทั่วไปอื่นๆ เช่น ค่าถ่ายสำเนาเอกสารแพง ควรมีข้อมูล หรือ  
โสตทัศนวัสดุอื่นๆ บริการ ควรจัดฝึกอบรมหรือให้ความรู้เกี่ยวกับการรับบริการแก่ผู้มารับบริการ  
ควรมีเครื่องมือการค้นหาด้วยตนเอง เช่น ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์

เขมิกา กมลโชติ (2540: 108-109) สํารวจความคิดเห็นของนักข่าว ในฐานะ  
ผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ 4 แห่งคือ มติชน ไทยรัฐ เนชั่น และผู้จัดการ พบว่า นักข่าวไม่  
พึงพอใจการให้บริการของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ในแทบทุกด้าน นักข่าวมีความคาดหวังต่อการ  
ให้บริการของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ในด้านต่างๆ ในระดับมาก เช่น ต้องการได้รับข้อมูลอย่าง  
รวดเร็ว และทันตามเวลาที่ตกลงกำหนดกันไว้ แต่นักข่าวคิดว่า ได้รับการตอบสนองความคาดหวัง  
เหล่านั้นในระดับน้อย

นิรนาท รัชศิริ (2536: 78) ศึกษาการใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ของสถาบัน  
การเงิน ซึ่งมีศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์เป็นผู้ให้บริการอยู่ด้วย พบว่าลักษณะบริการที่ถูกค่าต้องการใน  
ระดับมาก คือ ความรวดเร็ว ความทันเวลาและความทันสมัย แต่ปัญหาที่ถูกค่าประสบในการใช้  
บริการ คือ ลักษณะของการบริการ เช่น สารนิเทศไม่ถูกต้อง ขาดความน่าเชื่อถือ ความล่าช้าในการ  
ให้บริการ สารนิเทศไม่ทันสมัย กับปัญหาอีกประการหนึ่ง คือ อัตราค่าบริการ เช่น อัตราค่าบริการ  
สูงเกินไป ไม่มีมาตรฐาน เป็นต้น แต่อย่างไรก็ดี ผู้วิจัยได้ตั้งข้อสังเกตถึงสาเหตุของปัญหาดังกล่าว  
ว่า อาจเป็นเพราะบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในประเทศไทยยังอยู่ในระยะเริ่มต้น และอยู่ระหว่าง  
การพัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ชลลดา พงศ์พัฒน โยธิน (2535: 186) วิจัยเรื่องการดำเนินงานและการใช้บริการ  
กฤตภาคในห้องสมุด โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในกรุงเทพมหานครพบว่า ปัญหา  
ของผู้ใช้บริการคือกฤตภาคมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ ไม่มีกฤตภาคเรื่องที่ต้องการ  
และไม่ทราบว่ามียกฤตภาคเรื่องใดบ้าง

วิไลลักษณ์ สิงห์ไทรภพ (2539: 88) ศึกษาถึงการแสวงหาสารนิเทศของนักเรียน  
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า นักเรียนจะแสวงหาสารนิเทศจากห้อง  
สมุดเฉพาะและศูนย์สารนิเทศกันเป็นจำนวนน้อยเนื่องจากต้องเดินทางระยะทางไกล เสียค่าใช้จ่าย

มาก และการให้บริการยุ่งยาก บุคคลที่เกี่ยวข้องไม่ให้ความช่วยเหลือในการแสวงหาสารสนเทศ สารสนเทศมีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอ มีเนื้อหาไม่ตรงกับความต้องการ

สรุปได้ว่า จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมาทำให้เห็นว่า การให้บริการกฤตภาคและการดำเนินงานของห้องสมุดหนังสือพิมพ์ยังคงมีปัญหาในด้านการจัดทำและการให้บริการในแทบทุกด้าน เช่น ผู้ใช้บริการมักประสบกับปัญหาความล่าช้าของการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการซับซ้อนยุ่งยาก กฤตภาคที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอ และเนื้อหาไม่ตรงกับที่ต้องการ เป็นต้น

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 นี้ เป็นการวิจัยเชิงวิจัยและพัฒนา มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการจัดการงานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนให้ได้มาตรฐานคุณภาพตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ด้วยการจัดทำต้นแบบชิ้นงานคือ ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 คู่มือคุณภาพ และบัญชีรายการเอกสารแม่บทขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน โดยผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนครอบคลุมวิธีการ เครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

### 1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

#### 1.1 ประชากรตอบแบบสอบถามในการสำรวจสภาพปัญหา ความคิดเห็น และความต้องการระบบคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

ประชากรตอบแบบสอบถามในการสำรวจสภาพปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

- 1) ประชากรที่เป็นผู้รับบริการสำเนาเอกสารจากศูนย์ข้อมูลมติชน ได้แก่ ลูกค้าภายนอกหรือมติชนที่เป็นสมาชิกขอรับบริการสำเนาเอกสารจากศูนย์ข้อมูลมติชน จำนวน 50 คน
- 2) ประชากรที่เป็นผู้ให้บริการสำเนาเอกสารในศูนย์ข้อมูลมติชน ได้แก่ พนักงานของศูนย์ข้อมูลมติชนที่ปฏิบัติงานจัดทำและให้บริการสำเนาเอกสารแก่สมาชิก จำนวน 10 คน



## 1.2 ประชากรตอบแบบสอบถามด้วยการประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟาย

ประชากรตอบแบบสอบถามด้วยการประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟาย ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรอบรู้และมีประสบการณ์ทางด้านงานบริการกวดภาค กับผู้เชี่ยวชาญที่มีความรอบรู้และมีประสบการณ์ทางด้านมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ได้จากการเลือกแบบเจาะจงตามเกณฑ์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 20 คนโดยมีคุณสมบัติ ดังนี้

- 1) มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่าขึ้นไป
- 2) มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับงานบริการกวดภาค หรือมีความรอบรู้และมีประสบการณ์เกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพมาตรฐาน 9001: 2000

## 1.3 ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินต้นแบบชิ้นงาน

ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินต้นแบบชิ้นงาน ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรอบรู้และมีประสบการณ์เกี่ยวกับงานบริการกวดภาค หรือมีความรอบรู้และมีประสบการณ์เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ได้จากการเลือกแบบเจาะจงตามเกณฑ์จำนวน 4 คน โดยมีความรู้และประสบการณ์เช่นเดียวกับประชากรตอบแบบสอบถามด้วยการประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟาย

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ (1) เครื่องมือที่เป็นต้นแบบชิ้นงาน และ (2) เครื่องมือวัดผลกระทบ

### 2.1 เครื่องมือที่เป็นต้นแบบชิ้นงาน

เครื่องมือที่เป็นต้นแบบชิ้นงาน ได้แก่ ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติดชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 คู่มือคุณภาพ และบัญชีรายการเอกสารแม่บทขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน โดยมีขั้นตอนการดำเนินการสร้างดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาทฤษฎีเอกสาร ตำรา หนังสือ บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานบริการลูกค้า การดำเนินงานของห้องสมุดหนังสือพิมพ์ และการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพตามมาตรฐาน 9001: 2000

ขั้นที่ 2 ศึกษาเอกสารข้อมูล และสัมภาษณ์ผู้บริหารศูนย์ข้อมูลมติชน คือ ผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการศูนย์ข้อมูลมติชน (ชื่อตำแหน่งเดิมขณะทำการสัมภาษณ์) เกี่ยวกับงานบริการลูกค้าของศูนย์ข้อมูลมติชน

ขั้นที่ 3 สร้างแบบสอบถามสภาพปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการลูกค้าของศูนย์ข้อมูลมติชนเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพงานบริการลูกค้าของศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 (แบบสอบถามปรากฏในภาคผนวก ข)

ขั้นที่ 4 นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจในขั้นที่ 3 มาพัฒนารอบแนวคิดระบบการจัดการคุณภาพงานบริการลูกค้าสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 และสร้างแบบสอบถามเพื่อสอบถามความเห็นผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อกรอบแนวคิดดังกล่าวโดยประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟาย (แบบสอบถามปรากฏในภาคผนวก ข)

ขั้นที่ 5 นำข้อมูลที่ได้จากขั้นที่ 1-4 มาสร้างเป็นเอกสารต้นแบบ ชี้นำงาน คือ ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการลูกค้าสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 คู่มือคุณภาพ และบัญชีรายการเอกสารแม่บทขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน

ขั้นที่ 6 สร้างแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินต้นแบบชี้นำงาน โดยผู้ทรงคุณวุฒิได้ตรวจประเมินและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคู่มือคุณภาพ ได้แก่ แนวทางการกำหนดนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ วิธีการลำดับเนื้อหาในคู่มือคุณภาพ วิธีการนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานให้บริการลูกค้า และวิธีการกำหนดรายชื่อในบัญชีรายการเอกสารสนับสนุน (แบบสอบถามปรากฏในภาคผนวก ข)

ขั้นที่ 7 ปรับปรุงแก้ไขต้นแบบชี้นำงาน

## 2.2 เครื่องมือที่ใช้วัดผลกระทบ

เครื่องมือที่ใช้วัดผลกระทบ ได้แก่ (1) แบบสอบถามสภาพปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการระบบการจัดการคุณภาพงานบริการลูกค้าสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตาม

มาตรฐาน ISO 9001: 2000 (2) แบบสอบถามความคิดเห็นผู้เกี่ยวข้องด้วยการประยุกต์ใช้เทคนิคเคลือบ และ (3) แบบประเมินรับรองต้นแบบชิ้นงานโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

### 2.2.1 แบบสอบถามสภาพปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพงานบริการรถตุ๊กตาศำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

เป็นแบบสอบถามปลายปิดเพื่อสร้างหลักการและแนวคิดในการจัดทำต้นแบบชิ้นงาน โดยใช้สอบถามผู้รับบริการและผู้ให้บริการรถตุ๊กตาศำหรับศูนย์ข้อมูลมติชน มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาทฤษฎี เอกสาร คำรา บทความ และงานวิจัยเกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถาม

ขั้นที่ 2 ศึกษาทฤษฎี เอกสาร คำรา หนังสือ บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานบริการรถตุ๊กตาศำหรับศูนย์ข้อมูลมติชน การดำเนินงานของห้องสมุดหนังสือพิมพ์ และการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพตามมาตรฐาน 9001: 2000

ขั้นที่ 3 นำแนวคิดที่ได้จากขั้นที่ 1-2 มากำหนดเนื้อหาและรูปแบบของแบบสอบถาม ประกอบด้วยสภาพปัญหาจากการรับบริการและการให้บริการรถตุ๊กตาศำหรับศูนย์ข้อมูลมติชน ความคิดเห็นและความต้องการเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพงานบริการรถตุ๊กตาศำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน 9001: 2000

ขั้นที่ 4 สร้างแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่สร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 2 ชุดตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม คือ

1) ชุดที่ 1 สำหรับกลุ่มสมาชิกผู้รับบริการรถตุ๊กตาศำหรับศูนย์ข้อมูลมติชน แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 สอบถามสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ เป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ ตอนที่ 2 สอบถามสภาพปัญหาการรับบริการรถตุ๊กตาศำหรับศูนย์ข้อมูลมติชน เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 10 ข้อ และ ตอนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นและความต้องการเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการรถตุ๊กตาศำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด จำนวน 26 ข้อ

2) ชุดที่ 2 สำหรับกลุ่มพนักงานศูนย์ข้อมูลมติชน แบ่งเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 สอบถามสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ เป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ ตอนที่ 2 สอบถามสภาพปัญหาการปฏิบัติงานให้บริการรถตุ๊กตาศำหรับศูนย์ข้อมูลมติชน เป็น

คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 16 ข้อ ตอนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นและความต้องการเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติดิจนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ทางด้านการพัฒนาคุณภาพการจัดทำและให้บริการกฤตภาค เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 23 ข้อ และสอบถามความคิดเห็นและความต้องการเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติดิจนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ทางด้านการควบคุมคุณภาพเป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ จำนวน 15 ข้อ

ขั้นที่ 5 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน ที่มีคุณสมบัติดังนี้คือ (1) ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ มีประสบการณ์หรือทำงานเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพ หรือการรับรองมาตรฐานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 (2) ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ มีประสบการณ์หรือทำงานเกี่ยวกับห้องสมุด และ (3) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านสถิติการวิจัย ตรวจสอบเนื้อหา การใช้ภาษาและความเหมาะสมของเครื่องมือแล้วนำมาปรับปรุงก่อน จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป (รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยปรากฏในภาคผนวก ก)

### 2.2.2 แบบสอบถามความคิดเห็นด้วยการประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟาย

แบบสอบถามความคิดเห็นด้วยการประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟายเป็นแบบสอบถามที่ใช้สอบถามผู้เชี่ยวชาญที่มีความรอบรู้และมีประสบการณ์ด้านงานห้องสมุดกับผู้เชี่ยวชาญที่มีความรอบรู้และมีประสบการณ์ด้านมาตรฐาน ISO 9001: 2000 จำนวน 20 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติดิจน และสร้างต้นแบบขึ้นงาน คือ ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติดิจนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 คู่มือคุณภาพ และบัญชีรายการเอกสารแม่บทขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีปฏิบัติงาน และ เอกสารสนับสนุน โดยมีขั้นตอนการสร้างและดำเนินการสอบถาม ดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาทฤษฎี ตำรา หนังสือ บทความและเอกสารงานวิจัยเกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถามเทคนิคเดลฟายเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

ขั้นที่ 2 ศึกษาทฤษฎี ตำรา หนังสือ บทความ และเอกสารงานวิจัยเกี่ยวกับงานบริการกฤตภาค งานบริการห้องสมุด และการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 เพื่อนำมาเป็นกรอบความคิดในการสร้างแบบสอบถาม

ขั้นที่ 3 พัฒนาแนวคิดด้านเนื้อหาจากข้อมูลที่ได้จากการสอบถามสภาพปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ และจากการศึกษาข้อมูลวรรณกรรม มาสร้างกรอบแนวคิดเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 เพื่อสอบถามความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นที่ 4 นำแนวคิดที่ได้จากขั้นที่ 1-3 สร้างแบบสอบถาม แล้วนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คนที่มีคุณสมบัติดังนี้คือ (1) ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ มีประสบการณ์หรือทำงานเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพ หรือการรับรองมาตรฐานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 (2) ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ มีประสบการณ์หรือทำงานเกี่ยวกับห้องสมุด และ (3) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านสถิติการวิจัย ตรวจสอบด้านเนื้อหา การใช้ภาษาและความเหมาะสมของเครื่องมือเพื่อนำมาปรับปรุงและสร้างเป็นแบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญ (รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยปรากฏในภาคผนวก ก)

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีจำนวนทั้งสิ้น 57 ข้อ

ขั้นที่ 6 นำแบบสอบถามไปถามความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญครั้งที่ 1

ขั้นที่ 7 นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตอบและส่งกลับมาหาคำมัชฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เพื่อสร้างแบบสอบถามครั้งที่ 2 โดยทำเป็นแบบสอบถามเหมือนครั้งที่ 1 เพื่อแสดงตำแหน่งมัชฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ในแต่ละข้อคำถาม พร้อมทั้งแสดงตำแหน่งคำตอบของผู้เชี่ยวชาญท่านนั้น แล้วส่งไปให้ผู้เชี่ยวชาญคนเดิมตอบอีกในครั้งที่ 2 เพื่อเป็นการยืนยันคำตอบเดิม หรือเปลี่ยนแปลงคำตอบพร้อมทั้งให้แสดงเหตุผลประกอบ

ขั้นที่ 8 ส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตอบในครั้งที่ 2

ขั้นที่ 9 นำแบบสอบถามในครั้งที่ 2 ที่ผู้เชี่ยวชาญตอบส่งกลับมาหาคำมัชฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างต้นแบบขึ้นงานคือ ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 คู่มือคุณภาพ และบัญชีรายการเอกสาร แม่บทขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีปฏิบัติงานและเอกสารสนับสนุน

### 2.2.2 แบบประเมินรับรองต้นแบบขึ้นงาน

แบบประเมินรับรองต้นแบบขึ้นงานเป็นแบบสอบถามที่ใช้สอบถามผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 4 คน มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1) ศึกษาต้นแบบขึ้นงานที่จัดทำขึ้น โดยละเอียดเพื่อกำหนดกรอบแนวคิด แล้วสร้างข้อคำถามเป็น 4 ตอนคือ ตอนที่ 1 เป็นการประเมินรับรองระบบการจัดการคุณภาพ

งานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ที่พัฒนาขึ้นเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีจำนวนทั้งสิ้น 7 ข้อ ตอนที่ 2 เป็นการประเมินคู่มือคุณภาพและบัญชีรายการเอกสารแม่บท เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีจำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ตอนที่ 4 เป็นการประเมินรับรองภาพรวมของการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 และค้นแบบชิ้นงานคือ คู่มือคุณภาพและบัญชี รายการเอกสารแม่บท โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิเลือกจากตัวเลือก 5 ข้อ คือ (1) ดีมาก (2) ดี (3) ปานกลาง (4) พอใช้ และ (5) ควรปรับปรุง

- 2) นำแบบประเมินรับรองค้นแบบชิ้นงานให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ที่มีคุณสมบัติดังนี้คือ (1) ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ มีประสบการณ์หรือทำงานเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพ หรือการรับรองมาตรฐานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000
- (2) ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ มีประสบการณ์หรือทำงานเกี่ยวกับห้องสมุด และ (3) ผู้ทรงคุณวุฒิ คำนสติดิจการวิจัย ตรวจสอบด้านเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาและลักษณะของแบบสอบถามแต่ละข้อ แล้วนำแบบสอบถามมาปรับปรุงให้เหมาะสม (รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยปรากฏในภาคผนวก ก)
- 3) จัดทำแบบสอบถามตรวจประเมินรับรองค้นแบบชิ้นงานวิจัยฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้จริง (แบบสอบถามปรากฏในภาคผนวก ข)

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการดังต่อไปนี้

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามสภาพปัญหา ความคิดเห็น และความต้องการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามและหนังสือนำของผู้วิจัยส่งให้ประชากรผู้รับบริการ สำนักกวดภาคศูนย์ข้อมูลมติชน จำนวน 61 คน โดยผู้วิจัยได้ส่งมอบและรับเอกสารด้วยตนเอง และได้รับกลับคืนมาจำนวน 50 ฉบับในสภาพที่สมบูรณ์ และส่งแบบสอบถามและหนังสือนำ

ของผู้วิจัยให้พนักงานศูนย์ข้อมูลติชน โดยผู้วิจัยได้ส่งมอบและรับเอกสารด้วยตนเองรวมทั้งสิ้น จำนวน 10 ฉบับและได้รับกลับคืนทั้ง 10 ฉบับในสภาพที่สมบูรณ์

### 3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญด้วยการประยุกต์ใช้เทคนิค เดลฟาย

#### ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

- 1) การส่งแบบสอบถามในครั้งที่ 1 ผู้วิจัยส่งหนังสือเรียนเชิญและแบบสอบถาม ให้กับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาทางานบริการห้องสมุด และด้านเนื้อหาาระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 โดยจัดส่งทางไปรษณีย์ จำนวน 31 ฉบับ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตอบและส่งกลับคืนทางไปรษณีย์ ภายในระยะเวลาที่กำหนด แบบสอบถามที่ส่งไป 31 ฉบับ ได้รับตอบกลับคืนมาใน ระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 25 ฉบับ มีความสมบูรณ์ทั้งหมด
- 2) ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการตอบในครั้งที่ 1 มาวิเคราะห์หาคำมัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ พร้อมระบุกำกับตำแหน่งข้อที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านตอบในครั้งที่ 1 ไว้ในแบบสอบถามครั้งที่ 2 ซึ่งเป็นคำถามชุดเดียวกับครั้งที่ 1 แล้วจัดส่งจำนวน 25 ฉบับทางไปรษณีย์ให้ผู้เชี่ยวชาญตอบและส่งกลับคืนทางไปรษณีย์ โดยได้รับกลับคืนจำนวนทั้งสิ้น 20 ฉบับมีสภาพสมบูรณ์ครบถ้วน

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบประเมินรับรองต้นแบบชิ้นงาน

ผู้วิจัยได้จัดส่งเอกสารที่เป็นเนื้อหาของการพัฒนากระบวนการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ประกอบด้วยรายละเอียดระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลติชน ตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 คู่มือคุณภาพและบัญชีรายการเอกสารแม่บทขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน และแบบสอบถามเพื่อการตรวจสอบประเมินรับรองต้นแบบชิ้นงาน ไปยังผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 4 ท่าน โดยส่งมอบและรับกลับคืนด้วยตนเอง 2 ฉบับกับส่งทางไปรษณีย์ 2 ฉบับ ได้รับกลับคืนมาทุกฉบับและมีความสมบูรณ์ครบถ้วน

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

### 4.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว นำไปวิเคราะห์ค่าสถิติทางสังคมศาสตร์ โดยใช้คอมพิวเตอร์และ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป Microsoft Excel ดังนี้

#### 4.1.1 ค่าร้อยละ

ค่าร้อยละ ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้รับบริการและผู้ให้บริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน และใช้วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและความต้องการของผู้ให้บริการกฤตภาคเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ทางด้านการควบคุมคุณภาพ โดยใช้สูตรค่าร้อยละ คือ

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนของคำตอบ} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบคำถาม}} \text{ หรือ}$$

$$P = \frac{a}{b} \times 100$$

P หมายถึง จำนวนเปอร์เซ็นต์

$\frac{a}{b}$  หมายถึง เลขจำนวนใดๆ ที่เอาไปเปรียบเทียบกับ  $\left( \frac{\text{ความถี่ของข้อมูล}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}} \right)$

100 หมายถึง ฐานที่ใช้สำหรับเปรียบเทียบ

#### 4.1.2 ค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของ

(1) ผู้รับบริการและผู้ให้บริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนในแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาความคิดเห็นและความต้องการระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 และ (2) ผู้ทรงคุณวุฒิในการประเมินรับรองต้นแบบชิ้นงาน โดยใช้สูตร ดังนี้ (ล้วน สายยศ 2540 : 270-271)

$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{N}$$

$\bar{X}$  หมายถึงค่าเฉลี่ย

$\sum fx$  หมายถึงผลรวมของคะแนนความคิดเห็นทั้งหมด

N หมายถึงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม



#### 4.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ความเบี่ยงเบนของข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของ (1) ผู้รับบริการและผู้ให้บริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน ในแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 และ (2) ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิในการประเมินรับรองต้นแบบชั้นงาน ใช้สูตร ดังนี้ (งามนิตย์ ธาตุทอง 2535)

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum f(x-\bar{x})^2}{N-1}}$$

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

f หมายถึง ความถี่

x หมายถึง คะแนน

$\bar{x}$  หมายถึง ตัวกลางเลขคณิต

N หมายถึง จำนวนคะแนนหรือจำนวนข้อมูลทั้งหมด

#### 4.1.4 ค่ามัธยฐาน

ค่ามัธยฐาน (Median) ใช้แสดงค่ากลางของข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านงานบริการ กวดภาค และด้านระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ในการตอบแบบสอบถาม โดยการประยุกต์ใช้เทคนิคเคลฟาย ใช้สูตร ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์ 2534: 48)

$$\text{มัธยฐาน} = L + \left\{ \frac{\frac{N}{2} - F}{f} \right\} i$$

L หมายถึง จุดจำกัดล่างที่แท้จริงของชั้นคะแนนที่มีมัธยฐานอยู่

N หมายถึง จำนวนคะแนนทั้งหมด

F หมายถึง ความถี่สะสม ตั้งแต่คะแนนต่ำสุดถึงชั้นคะแนนก่อนชั้น

ที่มีมัธยฐานคอกอยู่

f หมายถึง ความถี่ของคะแนนในชั้นที่มีมัธยฐานอยู่

I หมายถึง อัตราภาคชั้น

#### 4.1.5 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ใช้แสดงการกระจายของข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านงานบริการกฤตภาค และด้านระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ในการตอบแบบสอบถามโดยการประยุกต์ใช้เทคนิคเคลฟาย โดยวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างควอไทล์ที่ 3 กับควอไทล์ที่ 1 ใช้สูตรดังนี้ (ประกอบ กรรณสูตร 2535 : 52)

$$\text{ควอไทล์ที่ 1 } Q1 = L + I \frac{[N/4 - F]}{f}$$

$$\text{ควอไทล์ที่ 3 } Q3 = L + I \frac{[3N/4 - F]}{f}$$

L = จีคจำกัดล่างที่แท้จริงของคะแนนที่ควอไทล์นั้นอยู่

I = อันตรภาคชั้นคะแนน

N = จำนวนความถี่ทั้งหมด

F = ความถี่สะสมทั้งหมดของชั้นคะแนนที่อยู่ต่ำกว่าชั้นที่มีควอไทล์ที่ 1 หรือควอไทล์ที่ 3 ตกอยู่

f = ความถี่ของชั้นคะแนนที่มีควอไทล์ที่ 1 หรือควอไทล์ที่ 3 ตกอยู่

## 4.2 เกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

4.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการกฤตภาคศูนย์ข้อมูลมติชน แยกออกเป็น 2 กรณีคือ

1) ในแบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 ของแบบสอบถามผู้รับบริการและผู้ให้บริการกฤตภาคศูนย์ข้อมูลมติชน ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายระดับความคิดเห็นจากการใช้ค่าน้ำหนักของการให้คะแนนแบบสอบถามดังนี้

การให้คะแนนคำตอบจากแบบสอบถามแต่ละข้อ		
มากที่สุด, เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดน้ำหนักเป็น	5 คะแนน
มาก, เห็นด้วย	กำหนดน้ำหนักเป็น	4 คะแนน
ปานกลาง, ไม่มีความเห็น	กำหนดน้ำหนักเป็น	3 คะแนน
น้อย, ไม่เห็นด้วย	กำหนดน้ำหนักเป็น	2 คะแนน
น้อยที่สุด, ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดน้ำหนักเป็น	1 คะแนน

#### การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	ความหมาย
4.50 - 5.00	มากที่สุด, เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.50 - 4.49	มาก, เห็นด้วย
2.50 - 3.49	ปานกลาง, ไม่มีความเห็น
1.50 - 2.49	น้อย, ไม่เห็นด้วย
1.00 - 1.49	น้อยที่สุด, ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การนำข้อมูลที่ได้จากการแปลผลมาใช้ประกอบการพัฒนาระบบในครั้งนี้

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การพิจารณาเลือกข้อความที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป

2) ในแบบสอบถามผู้ให้บริการตอนที่ 4 ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบใช้สถิติร้อยละในการหาค่า ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ข้อที่มีการเลือกมากที่สุด

**4.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญด้วยการประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟาย** ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายระดับความคิดเห็นจากการใช้ค่าน้ำหนักของการให้คะแนนแบบสอบถามดังนี้

แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ผู้วิจัยให้น้ำหนักคะแนนดังนี้	
คะแนน	ความหมายของน้ำหนักความคิดเห็น
5	ข้อความนั้นมีความเหมาะสมมากที่สุด
4	ข้อความนั้นมีความเหมาะสมได้มาก
3	ข้อความนั้นมีความเหมาะสมปานกลาง
2	ข้อความนั้นมีความเหมาะสมน้อย
1	ข้อความนั้นมีความเหมาะสมน้อยที่สุด

ค่ามัธยฐานที่ได้จากคำตอบของผู้เชี่ยวชาญแปลความหมายตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ดังนี้

- 4.50 – 5.00 หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่า เหมาะสมมากที่สุด  
 3.50 – 4.49 หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่า เหมาะสมมาก  
 2.50 – 3.49 หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่า เหมาะสมปานกลาง  
 1.50 – 2.49 หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่า เหมาะสมน้อย  
 1.00 – 1.49 หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่า เหมาะสมน้อยที่สุด

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เป็นค่าความแตกต่างระหว่างควอไทล์ที่ 3 กับควอไทล์ที่ 1 กำหนดความหมายไว้ดังนี้

- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.50 แสดงว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันสูงถึงสูงมาก  
 1.51 – 1.99 แสดงว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันปานกลางถึงต่ำ  
 เท่ากับหรือมากกว่า 2.00 แสดงว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันต่ำมากหรือไม่  
 สอดคล้องกัน

สำหรับเกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกข้อความมาสรุปสำหรับการเสนอต้นแบบ  
 ชำนาญ แต่ละข้อความต้องมีคุณสมบัติครบทั้งสองประการที่กำหนดไว้คือ

- 1) ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่า ข้อความนั้นมีระดับเหมาะสมอยู่ในเกณฑ์  
 มากขึ้นไป กล่าวคือ ค่ามัธยฐานมากกว่า 3.50
- 2) ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน กล่าวคือ ค่าพิสัยระหว่าง  
 ควอไทล์ไม่เกิน 1.50

**4.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินต้นแบบชำนาญโดยผู้ทรงคุณวุฒิ**  
 ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง  
 น้อย และน้อยที่สุด ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายระดับความคิดเห็นจากการใช้ค่าน้ำหนักของ  
 การให้คะแนนแบบสอบถามดังนี้

การให้คะแนนคำตอบจากแบบสอบถามแต่ละข้อ

เหมาะสมมากที่สุด	กำหนดน้ำหนักเป็น	5 คะแนน
เหมาะสมมาก	กำหนดน้ำหนักเป็น	4 คะแนน
เหมาะสมปานกลาง	กำหนดน้ำหนักเป็น	3 คะแนน
เหมาะสมน้อย	กำหนดน้ำหนักเป็น	2 คะแนน
เหมาะสมน้อยที่สุด	กำหนดน้ำหนักเป็น	1 คะแนน

## การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	ความหมาย
4.50 - 5.00	เหมาะสมมากที่สุด
3.50 - 4.49	เหมาะสมมาก
2.50 - 3.49	เหมาะสมปานกลาง
1.50 - 2.49	เหมาะสมน้อย
1.00 - 1.49	เหมาะสมน้อยที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยขอเสนอเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการของ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการจัดการ คุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญโดยประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟาย และ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การประเมินรับรองระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับ ศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 คู่มือคุณภาพ และบัญชีรายการเอกสารแม่บท ของขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุนของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยมี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหา ความคิดเห็นและ ความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับ ศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000**

**1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการของ ผู้รับบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการของ กลุ่มผู้รับบริการงานกฤตภาค ศูนย์ข้อมูลมติชน ครอบคลุม (1) ข้อมูลด้านสถานภาพของกลุ่ม ผู้รับบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน (2) ข้อมูลด้านสภาพปัญหาจากการรับบริการกฤตภาค และ (3) ข้อมูลด้านความคิดเห็นและความต้องการเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการ คุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

### 1.1.1 สถานภาพของกลุ่มผู้รับบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมดิชน

จากการสอบถามผู้รับบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมดิชนจำนวน 50 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 78 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 22 ผู้รับบริการมากกว่าครึ่งหนึ่งมีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมามีอายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 38 ระดับการศึกษาสูงสุดคือระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมามีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 38 และระยะเวลาที่เข้ามารับบริการกฤตภาคกับศูนย์ข้อมูลมดิชนที่มีจำนวนมากที่สุดคือ รับบริการมาแล้วเป็นเวลา 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมาเป็นกลุ่มที่รับบริการเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 22 (โปรดดูรายละเอียดในตารางที่ 4.1 ในภาคผนวก ค)

### 1.1.2 สภาพปัญหาที่ผู้รับบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมดิชนประสบจากการรับบริการกฤตภาค

สภาพปัญหาที่ผู้รับบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมดิชนประสบจากการรับบริการกฤตภาคแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ (1) ปัญหาด้านชิ้นงานสำเนา กฤตภาคที่รับบริการ โดยในภาพรวมผู้รับบริการมีปัญหาด้านนี้ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยที่ระดับ  $\bar{x} = 2.36$ ) และ (2) ปัญหาด้านผู้ให้บริการ โดยในภาพรวมผู้รับบริการมีปัญหาด้านนี้ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยที่ระดับ  $\bar{x} = 1.60$ ) (โปรดดูรายละเอียดในตารางที่ 4.2 ในภาคผนวก ค)

1) ปัญหาด้านชิ้นงานสำเนา กฤตภาคที่รับบริการในรายด้าน ผู้รับบริการประสบปัญหาในระดับปานกลางมี 3 ประเด็นคือ สำเนา กฤตภาคที่ได้รับไม่ตรงกับหัวข้อที่รับบริการ ได้รับสำเนา กฤตภาคช้ากว่าเวลาที่ตกลงไว้ และได้รับสำเนา กฤตภาคไม่ครบถ้วนตามลำดับ (ค่าเฉลี่ยที่ ระดับ  $\bar{x} = 3.22$   $\bar{x} = 3.14$  และ  $\bar{x} = 3.08$  ตามลำดับ) ส่วนปัญหาในข้ออื่นๆ ผู้รับบริการประสบปัญหาในระดับน้อยและน้อยที่สุด

2) ปัญหาด้านผู้ให้บริการ ผู้รับบริการกฤตภาคมีปัญหาด้านผู้ให้บริการในระดับน้อยมี 2 ประเด็น คือ ปัญหาเรื่องการติดต่อประสานงานกับผู้ให้บริการและการไม่ได้รับความสะดวกจากบริการอื่นที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการรับบริการกฤตภาค (ค่าเฉลี่ยที่ระดับ  $\bar{x} = 1.94$  และ  $\bar{x} = 1.72$  ตามลำดับ) ส่วนปัญหาอื่นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

**1.1.3 ความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูล  
มติชนเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูล  
มติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000**

ความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการในด้านแนวคิดเกี่ยวกับ  
แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตาม  
มาตรฐาน ISO 9001: 2000 แบ่งออกเป็น 4 ประเด็น คือ (1) การจัดทำกวดภาคและสำเนา กวดภาค  
โดยในภาพรวมผู้รับบริการมีความคิดเห็นและความต้องการในประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด  
(ค่าเฉลี่ยที่ระดับ  $\bar{X} = 4.50$ ) (2) การให้บริการกวดภาค โดยในภาพรวมผู้รับบริการมีความคิดเห็น  
และความต้องการในประเด็นนี้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยที่ระดับ  $\bar{X} = 4.40$ ) (3) ผู้ปฏิบัติงานของ  
ศูนย์ข้อมูลมติชน โดยในภาพรวมผู้รับบริการมีความคิดเห็นและความต้องการในประเด็นนี้ใน  
ระดับมาก (ค่าเฉลี่ยที่ระดับ  $\bar{X} = 4.29$ ) และ (4) ทรัพยากรและสภาพแวดล้อม โดยในภาพรวม  
ผู้รับบริการมีความคิดเห็นและความต้องการในประเด็นนี้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยที่ระดับ  $\bar{X} = 4.27$ )  
(โปรดดูรายละเอียดในตารางที่ 4.3 ในภาคผนวก ค)

1) ประเด็นการจัดทำกวดภาคและสำเนา กวดภาค ผู้รับบริการกวดภาค  
มีความคิดเห็นและความต้องการในระดับมากที่สุด 3 ประเด็น คือ ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องจัดทำ  
กวดภาคและสำเนา กวดภาคได้ทันตามกำหนดเวลาที่ตกลงกับผู้รับบริการ ศูนย์ข้อมูลมติชนต้อง  
จัดทำกวดภาคและสำเนา กวดภาคให้ถูกต้องตามที่ตกลงกับผู้รับบริการ และศูนย์ข้อมูลมติชนต้อง  
จัดทำกวดภาคและสำเนา กวดภาคให้ครบถ้วนตามที่ตกลงกับผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ยที่ระดับ  $\bar{X} = 4.58$   
 $\bar{X} = 4.58$  และ  $\bar{X} = 4.52$  ตามลำดับ) ส่วนประเด็นอื่นๆ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นและ  
ความต้องการในระดับมาก

2) ประเด็นการให้บริการกวดภาค ผู้รับบริการกวดภาคมีความคิดเห็น  
และความต้องการในระดับมากที่สุด 4 ประเด็น คือ ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องจัดทำกวดภาคและ  
สำเนา กวดภาคให้ถูกต้องตามที่ตกลงกับผู้รับบริการ ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องจัดทำกวดภาคและ  
สำเนา กวดภาคให้ครบถ้วนตามที่ตกลงกับผู้รับบริการ ศูนย์ข้อมูลมติชนควรยึดหลักการว่า หากมี  
ข้อบกพร่องในการบริการเกิดขึ้นไม่ว่าจะ ณ จุดใด ต้องรีบแก้ไขทันที และศูนย์ข้อมูลมติชนต้อง  
ส่งมอบสำเนา กวดภาคได้ทันตามกำหนดเวลาที่ตกลงกับผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ยที่ระดับ  $\bar{X} = 4.62$   
และ  $\bar{X} = 4.64$   $\bar{X} = 4.58$  และ  $\bar{X} = 4.56$  ตามลำดับ) ส่วนประเด็นอื่นๆ ผู้รับบริการมี  
ความคิดเห็นและความต้องการในระดับมาก

3) ประเด็นผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ข้อมูลมติชน ผู้รับบริการกวดภาคมี  
ความคิดเห็นและความต้องการอยู่ในระดับมากเท่ากันทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด



คือ ศูนย์ข้อมูลมติชนควรวีคหลักการว่า การให้บริการที่มีคุณภาพของศูนย์ข้อมูลมติชนเกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติงานมีการประสานงานกันได้ดี (ค่าเฉลี่ยที่ระดับ  $\bar{x} = 4.44$ )

4) ประเด็นการใช้ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมของศูนย์ข้อมูลมติชน ผู้รับบริการกฤตภาคมีความคิดเห็นและความต้องการอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นเพิ่มขึ้นเพื่อเพิ่มคุณภาพของการให้บริการกฤตภาค (ค่าเฉลี่ยที่ระดับ  $\bar{x} = 4.30$ )

## 2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการของผู้ให้บริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการ ผู้ให้บริการที่เป็นพนักงานที่ให้บริการงานกฤตภาค ศูนย์ข้อมูลมติชนครอบคลุม (1) ข้อมูลด้านสถานภาพของผู้ให้บริการงานกฤตภาค ศูนย์ข้อมูลมติชน (2) ข้อมูลด้านปัญหาจากการให้บริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน และ (3) ข้อมูลด้านความคิดเห็นและความต้องการเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาค สำหรับศูนย์ข้อมูลมติชน ตาม มาตรฐาน ISO 9001: 2000

### 2.1.1 สถานภาพของกลุ่มผู้ให้บริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน

ผู้ให้บริการกฤตภาค ศูนย์ข้อมูลมติชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 30 มากกว่าครึ่งหนึ่งมีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมามีอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 20 ระดับการศึกษาสูงสุดคือระดับปริญญาตรีเป็นจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90 รองลงมามีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10 และผู้ให้บริการกฤตภาคในศูนย์ข้อมูลมติชนปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลา 10 ปีขึ้นไปมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40 (โปรดดูรายละเอียดในตารางที่ 4.4 ในภาคผนวก ก)

### 2.1.2 สภาพปัญหาที่ผู้ให้บริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนประสบจากการให้บริการ

สภาพปัญหาที่ผู้ให้บริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนประสบจากการให้บริการกฤตภาคแบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ (1) ปัญหาด้านการปฏิบัติงาน โดยในภาพรวม

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นในประเด็นนี้ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยที่ระดับ  $\bar{x} = 2.83$ ) (2) ปัญหา ด้านผู้ปฏิบัติงาน โดยในภาพรวมผู้รับบริการมีความคิดเห็นในประเด็นนี้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยที่ ระดับ  $\bar{x} = 3.60$ ) และ (3) ปัญหาด้านสถานที่ และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยในภาพรวม ผู้รับบริการมีความคิดเห็นในประเด็นนี้ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยที่ระดับ  $\bar{x} = 2.94$ ) (โปรดดูรายละเอียดในตารางที่ 4.5 ในภาคผนวก ค)

1) ปัญหาด้านการปฏิบัติงาน ผู้ให้บริการมีปัญหาด้านการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2 ประเด็นคือ การขาดการ ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน และการขาดการตรวจสอบความถูกต้องของชิ้นงาน (ค่าเฉลี่ยที่ระดับ  $\bar{x} = 3.30$ ) รองลงมาเป็นปัญหาการขาดการประสานงานกับผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย ที่ระดับ  $\bar{x} = 3.00$ )

2) ปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงาน ผู้ให้บริการมีปัญหาในด้านบุคลากรในระดับ มาก 3 ประเด็นคือ จำนวนผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ยที่ระดับ  $\bar{x} = 4.30$ ) รองลงมาในระดับ ความคิดเห็นและความต้องการเท่ากับ 2 ปัญหา คือ ปัญหาผู้ปฏิบัติงานละเลยไม่ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อปฏิบัติต่างๆ และผู้ปฏิบัติงานไม่มีการประสานงานกัน (ค่าเฉลี่ยที่ระดับ  $\bar{x} = 3.50$ )

3) ปัญหาด้านสถานที่และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ผู้ให้บริการมีปัญหา ด้านสถานที่และเครื่องมือในการปฏิบัติงานในระดับมาก 2 ประเด็น คือ เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติ งานขาดความพร้อมในการใช้งาน และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีจำนวนไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ยที่ระดับ  $\bar{x} = 3.70$  และ  $\bar{x} = 3.60$  ตามลำดับ)

### 2.1.3 ความคิดเห็นและความต้องการของผู้ให้บริการเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนา ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมดิชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ด้านการพัฒนาคุณภาพการจัดทำและให้บริการกวดภาค

ความคิดเห็นและความต้องการของผู้ให้บริการเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนา ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมดิชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ด้านการพัฒนาคุณภาพการจัดทำและให้บริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมดิชน ประกอบด้วย ความคิดเห็นและความต้องการใน 4 ประเด็น คือ (1) การจัดทำกวดภาคและดำเนินกวดภาค โดย ในภาพรวมผู้รับบริการมีความคิดเห็นและความต้องการในประเด็นนี้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยที่ระดับ  $\bar{x} = 4.27$ ) (2) การให้บริการกวดภาค โดยในภาพรวมผู้รับบริการมีความคิดเห็นและความต้องการ ในประเด็นนี้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยที่ระดับ  $\bar{x} = 3.99$ ) (3) ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ข้อมูลมดิชน โดย ในภาพรวมผู้รับบริการมีความคิดเห็นและความต้องการในประเด็นนี้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยที่ระดับ

$\bar{x} = 4.22$ ) และ (3) ทรัพยากรและสภาพแวดล้อม โดยในภาพรวม ผู้รับบริการมีความคิดเห็นและความต้องการในประเด็นนี้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยที่ระดับ  $\bar{x} = 4.10$ ) (โปรดดูรายละเอียดในตารางที่ 4.6 ในภาคผนวก ค)

1) ประเด็นการจัดทำกฤตภาคและสำเนา กฤตภาค ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นและความต้องการในระดับที่มากที่สุดคือ ศูนย์ข้อมูลมิตินรักษาความมีคุณภาพในการจัดทำกฤตภาคและสำเนา กฤตภาคอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ยที่ระดับ  $\bar{x} = 4.50$ ) ส่วนประเด็นอื่นๆ ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นและความต้องการในระดับมาก

2) ประเด็นการให้บริการกฤตภาค ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นและความต้องการในประเด็นนี้อยู่ในระดับที่มากที่สุดเท่ากันทุกประเด็น โดยมีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ประเด็น คือ ศูนย์ข้อมูลมิตินต้องส่งมอบสำเนา กฤตภาคให้ถูกต้องตามที่ตกลงกับผู้รับบริการ และศูนย์ข้อมูลมิตินควรยึดหลักการว่า หากมีข้อบกพร่องในการให้บริการเกิดขึ้นไม่ว่าจะ ณ จุดใด ต้องรีบแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ยที่ระดับ  $\bar{x} = 4.40$ )

3) ประเด็นผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ข้อมูลมิติน ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นและความต้องการในระดับมากที่สุดมี 2 ประเด็น คือ ศูนย์ข้อมูลมิตินควรให้ผู้ปฏิบัติงานยึดหลักการว่า ทุกคนสามารถทำงานทดแทนกันได้ในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานประจำหน้าที่นั้นไม่อยู่ และศูนย์ข้อมูลมิตินควรให้ผู้ปฏิบัติงานยึดหลักการว่า ทุกคนควรช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยที่ระดับ  $\bar{x} = 4.60$  และ  $\bar{x} = 4.50$  ตามลำดับ) ส่วนประเด็นอื่นๆ ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นและความต้องการในระดับมาก

4) ประเด็นทรัพยากรและสภาพแวดล้อมของศูนย์ข้อมูลมิติน ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นและความต้องการในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ศูนย์ข้อมูลมิตินต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์อย่างคุ้มค่า (ค่าเฉลี่ยที่ระดับ  $\bar{x} = 4.30$ )

#### 2.1.4 ความคิดเห็นและความต้องการของผู้ให้บริการกฤตภาคเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมิตินตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ด้านการควบคุมคุณภาพ

ความคิดเห็นและความต้องการของผู้ให้บริการกฤตภาคเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมิตินตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ด้านการควบคุมคุณภาพแบ่งออกเป็น (1) การควบคุมคุณภาพขณะจัดทำกฤตภาคและสำเนา กฤตภาค (2) การควบคุมคุณภาพขณะบรรจุหีบห่อและส่งมอบสำเนา กฤตภาค

(3) การปฏิบัติการแก้ไขและการป้องกัน และ (4) การพัฒนาคุณภาพผู้ให้บริการ (โปรดดูรายละเอียดตารางที่ 4.7 ในภาคผนวก ค)

1) การควบคุมคุณภาพขณะจัดทำฤดูกาลและสำเนาฤดูกาล ผู้ให้บริการฤดูกาลมีความคิดเห็นและความต้องการในจำนวนมากที่สุด คือ มาตรการดำเนินการต่อฤดูกาลและสำเนาฤดูกาลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดในเรื่องความสมบูรณ์นั้น ผู้ให้บริการเห็นว่าควรใช้วิธีการแก้ไข คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมาเป็นระดับความคิดเห็นและความต้องการคิดเป็นร้อยละ 60 มี 2 ประเด็นเท่ากัน คือ การควบคุมและติดตามกระบวนการจัดทำฤดูกาลและสำเนาฤดูกาลให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ นั้น ดำเนินการ โดยให้หัวหน้าแผนกทำการควบคุม ตรวจสอบ และการควบคุมตรวจสอบกระบวนการจัดทำฤดูกาลและสำเนาฤดูกาลนั้น ดำเนินการ โดยให้หัวหน้าแผนกทำการควบคุมตรวจสอบ

2) การควบคุมคุณภาพขณะบรรจุหีบห่อและส่งมอบสำเนาฤดูกาลให้กับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า ควรให้หัวหน้าแผนกตรวจสอบสภาพความสมบูรณ์ของสำเนาฤดูกาลก่อนที่จะส่งมอบให้ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนความคิดเห็นและความต้องการในระดับรองลงมา คิดเป็นร้อยละ 40 มี 2 ประเด็นเท่ากันคือ ในการบรรจุหีบห่อเพื่อเตรียมส่งมอบสำเนาฤดูกาลให้แก่ผู้รับบริการนั้น ไม่จำเป็นต้องมีการควบคุมตรวจสอบ และการส่งมอบฤดูกาลให้กับผู้รับบริการหากจะล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าไม่ควรเกิน 30 นาที

3) การปฏิบัติการแก้ไขและการป้องกัน ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความต้องการเป็นจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 80 เท่ากัน 2 ประเด็นคือการทบทวนการส่งมอบสินค้าจากผู้ขาย ควรทบทวนเดือนละ 1 ครั้ง และการประชุมเพื่อหาทางป้องกันข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นนั้น ควรกำหนดช่วงการประชุมห่างกันเดือนละ 1 ครั้ง ส่วนความคิดเห็นและความต้องการในระดับรองลงมาคิดเป็นร้อยละ 70 คือ การทบทวนเอกสารวิธีการปฏิบัติงานเห็นควรให้มีการทบทวนปีละ 1 ครั้ง

4) การพัฒนาคุณภาพผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า ควรมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพผู้ให้บริการ 3 เดือนต่อ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 40

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญด้วยการประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟาย

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในประเด็นปัจจัยนำเข้าของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

### 2.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ ปรัชญา ปณิธาน และการดำเนินงานงานฝ่ายบริหารในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันต่อแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ในเรื่องนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ ปรัชญา ปณิธาน และการดำเนินงานงานฝ่ายบริหาร โดยข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในระดับมากที่สุด ได้แก่

ข้อที่ 1.1.1 นโยบายคุณภาพของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน คือ จัดทำและให้บริการกวดภาคได้ตรงตามเวลาที่ตกลงกับผู้รับบริการ จัดทำและให้บริการกวดภาคได้ถูกต้องตามที่ตกลงกับผู้รับบริการ และจัดทำและให้บริการกวดภาคได้ครบถ้วนตามที่ตกลงกับผู้รับบริการ

ข้อที่ 1.1.3 วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน คือ ผู้รับบริการได้รับจำนวนสำเนาคุณภาพครบถ้วน โดยมีข้อผิดพลาดไม่เกิน 5% และ สำเนาคุณภาพที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการมีความถูกต้องตรงตามหัวเรื่องที่รับบริการ โดยมีข้อผิดพลาดไม่เกิน 5%

ส่วนคำถามในข้ออื่นๆ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นในระดับมากและสอดคล้องกันทุกข้อ (โปรดดูรายละเอียดตารางที่ 4.8 ในภาคผนวก ก)

### 2.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในเรื่องเอกสารในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันต่อแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ใน

เรื่องเอกสารในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมิตินตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 โดยข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในระดับมากที่สุด ได้แก่

ข้อที่ 1.2.1 เอกสารในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคที่มีข้อกำหนดที่เหมาะสม คือ เอกสารที่ถูกยกเลิกไปแล้วให้จัดแยกออกจากเอกสารที่ยังใช้งานอยู่ ปัจจุบันอย่างชัดเจน เอกสารต้นฉบับต้องมีตราประทับระบุว่า เป็นเอกสารควบคุม และเอกสารที่สำเนาขึ้นจากเอกสารควบคุมต้องมีการประทับตราระบุว่า เป็น เอกสาร ไม่ควบคุม

ส่วนคำถามในข้ออื่นๆ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นในระดับมากและสอดคล้องกันทุกข้อ (โปรดดูรายละเอียดตารางที่ 4.9 ในภาคผนวก ค)

**2.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในเรื่องทรัพยากรในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมิตินตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000**

กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันต่อแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมิตินตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ในเรื่องทรัพยากรในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมิตินตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 โดยข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในระดับมากที่สุด ได้แก่

ข้อที่ 1.3.1 คุณสมบัติทางการศึกษาพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานในกองงานบริการกวดภาค คือ พนักงานให้รายการทางบรรณานุกรมต้องมีระดับการศึกษาพื้นฐานอย่างต่ำ ขึ้นปริญญาตรีในสาขาบรรณารักษศาสตร์

ข้อที่ 1.3.2 คุณสมบัติทางการศึกษาพื้นฐาน ทักษะและคุณสมบัติจำเป็นของพนักงานส่งมอบสำเนาเอกสาร คือ มีทักษะในการขับจักรยานยนต์

ส่วนคำถามในข้ออื่นๆ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นในระดับมากและสอดคล้องกันทุกข้อ (โปรดดูรายละเอียดตารางที่ 4.10 ใน ภาคผนวก ค)

**2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในประเด็นการจัดทำกฤตภาค  
สำเนา กฤตภาค และการให้บริการในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการ กฤตภาค สำหรับศูนย์ข้อมูล  
มติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000**

**2.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการเตรียมการ  
จัดทำ กฤตภาค สำเนา กฤตภาค และการให้บริการในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการ กฤตภาค  
สำหรับศูนย์ข้อมูล มติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000**

กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันต่อแนวทางการพัฒนาระบบ  
การจัดการคุณภาพงานบริการ กฤตภาค สำหรับศูนย์ข้อมูล มติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000  
ในเรื่องการเตรียมการ จัดทำ กฤตภาค สำเนา กฤตภาค และการให้บริการในระบบการจัดการคุณภาพ  
งานบริการ กฤตภาค สำหรับศูนย์ข้อมูล มติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 โดยข้อความที่กลุ่ม  
ผู้ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในระดับมากที่สุด ได้แก่

ข้อที่ 2.1.1 การเตรียมความพร้อมก่อนดำเนินการจัดทำและให้บริการ  
กฤตภาค ได้แก่ ให้มีการตรวจสอบวัสดุ เครื่องมือและอุปกรณ์ ให้มีการตรวจสอบเวลาใน  
ส่งมอบสำเนา กฤตภาค ให้มีการตรวจสอบหนังสือพิมพ์ต้นฉบับ และให้มีการตรวจสอบจำนวน  
ผู้ปฏิบัติงานที่มาทำงาน

ข้อที่ 2.1.2 แบบบันทึกในการจัดทำและให้บริการ กฤตภาค ที่เหมาะสม  
ได้แก่ บันทึกการตรวจสอบวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือ บันทึกการตรวจสอบหนังสือพิมพ์  
ต้นแบบที่ใช้จัดทำ กฤตภาค และบันทึกการส่งมอบสำเนา กฤตภาค ให้ผู้รับบริการ

ส่วนคำถามในข้ออื่นๆ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นในระดับมากและ  
สอดคล้องกันทุกข้อ (โปรดดูรายละเอียดตารางที่ 4.11 ในภาคผนวก ค)

**2.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นกลุ่มผู้ผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการสื่อสาร  
ภายในของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการ กฤตภาค สำหรับศูนย์ข้อมูล มติชนตามมาตรฐาน  
ISO 9001: 2000**

กลุ่มผู้ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันต่อแนวทางการพัฒนาระบบ  
การจัดการคุณภาพงานบริการ กฤตภาค สำหรับศูนย์ข้อมูล มติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000  
ในเรื่องการสื่อสารภายในของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการ กฤตภาค สำหรับศูนย์ข้อมูล มติชน  
ตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 โดยข้อความที่กลุ่มผู้ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในระดับ  
มากที่สุด ได้แก่

ข้อที่ 2.2.1 ข้อมูลที่มีความจำเป็นในการสื่อสารภายในของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาค ศูนย์ข้อมูลมติชน ได้แก่ ความต้องการของผู้รับบริการ นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ ข้อกำหนดในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาค แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แผนการดำเนินงาน และแนวทางแก้ไขปัญห การปฏิบัติงาน

ส่วนคำถามในข้ออื่นๆ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นในระดับมากและสอดคล้องกันทุกข้อ (โปรดดูรายละเอียดตารางที่ 4.12 ในภาคผนวก ค)

**2.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการสื่อสารกับ ผู้รับบริการกวดภาคในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตาม มาตรฐาน ISO 9001: 2000**

กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันต่อแนวทางการพัฒนาระบบ การจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ในเรื่องการสื่อสารกับผู้รับบริการกวดภาคในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับ ศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 โดยข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็น สอดคล้องกันในระดับมากที่สุด ได้แก่

ข้อที่ 2.3.2 ข้อปฏิบัติในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ ได้แก่ จัดให้มี ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการหลังจากที่รับบริการแล้ว จัดให้มีช่องทางในการรับ ความคิดเห็นของผู้รับบริการหลังจากที่รับบริการแล้ว และการจัดส่งเอกสารรายละเอียดการให้ บริการควรใช้ช่องทางที่ ผู้รับบริการมีความสะดวกที่สุด

ข้อที่ 2.3.4 ช่องทางการสื่อสารระหว่างศูนย์ข้อมูลมติชนกับผู้รับบริการที่ เหมาะสม ได้แก่ โทรศัพท์และโทรสาร

ส่วนคำถามในข้ออื่นๆ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นในระดับมากและ สอดคล้องกันทุกข้อ (โปรดดูรายละเอียดตารางที่ 4.13 ในภาคผนวก ค)

**2.2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในเรื่องข้อกำหนดและ เงื่อนไขในการให้บริการกวดภาคในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูล มติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000**

กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันต่อแนวทางการพัฒนาระบบ การจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ในเรื่องข้อกำหนดและเงื่อนไขในการให้บริการกวดภาคในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการ



กฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 โดยข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในระดับมากที่สุด ได้แก่

ข้อที่ 2.4.5 การดำเนินการของศูนย์ข้อมูลมติชนในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามข้อเรียกร้องของผู้รับบริการได้ ได้แก่ แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขอบเขตที่สามารถจะปฏิบัติได้ และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงเหตุผลที่ไม่สามารถปฏิบัติได้

ข้อที่ 2.4.6 การดำเนินการของศูนย์ข้อมูลมติชนในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการได้ ได้แก่ แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขอบเขตที่สามารถจะปฏิบัติได้ และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงเหตุผลที่ไม่สามารถปฏิบัติได้

ข้อที่ 2.4.7 การดำเนินการของศูนย์ข้อมูลมติชนในกรณีไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่องในเรื่องใดได้ ได้แก่ แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขอบเขตที่สามารถแก้ไขได้ และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงเหตุผลที่ไม่สามารถแก้ไขได้

ส่วนคำถามในข้ออื่นๆ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นในระดับมากและสอดคล้องกันทุกข้อ (โปรดดูรายละเอียดตารางที่ 4.14 ในภาคผนวก ก)

### **2.2.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการจัดซื้อในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000**

กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันต่อแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ในเรื่องการจัดซื้อในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 โดยข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในระดับมากที่สุด ได้แก่

ข้อที่ 2.5.1 ประเด็นในการประเมินผู้ขายสินค้าให้กับศูนย์ข้อมูลมติชนที่เหมาะสม คือ การส่งมอบสินค้าได้ตรงเวลา

ข้อที่ 2.5.2 แนวทางการจัดซื้อที่เหมาะสม ได้แก่ กรณีที่สินค้าที่จัดซื้อไม่ตรงกับข้อกำหนดการจัดซื้อ ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องไม่รับมอบสินค้านั้นๆ สินค้าที่จัดซื้อใดสามารถทดสอบการใช้งานได้ทันที ให้มีการทดสอบการใช้งานก่อน กรณีที่ผู้ขายหรือผู้ให้บริการได้ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของสินค้าให้ตรงกับข้อกำหนดการจัดซื้อแล้ว ศูนย์ข้อมูลมติชนควรรับมอบสินค้านั้นๆ ได้ และกรณีที่สินค้าที่จัดซื้อไม่ตรงกับข้อกำหนดการจัดซื้อ ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องไม่รับมอบสินค้านั้นๆ

ข้อที่ 2.5.3 ข้อมูลที่ควรมีในเอกสารการจัดซื้อ ได้แก่ ชื่อ หมายเลข หรือฉบับของมาตรฐานระบบคุณภาพที่ได้รับการรับรอง (ถ้ามี) และข้อมูลทางเทคนิคด้านต่างๆ (ถ้ามี) ส่วนคำถามในข้ออื่นๆ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นในระดับมากและสอดคล้องกันทุกข้อ (โปรดดูรายละเอียดตารางที่ 4.15 ในภาคผนวก ค)

#### **2.2.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการจัดทำและให้บริการกฤตภาคในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมิตินตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000**

กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันต่อแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมิตินตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ในเรื่องการจัดทำและให้บริการกฤตภาคในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมิตินตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 โดยข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในระดับมากที่สุด ได้แก่

ข้อที่ 2.6.1 ข้อมูลที่มีความจำเป็นต่อการจัดทำและให้บริการกฤตภาค ได้แก่ หัวเรื่องกฤตภาคที่ผู้รับบริการแต่ละรายขอรับบริการ กำหนดเวลาส่งมอบสำเนา กฤตภาคให้กับผู้รับบริการแต่ละราย และรายชื่อผู้รับบริการพร้อมที่อยู่ที่จะส่งมอบสำเนา กฤตภาค

ข้อที่ 2.6.2 ในการจัดทำและให้บริการกฤตภาคควรตรวจสอบเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ก่อนการปฏิบัติงานทุกครั้ง

ข้อที่ 2.6.3 การตรวจสอบที่จำเป็นในการดำเนินการจัดทำและให้บริการกฤตภาค ได้แก่ การตรวจสอบคุณภาพของหนังสือพิมพ์ต้นแบบ การสุ่มตรวจสอบชิ้นงานกฤตภาคและสำเนา กฤตภาค และการตรวจสอบก่อนส่งมอบสำเนา กฤตภาคให้กับผู้รับบริการ

ข้อที่ 2.6.4 ความเหมาะสมของแนวทางการบ่งชี้แสดงสถานะของกฤตภาคและสำเนา กฤตภาค ได้แก่ จัดแยกภาชนะบรรจุ กฤตภาคและสำเนา กฤตภาคออกเป็น 3 กลุ่มคือ (1) ผ่านการตรวจสอบ (2) ไม่ผ่านการตรวจสอบ และ (3) รอการตรวจสอบออกจากกันชัดเจน และจัดแยกภาชนะบรรจุสำเนา กฤตภาคที่จะส่งมอบให้ผู้รับบริการแต่ละรายอย่างชัดเจน

ส่วนคำถามในข้ออื่นๆ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นในระดับมากและสอดคล้องกันทุกข้อ (โปรดดูรายละเอียดตารางที่ 4.16 ในภาคผนวก ค)

## 2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นกลุ่มผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับผลลัพธ์ในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

กลุ่มผู้เกี่ยวข้องมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันต่อแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ในประเด็นผลลัพธ์ในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 โดยข้อความที่กลุ่มผู้เกี่ยวข้องมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในระดับมากที่สุด ได้แก่

ข้อที่ 3.4 กรณีที่ส่งมอบสำเนา กวดภาคแก่ผู้รับบริการแล้วภายหลังพบข้อบกพร่องเกิดขึ้น ให้จัดทำสำเนาใหม่ส่งมอบให้กับผู้รับบริการ โดยเร็ว

ข้อที่ 3.3 กวดภาคที่ไม่ตรงตามข้อกำหนดจะต้องถูกจัดแยกออกไปเพื่อกำจัด ส่วนคำถามในข้ออื่นๆ ผู้เกี่ยวข้องมีความคิดเห็นในระดับมากและสอดคล้องกันทุกข้อ (โปรดดูรายละเอียดตารางที่ 4.17 ในภาคผนวก ค)

## 2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นกลุ่มผู้เกี่ยวข้องในประเด็นแนวทางการประเมินผลและการปรับปรุงแก้ไขในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

### 2.4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นกลุ่มผู้เกี่ยวข้องในเรื่องการประเมินผลในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

กลุ่มผู้เกี่ยวข้องมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันต่อแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ในเรื่องการประเมินผลในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 โดยข้อความที่กลุ่มผู้เกี่ยวข้องมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในระดับมากที่สุด ได้แก่

ข้อที่ 4.1.3 บันทึกข้อมูลสถิติที่ใช้เป็นเครื่องมือเฝ้าติดตามวัดผลในขั้นตอนการจัดทำและให้บริการกวดภาคที่เหมาะสม ได้แก่ บันทึกข้อมูลสถิติความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงาน บันทึกข้อมูลสถิติในขั้นตอนการส่งมอบสำเนา กวดภาค และบันทึกข้อมูลสถิติในขั้นตอนการจัดทำ กวดภาคและสำเนา กวดภาค

ข้อที่ 4.1.4 ประเด็นที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ประเมินประสิทธิผลของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคที่เหมาะสม ได้แก่ ประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ปัญหาการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น และข้อควรปรับปรุง

ข้อที่ 4.1.5 ข้อมูลที่ใช้วิเคราะห์เพื่อตรวจสอบประสิทธิผลของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคที่เหมาะสม ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ข้อมูลที่แสดงถึงชิ้นงานกวดภาคและสำเนากวดภาคที่ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนด และข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานจัดทำและให้บริการกวดภาค

ส่วนคำถามในข้ออื่นๆ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นในระดับมากและสอดคล้องกันทุกข้อ (โปรดดูรายละเอียดตารางที่ 4.18 ในภาคผนวก ค)

#### **2.4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000**

กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันต่อแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ในเรื่องการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 โดยข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในระดับมากที่สุด ได้แก่

ข้อที่ 4.2.2 แนวทางปฏิบัติการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานที่เกิดขึ้นที่เหมาะสม ได้แก่ ต้องมีการทบทวนข้อมูลการร้องเรียนจากผู้รับบริการ ต้องพิจารณาถึงความเร่งด่วนที่จะต้องแก้ไขปัญหา ต้องทบทวนข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้น ต้องพิจารณาถึงความร้ายแรงของปัญหา ต้องวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา ต้องพิจารณาถึงความสำคัญของปัญหา ต้องกำหนดมาตรการการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และต้องกำหนดแนวทางการนำมาตรการแก้ไขไปปฏิบัติ

ข้อที่ 4.2.3 ข้อมูลที่ควรใช้ในการทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้นที่เหมาะสม คือ ประเด็นปัญหาและตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้อง

ข้อที่ 4.2.4 องค์ประกอบของแนวทางในการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานที่เกิดขึ้นที่เหมาะสม คือ วิธีการแก้ไขปัญหาและทรัพยากรที่ต้องใช้ในการแก้ไขปัญหา

ส่วนคำถามในข้ออื่นๆ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นในระดับมากและสอดคล้องกันทุกข้อ (โปรดดูรายละเอียดตารางที่ 4.19 ในภาคผนวก ค)

### 2.4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการปฏิบัติการ ป้องกันปัญหาในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตาม มาตรฐาน ISO 9001: 2000

กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันต่อแนวทางการพัฒนาระบบ  
การจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000  
ในเรื่องการปฏิบัติการป้องกันปัญหาในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับ  
ศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 โดยข้อความที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็น  
สอดคล้องกันในระดับมากที่สุดได้แก่

ข้อที่ 4.3.2 แนวทางปฏิบัติการป้องกันไม่ให้ปัญหาเกิดขึ้นที่เหมาะสม  
คือ ต้องประเมินถึงความเร่งด่วนที่จะต้องรับหาทางป้องกัน ต้องกำหนดมาตรการป้องกันไม่ให้  
ปัญหาที่เกิดขึ้น ต้องประเมินถึงความร้ายแรงของปัญหาหากเกิดขึ้น ต้องกำหนดแนวทางการนำ  
มาตรการป้องกันไปปฏิบัติ ต้องประเมินถึงความสำคัญของปัญหาหากเกิดขึ้น และต้องพิจารณา  
ปัจจัยแนวโน้มที่อาจก่อให้เกิดปัญหาในอนาคต

ข้อที่ 4.3.3 องค์ประกอบของแนวทางในการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นที่  
เหมาะสม คือ วิธีการป้องกันปัญหาและทรัพยากรที่ต้องใช้ในการปฏิบัติการป้องกันปัญหา  
ส่วนคำถามในข้ออื่นๆ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นในระดับมากและ  
สอดคล้องกันทุกข้อ (โปรดดูรายละเอียดตารางที่ 4.20 ในภาคผนวก ค)

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การประเมินรับรองต้นแบบชิ้นงานของระบบ การจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

ผลการวิเคราะห์และรับรองต้นแบบชิ้นงาน โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ในประเด็นเกี่ยวกับ  
(1) รายละเอียดของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตาม  
มาตรฐาน ISO 9001: 2000 (2) คู่มือคุณภาพ และบัญชีรายการเอกสารแม่บทซึ่งประกอบด้วย  
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน และ (3) ภาพรวมของการพัฒนา  
ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001 :2000  
มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 3.1 การประเมินรับรองรายละเอียดของระบบคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับ ศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001 :2000

ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นว่า ระบบหลักของการจัดการคุณภาพงานบริการ กวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ระบบย่อยการวางแผนและ เตรียมการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตาม มาตรฐาน ISO 9001: 2000 ระบบย่อยการจัดทำกวดภาคและการให้บริการ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และแบบจำลองระบบของระบบ การจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับ ศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน (ค่าเฉลี่ยที่ระดับ  $\bar{X} = 4.50$ ) ส่วนในด้านอื่นๆ ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นว่า มีความเหมาะสม ในระดับมาก (โปรดดูรายละเอียดตารางที่ 4.21 ในภาคผนวก ค)

### 3.2 การประเมินรับรองคู่มือคุณภาพและบัญชีรายการเอกสารแม่บท

ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นว่า ข้อกำหนดข้อที่ 4 ระบบการจัดการคุณภาพ ข้อกำหนดข้อที่ 5 ความรับผิดชอบของผู้บริหาร ข้อกำหนดข้อที่ 7 กระบวนการจัดทำกวดภาคและ การให้บริการและข้อกำหนดข้อที่ 8 การตรวจวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุงของคู่มือคุณภาพ ในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุดเท่ากัน (ค่าเฉลี่ยที่ระดับ  $\bar{X} = 4.50$ ) ส่วนในด้านอื่นๆ ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นว่า มีความเหมาะสมในระดับมาก (โปรดดูรายละเอียดตารางที่ 4.22 ในภาคผนวก ค)

### 3.3 ภาพรวมของการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคศูนย์ข้อมูล มติชนตามมาตรฐาน ISO 9001 :2000

ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นว่า ภาพรวมของการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพ งานบริการกวดภาคศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001 :2000 และต้นแบบชิ้นงานคือ คู่มือคุณภาพและบัญชีรายการเอกสารแม่บทมีความเหมาะสมในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ยที่ระดับ  $\bar{X} = 4.50$ ) (โปรดดูรายละเอียดตารางที่ 4.23 ในภาคผนวก ค)

## บทที่ 5

### ต้นแบบชิ้นงาน

ต้นแบบชิ้นงานของการวิจัยครั้งนี้คือ ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาค สำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 โดยรายละเอียดของการพัฒนาต้นแบบ ชิ้นงานประกอบด้วย 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 บทนำ ตอนที่ 2 การพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงาน บริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 และตอนที่ 3 เงื่อนไข การใช้ระบบ

ตอนที่ 1 บทนำ ประกอบด้วย (1) หลักการและเหตุผล (2) วัตถุประสงค์ และ (3) ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ตอนที่ 2 การพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูล มติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 มีรายละเอียดประกอบด้วย (1) การวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ระบบงานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน (2) การวิพากษ์สภาพปัจจุบันระบบงานบริการ กวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน (3) การสังเคราะห์ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาค สำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 (4) แบบจำลองระบบการจัดการ คุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 และ (5) เอกสารระบบคุณภาพของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูล มติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ได้แก่ คู่มือคุณภาพและบัญชีรายการเอกสารแม่บท ขึ้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน

ตอนที่ 3 เงื่อนไขการใช้ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับ ศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

## ตอนที่ 1

### บทนำ

#### 1. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ข้อมูลมติชน จัดอยู่ในกลุ่มของห้องสมุดเฉพาะที่เรียกว่า ห้องสมุดหนังสือพิมพ์ การดำเนินงานหลักคือ การจัดเก็บกฤตภาคที่ตัดจากหนังสือพิมพ์และสิ่งพิมพ์ต่างๆ เพื่อบริการแก่กองบรรณาธิการในเครือบริษัท มติชน จำกัด(มหาชน) เหมือนกับห้องสมุดหนังสือพิมพ์หรือศูนย์ข้อมูลของสำนักงานหนังสือพิมพ์อื่นๆ โดยทั่วไป อีกทั้งยังให้บริการแก่บุคคลภายนอกในรูปแบบสมาชิกรับบริการสำเนา กฤตภาคตามหมวดหมู่และหัวเรื่อง กฤตภาคที่บอกรับ กิจกรรมดังกล่าวถือเป็นกิจกรรมหลักที่สร้างรายได้จำนวนมากที่สุดให้กับศูนย์ข้อมูลมติชน

การที่ศูนย์ข้อมูลมติชนมีกิจกรรมการให้บริการกฤตภาคกับบุคคลภายนอกทั้งที่เป็นภาคเอกชนและหน่วยงานราชการ โดยได้ตั้งหน่วยงานบริการกฤตภาคจัดทำสำเนา กฤตภาคส่งให้ ผู้รับบริการเหล่านี้ทุกวันนี้ การดำเนินงานดังกล่าว ศูนย์ข้อมูลมติชนถือเป็นการให้บริการทางการศึกษาอย่างหนึ่งที่องค์กรหนังสือพิมพ์พึงกระทำ ขณะเดียวกันก็เป็นกิจกรรมทางธุรกิจในฐานะที่ศูนย์ข้อมูลมติชนเป็นผู้ให้บริการ ส่วนสมาชิกเป็นผู้รับบริการโดยการชำระค่าสมาชิกเป็นการตอบแทน ผู้รับบริการจึงย่อมมุ่งหวังที่จะได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการและความพึงพอใจในการใช้บริการ

แม้ว่าศูนย์ข้อมูลมติชนจะจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะขึ้นมาจัดทำสำเนา กฤตภาคและให้บริการแก่สมาชิกโดยตรง แต่การดำเนินการที่ผ่านมายังมีปัญหาและอุปสรรคหลายประการ จากการศึกษาสำรวจสภาพปัญหาและความต้องการของกลุ่มพนักงานผู้ให้บริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนพบมีปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่มากในด้านการละเลยไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อปฏิบัติต่างๆ การขาดการประสานงานซึ่งกันและกัน เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีจำนวนไม่เพียงพอและขาดความพร้อมในการใช้งาน และจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

ปัญหารองลงมาคือการขาดการวางแผน ขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงาน ขาดการฝึกอบรม วัสดุที่ใช้งานขาดคุณภาพ ขาดการตรวจสอบประเมินผลทั้งการปฏิบัติงานของพนักงานและความถูกต้องของชิ้นงาน ขาดการสื่อสารกับผู้รับบริการ และอาคารสถานที่สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

และที่สำคัญจากการศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้ให้บริการและผู้รับบริการสำเนา กฤตภาคพบว่า ทุกฝ่ายมีความต้องการให้มีการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาค



ทั้งในด้านการจัดทำ การส่งมอบ การตรวจสอบประเมินผล และการควบคุมคุณภาพ

จากความต้องการดังกล่าวผู้วิจัยเห็นว่า ควรจะนำระบบการจัดการคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลที่ได้รับการยอมรับและการนำไปปฏิบัติใช้กันแพร่หลายทั่วโลกทั้งภาคเอกชนและภาครัฐ รวมทั้งในกิจกรรมการให้บริการทางการศึกษาหลายแขนง และมีหลักการของระบบการจัดการคุณภาพที่ครอบคลุมกิจกรรมการดำเนินงานให้บริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนทุกๆ ด้านมาเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชน เพื่อให้งานบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพตรงกับความต้องการและสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน

## 2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานในงานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน
- 2.2 เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 2.3 เพื่อแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการงานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลที่เกิดขึ้น

## 3. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 3.1 ระบบการจัดการงานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 3.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการกวดภาค

## ตอนที่ 2

### การพัฒนาระบบระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชน ตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

สาระของการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ประกอบด้วย (1) การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันระบบงานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน (2) การวิพากษ์สภาพปัจจุบันระบบงานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน (3) การสังเคราะห์ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 (4) แบบจำลองระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 และ (5) เอกสารคุณภาพของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ได้แก่ คู่มือคุณภาพและบัญชีรายการเอกสารแม่บทขึ้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงานและเอกสารสนับสนุน

#### 1. การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันระบบงานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน

งานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนในปัจจุบันยังไม่มีมีการจัดระบบการจัดการไว้อย่างเป็นทางการหรือกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน องค์กรประกอบของการดำเนินงานมี 4 ส่วนคือ (1) ส่วนที่เป็นปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ปรัชญา ปณิธาน นโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย โครงสร้างหน่วยงาน บุคลากร งบประมาณ สถานที่ วัสดุ เครื่องมือ และอุปกรณ์ (2) ส่วนที่เป็นกระบวนการ ได้แก่ การดำเนินงานจัดทำกวดภาคและสำเนา กวดภาค (3) ส่วนที่เป็นผลลัพธ์ ได้แก่ กวดภาคและสำเนา กวดภาค การส่งมอบสำเนา กวดภาคให้ผู้รับบริการ และ (4) ส่วนที่เป็นผลย้อนกลับ ได้แก่ การประเมินผลและการปรับปรุงจากข้อเรียกร้อง คำติชม และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

##### 1.1 วิเคราะห์องค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า

องค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้าของระบบงานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนในปัจจุบัน สรุปได้ดังนี้

1) องค์ประกอบด้านปรัชญาและปณิธาน ไม่มีการกำหนดองค์ประกอบด้านปรัชญาและปณิธานอย่างชัดเจน

2) องค์ประกอบด้านนโยบายของงานบริการกวดภาค คือ การนำผลพลอยได้จากการจัดทำกวดภาคบริการแก่ฝ่ายข่าวกองบรรณาธิการในสังกัดบริษัท มติชน จำกัด(มหาชน) มาทำกิจกรรมประเภทให้บริการวิชาการแก่สังคม และเพื่อหารายได้เข้าหน่วยงานโดยใช้ต้นทุนการดำเนินงานและบุคลากรให้น้อยที่สุด

3) องค์ประกอบด้านเป้าหมาย คือ กลุ่มองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน และผู้รับบริการส่วนบุคคล

4) องค์ประกอบด้านวัตถุประสงค์ คือ เพื่อให้บริการวิชาการแก่สังคมและหารายได้เข้าหน่วยงาน

5) องค์ประกอบด้านโครงสร้างขององค์กร และหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรคือ มีการจัดตั้งกองงานบริการกวดภาคที่มีบุคลากรสังกัดอย่างเป็นทางการ มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 34 คน มีผู้จัดการกองงานบริการกวดภาคทำหน้าที่กำกับ ดูแลและตรวจสอบ โดยแบ่งหน่วยงานย่อยเป็นงานการตัดข่าวจากหนังสือพิมพ์ต้นแบบ 6 คน งานการฉีกกวดภาค 6 คน งานให้รายการทางบรรณานุกรม 6 คน งานทำสำเนา 3 คน งานจัดเก็บบรรจุ 2 คน และงานส่งมอบให้ผู้รับบริการ 10 คน

6) องค์ประกอบด้านงบประมาณ คือ ใช้งบประมาณจากบริษัท มติชน จำกัด (มหาชน)

7) องค์ประกอบด้านสถานที่ คือ ใช้ห้องโถงชั้นที่ 5 ของอาคาร 2 ภายในบริษัท มติชน จำกัด(มหาชน) เพื่อดำเนินการจัดทำกวดภาค

8) องค์ประกอบด้านวัสดุ เครื่องมือ และอุปกรณ์คือ มีการจัดซื้อหนังสือพิมพ์ต้นแบบ ส่วนวัสดุ เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ ได้แก่ เครื่องถ่ายสำเนาเอกสาร กระดาษรองขนาด A4 มีด ไม้บรรทัด กาว เครื่องถ่ายสำเนาเอกสาร และซองบรรจุ

## 1.2 วิเคราะห์องค์ประกอบด้านกระบวนการ

องค์ประกอบด้านกระบวนการของงานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนในปัจจุบันแบ่งออกเป็นองค์ประกอบย่อยดังนี้

1) องค์ประกอบด้านการจัดทำกวดภาคและสำเนา กวดภาค มีขั้นตอนการจัดทำดังนี้

- (1) พนักงานตัดข่าวนำหนังสือพิมพ์และนิตยสารจำนวน 26 ฉบับมาตัดข่าว และแยกข่าวออกเป็นกลุ่มตามหมวดหมู่และหัวเรื่องที่ศูนย์ข้อมูลมติชน ได้กำหนดไว้
- (2) พนักงานฉีกกฤตภาคนำข่าวแต่ละชิ้นที่ตัดแล้วมาทากาวผนึกบนกระดาษ รองขนาด A 4
- (3) พนักงานที่เป็นบรรณากรให้รายการทางบรรณานุกรมบนกฤตภาคที่ผนึกแล้ว
- (4) พนักงานทำสำเนาฝากกฤตภาคไปทำสำเนาด้วยการใช้เครื่องถ่ายสำเนา เอกสาร โดยกฤตภาคแต่ละชิ้นจะทำสำเนาตามจำนวนที่มีผู้รับบริการขอรับบริการในหัวเรื่อง นั้นๆ
- (5) พนักงานบรรจุหีบห่อสำเนาฝากกฤตภาคไปจัดแยกเพื่อบรรจุใส่ซองให้ ผู้รับบริการแต่ละราย

2) องค์กรประกอบด้านการบริหารงานการจัดทำกฤตภาคและสำเนาฝากกฤตภาค มีผู้จัดการกองงานบริการกฤตภาคเป็นหัวหน้าทำหน้าที่กำกับดูแล ตรวจสอบและประเมินผล การดำเนินงานในทุกขั้นตอน

3) องค์กรประกอบด้านการควบคุมคุณภาพ มีเครื่องมือทางสถิติที่ใช้ คือ แบบบันทึก การตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานตัดข่าวจากหนังสือพิมพ์ต้นแบบกับแบบบันทึกการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานฉีกกฤตภาค ส่วนการปฏิบัติงานด้านอื่นไม่มีการบันทึก

### 1.3 วิเคราะห์องค์ประกอบด้านผลลัพธ์

องค์ประกอบด้านผลลัพธ์ของงานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนมี องค์ประกอบย่อยดังนี้

- 1) องค์ประกอบด้านการตรวจสอบควบคุมคุณภาพชิ้นงานกฤตภาคและสำเนา กฤตภาค ปัจจุบันยังไม่มีองค์ประกอบด้านนี้ชัดเจน
- 2) องค์ประกอบด้านการส่งมอบสำเนาฝากกฤตภาคให้ผู้รับบริการ มีเจ้าหน้าที่จัดส่ง สำเนาฝากกฤตภาคนำสำเนาฝากกฤตภาคที่บรรจุของแยกตามผู้รับบริการแต่ละรายนำไปส่งมอบให้กับ ผู้รับบริการ โดยยังไม่มีแบบบันทึกการตรวจสอบการส่งมอบ

#### 1.4 วิเคราะห์องค์ประกอบด้านผลย้อนกลับ

องค์ประกอบด้านผลย้อนกลับของงานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูล ได้แก่ การประเมินผลและการปรับปรุงจากข้อเรียกร้อง คำติชม ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ โดยส่วนใหญ่จะรับผลย้อนกลับทางวาจาแล้วนำมาแจ้งแก่ผู้บริหารศูนย์ข้อมูลเพื่อหามาตรการการแก้ไขปรับปรุงต่อไป

### 2. การวิพากษ์ระบบงานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน

การวิพากษ์ระบบงานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนที่เป็นอยู่ในปัจจุบันยึดตามองค์ประกอบเดิมจากการวิเคราะห์ โดยวิพากษ์ในส่วนขององค์ประกอบดังนี้

#### 2.1 วิพากษ์องค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า

องค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้าของระบบงานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน มีประเด็นในการวิพากษ์ดังนี้

- 1) องค์ประกอบด้านปรัชญาและปณิธาน เนื่องจากไม่มีการกำหนดองค์ประกอบด้านปรัชญา และปณิธาน ทำให้มีจุดค้อยในองค์ประกอบด้านนี้ ดังนั้นจึงควรกำหนดปรัชญาและปณิธานเพื่อเป็นแนวคิดและทิศทางการดำเนินงานขององค์กร
- 2) องค์ประกอบด้านนโยบายของงานบริการกวดภาค มีจุดค้อยคือ มีการกำหนดนโยบายเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน แต่มีจุดค้อยที่นโยบายดังกล่าวเป็นนโยบายเชิงธุรกิจมากกว่านโยบายเชิงคุณภาพ ดังนั้น ควรปรับปรุงด้วยการกำหนดเป็นนโยบายคุณภาพตามข้อกำหนดของระบบการจัดการคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001: 2000
- 3) องค์ประกอบด้านเป้าหมาย มีจุดค้อยคือ มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายไว้ชัดเจน จึงควรคงไว้ซึ่งองค์ประกอบเป้าหมายดังกล่าว
- 4) องค์ประกอบด้านวัตถุประสงค์ จุดค้อยคือ มีการกำหนดวัตถุประสงค์การให้บริการไว้อย่างชัดเจน แต่เป็นเพียงวัตถุประสงค์ทั่วไป แต่ยังขาดวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ ดังนั้นจึงควรเพิ่มวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพที่สามารถวัดประเมินผลได้ตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001: 2000
- 5) องค์ประกอบด้านโครงสร้างขององค์กร และหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร มีจุดค้อยคือ มีการกำหนดโครงสร้าง การแบ่งอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรใน

หน่วยงานอย่างชัดเจน จึงสมควรคงองค์ประกอบด้านนี้ไว้ แต่มีจุดด้อยคือ จากผลการศึกษาสภาพปัญหาของพนักงานพบว่า จำนวนบุคลากรยังไม่เพียงพอ จึงควรให้เพิ่มปริมาณบุคลากรให้สมดุลกับปริมาณงาน และพบว่ามีปัญหาทางด้านการละเลยไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อปฏิบัติต่างๆ และปัญหาการขาดการประสานงานกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน จึงควรเพิ่มองค์ประกอบในด้านการสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อน้ำที่ทำงานและกำหนดเครื่องมือ วิธีการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้เกิดการประสานงานในการปฏิบัติงานดีขึ้น

6) องค์ประกอบด้านงบประมาณ มีจุดด้อยคือ มีช่องทางการได้รับงบประมาณจากบริษัท มติชน จำกัด(มหาชน) จึงสมควรให้คงองค์ประกอบด้านงบประมาณนี้ไว้

7) องค์ประกอบด้านสถานที่ มีจุดด้อยคือ มีสถานที่ปฏิบัติงานที่แน่นอน จึงสมควรให้คงองค์ประกอบด้านนี้ไว้

8) องค์ประกอบด้านวัสดุ เครื่องมือ และอุปกรณ์ จากการศึกษาสภาพปัญหาจากกลุ่มพนักงานพบว่า ยังมีจุดด้อยในเรื่องปริมาณความเพียงพอกับสภาพความพร้อมในการใช้งาน จึงสมควรให้เพิ่มองค์ประกอบด้านนี้ให้มีปริมาณเพียงพอและอยู่ในสภาพที่พร้อมในการใช้งานโดยให้มีการตรวจสอบสภาพก่อนการใช้งานและหลังการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ

## 2.2 วิพากษ์องค์ประกอบด้านกระบวนการ

องค์ประกอบด้านกระบวนการของงานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลคือ การจัดทำกฤตภาคและสำเนา กฤตภาค มีจุดด้อยคือ ในขั้นตอนการจัดทำมีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบของพนักงาน มีการกำกับ ดูแล ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงาน มีเครื่องมือทางสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานคือ บันทึกรายการชื่อผู้รับบริการและจำนวนกฤตภาคที่จัดทำและส่งมอบให้ผู้รับบริการในแต่ละวัน และบันทึกการปฏิบัติงานของพนักงานตัดข่าวจากหนังสือพิมพ์ต้นแบบกับพนักงานฝึกกฤตภาค

แต่มีจุดด้อยคือ

- 1) เครื่องมือตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานยังไม่ละเอียดครบถ้วนในทุกขั้นตอนของการผลิตและให้บริการ ยังขาดการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานในด้าน
  - (1) การตรวจสอบหนังสือพิมพ์ต้นแบบจัดทำกฤตภาค
  - (2) การตรวจสอบวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือจัดทำกฤตภาค
  - (3) การตรวจสอบการปฏิบัติงานพนักงานให้รายการทางบรรณานุกรม
  - (4) การตรวจสอบการทำสำเนา กฤตภาค
  - (5) การตรวจสอบการบรรจุหีบห่อ
 ดังนั้น จึงสมควรจัดทำ

แบบบันทึกดังกล่าวขึ้นเพื่อให้ครบถ้วนครอบคลุมทุกขั้นตอนของการจัดทำคุณภาพและสำเนา  
คุณภาพ

2) ย้ำขาดวิธีการและเครื่องมือในการควบคุมคุณภาพ จึงสมควรให้มีการกำหนด  
วิธีการและจัดทำเครื่องมือในการควบคุมคุณภาพขึ้น

### 2.3 วิพากษ์องค์ประกอบด้านผลลัพธ์

องค์ประกอบด้านผลลัพธ์ของงานบริการคุณภาพของศูนย์ข้อมูลคือ ชิ้นงาน  
คุณภาพ สำเนาคุณภาพและมีการส่งมอบสำเนาคุณภาพแก่ผู้รับบริการ แต่ยังคงขาดวิธีการและ  
เครื่องมือในการตรวจสอบควบคุมคุณภาพชิ้นงาน การดำเนินการส่งมอบ และการประเมินความ  
พึงพอใจของผู้รับบริการ จึงสมควรให้กำหนดวิธีการและจัดทำเครื่องมือสำหรับกิจกรรมดังกล่าว

### 2.4 วิพากษ์องค์ประกอบด้านผลย้อนกลับ

องค์ประกอบด้านผลย้อนกลับของงานบริการคุณภาพของศูนย์ข้อมูล มีจุดคือ มี  
การประเมินผลและการปรับปรุงผลการดำเนินงานจากการรับฟังข้อเรียกร้อง คำติชม ข้อเสนอแนะ  
ของผู้รับบริการแล้วนำมาหามาตรการการแก้ไขปรับปรุง แต่ยังไม่มีการมีขั้นตอนและแนวทางการปรับ  
ปรุงผลการดำเนินงานที่เป็นระบบอย่างชัดเจน จึงควรปรับปรุงองค์ประกอบด้านผลย้อนกลับให้มี  
ขั้นตอนการประเมินผล การแก้ไขและการป้องกันตามแนวทางข้อกำหนดของระบบการจัดการ  
คุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

## 3. การสังเคราะห์ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการคุณภาพสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชน ตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

ในการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการคุณภาพสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชน  
ตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ผู้วิจัยเริ่มจากการศึกษารรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการ  
คุณภาพมาตรฐาน ISO 9001: 2000 การให้บริการคุณภาพ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องอื่นๆ จากนั้นทำ  
การสำรวจสภาพปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการคุณภาพ  
ของศูนย์ข้อมูลมติชน ทำการสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญด้วยการประยุกต์ใช้เทคนิค  
เดลฟาย ทำการวิเคราะห์และวิพากษ์ระบบการจัดการงานบริการคุณภาพของศูนย์ข้อมูลมติชนที่

เป็นอยู่ในปัจจุบันเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาค สำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 และจัดทำต้นแบบชิ้นงานซึ่งประกอบด้วย คู่มือคุณภาพและบัญชีรายการแม่บทเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน จากนั้นจึงนำต้นแบบชิ้นงานไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจประเมิน

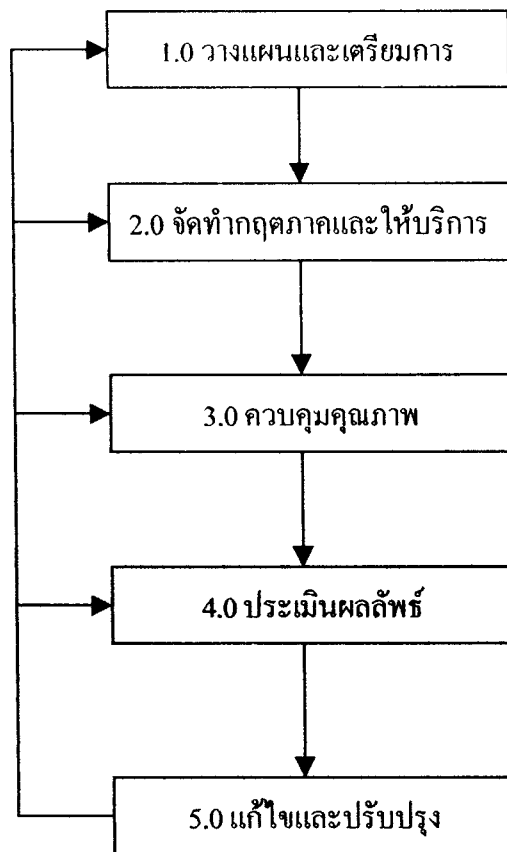
ผลจากการศึกษาและดำเนินการวิจัยดังกล่าวทำให้ได้แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูล มติชนมาตรฐาน ISO 9001: 2000 กำหนดเป็นระบบหลักและระบบย่อยดังนี้

### **3.1 ระบบหลักของการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน**

ระบบหลักของการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ

- 3.1.1 วางแผนและเตรียมการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาค
- 3.1.2 จัดทำกวดภาคและให้บริการ
- 3.1.3 ควบคุมคุณภาพ
- 3.1.4 ประเมินผลลัพธ์
- 3.1.5 แก้ไขและปรับปรุง





ภาพที่ 5.1 แบบจำลองระบบหลักของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูล  
มติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

ระบบหลักของการพัฒนาระบบจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับ  
ศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 มีรายละเอียดของขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 การวางแผนและการเตรียมการพัฒนาระบบจัดการคุณภาพงาน  
บริการกฤตภาค เป็นขั้นตอนที่กำหนดความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหารในการจัดทำและประกาศใช้  
ระบบจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 โดย  
ให้มีการกำหนดปรัชญา ปณิธาน นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ ดำเนินการจัดทำ  
เอกสารคุณภาพของระบบ การกำหนดทรัพยากรบุคคลและการพัฒนาบุคลากร ทำการเผยแพร่  
ระบบไปยังบุคลากร กำหนดโครงสร้างพื้นฐานที่ใช้ในระบบ การจัดซื้อหาวัสดุ เครื่องมือและ  
อุปกรณ์ที่ใช้การดำเนินงาน และการปรับปรุงแผนงานที่วางไว้

ขั้นที่ 2 การจัดทำคุณภาพและการให้บริการ เป็นขั้นตอนของการวางแผน การจัดทำคุณภาพ ลำเนาคุณภาพ จากนั้นดำเนินการจัดทำคุณภาพ ลำเนาคุณภาพ

ขั้นที่ 3 การควบคุมคุณภาพ เป็นขั้นตอนของการตรวจสอบกระบวนการดำเนินงาน การตรวจสอบชิ้นงานคุณภาพ ลำเนาคุณภาพและการส่งมอบลำเนาคุณภาพ การควบคุมคุณภาพที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และวางแนวทางการปฏิบัติการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

ขั้นที่ 4 การประเมินผลลัพธ์ เป็นขั้นตอนของการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ขั้นที่ 5 การปรับปรุงและแก้ไข เป็นขั้นตอนที่มีการตรวจประเมินผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพของระบบ การทบทวนระบบการจัดการคุณภาพ ปฏิบัติการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเกิดขึ้นอีก และการปรับปรุงต่อไปอย่างต่อเนื่อง

### 3.2 ระบบย่อยของการจัดการคุณภาพงานบริการคุณภาพของศูนย์ข้อมูลมติชน

ระบบย่อยของการจัดการคุณภาพงานบริการคุณภาพของศูนย์ข้อมูลมติชน ได้แก่

- (1) ระบบการวางแผนและเตรียมการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการคุณภาพ และ
- (2) ระบบการจัดทำคุณภาพและการให้บริการ

#### 3.2.1 ระบบการวางแผนและเตรียมการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการคุณภาพ

ขั้นตอนของระบบการวางแผนและเตรียมการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการคุณภาพของศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ประกอบด้วย

ขั้นตอน 1 กำหนดความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร

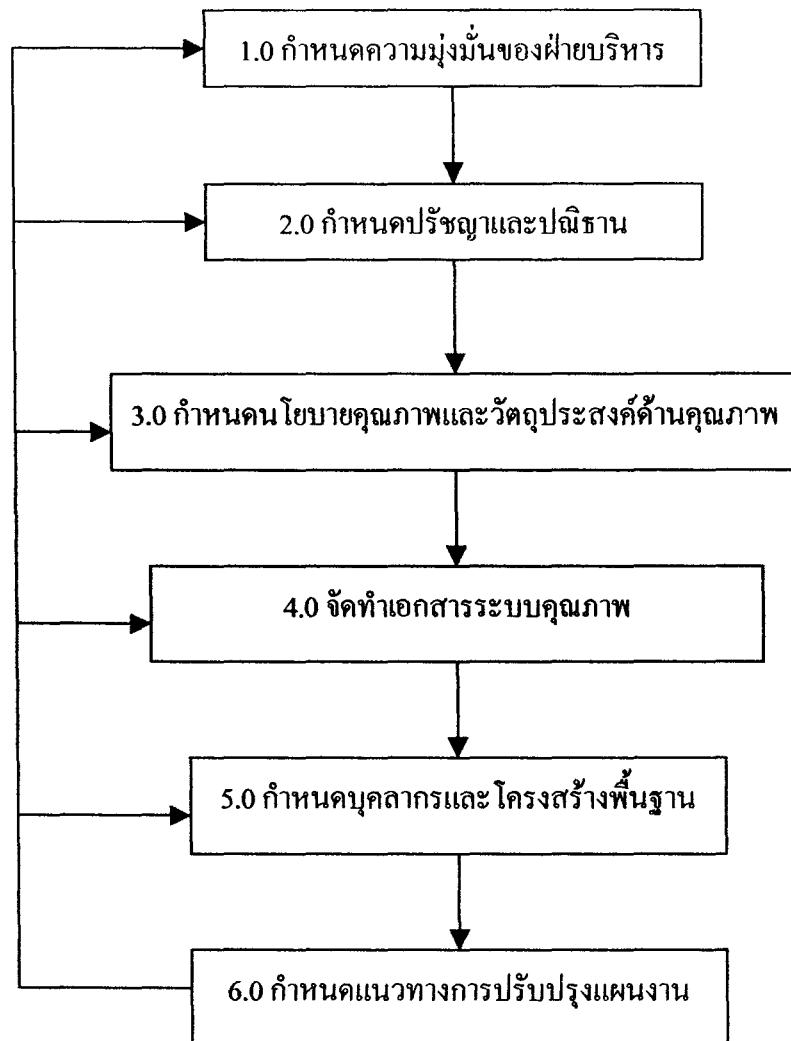
ขั้นตอน 2 กำหนดปรัชญาและปณิธาน

ขั้นตอน 3 กำหนดนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ

ขั้นตอน 4 จัดทำเอกสารระบบคุณภาพ

ขั้นตอน 5 กำหนดบุคลากรและโครงสร้างพื้นฐาน

ขั้นตอน 6 กำหนดแนวทางการปรับปรุงแผนงาน



ภาพที่ 5.2 แบบจำลองระบบย่อยการวางแผนและเตรียมการของระบบการจัดการคุณภาพ  
งานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมดิชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

ระบบการวางแผนและเตรียมการของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการ  
กฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมดิชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 มีรายละเอียดของขั้นตอนดังนี้  
ขั้นที่ 1 กำหนดความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร เป็นขั้นตอนที่ผู้บริหารจะต้อง  
ดำเนินการประกาศใช้ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000  
และให้บุคลากรองค์กรดำเนินงานตามระบบที่กำหนดขึ้น โดยจัดให้มีการสื่อสาร เผยแพร่และ  
ประชาสัมพันธ์แก่บุคลากรทั่วทั้งองค์กร

ขั้นที่ 2 กำหนดปรัชญาและปณิธาน เป็นขั้นตอนที่กำหนดปรัชญาและปณิธานขึ้นเพื่อให้บุคลากรใช้เป็นหลักยึดในการปฏิบัติงานในการจัดทำและให้บริการคุณภาพ

ขั้นที่ 3 กำหนดนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ เป็นขั้นตอนการกำหนดนโยบายคุณภาพเพื่อผู้รับบริการได้ทราบถึงนโยบายขององค์กร และให้บุคลากรภายในใช้เป็นหลักยึดในการปฏิบัติงาน ส่วนวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ เป็นเกณฑ์กำหนดให้การดำเนินงานต้องสัมฤทธิ์ผลตามที่กำหนดไว้

ขั้นที่ 4 จัดทำเอกสารระบบคุณภาพ เป็นขั้นตอนการจัดทำเอกสารระบบคุณภาพที่ประกอบด้วยคู่มือคุณภาพและบัญชีรายการเอกสารแม่บท ได้แก่ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงานและเอกสารสนับสนุน เช่น แบบบันทึกต่างๆ

ขั้นที่ 5 กำหนดบุคลากรและโครงสร้างพื้นฐาน เป็นการกำหนดและจัดหาทรัพยากรซึ่งประกอบด้วย

1) ทรัพยากรบุคคล โดยการกำหนด อำนาจ บทบาท ภาระหน้าที่ของแต่ละบุคลากร รวมถึงการดำเนินการพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดฝึกอบรมในด้านต่างๆ

2) ทรัพยากร โครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ อาคารสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ วัสดุและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมด้วย การจัดหาทรัพยากรโครงสร้างพื้นฐานนี้จะรวมถึงการดำเนินการจัดซื้อด้วย

ขั้นที่ 6 กำหนดแนวทางการปรับปรุงแผนงาน เป็นการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงแผนการดำเนินงาน การจัดหาและพัฒนาทรัพยากรบุคลากรและโครงสร้างพื้นฐาน กำหนดแนวทางการปรับปรุงนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพและเอกสารระบบคุณภาพ

### 3.2.2 ระบบการจัดทำคุณภาพและให้บริการ

ขั้นตอนของระบบย่อยการจัดทำและให้บริการคุณภาพในระบบการจัดการคุณภาพงาน บริการคุณภาพสำหรับศูนย์ข้อมูลมติดิจิตตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ประกอบด้วย

ขั้นที่ 1 วางแผนเตรียมการจัดทำคุณภาพและให้บริการ

ขั้นที่ 2 ทบทวนข้อตกลงกับผู้รับบริการ

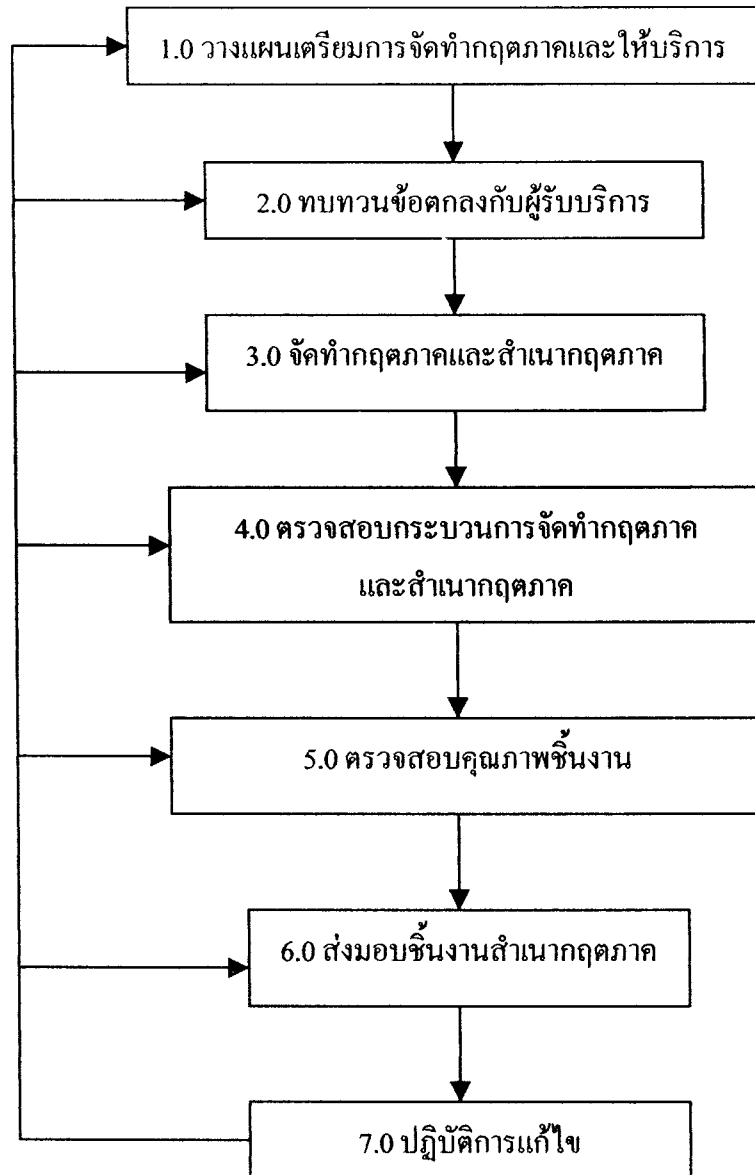
ขั้นที่ 3 จัดทำคุณภาพและสำเนาคุณภาพ

ขั้นที่ 4 ตรวจสอบกระบวนการจัดทำคุณภาพและสำเนาคุณภาพ

ขั้นที่ 5 ตรวจสอบคุณภาพชิ้นงานคุณภาพและสำเนาคุณภาพ

ขั้นที่ 6 ส่งมอบชิ้นงานสำเนาคุณภาพ

ขั้นที่ 7 ปฏิบัติการแก้ไข



ภาพที่ 5.3 แบบจำลองระบบย่อยการจัดทำและให้บริการคุณภาพ

ขั้นตอนของระบบย่อยในการจัดทำและให้บริการคุณภาพของระบบ  
การจัดการคุณภาพงานบริการคุณภาพสำหรับศูนย์ข้อมูลมิตินตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000  
มีรายละเอียดดังนี้

ขั้นที่ 1 วางแผนเตรียมการจัดทำกฤตภาคและให้บริการ เป็นการกำหนดแผนงานและพัฒนากระบวนการต่างๆ ในการจัดทำกฤตภาค สำเนา กฤตภาค และการส่งมอบให้กับผู้รับบริการ

ขั้นที่ 2 ทบทวนข้อตกลงกับผู้รับบริการ เป็นการนำข้อเสนอการขอรับบริการของผู้รับบริการแต่ละรายมาตรวจสอบทบทวนก่อนดำเนินการจัดทำกฤตภาค สำเนา กฤตภาค และส่งมอบให้กับผู้รับบริการเพื่อผู้รับบริการแต่ละรายได้รับสำเนา กฤตภาคอย่างถูกต้องครบถ้วน และได้รับการส่งมอบตรงตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันไว้

ขั้นที่ 3 จัดทำกฤตภาคและสำเนา กฤตภาค เป็นขั้นตอนการดำเนินการจัดทำกฤตภาคและสำเนา กฤตภาค

ขั้นที่ 4 ตรวจสอบกระบวนการจัดทำกฤตภาคและสำเนา กฤตภาค เป็นขั้นตอนการตรวจสอบการจัดทำกฤตภาคและสำเนา กฤตภาคว่า ดำเนินการได้อย่างถูกต้องตามข้อกำหนด ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้เพียงใด

ขั้นที่ 5 ตรวจสอบคุณภาพชิ้นงาน เป็นการตรวจสอบชิ้นงานกฤตภาคที่เป็นต้นแบบ และสำเนา กฤตภาคที่จะส่งมอบให้กับผู้รับบริการแต่ละราย โดยตรวจสอบสภาพความสมบูรณ์ของชิ้นงาน ความถูกต้องและมีจำนวนครบถ้วนตามที่ได้ตกลงกันไว้เพียงใด

ขั้นที่ 6 ส่งมอบชิ้นงานสำเนา กฤตภาค เป็นขั้นตอนการส่งมอบชิ้นงานสำเนา กฤตภาคที่ผ่านการตรวจสอบควบคุมคุณภาพแล้ว

ขั้นที่ 7 ปฏิบัติการแก้ไข เป็นการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการจัดทำกฤตภาค สำเนา กฤตภาค และการส่งมอบให้กับผู้รับบริการ

### 3.3 การพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

ผลจากการสังเคราะห์ระบบหลักและระบบย่อยของการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาพัฒนาเป็นระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 โดยการนำองค์ประกอบข้อกำหนดของระบบการจัดการคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ข้อที่ 4 ถึงข้อที่ 8 มาพัฒนาเป็นระบบใหม่โดยมีองค์ประกอบทางด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลลัพธ์ และผลย้อนกลับดังรายละเอียดต่อไปนี้

### 3.3.1 ปัจจัยนำเข้า

ปัจจัยนำเข้าของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูล มติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ได้แก่ การวางแผนการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงาน บริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

#### 1) กำหนดความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร

การกำหนดความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหารเป็นการประกาศนโยบายคุณภาพ และการกำหนดแนวการดำเนินงานของผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลมติชนซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงสุด ขององค์กรที่จะต้องจัดทำเอกสารแสดงความมุ่งมั่นในการที่จะพัฒนาและนาระบบการจัดการ คุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9000: 2000 ไปปฏิบัติ กำหนดให้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการจัดการคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และกำหนดให้ มีการเผยแพร่ระบบไปทั่วทั้งองค์กรซึ่งตรงกับข้อกำหนดของ ISO 9000: 2000 ข้อที่ 5.1 และ ข้อที่ 5.5.3

#### 2) กำหนดนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ ปรัชญาและปณิธาน

การกำหนดนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ เป็นไปตาม ข้อกำหนด ISO 9001: 2000 ข้อที่ 5.3 และข้อที่ 5.4 และกำหนดให้มีปรัชญาและปณิธานเพื่อ เป็นแนวทางหลักในการดำเนินการให้ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูล มติชนได้บรรลุประสิทธิภาพตามที่คาดหวัง

##### (1) นโยบายคุณภาพ มีดังต่อไปนี้

“ศูนย์ข้อมูลมติชนมุ่งมั่นพัฒนางานบริการกฤตภาคด้วยความ ถูกต้อง ครบถ้วนและตรงตามเวลาที่กำหนดเพื่อตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของ ผู้รับบริการ”

“ความถูกต้อง” หมายถึง การจัดทำและส่งมอบสำเนาคุณภาพที่มี สภาพสมบูรณ์ต่อการใช้งาน เนื้อหาตรงตามหัวเรื่องและหมวดหมู่ที่ตกลงกับผู้รับบริการ

“ครบถ้วน” หมายถึง จำนวนสำเนาคุณภาพที่ส่งมอบให้กับ ผู้รับบริการมีจำนวนครบถ้วนตามหัวเรื่องและหมวดหมู่ที่ตกลงกับผู้รับบริการ

“ตรงตามเวลาที่กำหนด” หมายถึง การส่งมอบสำเนาคุณภาพได้ ทันตามเวลาที่กำหนดและตกลงไว้กับผู้รับบริการ

“ความพึงพอใจและความต้องการ” หมายถึง การให้บริการได้ตรงกับความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

(2) วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ

ให้มีการประกาศวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพที่สามารถวัดได้และสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพไว้เป็นเอกสาร โดยให้มีการประเมินทบทวนวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

สำหรับวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพของงานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนประจำปี พ.ศ. 2547 มีดังต่อไปนี้

ก. เพื่อให้การส่งมอบสำเนา กฤตภาคแก่ผู้รับบริการได้ตรงตามกำหนดเวลา โดยไม่ล่าช้ากว่ากำหนดเกิน 30 นาที

ข. เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับสำเนา กฤตภาคได้ถูกต้องตรงตามหัวเรื่องที่รับบริการ โดยมีข้อผิดพลาดไม่เกิน 5% และได้รับอย่างครบถ้วน โดยมีข้อผิดพลาดไม่เกิน 5%

ค. เพื่อตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีอัตราความพึงพอใจจากการวัดประเมินไม่น้อยกว่า 95%

(3) ปรัชญา มีดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการคือหัวใจของงานบริการกฤตภาค

(4) ปณิธาน มีดังต่อไปนี้

ศูนย์ข้อมูลมติชนมุ่งมั่นดำเนินงานบริการกฤตภาคให้มีคุณภาพตามหลักมาตรฐานสากล

3) จัดทำเอกสารระบบคุณภาพและแนวทางควบคุมเอกสาร

การจัดทำเอกสารระบบคุณภาพและแนวทางควบคุมเอกสารเป็นไปตามข้อกำหนด ISO 9001: 2000 ข้อที่ 4.2.1 ข้อที่ 4.2.2 ข้อที่ 5.1 และข้อที่ 5.3 โดยมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

(1) เอกสารระบบคุณภาพของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ประกอบด้วย (1) คู่มือคุณภาพ และ (2) บัญชีรายการเอกสารแม่บท ได้แก่ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน ตามข้อกำหนด ISO 9001: 2000 ข้อที่ 4.2.2

(2) ควบคุมการใช้งานเอกสารและบันทึกต่างๆ ของระบบการจัดการคุณภาพ ตามข้อกำหนด ISO 9001: 2000 ข้อที่ 4.2.3 และ ข้อที่ 4.2.4



(3) สื่อสารและแจกจ่ายนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ และเอกสารระบบคุณภาพไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ตามข้อกำหนด ISO 9001: 2000 ข้อที่ 4.2.3 ข้อที่ 5.1 และ ข้อที่ 5.3

(4) ฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานภายใต้ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมดิชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้มีความตระหนักในความรับผิดชอบในหน้าที่การมีส่วนร่วมต่อการบรรลุถึงวัตถุประสงค์คุณภาพขององค์กร ตามข้อกำหนด ISO 9001: 2000 ข้อที่ 6.2.2

#### 4) กำหนดทรัพยากรที่ต้องใช้

ทรัพยากรที่ต้องใช้มีทั้งทรัพยากรบุคคล โครงสร้างพื้นฐานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานตามข้อกำหนด ISO 9001: 2000 ข้อที่ 6 โดยกำหนดให้มีการจัดหาทรัพยากรดังกล่าวให้มีจำนวนเพียงพอ และให้มีคุณสมบัติดังนี้

(1) ทรัพยากรบุคคล ให้มีการมอบหมายบุคลากรปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งหน้าที่โดยพิจารณาจากพื้นฐานการศึกษา การฝึกอบรมทักษะการทำงานหรือความเชี่ยวชาญที่มี ตลอดจนทั้งประสบการณ์การทำงานของแต่ละบุคคล มีการกำหนดคุณสมบัติทางการศึกษาพื้นฐาน ทักษะ และคุณสมบัติที่จำเป็นในแต่ละตำแหน่งงาน มีประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง นอกจากนี้ ยังกำหนดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอย่างน้อยปีละ 4 ครั้ง ตามข้อกำหนด ISO 9001: 2000 ข้อที่ 6.2

กำหนดให้มีการแต่งตั้งผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลมดิชนแต่งตั้งผู้จัดการกองงานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมดิชนเป็นตัวแทนฝ่ายบริหาร ทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบระบบการจัดการคุณภาพ ตามข้อกำหนด ISO 9001: 2000 ข้อที่ 5.5.2

(2) โครงสร้างพื้นฐานและสภาพแวดล้อม ให้มีการจัดหาและบำรุงรักษาทั้งด้านสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ วัสดุ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างเพียงพอเพื่อการจัดทำและบริการกวดภาคดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีคุณภาพ ตามข้อกำหนด ISO 9001: 2000 ข้อที่ 6.3 และข้อที่ 6.4

การจัดการทางด้านโครงสร้างพื้นฐานนี้จะรวมถึง การจัดซื้อวัตถุดิบ (หนังสือพิมพ์และนิตยสาร) วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ รวมทั้งการจัดจ้าง และการเช่าในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำกวดภาคและสำเนา การให้บริการ

ส่งมอบสำเนาคุณภาพไปยังผู้รับบริการ ตามข้อกำหนด ISO 9001: 2000 ข้อที่ 7.4 โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ก. กำหนดคุณสมบัติและคัดเลือกผู้ขายหรือผู้ส่งมอบ ตามข้อกำหนด ISO 9001: 2000 ข้อที่ 7.4.1
- ข. กำหนดข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือสิ่งของที่จะสั่งซื้อ ตามข้อกำหนด ISO 9001: 2000 ข้อที่ 7.4.1 และข้อที่ 7.4.2
- ค. กำหนดหลักเกณฑ์ในการตัดสินใจรับมอบหรือไม่รับมอบสินค้า ตามข้อกำหนด ISO 9001: 2000 ข้อที่ 7.4.1
- ง. กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทวนสอบสินค้าที่สั่งซื้อ ตามข้อกำหนด ISO 9001: 2000 ข้อที่ 7.4.3

### 3.3.2 กระบวนการ

กระบวนการของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการคุณภาพสำหรับศูนย์ข้อมูลมิตินตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ได้แก่ (1) การจัดทำและการให้บริการคุณภาพ และ (2) การควบคุมคุณภาพ โดยมีองค์ประกอบดังนี้

#### 1) การจัดทำและให้บริการคุณภาพ

การจัดทำและให้บริการคุณภาพ เป็นไปตามข้อกำหนด ISO 9001: 2000 ข้อที่ 7 มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

(1) การวางแผนเตรียมการจัดทำและการให้บริการคุณภาพ เป็นเตรียมการที่จะดำเนินการจัดทำคุณภาพและส่งมอบสำเนาคุณภาพให้ผู้รับบริการ ตามข้อกำหนด ISO 9001: 2000 ข้อที่ 7.1 และข้อที่ 7.2 โดยครอบคลุมเรื่องดังต่อไปนี้

- ก. จัดหาและการตรวจสอบหนังสือพิมพ์และนิตยสารต้นแบบ
- ข. พิจารณาทบทวนข้อกำหนดเกี่ยวกับสำเนาคุณภาพที่จะส่งมอบ และข้อตกลงกับผู้รับบริการจากเอกสารบัญชีรายชื่อผู้รับบริการพร้อมรายการหัวเรื่องคุณภาพที่รับบริการ

- ค. ตรวจสอบจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในแต่ละวัน
- ง. ตรวจสอบความพร้อมของสถานที่ปฏิบัติงาน
- จ. ตรวจสอบความพร้อมของวัสดุ เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

ฉ. สื่อสารกับผู้รับบริการ

(2) การทบทวนข้อตกลงกับผู้รับบริการ โดยให้มีการพิจารณาข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับสำเนาคุณภาพและการส่งมอบที่ได้ตกลงกับผู้รับบริการในเรื่องของหัวเรื่องคุณภาพที่บอกรับบริการ แหล่งข้อมูลที่นำมาจัดทำคุณภาพ เวลาและสถานที่ในการส่งมอบ ตามข้อกำหนด ISO 9001: 2000 ข้อที่ 7.2.1 และข้อที่ 7.2.2

(3) การดำเนินการจัดทำคุณภาพและสำเนาคุณภาพแก่ผู้รับบริการ ตาม ข้อกำหนด ISO 9001: 2000 ข้อที่ 7.5 โดยมีองค์ประกอบย่อยดังต่อไปนี้

ก. สร้างภาวะควบคุมการจัดทำและการส่งมอบเพื่อให้เกิดคุณภาพ โดยการจัดให้มีสารสนเทศที่จำเป็นในการดำเนินการและเอกสารวิธีการปฏิบัติงาน การทวนสอบเครื่องมืออุปกรณ์ในการจัดทำคุณภาพ การทวนสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวัด การกำกับดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติงานทั่วทั้งกระบวนการ ตามข้อกำหนด ISO 9001: 2000 ข้อที่ 7.5.1

ข. จัดให้มีการบ่งชี้สถานะของคุณภาพและสำเนาที่จัดทำ ได้แก่ สถานะผ่านการตรวจสอบ สถานะการรอการตรวจสอบ สถานะการไม่ผ่านการตรวจสอบ รวมถึงการจัดแยกกลุ่มสำเนาคุณภาพของผู้รับบริการแต่ละรายให้แยกจากกันอย่างชัดเจน ตามข้อกำหนด ISO 9001: 2000 ข้อที่ 7.5.3

ค. กำหนดแนวทางการดูแล อนุรักษ์ และเคลื่อนย้ายคุณภาพและสำเนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างดำเนินการจัดทำและที่จัดทำเสร็จแล้ว ตามข้อกำหนด ISO 9001: 2000 ข้อที่ 7.5.5

2) การควบคุมคุณภาพ

การควบคุมคุณภาพ มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

(1) การเฝ้าติดตามและตรวจสอบขั้นตอนการจัดทำคุณภาพและสำเนาคุณภาพ ตามข้อกำหนด ISO 9001: 2000 ข้อที่ 8.2.3 โดยให้มีการบันทึกข้อมูลสถิติในขั้นตอนต่างๆ ของขั้นตอนการจัดทำ บันทึกสถิติความผิดพลาดหรือความบกพร่องที่เกิดขึ้นรวมทั้งการแก้ไข

(2) เฝ้าติดตามและตรวจสอบชิ้นงานคุณภาพและสำเนาคุณภาพที่จัดทำ ตามข้อกำหนด ISO 9001: 2000 ข้อที่ 8.2.4 โดยให้มีการบันทึกแสดงคุณภาพและสำเนาที่ผ่านเกณฑ์และไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด

(3) ควบคุมชิ้นงานคุณภาพและสำเนาคุณภาพที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ตามข้อกำหนด ISO 9001: 2000 ข้อที่ 8.3

(4) ปฏิบัติการแก้ไข ตามข้อกำหนด ISO 9001: 2000 ข้อที่ 8.5.2 โดยการจัดทำเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อกำหนดมาตรการและวิธีการแก้ไขปัญหาในกระบวนการจัดทำและการส่งมอบสำเนาคุณภาพที่ก่อให้เกิดความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

### 3.3.3 ผลลัพธ์

ผลลัพธ์ของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูล มติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ได้แก่ การสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ โดยมีองค์ประกอบดังนี้

#### 1) การส่งมอบเป็นไปตามข้อตกลง

องค์ประกอบในข้อนี้หมายถึง ผู้รับบริการ ได้รับชิ้นงานสำเนาคุณภาพตามที่ตกลงรับบริการไว้อย่างถูกต้องตรงกับหัวเรื่องกฤตภาคที่กำหนด ได้รับสำเนาคุณภาพในจำนวนที่ครบถ้วนและได้รับตรงตามเวลาที่กำหนด

#### 2) การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

กำหนดให้มีการตรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและตรวจสอบประสิทธิผลของระบบการจัดการคุณภาพ ตามข้อกำหนด ISO 9001: 2000 ข้อที่ 8.2.1 โดยให้มีการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

### 3.3.4 ผลย้อนกลับ

ผลย้อนกลับของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ได้แก่ การปรับปรุงระบบ โดยมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

#### 1) การตรวจประเมินภายใน

กำหนดให้มีการตรวจประเมินภายใน ตามข้อกำหนด ISO 9001: 2000 ข้อที่ 8.2.2 ปีละ 2 ครั้ง

#### 2) การวิเคราะห์ข้อมูล

กำหนดให้มีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพของการประยุกต์ใช้ระบบการจัดการคุณภาพในองค์กร ตามข้อกำหนด ISO 9001: 2000 ข้อที่ 8.4 โดยกำหนดให้มีการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ เพื่อให้ทราบผลการปฏิบัติงาน

#### 3) การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

กำหนดให้มีการทบทวนระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9000 โดยฝ่ายบริหาร ตามข้อกำหนด ISO 9001: 2000 ข้อที่ 5.6 โดยให้มีการทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

## 4) ปฏิบัติการป้องกัน

ปฏิบัติการป้องกัน ตามข้อกำหนด ISO 9001: 2000 ข้อที่ 8.5.3 โดย  
การจัดทำเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อกำหนดมาตรการและวิธีการป้องกันสาเหตุในกระบวนการ  
จัดทำและการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่อาจจะก่อให้เกิดความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

## 5) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นตามข้อกำหนด ISO 9001: 2000  
ข้อที่ 8.5.1 โดยให้มีการทบทวนและปรับปรุงในเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้

(1) นโยบายคุณภาพ ให้มีการทบทวนและปรับปรุงโดยฝ่ายบริหาร  
ทุกๆ 1 ปี

(2) วัตถุประสงค์ทางด้านคุณภาพ ให้มีการทบทวนและปรับปรุงโดย  
ฝ่ายบริหารทุกๆ 1 ปี

(3) การตรวจประเมินระบบคุณภาพ ให้มีการประเมินภายในโดย  
ฝ่ายตรวจประเมินภายในปีละ 2 ครั้ง

(4) ให้มีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปสู่การป้องกันและการปรับปรุง  
อย่างต่อเนื่อง โดยให้มีการวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงานในเรื่องดังต่อไปนี้ทุกๆ เดือน คือ

ก. การประชุมเพื่อทบทวนและประเมินกระบวนการปฏิบัติงาน  
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ นับตั้งแต่การจัดทำ การบรรจุหีบห่อ  
การเคลื่อนย้าย จนถึงการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้ผู้รับบริการ

ข. การทบทวนและประเมินคุณภาพการส่งมอบสินค้าและบริการ  
จากผู้ขาย

ค. การวิเคราะห์หาสาเหตุและหาทางป้องกันข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น

(5) การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน ให้มีการทบทวนและปรับปรุงโดย  
ฝ่ายบริหารทุกๆ เดือน

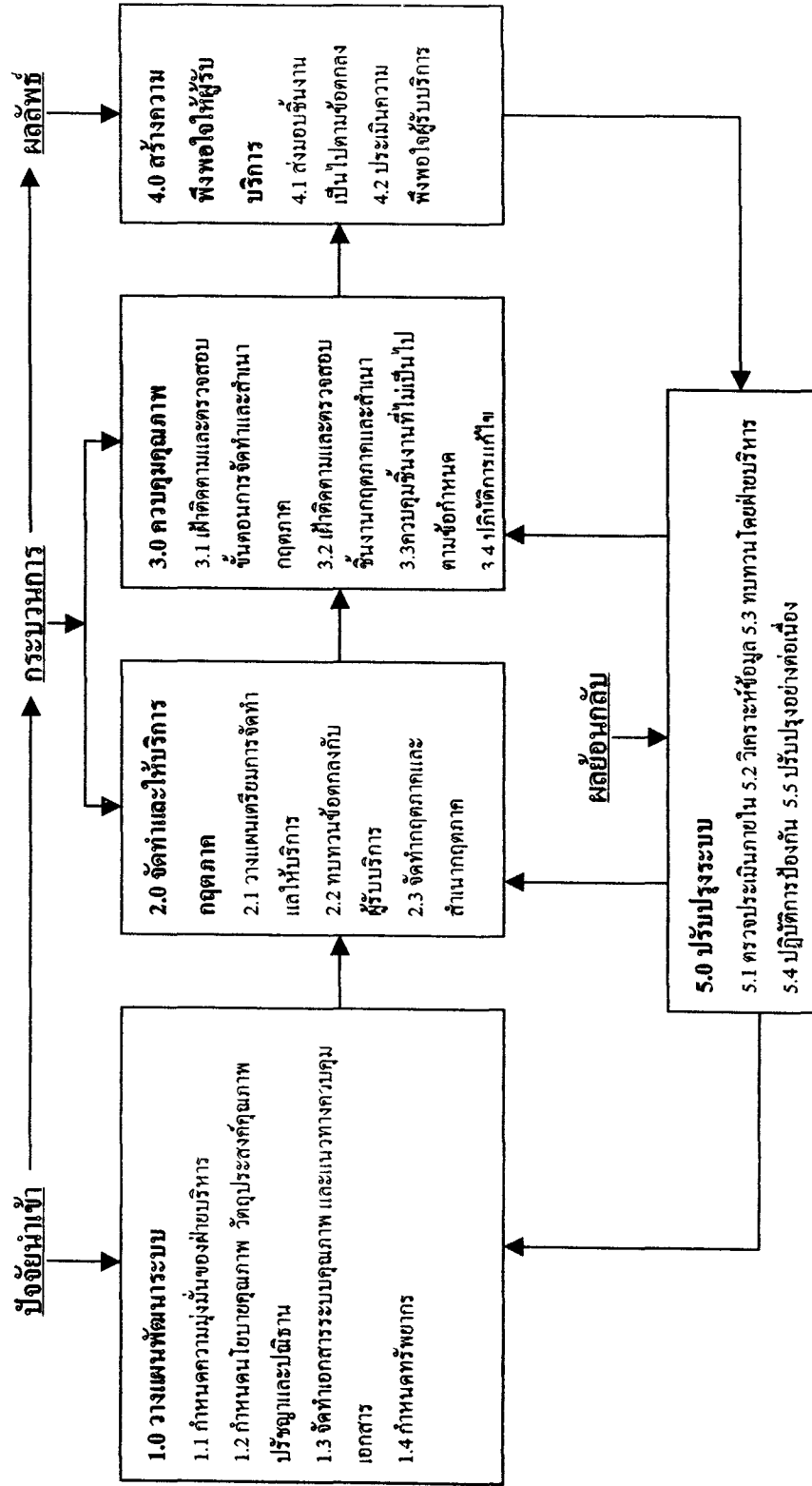
(6) การทบทวนฝ่ายบริหาร ให้มีการทบทวนและปรับปรุงโดยฝ่าย  
บริหารทุกๆ 1 ปี

(7) การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกๆ 6 เดือน

#### 4. แบบจำลองระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

จากการวิเคราะห์ วิพากษ์ และสังเคราะห์ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว จึงเขียนแบบจำลองระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ดังรายละเอียดปรากฏในภาพที่ 5.4

แบบจำลองระบบการจัดการคุณภาพงานบริการภาคบริการข้อมูลตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000



ภาพที่ 5.4 แบบจำลองระบบการจัดการคุณภาพงานบริการภาคบริการข้อมูลตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

## 5. เอกสารระบบคุณภาพของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

เอกสารระบบคุณภาพของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ในงานวิจัยนี้ ประกอบด้วย

- 1) คู่มือคุณภาพ
- 2) บัญชีรายชื่อเอกสารแม่บท
  - (1) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
  - (2) วิธีการปฏิบัติงาน
  - (3) เอกสารสนับสนุน

รายละเอียดของเอกสารระบบคุณภาพในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 มีดังต่อไปนี้



คู่มือคุณภาพ  
(Quality Manual)

งานบริการกฤตภาค  
ศูนย์ข้อมูลมติชน

## ศูนย์ข้อมูลมติชน

หัวข้อเรื่อง : การอนุมัติ

เลขที่เอกสาร : QM.001

ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หั่นประดิษฐ์

ลำดับการแก้ไขเลขที่ :

วันที่มีผลบังคับใช้ :

หน้า : 1 / 53

## คู่มือคุณภาพ

(Quality Management System Manual)

งานบริการกฤตภาค ศูนย์ข้อมูลมติชน

อนุมัติใช้พุทธศักราช 2547

เอกสารหมาย .....

เลข : .....

แก้ไขครั้งที่ : .....

วันที่แก้ไข : .....

สำเนาฉบับที่ : .....

จัดทำโดย .....

( )

วันที่ .....

ทบทวนโดย .....

( )

ผู้แทนฝ่ายบริหาร

วันที่ .....

อนุมัติโดย .....

( นางสาวสมิตรา จันทร์เงา )

ผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลมติชน

วันที่ .....

## ศูนย์ข้อมูลมติชน

หัวข้อเรื่อง : ประวัติการแก้ไขเอกสารคุณภาพ

เลขที่เอกสาร : QM.001

ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หันประดิษฐ์

ลำดับการแก้ไขเลขที่ .

วันที่มีผลบังคับใช้ :

หน้า : 2 / 53

## ประวัติการแก้ไขเอกสารคู่มือคุณภาพ

แก้ไขครั้งที่	วันที่มีผลบังคับใช้	รายละเอียดการแก้ไข

ศูนย์ข้อมูลมติชน	
หัวข้อเรื่อง : บัญชีรายชื่อผู้ถือครองเอกสารคุณภาพ	เลขที่เอกสาร : QM. 001
ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หันประดิษฐ์	ลำดับการแก้ไขเลขที่ :
วันที่มีผลบังคับใช้ :	หน้า : 3 / 53

### บัญชีรายชื่อผู้ถือครองเอกสารคุณภาพ

ลำดับ	ตำแหน่งเลขที่	หน่วยงาน / แผนก	ผู้ถือครองเอกสาร
0	ต้นฉบับ	ผู้บริหารสูงสุด	ผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูล
1	01	ผู้บริหาร	ผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูล
2	02	ผู้บริหาร	ผู้จัดการกองงานบริการกฤตภาค
3	03	ผู้บริหาร	ผู้จัดการกองงานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

**ศูนย์ข้อมูลมติชน**

หัวข้อเรื่อง : สารบัญ (Index)

เลขที่เอกสาร : QM. 001

ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หั่นประดิษฐ์

ลำดับการแก้ไขเลขที่ :

วันที่มีผลบังคับใช้ :

หน้า : 4 / 53

**สารบัญ**

ลำดับที่	เรื่อง	หน้า
1	บทนำ	
	ประวัติ บุคลากร ลักษณะงาน วัตถุประสงค์ โครงสร้างการบริหาร	5
	ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่บุคลากร แนวทางการให้บริการ	9
	ขั้นตอนการดำเนินงานกระบวนการธุรกิจ	11
2	นโยบายคุณภาพ การควบคุมเอกสารคู่มือคุณภาพ	13
	การเปลี่ยนแปลงข้อมูล	15
	นิยามศัพท์	16
3	ขอบเขตและข้อยกเว้น	17
4	ระบบการจัดการคุณภาพ	18
	ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร	23
	การบริหารทรัพยากร	30
	กระบวนการผลิตและการให้บริการ	34
	การวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุง	45

<b>ศูนย์ข้อมูลมติชน</b>	
หัวข้อเรื่อง : บทนำ (Overview)	เลขที่เอกสาร : QM. 001
ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หันประดิษฐ์	ลำดับการแก้ไขเลขที่ :
วันที่มีผลบังคับใช้ :	หน้า : 5 / 53

## บทนำ (Overview)

### 1.1 ประวัติโดยสังเขป

ศูนย์ข้อมูลมติชน เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดของบริษัท มติชน จำกัด(มหาชน) จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2518 พร้อมกับ บริษัท มติชน จำกัด(มหาชน) เดิมเรียกว่า ห้องสมุดหนังสือพิมพ์เครือมติชน ต่อมาจึงเปลี่ยนชื่อเป็น ศูนย์ข้อมูลมติชน

ศูนย์ข้อมูลมติชน มีสถานที่ตั้งอยู่ภายในอาคารบริษัท มติชน จำกัด(มหาชน) เลขที่ 12 ถนนเทศบาลนฤมาล หมู่บ้านประชานิเวศน์ 1 แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10900 โทรศัพท์ 0-2580-0021

### 1.2 บุคลากร

ศูนย์ข้อมูลมติชนประกอบด้วยบุคลากรต่างๆ ดังนี้

พนักงานประจำ	จำนวน 42 คน
ลูกจ้างประจำ	จำนวน 13 คน
ลูกจ้างชั่วคราว	จำนวน 10 คน

### 1.3 ตำแหน่งงาน

มีดังต่อไปนี้

ผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูล	จำนวน 1 คน
ผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูล	จำนวน 1 คน
ผู้จัดการกองงานบริการกฤตภาค	จำนวน 1 คน
ผู้จัดการกองงานคอมพิวเตอร์	
และอินเทอร์เน็ต	จำนวน 1 คน
พนักงานและลูกจ้าง	จำนวน 61 คน

### ศูนย์ข้อมูลมดิชน

หัวข้อเรื่อง : บทนำ (ต่อ)

เลขที่เอกสาร : QM. 001

ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หันประดิษฐ์

ลำดับการแก้ไขเลขที่ :

วันที่มีผลบังคับใช้ :

หน้า : 6 / 53

#### 1.4 ลักษณะงานโดยรวมของศูนย์ข้อมูลมดิชน

การดำเนินงานทั่วทั้งองค์กรศูนย์ข้อมูลมดิชนประกอบด้วย

- 1) การจัดทำและให้บริการกฤตภาคแก่ผู้รับบริการผู้รับบริการภายนอกเครือข่ายมดิชน
- 2) การจัดทำและให้บริการกฤตภาคแก่นุคลากรภายในเครือข่ายมดิชน
- 3) ให้บริการยืม-คืนหนังสือและภาพสำหรับบุคลากรภายในเครือข่ายมดิชน
- 4) ดูแลระบบคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในเครือข่ายมดิชน
- 5) บริการห้องสมุดภาพสำหรับบุคลากรภายในและภายนอกเครือข่ายมดิชน

หมายเหตุ การดำเนินงานตามระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมดิชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 และคู่มือคุณภาพฉบับนี้มีผลบังคับเฉพาะการจัดทำและให้บริการกฤตภาคแก่ผู้รับบริการภายนอกเครือข่ายมดิชนเท่านั้น

#### 1.5 วัตถุประสงค์ในการให้บริการกฤตภาคแก่ผู้รับบริการภายนอกเครือข่ายมดิชน

- 1) เป็นการให้บริการทางการศึกษาแก่สังคม
- 2) จัดหารายได้เข้าสู่บริษัท มดิชน จำกัด(มหาชน)

## ศูนย์ข้อมูลมติชน

หัวข้อเรื่อง : บทนำ (ต่อ)

เลขที่เอกสาร : QM.001

ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หั่นประดิษฐ์

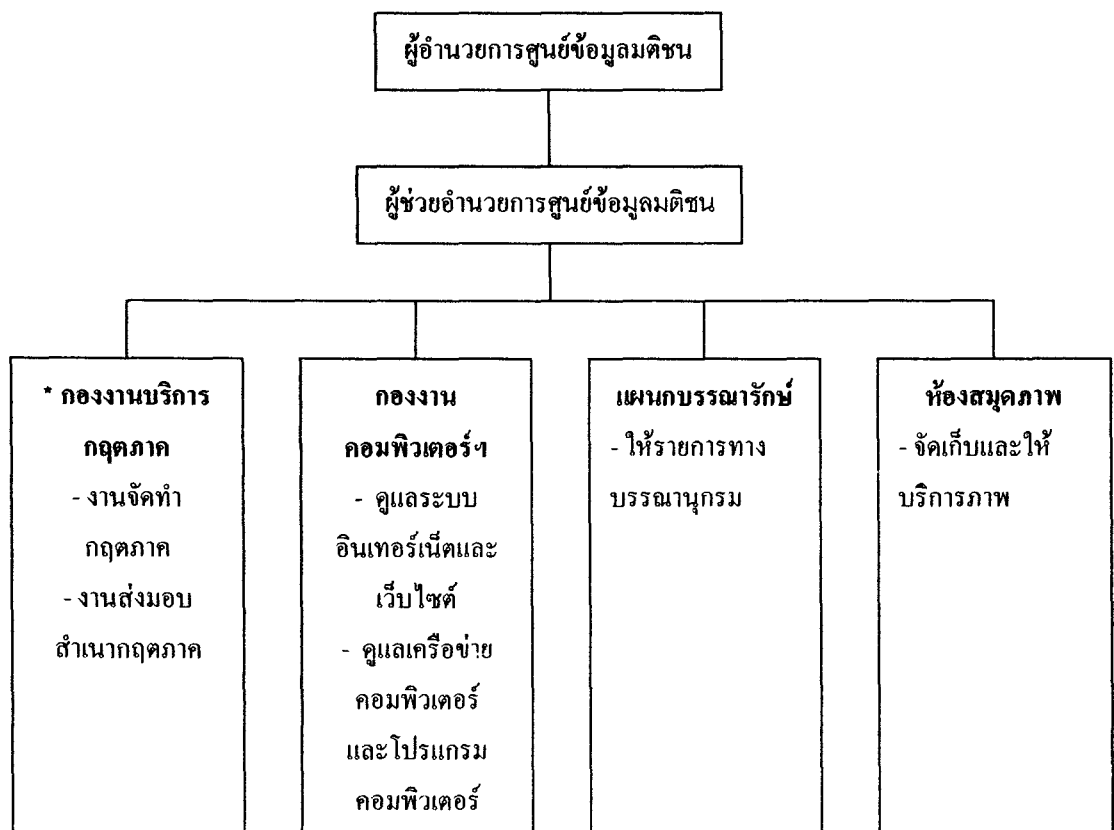
ลำดับการแก้ไขเลขที่ :

วันที่มีผลบังคับใช้ :

หน้า : 7 / 53

## 1.6 โครงสร้างการบริหารของศูนย์ข้อมูลมติชน

ศูนย์ข้อมูลมติชน แบ่งการดำเนินงานเป็น 4 หน่วยงานย่อย คือ กองงานบริการ กฤตภาค กองงานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต แผนกบรรณารักษ์ และห้องสมุดภาพ โดยมี โครงสร้างการบริหารงานของดังนี้



หมายเหตุ \* กองงานบริการกฤตภาค เป็นหน่วยงานเดียวที่ได้รับการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ส่วนหน่วยงานอื่นๆ ยังมีได้รวมเข้าอยู่ในระบบ แต่เป็นเป้าหมายที่จะได้รับการพัฒนาต่อไป



## ศูนย์ข้อมูลมติชน

หัวข้อเรื่อง : บทนำ (ต่อ)

เลขที่เอกสาร : QM. 001

ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หันประดิษฐ์

ลำดับการแก้ไขเลขที่ :

วันที่มีผลบังคับใช้ :

หน้า : 8 / 53

กองงานบริการกฤตภาค มีหน้าที่ในการจัดทำกฤตภาคและสำเนา และส่งมอบสำเนาให้กับผู้รับบริการที่เป็นสมาชิกรับบริการ มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 34 คน จัดแบ่งโครงสร้างตำแหน่ง และหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 1) ผู้จัดการกองงานบริการกฤตภาค มีจำนวน 1 คน มีหน้าที่กำกับ ดูแล และตรวจสอบการปฏิบัติงานทั่วทั้งกองงานบริการกฤตภาค โดยผู้จัดการกองงานอาจมอบหมายให้พนักงานบรรณารักษ์ที่มีความอาวุโสในกองงานบริการกฤตภาค ช่วยงานบริหาร กำกับ ดูแล และตรวจสอบการปฏิบัติงานในส่วนต่างๆ ของกองงานบริการกฤตภาคตามที่มอบหมาย
- 2) หัวหน้าแผนกจัดทำและให้บริการกฤตภาค (ปัจจุบันยังไม่มีแต่งตั้งบุคคลดำรงตำแหน่ง) มีหน้าที่กำกับดูแลการจัดทำและให้บริการกฤตภาค การบริหารบุคลากร และงานอื่นๆ ตามที่ผู้จัดการกองงานบริการกฤตภาคมอบหมาย
- 3) พนักงานบรรณารักษ์ มีจำนวน 6 คน มีหน้าที่ให้รายละเอียดทางบรรณานุกรม กฤตภาคและสำเนา
- 4) พนักงานตัดข่าวจากหนังสือพิมพ์ต้นแบบ มีจำนวน 6 คน มีหน้าที่ตัดข่าวจากหนังสือพิมพ์ที่เป็นต้นแบบในการจัดทำกฤตภาค
- 5) พนักงานฉีกกฤตภาค มีจำนวน 6 คน มีหน้าที่ฉีกข่าวจากหนังสือพิมพ์ที่ตัดแล้ว ลงบนกระดาษรองกฤตภาค
- 6) พนักงานถ่ายสำเนา มีจำนวน 3 คน มีหน้าที่ถ่ายสำเนากฤตภาคเพื่อเตรียมนำไปบรรจุและส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ
- 7) พนักงานบรรจุหีบห่อ มีจำนวน 2 คน มีหน้าที่บรรจุสำเนากฤตภาคใส่ซองเพื่อเตรียมส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
- 8) พนักงานส่งมอบ มีจำนวน 10 คน มีหน้าที่นำสำเนากฤตภาคส่งมอบให้กับผู้รับบริการ

ศูนย์ข้อมูลมติชน	
หัวข้อเรื่อง : บทนำ (ต่อ)	เลขที่เอกสาร : QM. 001
ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หັນประดิษฐ	ลำดับการแก้ไขเลขที่ :
วันที่มีผลบังคับใช้ :	หน้า : 9 / 53

### 1.7 ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปทั้งหมดของศูนย์ข้อมูลมติชน

- 1) จัดทำ จัดเก็บและให้บริการกฤตภาค
- 2) จัดเก็บและให้บริการหนังสือ วารสารและเอกสารต่างๆเพื่อการค้นคว้า
- 3) ดูแลระบบอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์และระบบความปลอดภัยเครือข่าย

คอมพิวเตอร์ในเครือข่าย มติชน จำกัด(มหาชน)

- 4) จัดเก็บรูปภาพ ฟิล์ม สไลด์เพื่อให้บริการด้านงานข่าวของหนังสือพิมพ์ในเครือข่าย มติชน จำกัด(มหาชน) และให้บริการซื้อ เซ้า และทำสำเนาแก่นักชกภายนอก

### 1.8 หน้าที่บุคลากรศูนย์ข้อมูลมติชน

#### 1) ผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลมติชน

(1) กำหนดนโยบาย ทิศทาง เป้าหมาย และวัตถุประสงค์การดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลมติชน

(2) กำกับดูแลการบริหารงานเกี่ยวกับการวางแผน วิเคราะห์นโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ การบริหารการเงิน การบริหารการขาย การตลาด

(3) กำกับดูแลการบริหารงานเกี่ยวกับสถานที่ การปฏิบัติงานของบุคลากร

(4) กำกับดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากร สนับสนุน ส่งเสริม สร้างขวัญ

กำลังใจแก่บุคลากรภายใน ให้คำปรึกษาหารือ และร่วมแก้ปัญหาในการดำเนินงานแผนกต่าง ๆ

(5) กำกับดูแลการจัดหาและการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

(6) ประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ในเครือข่ายบริษัท มติชน จำกัด(มหาชน)

#### 2) ผู้ช่วยผู้อำนวยการ

(1) ช่วยงานบริหารศูนย์ข้อมูลมติชนตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการ

(2) สนับสนุน ส่งเสริมการทำงาน สร้างขวัญและกำลังใจ ให้คำปรึกษาหารือ ร่วมแก้ปัญหาแก่บุคลากร

(3) ประสานงานกับแผนกต่าง ๆ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(4) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้จัดการ

## ศูนย์ข้อมูลมติชน

หัวข้อเรื่อง : บทนำ (ต่อ)

เลขที่เอกสาร : QM. 001

ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หั่นประคิษฐ

ลำดับการแก้ไขเลขที่ :

วันที่มีผลบังคับใช้ :

หน้า : 10 / 53

## 3) ผู้จัดการกองงาน

- (1) กำกับดูแลการทำงานของบุคลากรในกองงาน
- (2) สนับสนุน ส่งเสริม สร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรในกองงาน
- (3) ให้คำปรึกษาหารือ ร่วมแก้ปัญหาแก่บุคลากรในกองงาน
- (4) ประสานกับแผนกต่าง ๆ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (5) ติดตามผลการดำเนินงานบุคลากรในกองงาน
- (6) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

## 4) หัวหน้าแผนก

- (1) กำกับดูแลการปฏิบัติงานในแผนกรวมทั้งบุคลากรในสังกัด
- (2) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้จัดการกองงาน

## 5) พนักงานประจำ

- (1) ปฏิบัติงานตามหน้าที่ประจำที่ได้รับมอบหมาย
- (2) ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (3) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

## 1.9 แนวทางการให้บริการคุณภาพแก่ผู้รับบริการภายนอก

แนวทางการให้บริการคุณภาพแก่ผู้รับบริการภายนอก คือ จัดทำคุณภาพ  
 ดำเนินการและส่งเสริมคุณภาพให้ผู้รับบริการซึ่งเป็นหน่วยงานและรายบุคคลภายนอก  
 เครื่องมติชนเป็นประจำทุกวัน ยกเว้นวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดราชการ

## ศูนย์ข้อมูลมติชน

หัวข้อเรื่อง : บทนำ (ต่อ)

เลขที่เอกสาร : QM.001

ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หั่นประดิษฐ์

ลำดับการแก้ไขเลขที่ :

วันที่มีผลบังคับใช้ :

หน้า : 11 / 53

## 1.10 ขั้นตอนการดำเนินงานกระบวนการธุรกิจให้บริการกฤตภาคแก่ผู้รับบริการ

## ภายนอก

กระบวนการของการให้บริการสำเนา กฤตภาคแก่ผู้รับบริการภายนอกของศูนย์ข้อมูลมติชน มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

- 1) ผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการ
- 2) ศูนย์ข้อมูลมติชนวางแผนการดำเนินงานด้วยการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากรเพื่อจัดทำและให้บริการกฤตภาค
- 3) จัดซื้อหนังสือพิมพ์ นิตยสารและวัสดุที่ใช้ในการจัดทำกฤตภาคและสำเนา กฤตภาคจากผู้ขาย
- 4) ตรวจสอบวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากร และรายการคำสั่งขอรับบริการ
- 5) ดำเนินการจัดทำกฤตภาคและสำเนา กฤตภาค
- 6) ส่งมอบสำเนา กฤตภาคให้กับผู้รับบริการ

## ศูนย์ข้อมูลมติชน

หัวข้อเรื่อง : บทนำ (ต่อ)

เลขที่เอกสาร : QM. 001

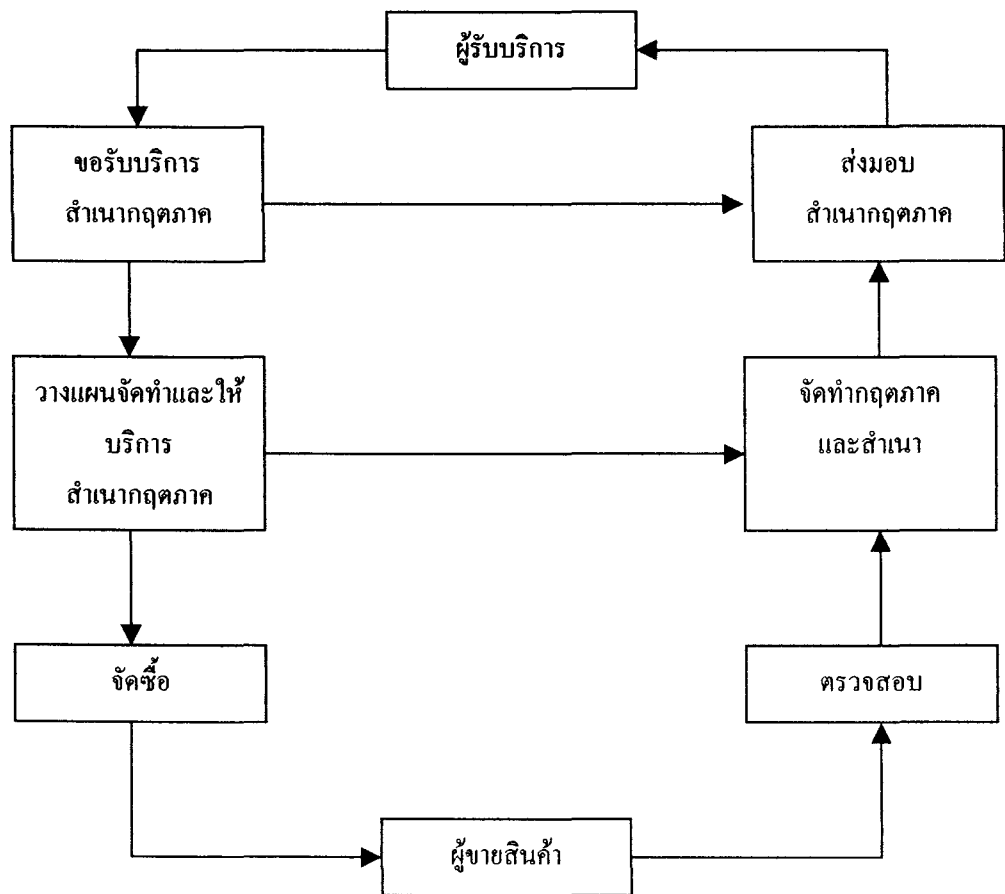
ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หั่นประดิษฐ์

ลำดับการแก้ไขเลขที่ :

วันที่มีผลบังคับใช้ :

หน้า : 12 / 53

กระบวนการของการให้บริการสำเนาถูกต้องแก่ผู้รับบริการภายนอกของศูนย์ข้อมูลมติชน  
เป็นไปตามแผนภูมิดังต่อไปนี้



**ศูนย์ข้อมูลมติชน**

หัวข้อเรื่อง : นโยบายคุณภาพและการควบคุมเอกสารคู่มือคุณภาพ เลขที่เอกสาร : QM.001  
 ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หั่นประดิษฐ์ ลำดับการแก้ไขเลขที่ :  
 วันที่มีผลบังคับใช้ : หน้า : 13 / 53

**ตอนที่ 2 นโยบายคุณภาพ และการควบคุมเอกสารคู่มือคุณภาพ**

**2.1 นโยบายคุณภาพ ศูนย์ข้อมูลมติชน**

นโยบายคุณภาพของงานบริการกฤตภาค ศูนย์ข้อมูลมติชนคือ

**“ศูนย์ข้อมูลมติชนมุ่งมั่นพัฒนางานบริการกฤตภาคด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงตามเวลาที่กำหนดเพื่อตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ”**

**“ความถูกต้อง”** หมายถึง การจัดทำและส่งมอบสำเนาเอกสารที่มีสภาพสมบูรณ์ ต่อการใช้งาน เนื้อหาตรงตามหัวเรื่องและหมวดหมู่ที่ตกลงกับผู้รับบริการ

**“ครบถ้วน”** หมายถึง จำนวนสำเนาเอกสารที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการมีจำนวน ครบถ้วนตามหัวเรื่องและหมวดหมู่ที่ตกลงไว้กับผู้รับบริการ

**“ตรงตามเวลาที่กำหนด”** หมายถึง การส่งมอบสำเนาเอกสารได้ทันตามเวลาที่ กำหนดและตกลงไว้กับผู้รับบริการ

**“ความพึงพอใจและความต้องการ”** หมายถึง การให้บริการได้ตรงกับ ความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

นอกจากนี้ ศูนย์ข้อมูลมติชนยังกำหนดปรัชญาและปณิธานขององค์กรที่ สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพคือ

**ปรัชญา**

**“ความพึงพอใจของผู้รับบริการคือหัวใจของงานบริการกฤตภาค”**

**ปณิธาน**

**“ศูนย์ข้อมูลมติชนมุ่งมั่นดำเนินงานบริการกฤตภาคให้มีคุณภาพตาม หลักมาตรฐานสากล”**

ศูนย์ข้อมูลมติชน	
หัวข้อเรื่อง : นโยบายคุณภาพและการควบคุมเอกสารฯ (ต่อ)	เลขที่เอกสาร : QM. 001
ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หันประดิษฐ์	ลำดับการแก้ไขเลขที่ :
วันที่มีผลบังคับใช้ :	หน้า : 14 / 53

## 2.2 การควบคุมและการแจกจ่ายเอกสารคู่มือคุณภาพ(Control and distribution of manual)

- 1) เอกสารนี้เป็นเอกสารควบคุม โดยการอนุมัติเอกสารของผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลมติชน
- 2) หากมีความจำเป็นต้องแก้ไขเอกสาร จะเปลี่ยนแปลงหมายเลขลำดับการแก้ไข และมีการลงนามอนุมัติการใช้เอกสารที่แก้ไขแล้วเป็นเอกสารปัจจุบัน โดยผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลมติชน
- 3) หากมีการประทับตราว่า “เอกสารฉบับไม่ควบคุม” ด้วยสีแดง จะเป็นเอกสารที่มีการแก้ไข ไม่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน
- 4) การแจกจ่าย / ถีอครองเอกสารคุณภาพ

ลำดับ	สำเนาฉบับที่	หน่วยงาน / แผนก	ตำแหน่งผู้ถือครองเอกสาร
0	ต้นฉบับ	ผู้บริหารสูงสุด	ผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูล
1	01	ผู้บริหาร	ผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูล
2	02	ผู้บริหาร	ผู้จัดการกองงานบริการกฤตภาค
3	03	ผู้บริหาร	ผู้จัดการกองงานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต





<b>ศูนย์ข้อมูลมติชน</b>	
หัวข้อเรื่อง : นโยบายคุณภาพและการควบคุมเอกสารฯ (ต่อ)	เลขที่เอกสาร : QM.001
ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หันประดิษฐ	ลำดับการแก้ไขเลขที่ :
วันที่มีผลบังคับใช้ :	หน้า : 16 / 53

#### 2.4 นิยามศัพท์

- 1) กฤตภาค หมายถึง สารสนเทศจากสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่นำมาคัดและผนึกกับกระดาษรองและทำสำเนา แล้วนำมาจัดหมวดหมู่อย่างเป็นระบบตามที่ศูนย์ข้อมูลมติชนกำหนดเพื่อส่งมอบให้กับผู้รับบริการของศูนย์ข้อมูลมติชน
- 2) ศูนย์ข้อมูลมติชน หมายถึง หน่วยงานหนึ่งในบริษัท มติชน จำกัด(มหาชน) ทำหน้าที่ให้บริการกฤตภาคและสำเนาแก่ผู้รับบริการภายนอกเครือข่ายและพนักงานภายในเครือข่าย รวมทั้งให้บริการรูปภาพและสารสนเทศอื่นๆ แก่ผู้รับบริการภายนอกเครือข่ายและพนักงานภายในเครือข่ายด้วย
- 3) ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลหรือหน่วยงานภายนอกเครือข่าย ที่ขอรับบริการสำเนากฤตภาคจากศูนย์ข้อมูลมติชน
- 4) ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานของศูนย์ข้อมูลมติชนในกองงานบริการกฤตภาคที่ดำเนินการจัดทำกฤตภาคและสำเนา และส่งมอบสำเนากฤตภาคแก่ผู้รับบริการ
- 5) ผู้บริหาร หมายถึง ผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลมติชน
- 6) ผู้แทนฝ่ายบริหาร หมายถึง ผู้จัดการกองงานบริการกฤตภาคที่ได้รับการมอบหมายและแต่งตั้งโดยผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลมติชนให้เป็นผู้แทนทำหน้าที่ประสานงานกับบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน
- 7) ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน หมายถึง ระบบการดำเนินการจัดทำกฤตภาค สำเนากฤตภาคและการให้บริการแก่ผู้รับบริการของศูนย์ข้อมูลมติชน โดยยึดตามแนวทางข้อกำหนดของระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001: 2000

## ศูนย์ข้อมูลมติชน

หัวข้อเรื่อง : ขอบเขตและข้อยกเว้น

เลขที่เอกสาร : QM.001

ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หันประดิษฐ์

ลำดับการแก้ไขเลขที่ :

วันที่มีผลบังคับใช้ :

หน้า : 17 / 53

## ตอนที่ 3 ขอบเขตและข้อยกเว้น

ข้อกำหนดในมาตรฐานฉบับนี้กำหนดเฉพาะเจาะจงเพื่อใช้ในการบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนในส่วนของบริการสำนักกวดภาคให้กับผู้รับบริการภายนอกเครื่องมือมติชน โดยไม่ครอบคลุมการให้บริการแก่บุคลากรภายในเครื่องมือมติชนและงานบริการอื่นๆ ของศูนย์ข้อมูลมติชนแต่อย่างใด

มาตรฐานฉบับนี้มีความประสงค์ให้ห้องสมุดอื่นๆ ที่มีงานบริการกวดภาคนำไปประยุกต์ใช้ได้ทุกรูปแบบ กรณีข้อกำหนดใดไม่อาจนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรนั้นได้ด้วยสาเหตุมาจากลักษณะเฉพาะขององค์กรก็ดี หรือลักษณะเฉพาะของบริการก็ดี ให้ถือว่าอยู่ในข่ายพิจารณาเพื่อละเว้น ไม่ต้องนำข้อกำหนดนั้นไปปฏิบัติได้

มาตรฐานฉบับนี้ละเว้นไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดดังต่อไปนี้

- 1) ข้อกำหนดที่ 7.3 เรื่องการออกแบบและการพัฒนาเนื่องจากลักษณะของการบริการไม่มีกิจกรรมใดที่เกี่ยวข้อง
- 2) ข้อกำหนดที่ 7.5.2 การทดสอบเพื่อรับรองกระบวนการผลิตและกระบวนการให้บริการ เนื่องจากในกระบวนการจัดทำกวดภาคและสำนักกวดภาคสามารถทราบคุณสมบัติของกวดภาคและสำนักกวดภาคได้ด้วยการเฝ้าติดตาม หรือด้วยการตรวจวัด
- 3) ข้อกำหนดที่ 7.5.4 ทรัพย์สินของผู้รับบริการ เนื่องจากในการบริการกวดภาคไม่มีกระบวนการหรือขั้นตอนใดๆ ที่จะต้องมีทรัพย์สินของผู้รับบริการมาส่งมอบไว้
- 4) ข้อกำหนดที่ 7.6 การควบคุมอุปกรณ์ในการเฝ้าติดตามและตรวจวัด เนื่องจากในกระบวนการจัดทำและทำกวดภาคและสำเนาไม่มีอุปกรณ์ในการเฝ้าติดตามและตรวจวัด

ศูนย์ข้อมูลมติชน	
หัวข้อเรื่อง : ระบบการจัดการคุณภาพ	เลขที่เอกสาร : QM. 001
ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หັນประดิษฐ์	ลำดับการแก้ไขเลขที่ :
วันที่มีผลบังคับใช้ :	หน้า : 18 / 53

**ตอนที่ 4 ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน  
ISO 9001: 2000**

**4. ระบบการจัดการคุณภาพ (Quality management system)**

**4.1 ข้อกำหนดทั่วไป (General Requirement)**

ศูนย์ข้อมูลมติชนจัดทำคู่มือคุณภาพ สำหรับระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาค โดยมีเอกสารอื่น ๆ สนับสนุน คือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Document Procedure : DP) วิธีการปฏิบัติงาน (Work instruction: WI) และเอกสารสนับสนุนการปฏิบัติงาน (Supporting document: SD) เพื่อให้มีการนำไปปฏิบัติ เก็บรักษา และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องให้มีประสิทธิภาพตามข้อกำหนด ISO 9001: 2000 โดยครอบคลุมหัวข้อต่อไปนี้

- 1) ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคที่ศูนย์ข้อมูลมติชนนำมาใช้นี้ มีการกำหนดกระบวนการที่จำเป็นสำหรับระบบและมีการประยุกต์ใช้ทั่วทั้งองค์กร ดังรายละเอียดที่ระบุไว้ในข้อกำหนดที่ 4 ถึงข้อที่ 8 ของคู่มือคุณภาพฉบับนี้
- 2) ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนมีการลำดับขั้นตอน และความสัมพันธ์ของกระบวนการต่าง ๆ ดังรายละเอียดแบบจำลองระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนในหน้าภาคผนวกแนบท้ายคู่มือคุณภาพ
- 3) ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคที่ศูนย์ข้อมูลมติชนนำมาใช้มีการกำหนดเกณฑ์และวิธีการอย่างชัดเจนต่อการดำเนินการและควบคุมกระบวนการต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) ศูนย์ข้อมูลมติชนมั่นใจถึงการจัดหาและบริหารทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการงานบริการกวดภาคและเฝ้าติดตามกระบวนการเหล่านี้อย่างเพียงพอจากการสนับสนุนด้านงบประมาณจากบริษัท มติชน จำกัด(มหาชน)
- 5) มีกระบวนการเฝ้าติดตาม วัดผลและวิเคราะห์กระบวนการเหล่านี้ โดยทุกกระบวนการมีการบันทึกการปฏิบัติงาน การประเมินผล การกำกับดูแลและควบคุม

ศูนย์ข้อมูลมติชน	
หัวข้อเรื่อง : ระบบการจัดการคุณภาพ (ต่อ)	เลขที่เอกสาร : QM.001
ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หันประดิษฐ์	ลำดับการแก้ไขเลขที่ :
วันที่มีผลบังคับใช้ :	หน้า : 19 / 53

6) มีการดำเนินการที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุผลที่วางแผน และปรับปรุงกระบวนการเหล่านี้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ได้แก่ การประเมินผลการดำเนินงาน และการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

ในกรณีที่ศูนย์ข้อมูลมติชนมอบหมายให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการในเรื่องใดๆ หรือมีกระบวนการจากภายนอกศูนย์ข้อมูลมติชนที่อาจกระทบต่อความสอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคนี้ ศูนย์ข้อมูลมติชนได้ระบุงการควบคุมกระบวนการจากภายนอกไว้ในคู่มือคุณภาพฉบับนี้แล้ว

## 4.2 ข้อกำหนดด้านเอกสาร (Documentation Requirements)

### 4.2.1 บททั่วไป (General)

ศูนย์ข้อมูลมติชนได้จัดทำเอกสารและคงไว้ซึ่งระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคเพื่อเป็นเครื่องมือประกันว่า การบริการกฤตภาคจะเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดในระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9001: 2000 ดังนี้

- 1) นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพของงานบริการกฤตภาค
- 2) คู่มือคุณภาพ (Quality Manual: QM)
- 3) เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Document Procedure : DP) ตาม

ข้อกำหนดในมาตรฐาน ISO 9001: 2000 นี้

- 4) ศูนย์ข้อมูลมติชนได้จัดทำเอกสารอื่นๆ ที่จำเป็นที่ขึ้นเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า การวางแผน การดำเนินงาน และการควบคุมกระบวนการต่างๆ มีประสิทธิผล ได้แก่ เอกสารวิธีการปฏิบัติงาน (Work instruction: WI) เอกสารสนับสนุนในกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ

## ศูนย์ข้อมูลมติชน

หัวข้อเรื่อง : ระบบการจัดการคุณภาพ (ต่อ)

เลขที่เอกสาร : QM.001

ผู้เตรียมเอกสาร : น.เชษฐกิจ หันประดิษฐ์

ลำดับการแก้ไขเลขที่ :

วันที่มีผลบังคับใช้ :

หน้า : 20 / 53

5) บันทึกตามที่มาตรฐาน ISO 9001: 2000 นี้กำหนด

ให้มีการทบทวนและปรับปรุงเอกสารดังกล่าวข้างต้นอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง พร้อมทั้งมีการควบคุมตามที่ระบุไว้ในเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานว่าด้วยการควบคุมเอกสารและบันทึก และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงเอกสาร

## เอกสารที่เกี่ยวข้อง

DP - 01 การควบคุมเอกสาร

DP - 02 การควบคุมบันทึก

DP - 07 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงเอกสาร

## 4.2.2 คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

ศูนย์ข้อมูลมติชนได้จัดทำและรักษาไว้ซึ่งคู่มือคุณภาพ ที่แสดงถึงนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพงานบริการกฤตภาค และแนวทางการดำเนินการตามข้อกำหนด โดยในคู่มือคุณภาพฉบับนี้มีเนื้อหาครอบคลุมถึงประเด็นดังต่อไปนี้

1) ขอบเขตของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาค รวมทั้งรายละเอียดและเหตุผลของการละเว้นข้อกำหนด ดังรายละเอียดใน ตอนที่ 3 ขอบเขตและข้อยกเว้นของคู่มือคุณภาพฉบับนี้

2) เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อจัดทำระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาค รวมทั้งเอกสารที่ใช้อ้างอิง ดังรายละเอียดในบัญชีรายการเอกสารแม่บท

3) คำอธิบายปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่างๆ ในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาค ดังรายละเอียดในแบบจำลองระบบที่หน้าภาคผนวกแนบท้าย

ศูนย์ข้อมูลมิตชน	
หัวข้อเรื่อง : ระบบการจัดการคุณภาพ (ต่อ)	เลขที่เอกสาร : QM.001
ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หันประดิษฐ์	ลำดับการแก้ไขเลขที่ :
วันที่มีผลบังคับใช้ :	หน้า : 21 / 53

#### 4.2.3 การควบคุมเอกสารต่าง ๆ (Control of Documents)

บรรดาเอกสารต่างๆ ที่จำเป็นในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการ กฤตภาคนั้น ศูนย์ข้อมูลมิตชนมอบหมายให้ผู้แทนฝ่ายบริหารรับผิดชอบควบคุมดูแล ซึ่งรวมถึงการควบคุมการบันทึกข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วย

เอกสาร แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

1) เอกสารควบคุม เป็นเอกสารต้นฉบับที่ลงนามโดยผู้อนุมัติคือ

ผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลมิตชน มีการประทับตราระบุชัดเจนว่าเป็น “เอกสารควบคุม” โดยให้ผู้แทนฝ่ายบริหารมีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บและแจกจ่าย เอกสารควบคุมทุกฉบับมีการลงบัญชีรายชื่อหน่วยงานผู้ถือครองเอกสารล่าสุดไว้เป็นหลักฐาน

2) เอกสารไม่ควบคุม เป็นเอกสารที่สำเนาขึ้นจากเอกสารควบคุม มีการประทับตราระบุชัดเจนว่าเป็น “เอกสารไม่ควบคุม” และผู้ถือครองเอกสารประเภทนี้จะไม่ได้รับเอกสารฉบับแก้ไขใหม่ (ถ้ามีการแก้ไข)

แบบฟอร์มต่างๆ ที่สำเนาแจกให้กับหน่วยงาน ให้สำเนาจากแบบฟอร์มที่ไม่ประทับตราเอกสารต้นฉบับ และให้ถือว่าเป็น “เอกสารไม่ควบคุม” ซึ่งหน่วยงานสามารถทำสำเนาเพิ่มได้

วิธีการควบคุมเอกสาร ได้มีการกำหนดการควบคุมที่จำเป็นดังนี้

- 1) มีการอนุมัติเอกสารจากผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลมิตชน โดยพิจารณาถึงความเพียงพอของเอกสารก่อนนำเอกสารออกไปใช้งาน
- 2) มีการทบทวนและปรับปรุงเอกสารให้ทันสมัยตามความจำเป็นอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และมีการอนุมัติสำหรับเอกสารที่มีการเปลี่ยนแปลง
- 3) มีการระงับการเปลี่ยนแปลงและสถานะการแก้ไขที่ใช้งานอยู่ฉบับปัจจุบัน
- 4) มีการจัดให้เอกสารฉบับปัจจุบันจะอยู่ในพื้นที่จุดปฏิบัติงานเสมอ

## ศูนย์ข้อมูลมติชน

หัวข้อเรื่อง : ระบบการจัดการคุณภาพ (ต่อ)

เลขที่เอกสาร : QM.001

ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หັນประดิษฐ

ลำดับการแก้ไขเลขที่ :

วันที่มีผลบังคับใช้ :

หน้า : 22 / 53

- 5) มีการควบคุมให้เอกสารคงความอ่านออกง่าย และบ่งชี้ได้โดยง่าย
- 6) เอกสารที่มาจากภายนอกองค์กรจะต้องมีการระบุโดยการประทับตราว่าเป็น “เอกสารจากภายนอกองค์กร” และให้มีการควบคุมการแจกจ่ายในองค์กรอย่างเหมาะสม
- 7) เอกสารที่ถูกยกเลิกไปแล้วให้นำไปจัดเก็บในภาชนะบรรจุแยกออกจากเอกสารที่ยังใช้งานอยู่ปัจจุบันอย่างชัดเจนเพื่อไม่ให้ถูกนำมาใช้งานโดยไม่ตั้งใจ โดยภาชนะบรรจุจะต้องติดป้ายระบุว่าเป็นที่เก็บ “เอกสารที่ถูกยกเลิกการใช้งาน” อย่างชัดเจนด้วย

## เอกสารที่เกี่ยวข้อง

DP - 01 การควบคุมเอกสาร

DP - 02 การควบคุมบันทึก

DP - 07 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงเอกสาร

**4.2.4 การควบคุมบันทึก (Control of Records)**

ศูนย์ข้อมูลมติชนได้จัดทำบัญชีรายการบันทึกต่างๆ ที่จำเป็น และควบคุมเก็บรักษาไว้ เพื่อเป็นหลักฐานการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาค และมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยบันทึกต่างๆ เหล่านี้ ได้จัดทำให้สามารถอ่านง่าย มีความชัดเจน นำมาใช้ได้สะดวก มีการจัดเก็บรักษา ดูแลป้องกัน และได้จัดทำเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อกำหนดมาตรการควบคุมบันทึกสำหรับการเก็บรักษา การป้องกันความเสียหาย การนำออกใช้ การกำหนดเวลาการจัดเก็บและการทำลายบันทึกไว้แล้ว

เพื่อให้การควบคุมบันทึกเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้แทนฝ่ายบริหารจัดการให้ทุกแผนกรับผิดชอบการควบคุมบันทึกของแผนกโดยดำเนินการดังนี้

**ศูนย์ข้อมูลมดิชน**

หัวข้อเรื่อง : ความรับผิดชอบของผู้บริหาร

เลขที่เอกสาร : QM.001

ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หันประดิษฐ์

ลำดับการแก้ไขเลขที่ :

วันที่มีผลบังคับใช้ :

หน้า : 23 / 53

- 1) ทำบัญชีรายชื่อบันทึก
  - 2) กำหนดวิธีการจัดเก็บให้มีมาตรฐานเดียวกันทั้งหน่วยงาน เพื่อให้ง่ายต่อการบ่งชี้ ทวนสอบ และสะดวกต่อการนำมาใช้งาน
- เอกสารที่เกี่ยวข้อง
- DP - 02      การควบคุมบันทึก

## 5. ความรับผิดชอบของผู้บริหาร (Management Responsibility)

### 5.1 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร (Management Commitment)

ผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลมดิชน จัดให้มีหลักฐานแสดงถึงพันธะสัญญาในการนำระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคนี้ไปปฏิบัติ และมีการปรับปรุงประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการดังนี้

- 1) จัดให้มีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทุกระดับของศูนย์ข้อมูลมดิชนเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ ข้อกำหนด ข้อปฏิบัติต่างๆ นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาค ดังรายละเอียดในข้อกำหนดที่ 5.5.3
- 2) จัดทำนโยบายคุณภาพของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาค ดังรายละเอียดในข้อกำหนดที่ 5.3
- 3) กำหนดวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาค ดังรายละเอียดในข้อกำหนดที่ 5.4.1
- 4) จัดให้มีการประชุมฝ่ายบริหารของศูนย์ข้อมูลมดิชนทบทวนระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาค (Management Review) ปีละ 1 ครั้งเพื่อให้มั่นใจว่า ระบบการจัดการคุณภาพคงอยู่ และได้ถูกปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ดังรายละเอียดในข้อกำหนดที่ 5.6.1
- 5) จัดให้มีทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานให้เพียงพอ ดังรายละเอียดในข้อกำหนดที่ 6



ศูนย์ข้อมูลมติชน	
หัวข้อเรื่อง : ความรับผิดชอบของผู้บริหาร (ต่อ)	เลขที่เอกสาร : QM. 001
ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หั่นประดิษฐ์	ลำดับการแก้ไขเลขที่ :
วันที่มีผลบังคับใช้ :	หน้า : 24 / 53

## 5.2 การมุ่งเน้นที่ผู้รับบริการ (Customer Focus)

ผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลมติชน ขอให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่า

1) การให้บริการกวดภาคจะเป็นไปตามที่ตกลงกันไว้และเป็นความเข้าใจที่ตรงกัน ทั้งสองฝ่าย โดยจัดทำเป็นเอกสารสัญญาการให้บริการกวดภาคที่เป็นลายลักษณ์อักษร

2) ศูนย์ข้อมูลมติชนให้ความมั่นใจว่า จะสามารถปฏิบัติตามข้อตกลงที่กำหนดเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยหากผู้รับบริการมีข้อเรียกร้องหรือข้อเสนอแนะใดๆ เกี่ยวกับงานบริการกวดภาคและสำเนา ศูนย์ข้อมูลจะนำข้อเรียกร้องหรือข้อเสนอแนะนั้นมาพิจารณาและดำเนินการทันที

ในการปฏิบัติงานจัดทำและให้บริการกวดภาคและสำเนาให้กับผู้รับบริการ หากมีข้อบกพร่องเกิดขึ้น ณ จุดใดๆ ศูนย์ข้อมูลมติชนจะดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องนั้นๆ ในทันที

ในกรณีศูนย์ข้อมูลมติชนไม่สามารถดำเนินการตามข้อเรียกร้อง ข้อเสนอแนะ หรือการแก้ไขข้อบกพร่องใดๆ ที่เกิดขึ้นได้ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน ศูนย์ข้อมูลมติชนจะแจ้งให้ผู้รับบริการทราบทันทีถึงเหตุผลและความจำเป็น รวมทั้งขอบเขตที่สามารถจะปฏิบัติได้

3) ข้อมูลต่างๆ ที่ได้ตกลงไว้กับผู้รับบริการจะต้องถูกนำไปแจกจ่าย หรือแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องเพื่อถือปฏิบัติ

4) ศูนย์ข้อมูลมติชน มีระบบจัดเก็บบันทึกข้อตกลงต่างๆ เพื่อให้สามารถทวนสอบ หรือนำกลับมาเป็นข้อมูลที่ใช้ในการอ้างอิงได้

5) ในกรณีมีการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกข้อตกลง ศูนย์ข้อมูลมติชนได้จัดขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกไว้เป็นเอกสาร

6) ในการให้บริการกวดภาค สำเนากวดภาคและบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการบริการกวดภาค ศูนย์ข้อมูลมติชนยึดหลักการให้บริการที่สะดวกสบาย และไม่ซับซ้อนยุ่งยาก โดยกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่สั้นที่สุดเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

7) ศูนย์ข้อมูลมติชนมุ่งมั่นให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการประเมินและพัฒนาคุณภาพงานบริการกวดภาค

ศูนย์ข้อมูลมติชน	
หัวข้อเรื่อง : ความรับผิดชอบของผู้บริหาร(ต่อ)	เลขที่เอกสาร : QM. 001
ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หั่นประดิษฐ์	ลำดับการแก้ไขเลขที่ :
วันที่มีผลบังคับใช้ :	หน้า : 25 / 53

8. ศูนย์ข้อมูลมติชนมุ่งมั่นพัฒนาให้การจัดทำกฤตภาคและสำเนา มีคุณภาพอยู่เสมอด้วยการจัดหาหรือเพิ่มเติมเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานและการบริการมีคุณภาพเพิ่มขึ้น

### 5.3 นโยบายคุณภาพ (Quality Policy)

ผู้บริหารระดับสูง มีความมั่นใจว่า นโยบายคุณภาพของศูนย์ข้อมูลมติชนนั้น

- 1) มีความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ขององค์กร
- 2) มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการตามข้อกำหนด และมีการปรับปรุงประสิทธิผลของระบบการจัดการคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- 3) มีกรอบสำหรับการกำหนดจัดทำและทบทวนวัตถุประสงค์คุณภาพ
- 4) มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับบุคลากรในองค์กร
- 5) มีการทบทวนให้เหมาะสมอยู่เสมอ

นโยบายคุณภาพของงานบริการกฤตภาค ศูนย์ข้อมูลมติชนคือ

“ศูนย์ข้อมูลมติชนมุ่งมั่นพัฒนางานบริการกฤตภาคด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงตามเวลาที่กำหนดเพื่อตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ”

จากนโยบายดังกล่าว ศูนย์ข้อมูลมติชนมีแนวทางดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1) มีการปรับปรุงประสิทธิผลของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคอย่างต่อเนื่อง
- 2) มีการกำหนดกลยุทธ์การบริหาร และมีการทบทวนวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
- 3) มีการประกาศนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบเพื่อสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้
- 4) ให้มีการทบทวนนโยบายคุณภาพปีละ 1 ครั้ง หรือตามความเหมาะสมของสภาพการณ์

**ศูนย์ข้อมูลมติชน**

หัวข้อเรื่อง : ความรับผิดชอบของผู้บริหาร (ต่อ)

เลขที่เอกสาร : QM.001

ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หั่นประดิษฐ์

ลำดับการแก้ไขเลขที่ :

วันที่มีผลบังคับใช้ :

หน้า : 26 / 53

#### 5.4 การวางแผน (Planing)

##### 5.4.1 วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ (Quality Objectives)

ศูนย์ข้อมูลมติชนกำหนดและประกาศวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพที่สามารถประเมินวัดผลได้และสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพไว้เป็นเอกสาร

ฝ่ายบริหารจะทบทวนวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพเป็นประจำปีละ 1 ครั้ง

วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพที่กำหนดและประกาศใช้ในแต่ละปีจะระบุไว้แนบท้ายคู่มือคุณภาพฉบับนี้ (ดูรายละเอียดวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ ประจำปี พ.ศ. 2547 ที่ภาคผนวกแนบท้ายคู่มือคุณภาพฉบับนี้)

##### 5.4.2 การวางแผนระบบการจัดการคุณภาพ (Quality Management System Planning)

ผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลมติชนให้ความมั่นใจว่า

1) การวางแผนระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคมีความสอดคล้องกับข้อกำหนดที่ 4.1 และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ โดยดำเนินการดังนี้

(1) ประกาศนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพของงานบริการกวดภาค และสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รับรู้ทั่วทั้งองค์กร

(2) ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานภายใต้ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 รวมทั้งให้มีจิตสำนึกต่อหน้าที่และการสร้างสรรค์คุณภาพ

(3) ประเมินผลการปฏิบัติตามระบบการจัดการคุณภาพ และปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง

2) ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงการวางแผนหรือการดำเนินการใดๆ ในระบบการจัดการคุณภาพ จะต้องมีการพิจารณาถึงผลกระทบที่อาจมีต่อความสมบูรณ์ครบถ้วนของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคทุกครั้ง

ศูนย์ข้อมูลมติชน	
หัวข้อเรื่อง : ความรับผิดชอบของผู้บริหาร(ต่อ)	เลขที่เอกสาร : QM. 001
ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หั่นประดิษฐ์	ลำดับการแก้ไขเลขที่ :
วันที่มีผลบังคับใช้ :	หน้า : 27 / 53

## 5.5 ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และการสื่อสาร (Responsibility Authority and Communication)

### 5.5.1 ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ (Responsibility and Authority)

ผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลมติชนจัดให้มีผังองค์กร (Organization Chart) และการชี้แจงลักษณะงาน (Job Description) คุณสมบัติของบุคคลเฉพาะตำแหน่ง (Job Specification) เพื่อแสดงถึงความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่บุคลากรในองค์กร และสื่อสารให้บุคลากรทุกระดับในองค์กรที่เกี่ยวข้องทราบ ดังรายละเอียดที่ระบุไว้ในบทนำของคู่มือคุณภาพฉบับนี้

### 5.5.2 ผู้แทนฝ่ายบริหาร (Management Representative: MR หรือ Quality Management Representative: QMR)

ผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลมติชน ได้มอบหมายให้ผู้จัดการกองงานบริการ กฤตภาคเป็นผู้แทนฝ่ายบริหาร โดยมีความรับผิดชอบดังนี้

- 1) กำหนดกระบวนการที่จำเป็นในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการ กฤตภาค เพื่อให้มีการนำระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคไปปฏิบัติและปรับปรุง ประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งธำรงรักษาไว้ซึ่งระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาค
- 2) รายงานผลการปฏิบัติตามระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาค และความจำเป็นในการปรับปรุง เพื่อให้ผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลมติชนทบทวนตามรายละเอียดในข้อกำหนดที่ 5.6.1
- 3) ให้การส่งเสริมบุคลากรในองค์กรให้ปฏิบัติตามมาตรฐานวิธีปฏิบัติงาน และปรับปรุงอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้งานบริการกฤตภาคมีคุณภาพตามที่ผู้รับบริการต้องการ
- 4) ส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับขององค์กรเห็นความสำคัญของระบบ การจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาค
- 5) ติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายนอกองค์กร เช่น ผู้ให้บริการ ผู้ขาย ผู้ส่งมอบ และผู้เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน

ศูนย์ข้อมูลมติชน	
หัวข้อเรื่อง : ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร (ต่อ)	เลขที่เอกสาร : QM.001
ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หັນประดิษฐ	ลำดับการแก้ไขเลขที่ :
วันที่มีผลบังคับใช้ :	หน้า : 28 / 53

### 5.5.3 การสื่อสารภายในศูนย์ข้อมูลมติชน (Internal Communication)

ศูนย์ข้อมูลมติชนกำหนดกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรในการดำเนินงานตามระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาค โดยมีลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 1) ขั้นที่ 1 กำหนดข้อมูลในการสื่อสาร ได้แก่ ความต้องการของผู้รับบริการ นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ ข้อกำหนดและข้อปฏิบัติในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาค แผนการดำเนินงาน ผลการดำเนินงาน แนวทางแก้ไขปัญหา และแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง
  - 2) ขั้นที่ 2 กำหนดสื่อและวิธีการสื่อสาร ได้แก่ การตีพิมพ์ การจัดทำเอกสารเผยแพร่ และการจัดทำเอกสารเผยแพร่
  - 3) ขั้นที่ 3 ให้ผู้แทนฝ่ายบริหารประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ และดำเนินการสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบและยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ และให้การรวบรวมผลการเผยแพร่ข้อมูลและผลจากดำเนินงานของทุกหน่วยงานนำเสนอฝ่ายบริหาร
  - 4) ขั้นที่ 4 ให้ฝ่ายบริหารของศูนย์ข้อมูลมติชนนำผลการดำเนินงานมาพิจารณาถึงประสิทธิผลของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาค พิจารณาหาสาเหตุ หรือปัญหาที่ทำให้ประสิทธิผลของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคไม่เป็นไปตามนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการแก้ไข
- การประชุมในสาระดังกล่าวให้ประชุมคราวเดียวกับการประชุมฝ่ายบริหารตามที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดที่ 8.1
- 5) ขั้นที่ 5 ให้ผู้แทนฝ่ายบริหารนำข้อสรุปแนวทางการแก้ไขไปเผยแพร่ยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการแก้ไขให้ประสิทธิผลของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคบรรลุตามที่กำหนดไว้ต่อไป

### ศูนย์ข้อมูลมติชน

หัวข้อเรื่อง : ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร (ต่อ)

เลขที่เอกสาร : QM.001

ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หั่นประดิษฐ์

ลำดับการแก้ไขเลขที่ :

วันที่มีผลบังคับใช้ :

หน้า : 29 / 53

## 5.6 การทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review)

### 5.6.1 บททั่วไป (General)

ผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลมติชนจัดให้มีการประชุมผู้บริหารระดับสูงเพื่อทบทวนระบบการจัดการคุณภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าระบบการจัดการคุณภาพที่นำมาใช้ยังมีความเหมาะสม มีประสิทธิผล โดยต้องมีการบันทึกผลการทบทวนแก้ไขปรับปรุงและเก็บรักษานบันทึกไว้

การทบทวนนี้ครอบคลุมถึงการประเมินเพื่อการปรับปรุงและปรับเปลี่ยนระบบการจัดการคุณภาพ นโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพด้วย

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

DP - 09 การทบทวนของฝ่ายบริหาร

### 5.6.2 ข้อมูลสำหรับการทบทวน (Review input)

ข้อมูลในการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ประกอบด้วยสารสนเทศดังต่อไปนี้

- 1) ผลจากการตรวจประเมินระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาค ทั้งการประเมินจากภายนอกและภายใน
- 2) ข้อเรียกร้อง คำร้องเรียน คำติชม และผลการสำรวจประเมินสภาพปัญหาและความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 3) ผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ตามดัชนีบ่งชี้คุณภาพและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
- 4) ผลของการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงที่ผ่านมา และการป้องกัน
- 5) มาตรการติดตามผลจากการทบทวนโดยฝ่ายบริหารของศูนย์ข้อมูลมติชนในครั้งก่อน
- 6) การเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่มีผลกระทบต่อระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาค
- 7) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงทั้งจากผู้รับบริการ พนักงาน และผู้บริหาร ในเครื่องมือมติชน

## ศูนย์ข้อมูลมติชน

หัวข้อเรื่อง : การบริหารทรัพยากร

เลขที่เอกสาร : QM.001

ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หั่นประดิษฐ์

ลำดับการแก้ไขเลขที่ :

วันที่มีผลบังคับใช้ :

หน้า : 30 / 53

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

DP - 03 การตรวจประเมินภายใน

DP - 04 การควบคุมชิ้นงานกฤตภาคและสำเนา กฤตภาคที่ไม่เป็นไปตาม

ข้อกำหนด

DP - 05 การปฏิบัติการแก้ไข

DP - 06 การปฏิบัติการป้องกัน

DP - 09 การทบทวนของฝ่ายบริหาร

DP - 20 การใช้วิธีทางสถิติเพื่อการบริหาร

**5.6.3 ผลจากการทบทวน (Review Output)**

ผลของการทบทวนที่ต้องนำไปปรับปรุง มีดังนี้

- 1) ปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการจัดการคุณภาพและกระบวนการต่างๆ ในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาค
- 2) ปรับปรุงชิ้นงานกฤตภาค สำเนา กฤตภาคและการให้บริการให้เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ การลดข้อผิดพลาด ลดข้อบกพร่อง ความล่าช้า และ ความไม่ถูกต้องที่เกิดขึ้น
- 3) จัดหาและพัฒนาทรัพยากรที่จำเป็นในการจัดทำกฤตภาคและสำเนา กฤตภาค

**6. การบริหารทรัพยากร (Resource Management)****6.1 การจัดสรรทรัพยากร (Provision of Resources)**

- 1) ศูนย์ข้อมูลมติชนกำหนดให้มีและจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ ทั้งในส่วนของบุคลากร โครงสร้างพื้นฐาน และสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานให้มีจำนวนเพียงพอ โดย

ศูนย์ข้อมูลมติชน	
หัวข้อเรื่อง : การบริหารทรัพยากร(ต่อ)	เลขที่เอกสาร : QM. 001
ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หั่นประดิษฐ์	ลำดับการแก้ไขเลขที่ :
วันที่มีผลบังคับใช้ :	หน้า : 31 / 53

ยึดหลักการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ประหยัดแต่ได้ประสิทธิผลต่อการรักษาและเพิ่มคุณภาพการบริการ

2) ศูนย์ข้อมูลมติชนกำหนดให้มีการฝึกอบรมพัฒนานุคลากรให้มีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และให้ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคได้รับการปฏิบัติและธำรงรักษาไว้ รวมทั้งมีการปรับปรุงประสิทธิผลของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคอย่างต่อเนื่อง

## 6.2 ทรัพยากรบุคคล (Human Resources)

### 6.2.1 บททั่วไป (General)

ในการมอบหมายบุคลากรให้ปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งหน้าที่นั้น จะต้องพิจารณาจากพื้นฐานการศึกษา การฝึกอบรมทักษะการทำงานหรือความเชี่ยวชาญที่มี ตลอดจนทั้งประสบการณ์การทำงานของแต่ละบุคคล

### 6.2.2 ความสามารถ ความตระหนัก และการฝึกอบรม (Competence, Awareness and Training)

ศูนย์ข้อมูลมติชนกำหนดมาตรการเรื่องความสามารถ ความตระหนัก และการฝึกอบรมบุคลากรไว้ดังนี้

1) คุณสมบัติทางการศึกษาพื้นฐาน ทักษะ และคุณสมบัติที่จำเป็นของพนักงานในสังกัดกองงานบริการกฤตภาคมีดังนี้

(1) พนักงานให้รายการทางบรรณานุกรมต้องมีระดับการศึกษาพื้นฐานอย่างต่ำขั้นปริญญาตรีในสาขาบรรณารักษศาสตร์

(2) พนักงานส่งมอบสำเนา กฤตภาคต้องมีระดับการศึกษาพื้นฐานอย่างต่ำขั้นมัธยมศึกษาตอนต้น มีความสามารถและทักษะในการขับจักรยานยนต์ มีใบอนุญาตขับขี่รถจักรยานยนต์มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี และมีรถจักรยานยนต์เป็นของตนเอง



## ศูนย์ข้อมูลมติชน

หัวข้อเรื่อง : การบริหารทรัพยากร (ต่อ)

เลขที่เอกสาร : QM. 001

ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หั่นประคิษฐ

ลำดับการแก้ไขเลขที่ :

วันที่มีผลบังคับใช้ :

หน้า : 32 / 53

(3) พนักงานตัดข่าวจากหนังสือพิมพ์ต้นฉบับ พนักงานพนักกฤตภาค พนักงานถ่ายสำเนา กฤตภาค และพนักงานบรรจุหีบห่อ ต้องมีระดับการศึกษาพื้นฐานอย่างต่ำขั้นมัธยมศึกษาตอนต้น

2) จัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากร ให้มีความสามารถตรงตามหน้าที่อย่างน้อยปีละ 4 ครั้งต่อคนทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และให้มีการประเมินประสิทธิผลบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมในแต่ละครั้ง

3) กำหนดให้บุคลากรยึดแนวทางในการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีคุณภาพในประเด็นดังนี้

(1) ปฏิบัติตามนโยบายคุณภาพ ข้อกำหนดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และระเบียบข้อบังคับ

(2) ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและประหยัดแต่ได้ประสิทธิผล

(3) มีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและความสามารถในการใช้อุปกรณ์

เครื่องมือ

(4) แก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานในทันที

(5) ปฏิบัติตามข้อเรียกร้องและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในทันทีที่

ได้รับการร้องขอ

(6) ให้บริการด้วยความมีมิตรภาพ สุภาพเรียบร้อย อ่อนน้อมต่อมตน และดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ

(7) มีการสื่อสารและประสานงานกับบุคลากรอื่นในการปฏิบัติงาน และติดต่อประสานงานกับผู้รับบริการ

(8) มีการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลในการปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรอื่นและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการทำงานของฝ่ายอื่น

ศูนย์ข้อมูลมติชนจัดให้มีประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในประเด็นดังกล่าวอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

### ศูนย์ข้อมูลมติชน

หัวข้อเรื่อง : การบริหารทรัพยากร (ต่อ)

เลขที่เอกสาร : QM. 001

ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หั่นประดิษฐ์

ลำดับการแก้ไขเลขที่ :

วันที่มีผลบังคับใช้ :

หน้า : 33 / 53

5) จัดให้มีและเก็บรักษายันทึกที่เกี่ยวข้องกับระดับพื้นฐานการศึกษา ทักษะ ประสพการณ์ การฝึกอบรม และผลการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากร

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

DP - 16 การฝึกอบรม

### 6.3 โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure)

เพื่อให้การบริการกฤตภาคเป็นไปตามแผนที่กำหนด ศูนย์ข้อมูลมติชนจะต้อง จัดหาและคงไว้ ซึ่งโครงสร้างพื้นฐาน โดยมีการจัดหาและบำรุงรักษาเพื่อธำรงไว้ซึ่งคุณภาพในการให้บริการกฤตภาคดังนี้

1) ตัวอาคาร ห้องปฏิบัติงาน และสาธารณูปโภคต้องจัดให้อยู่ในสภาพที่ดีและเพียงพอต่อการดำเนินงานผลิตและการให้บริการกฤตภาค

2) จัดหาเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ ในการจัดทำและบริการกฤตภาคให้มีอย่างเพียงพอ โดยจัดให้มีการตรวจสอบสภาพการใช้งาน และบำรุงรักษาอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี นอกเหนือจากการตรวจสอบก่อนการปฏิบัติงานในแต่ละวัน

3) ให้มีการประเมินความต้องการทางด้านโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

4) จัดหาบริการสนับสนุนการปฏิบัติงานต่างๆ ให้มีอย่างเพียงพอ

ศูนย์ข้อมูลมติชนยึดมั่นในหลักการของการใช้ประโยชน์ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ประหยัด และจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นเพิ่มเติมเพื่อรักษาและเพิ่มคุณภาพการบริการ

### ศูนย์ข้อมูลมติชน

หัวข้อเรื่อง : กระบวนการจัดทำกฤตภาคและการให้บริการ

เลขที่เอกสาร : QM.001

ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หั่นประคิชฐ

ลำดับการแก้ไขเลขที่ :

วันที่มีผลบังคับใช้ :

หน้า : 34 / 53

## 6.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment)

ศูนย์ข้อมูลมติชน จะดำเนินการจัดสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในอาคาร ให้เอื้ออำนวยต่อการจัดทำและบริการกฤตภาคได้อย่างมีคุณภาพ โดยดำเนินการดังนี้

- 1) จัดให้มีสภาพบรรยากาศภายในสถานที่ปฏิบัติงานเอื้ออำนวยเพื่อให้พนักงานได้มีสมาธิ และปฏิบัติงานด้วยความขยันขันแข็งอย่างมีความสุข
- 2) จัดให้มีระบบและอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยในสถานที่ปฏิบัติงาน เช่น เครื่องดับเพลิง เป็นต้น
- 3) ปรับอุณหภูมิ และแสงสว่างในสถานที่ปฏิบัติงานให้พอเหมาะต่อการปฏิบัติงาน
- 4) ดำเนินการป้องกันในเรื่องความเปียกชื้น และกระแสลม มิให้เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน หรือสร้างความเสียหายต่อกฤตภาคและสำเนาที่จัดทำ
- 5) รักษาความสะอาดของสถานที่ปฏิบัติงาน และรักษาสุขอนามัยของพนักงาน

## 7. กระบวนการจัดทำกฤตภาค และการให้บริการ (Product Realization)

### 7.1 การวางแผนกระบวนการจัดทำกฤตภาค สำเนา กฤตภาค และการให้บริการ (Planning of Product Realization)

ศูนย์ข้อมูลมติชนวางแผนและพัฒนากระบวนการจัดทำกฤตภาคและสำเนาเพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำและให้บริการกฤตภาค สำเนา กฤตภาคดังต่อไปนี้

- 1) จัดหาหนังสือพิมพ์และนิตยสารต้นฉบับที่จะนำมาตัดเป็นกฤตภาค จัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือและวัสดุที่ใช้จัดทำให้พร้อมในแต่ละวันโดยสิ่งต่างๆ เหล่านี้ต้องมีการทวนสอบตรวจสอบและรับรองปริมาณที่เพียงพอต่อการจัดทำ และมีคุณภาพตามที่กำหนดโดยหัวหน้าแผนกจัดทำและให้บริการกฤตภาคหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

## ศูนย์ข้อมูลมติชน

หัวข้อเรื่อง : กระบวนการจัดทำกฤตภาคและการให้บริการ (ต่อ) เลขที่เอกสาร : QM.001  
 ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หั่นประคิชฐ ลำดับการแก้ไขเลขที่ :  
 วันที่มีผลบังคับใช้ : หน้า : 35 / 53

ในกรณีที่หนังสือพิมพ์และนิตยสารต้นฉบับที่จะนำมาตัดเป็นกฤตภาคมีความไม่สมบูรณ์ตามเกณฑ์ที่กำหนด ให้จัดหาหนังสือพิมพ์และนิตยสารต้นฉบับใหม่ที่มีความสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาทดแทน หรือจะจัดหามาทดแทนเฉพาะหน้าที่มีความไม่สมบูรณ์ก็ได้

2) จัดเตรียมและทบทวนรายชื่อผู้รับบริการพร้อมรายการหัวเรื่องกฤตภาคข่าวที่ผู้รับบริการแต่ละรายขอรับบริการ

ในกรณีที่ผู้รับบริการรายใหม่ หรือผู้รับบริการรายเดิมบอกเลิกรับบริการสำเนา กฤตภาคไม่ว่าจะทั้งหมดหรือบางส่วน ให้หัวหน้าแผนกจัดทำและให้บริการกฤตภาคแจ้งให้พนักงานที่เกี่ยวข้องทราบก่อนการผลิตในแต่ละวันถึงจำนวนที่แน่นอนของกฤตภาคและสำเนาที่ต้องจัดทำ

3) พิจารณาจำนวนพนักงานที่มาปฏิบัติงานในแต่ละวันให้สอดคล้องกับปริมาณงาน โดยหัวหน้าแผนกจัดทำและให้บริการกฤตภาคตรวจสอบข้อมูลการลาหยุด การขาดงานและจัดหาพนักงานส่วนอื่นมาเสริมเพิ่มเติมเพื่อให้จำนวนพนักงานสอดคล้องกับปริมาณงาน สามารถจัดทำและส่งมอบสำเนา กฤตภาคให้กับผู้รับบริการได้ถูกต้อง ครบถ้วน และทันตามเวลาที่กำหนด

4) ตรวจสอบสถานที่ปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน สิ่งอำนวยความสะดวก และอุปสรรคปัญหาต่างๆ ที่อาจมีต่อการทำงาน และดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยก่อนการปฏิบัติงาน

5) จัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในการจัดทำกฤตภาคและสำเนา โดยให้มีการตรวจสอบสภาพความพร้อมการใช้งานก่อนและหลังการปฏิบัติงานทุกครั้ง

6) จัดให้มีแบบบันทึกที่จำเป็นในการจัดทำ และส่งมอบกฤตภาคแก่ผู้รับบริการทุกรายในแต่ละวัน ดังต่อไปนี้

- (1) บันทึกการตรวจสอบวัสดุ อุปกรณ์และ เครื่องมือจัดทำกฤตภาค
- (2) บันทึกการตรวจสอบหนังสือพิมพ์ต้นแบบจัดทำกฤตภาค
- (3) บันทึกรายชื่อผู้รับบริการและหัวเรื่องกฤตภาคที่รับบริการ
- (4) บันทึกการตัดข่าว
- (5) บันทึกการผนึกกฤตภาค

**ศูนย์ข้อมูลมติชน**

หัวข้อเรื่อง : กระบวนการจัดทำคุณภาพและการให้บริการ (ต่อ)	เลขที่เอกสาร : QM.001
ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หั่นประคิษฐ	ลำดับการแก้ไขเลขที่ :
วันที่มีผลบังคับใช้ :	หน้า : 36 / 53

- (6) บันทึกการให้รายการทางบรรณานุกรม
- (7) บันทึกการทำสำเนาคุณภาพ
- (8) บันทึกการบรรจุหีบห่อ
- (9) บันทึกการส่งมอบสำเนาคุณภาพให้ผู้รับบริการ

**เอกสารที่เกี่ยวข้อง**

- DP - 05 การปฏิบัติการแก้ไข
- DP - 06 การปฏิบัติการป้องกัน
- DP - 15 การตรวจสอบ การทดสอบ และการประเมินผล

**7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ (Customer-Related Processes)**

**7.2.1 การพิจารณาข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับชิ้นงานคุณภาพและการให้บริการ**

**(Customer of Requirements Related to the Product and Service)**

ศูนย์ข้อมูลมติชนมีการควบคุมดูแลเพื่อให้การตกลงเงื่อนไขการให้บริการเป็นไปตามข้อกำหนด และอยู่ในสภาพที่สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ

การระบุข้อกำหนดต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพ สำเนาคุณภาพและการบริการแก่ผู้รับบริการนั้น ศูนย์ข้อมูลมติชนระบุข้อกำหนดในเรื่องดังต่อไปนี้

- 1) รายชื่อผู้รับบริการ
  - 2) หัวเรื่องคุณภาพที่ผู้รับบริการแต่ละรายขอรับบริการ
  - 3) แหล่งข้อมูล (หนังสือพิมพ์และนิตยสาร) ที่ใช้ทำคุณภาพที่ผู้รับบริการแต่ละรายขอรับบริการ
  - 4) เวลาและสถานที่ในการส่งมอบคุณภาพแก่ผู้รับบริการแต่ละราย
- เอกสารที่เกี่ยวข้อง**
- DP - 10 การทบทวนและบันทึกข้อตกลงกับผู้รับบริการ

### ศูนย์ข้อมูลมติชน

หัวข้อเรื่อง : กระบวนการจัดทำคุณภาพและการให้บริการ (ต่อ) เลขที่เอกสาร : QM. 001  
 ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หั่นประดิษฐ์ ลำดับการแก้ไขเลขที่ :  
 วันที่มีผลบังคับใช้ : หน้า : 37 / 53

## 7.2.2 การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับสำเนาคุณภาพและการให้บริการ

### (Review of Requirements related to the Product and Service)

ศูนย์ข้อมูลมติชนจัดให้มีการทบทวนตรวจสอบข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับสำเนาคุณภาพและบริการส่งมอบก่อนเริ่มดำเนินการให้บริการผู้รับบริการแต่ละราย โดยพิจารณาถึง

- 1) สำเนาคุณภาพที่จะส่งมอบจะต้องมีเนื้อหา รูปภาพประกอบเนื้อหา (ถ้ามี) ที่ถูกต้องและครบถ้วนตามหัวเรื่องและแหล่งที่มาตามที่ตกลงกันไว้กับผู้รับบริการ
- 2) สำเนาคุณภาพที่จะส่งมอบจะต้องมีสภาพสมบูรณ์ จัดทำด้วยความประณีต อ่านข้อความเนื้อหาได้ชัดเจน สภาพที่สมบูรณ์ดังกล่าวให้รวมถึงหีบห่อบรรจุภัณฑ์ด้วย
- 3) เวลาในการส่งมอบที่ตกลงกันไว้อยู่ในสภาพเงื่อนไขที่ศูนย์ข้อมูลมติชนสามารถส่งมอบให้ได้ทันตามกำหนด ทั้งนี้ หากมีเหตุอันจำเป็นทำให้การส่งมอบต้องล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนด การส่งมอบควรจะต้องไม่ล่าช้าเกินกว่า 30 นาทีจากเวลาที่กำหนด
- 4) ให้มีการบันทึกจำนวนสำเนาคุณภาพ เวลาและสถานที่จัดส่งมอบ สำเนาคุณภาพแก่ผู้รับบริการแต่ละรายในแต่ละวัน

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดเกี่ยวกับหัวเรื่องคุณภาพที่รับบริการ กี่ดี หรือกำหนดเวลาที่จะให้ส่งมอบกี่ดี จะมีการแก้ไขเอกสารที่เกี่ยวข้อง และแจ้งให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงทุกครั้ง

ในกรณีที่ไม่มีคุณภาพที่ผู้รับบริการต้องการ ศูนย์ข้อมูลมติชนจะแจ้งให้ผู้รับบริการทราบทันทีพร้อมกับเสนอคุณภาพเรื่องอื่นๆ ที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกันเพื่อให้ผู้รับบริการพิจารณาตัดสินใจเลือกรับบริการ

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

DP – 10 การทบทวนและบันทึกข้อตกลงกับผู้รับบริการ

### ศูนย์ข้อมูลมติชน

หัวข้อเรื่อง : กระบวนการจัดทำกฤตภาคและการให้บริการ (ต่อ) เลขที่เอกสาร : QM.001  
 ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หั่นประดิษฐ์ ลำดับการแก้ไขเลขที่ :  
 วันที่มีผลบังคับใช้ : หน้า : 38 / 53

#### 7.2.3 การสื่อสารกับผู้รับบริการ (Customer Communication)

ศูนย์ข้อมูลมติชน จัดให้มีผู้ปฏิบัติงานทำการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการในเรื่องที่เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการกฤตภาค โดยจัดทำเป็นเอกสารประชาสัมพันธ์การให้บริการ มีรายละเอียดเกี่ยวกับหัวเรื่องกฤตภาคที่ให้บริการ แหล่งที่มา (หนังสือพิมพ์และนิตยสาร) กำหนดเวลาในการส่งมอบ และอัตราค่าบริการ โดยมีขั้นตอนการสื่อสารกับผู้รับบริการดังนี้

ขั้นที่ 1 จัดส่งเอกสารรายละเอียดการให้บริการในช่องทางที่ผู้รับบริการมีความสะดวกที่สุด

ขั้นที่ 2 ตอบคำถามเพิ่มเติมกรณีผู้รับบริการมีข้อสงสัยหรือคำถาม

ขั้นที่ 3 ผู้รับบริการตัดสินใจเลือกรับบริการและชำระค่าบริการ

ขั้นที่ 4 จัดส่งสัญญาที่มีรายละเอียดข้อมูลการรับบริการ

ขั้นที่ 5 รับข้อมูลย้อนกลับ ความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการจากการรับบริการ

ขั้นที่ 6 กรณีผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลการรับบริการในภายหลัง เช่น การเพิ่มหรือลดหัวข้อการรับบริการ การเปลี่ยนแปลงเวลาในการส่งมอบ เจ้าหน้าที่จะแก้ไขรายการใหม่และส่งรายการที่แก้ไขไปยังหน่วยงานจัดทำกฤตภาค

สำหรับช่องทางการสื่อสารระหว่างศูนย์ข้อมูลมติชนกับผู้รับบริการในกระบวนการดังกล่าวข้างต้นทำได้หลายทางตามความสะดวกของผู้รับบริการ เช่น การส่งทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เป็นต้น

#### 7.3 การออกแบบและพัฒนา (Design and Development)

ศูนย์ข้อมูลมติชน ไม่มีภารกิจในการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์

### ศูนย์ข้อมูลมติชน

หัวข้อเรื่อง : กระบวนการจัดทำกฏตภาคและการให้บริการ (ต่อ) เลขที่เอกสาร : QM.001  
 ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หั่นประคิยฐ ลำดับการแก้ไขเลขที่ :  
 วันที่มีผลบังคับใช้ : หน้า : 39 / 53

## 7.4 การจัดซื้อ (Purchasing)

“การจัดซื้อ” ในที่นี้หมายความรวมถึง การจัดซื้อวัตถุดิบ (หนังสือพิมพ์และนิตยสาร) วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ รวมทั้งการจัดจ้าง และการเช่าในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำกฏตภาคและสำเนา การให้บริการส่งมอบสำเนาگฏตภาคไปยังผู้รับบริการ

### 7.4.1 กระบวนการจัดซื้อ (Purchasing Process)

วิธีการจัดซื้อของศูนย์ข้อมูลมติชนให้ตรงกับความต้องการ และมีคุณสมบัติตามที่กำหนด โดยดำเนินการดังนี้

- 1) มีการประเมินคัดเลือกผู้ขายสินค้าและบริการ โดยทุกครั้งที่มีการจัดซื้อ จะมีการประเมินผู้ขายสินค้า หรือบริการว่าสามารถสนองตามข้อกำหนดของศูนย์ข้อมูลมติชน เพียงใด ข้อมูลการประเมินประกอบด้วยประวัติผู้ขาย ราคา คุณภาพของสินค้า การส่งมอบสินค้าตรงเวลา และเงื่อนไขอื่นๆ ที่สำคัญ โดยสร้างเป็นเครื่องมือแบบสอบถามการประเมินผู้ขาย หรือบริการกับผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อ และให้มีการขึ้นทะเบียนและบันทึกประวัติผู้ขายและผู้ให้บริการ
- 2) กำหนดคุณสมบัติของวัตถุดิบ วัสดุ เครื่องจักร เครื่อง อุปกรณ์ ลักษณะที่จะจัดซื้อ ดังรายละเอียดในข้อกำหนดที่ 7.4.2 ว่าด้วยข้อมูลการจัดซื้อ
- 3) ในกรณีที่สิ่งที่จะจัดซื้อ มีคุณสมบัติ หรือจำนวนไม่ตรงกับข้อตกลงการจัดซื้อ ศูนย์ข้อมูลมติชนจะไม่ตรวจรับสินค้าหรือบริการนั้น และจะยกเลิกการจัดซื้อนั้น ยกเว้นผู้ขายหรือผู้ให้บริการจะได้ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องให้ตรงกับข้อตกลงการจัดซื้อ
- 4) ศูนย์ข้อมูลมติชนจะส่งมอบงานการจัดซื้อ ไปยังฝ่ายจัดซื้อของบริษัท มติชน จำกัด(มหาชน) เพื่อให้ฝ่ายจัดซื้อของบริษัท มติชน จำกัด(มหาชน) เป็นผู้ดำเนินการแทน หากวัสดุ ครุภัณฑ์ หรืออุปกรณ์ที่จะจัดซื้อรายการใด อยู่ในข่ายข้อกำหนดของบริษัท มติชน จำกัด(มหาชน) ที่ระบุให้ฝ่ายจัดซื้อของบริษัท มติชน จำกัด(มหาชน) เป็นผู้จัดซื้อเท่านั้น โดยศูนย์ข้อมูลมติชนยังคงรักษาข้อกำหนดว่าด้วยคุณภาพของสิ่งที่จัดซื้อตามระบบการจัดการคุณภาพงานบริการ กฏตภาคฉบับนี้



### ศูนย์ข้อมูลมติชน

หัวข้อเรื่อง : กระบวนการจัดทำกฏภาคและการให้บริการ (ต่อ) เลขที่เอกสาร : QM.001  
 ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หั่นประดิษฐ์ ลำดับการแก้ไขเลขที่ :  
 วันที่มีผลบังคับใช้ : หน้า : 40 / 53

ศูนย์ข้อมูลมติชนจะไม่ตรวจรับสินค้าหรือบริการใดๆ ที่ฝ่ายจัดซื้อของบริษัท มติชน จำกัด(มหาชน) ดำเนินการแทน หากสิ่งที่จัดซื้อมีคุณสมบัติ หรือจำนวนไม่ตรงกับข้อตกลงการจัดซื้อ และจะยกเลิกการจัดซื้อนั้น ยกเว้นฝ่ายจัดซื้อของบริษัท มติชน จำกัด(มหาชน) จะปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องให้ตรงกับข้อตกลงการจัดซื้อ

ในกรณีที่มีการใช้ผู้รับจ้างช่วงในการจัดซื้อให้ใช้หลักการเดียวกันกับที่ใช้กับผู้ขายหรือผู้ส่งมอบโดยตรง

ศูนย์ข้อมูลมติชนกำหนดให้มีการทวนสอบและสรุปประเมินผลของกระบวนการจัดซื้อเดือนละ 1 ครั้ง

#### 7.4.2 ข้อมูลการจัดซื้อ (Purchasing information)

เพื่อให้การจัดซื้อของศูนย์ข้อมูลมติชนได้คุณภาพตามข้อกำหนดและทันต่อเวลาการใช้งาน กำหนดให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1) พิจารณารายละเอียดของสิ่งที่จัดซื้อทุกครั้ง รวมถึงระยะเวลาในการส่งมอบเพื่อให้แน่ใจว่าเป็นไปตามข้อกำหนดระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฏภาค
- 2) คัดเลือกผู้ขายหรือผู้ให้บริการที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้แล้ว หรือผู้ที่ผ่านการประเมิน
- 3) กระบวนการจัดซื้อจะต้องเป็นไปตามระเบียบของบริษัท มติชน จำกัด (มหาชน) ว่าด้วยการจัดซื้อ และข้อกำหนดตามระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฏภาค
- 4) การจัดซื้อจะต้องผ่านขั้นตอนการทบทวน และอนุมัติจากผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลมติชนก่อนที่จะดำเนินการจัดซื้อ

เอกสารการจัดซื้อจะประกอบด้วยข้อมูลสินค้าหรือบริการที่จัดซื้ออย่างชัดเจนในรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1) ประเภท รุ่น ลักษณะ หรือคุณสมบัติอื่นๆ ที่เป็นสาระสำคัญของสินค้าหรือบริการ
- 2) ข้อมูลทางเทคนิคด้านต่างๆ (ถ้ามี)

## ศูนย์ข้อมูลมติชน

หัวข้อเรื่อง : กระบวนการจัดทำกฤตภาคและการให้บริการ (ต่อ) เลขที่เอกสาร : QM.001  
 ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หັນประดิษฐ์ ลำดับการแก้ไขเลขที่ :  
 วันที่มีผลบังคับใช้ : หน้า : 41 / 53

3) ชื่อ หมายเลข หรือฉบับของมาตรฐานระบบคุณภาพที่ได้รับการรับรอง (ถ้ามี)

4) จำนวนหรือปริมาณของสิ่งที่จะจัดซื้อ

5) ราคา

#### 7.4.3 การทวนสอบสินค้าที่จัดซื้อ (Verification of Purchased Product)

ศูนย์ข้อมูลมติชนมีการทวนสอบสินค้าที่จัดซื้อเพื่อให้การจัดซื้อของศูนย์ข้อมูลมติชนได้สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพหรือมีคุณสมบัติตามรายละเอียดที่กำหนด โดยศูนย์ข้อมูลมติชนดำเนินการดังต่อไปนี้

1) ตรวจสอบข้อมูลสินค้าที่ผู้ขายหรือผู้ส่งมอบนำมาส่งมอบตามรายละเอียดที่ระบุไว้ในเอกสารการจัดซื้อ

2) สินค้าหรือบริการใดสามารถทดสอบการใช้งานได้ทันที ให้มีการทดสอบการใช้งานก่อน ในกรณีสินค้าหรือบริการรายการเดียวกันแต่มีจำนวนหรือปริมาณมาก ให้สุ่มทดสอบไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของจำนวนทั้งหมด

3) เมื่อทดสอบตามข้อ 1) และ 2) จนมีความชัดเจนในเรื่องความถูกต้องครบถ้วนตามคุณสมบัติที่กำหนดแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องลงนามอนุมัติเอกสารการรับมอบทุกครั้ง และให้ส่งเอกสารการรับมอบไปยังผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

4) ในการรับมอบสินค้าที่จัดซื้อ ณ แหล่งของผู้ขายหรือผู้ส่งมอบให้ดำเนินการทวนสอบด้วยวิธีการเดียวกัน

รายละเอียดวิธีการของการทวนสอบสินค้าที่จัดซื้อปรากฏในเอกสารวิธีการปฏิบัติงานว่าด้วยการจัดซื้อ

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

DP – 12 การจัดซื้อและการประเมินผู้ขาย

**ศูนย์ข้อมูลมติชน**

หัวข้อเรื่อง : กระบวนการจัดทำคุณภาพและการให้บริการ (ต่อ)	เลขที่เอกสาร : QM.001
ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หั่นประดิษฐ์	ลำดับการแก้ไขเลขที่ :
วันที่มีผลบังคับใช้ :	หน้า : 42 / 53

**7.5 การดำเนินการจัดทำคุณภาพ สำนักคุณภาพและการให้บริการ (Production and Service Provision)**

**7.5.1 การควบคุมกระบวนการจัดทำคุณภาพ สำนักคุณภาพและกระบวนการให้บริการ (Control of Production and Service Provision)**

ศูนย์ข้อมูลมติชน มีการวางแผนและดำเนินการจัดทำคุณภาพและสำเนา และการให้บริการภายใต้สภาวะควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพ โดยดำเนินการดังนี้

1) จัดให้มีข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนและรายการหนังสือพิมพ์ต้นฉบับ รายชื่อ ผู้รับบริการพร้อมที่อยู่ หัวเรื่องคุณภาพที่รับบริการ และกำหนดเวลาในการส่งมอบในแต่ละวัน

2) มีเอกสารวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำ และการให้บริการคุณภาพสำหรับผู้ปฏิบัติงาน และเอกสารอื่นๆ ที่จำเป็น ได้แก่

(1) การจัดทำคุณภาพและสำเนา

(2) การเคลื่อนย้าย บรรจุหีบห่อ และส่งมอบสำนักคุณภาพให้กับ

ผู้รับบริการ

(3) การใช้และการบำรุงรักษา วัสดุ เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการจัดทำ และให้บริการคุณภาพ

(4) บันทึกตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดที่ 7.1

3) เครื่องมือและอุปกรณ์ในการกระบวนการจัดทำและให้บริการคุณภาพ ได้รับการทวนสอบก่อนการปฏิบัติงานทุกครั้ง

4) หัวหน้าแผนกจัดทำและให้บริการคุณภาพหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายทำการเฝ้าติดตามการดำเนินการจัดทำคุณภาพและสำเนาในทุกขั้นตอน โดยทำการตรวจวัดถึงจำนวน ปริมาณ และคุณภาพของหนังสือพิมพ์และนิตยสารต้นแบบคุณภาพและสำเนาที่จัดทำให้มีความถูกต้องและครบถ้วนตามรายการที่กำหนดแต่ละวัน

**ศูนย์ข้อมูลมติชน**

หัวข้อเรื่อง : กระบวนการจัดทำกฤตภาคและการให้บริการ (ต่อ)	เลขที่เอกสาร : QM.001
ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หั่นประคิษฐ	ลำดับการแก้ไขเลขที่ :
วันที่มีผลบังคับใช้ :	หน้า : 43 / 53

ในการตรวจวัดกฤตภาคและสำเนาให้ทำการสุ่มตรวจสอบกฤตภาคและสำเนาที่จัดทำเป็นจำนวน 20-40% ของจำนวนที่จัดทำในแต่ละวัน

5) หัวหน้าแผนกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายทำการทวนสอบและกำกับการบรรจุหีบห่อสำเนา กฤตภาค ทวนสอบการตรวจปล่อยเพื่อส่งมอบให้กับผู้รับบริการทุกรายการ และมีกิจกรรมตรวจสอบหลังการส่งมอบสำเนา กฤตภาค

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

DP - 04 การควบคุมชิ้นงานกฤตภาคและสำเนา กฤตภาคที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

DP - 05 การปฏิบัติการแก้ไข

DP - 06 การปฏิบัติการป้องกัน

DP - 13 การจัดทำข้อมูลบ่งชี้และสอบกลับได้

DP - 14 การตรวจสอบ การทดสอบ และการประเมินผล

**7.5.2 การทดสอบเพื่อรับรองกระบวนการการจัดทำกฤตภาค สำเนา กฤตภาค และกระบวนการให้บริการ (Validation of Process for Production and Service Provision)**

ศูนย์ข้อมูลมติชนไม่ต้องดำเนินการในข้อนี้ เนื่องจากในกระบวนการจัดทำกฤตภาคและสำเนาสามารถทราบคุณสมบัติของกฤตภาคและสำเนาได้ด้วยการเฝ้าติดตามหรือด้วยการตรวจวัด

**7.5.3 การบ่งชี้และการสอบกลับได้ (Identification and Traceability)**

เพื่อให้การบริการเป็นไปตามระบบการจัดการคุณภาพโดยมีกระบวนการสอบกลับได้ ให้จัดทำและคงไว้ซึ่งวิธีการในการบ่งชี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความเข้าใจตรงกัน

**ศูนย์ข้อมูลมติชน**

หัวข้อเรื่อง : กระบวนการจัดทำคุณภาพและการให้บริการ (ต่อ)	เลขที่เอกสาร : QM. 001
ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หั่นประคิษฐ	ลำดับการแก้ไขเลขที่ :
วันที่มีผลบังคับใช้ :	หน้า : 44 / 53

การบ่งชี้ให้แสดงสถานะของกฤตภาคและสำเนาคุณภาพที่ครอบคลุมถึง

- 1) จัดแยกภาชนะบรรจุหรือแยกการจัดวางกฤตภาคและสำเนาคุณภาพที่ “ผ่านการตรวจสอบ” - “ไม่ผ่านการตรวจสอบ” และ “รอการตรวจสอบ” ออกจากกันอย่างชัดเจน
- 2) จัดแยกภาชนะบรรจุสำเนาคุณภาพที่จะส่งมอบให้กับผู้รับบริการแต่ละรายอย่างชัดเจน

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

DP - 13 การจัดทำข้อมูลบ่งชี้และสอบกลับได้

**7.5.4 ทรัพย์สินของผู้รับบริการ (Customer Property)**

การให้บริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน ไม่มีขั้นตอนใดๆ ที่จะต้องมีทรัพย์สินของผู้รับบริการมาส่งมอบไว้

**7.5.5 การถนอมรักษาคุณภาพและสำเนาคุณภาพ (Preservation of Product)**

ศูนย์ข้อมูลมติชน มีแนวทางการดำเนินงานดังนี้

- 1) ดูแลสภาพสถานที่ปฏิบัติงานให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย ไม่เปียกชื้น ไม่มี กระแสลมพัดเพื่อมิให้กฤตภาคและสำเนาคุณภาพเกิดความเสียหายหรือสูญหาย
- 2) การบ่งชี้สถานะของกฤตภาคและสำเนาคุณภาพที่จัดทำเสร็จแล้วต้องชัดเจนทั้งสถานะการผ่านการตรวจสอบ และการจัดแยกคัดเลือกเพื่อบรรจุหีบห่อสำเนาคุณภาพ ในหัวเรื่องที่ตรงกับการบอกรับบริการของผู้รับบริการแต่ละราย
- 3) เพื่อมิให้กฤตภาคและสำเนาคุณภาพเกิดความเสียหายหรือเสื่อมสภาพ ให้หัวหน้าแผนกจัดทำและให้บริการหรือผู้ได้รับมอบหมายตรวจสอบการเคลื่อนย้าย การบรรจุหีบห่อ การดูแลรักษา การส่งมอบ และให้บันทึกการดำเนินการในกระบวนการต่างๆ เหล่านั้น

<b>ศูนย์ข้อมูลมติชน</b>	
หัวข้อเรื่อง : การตรวจวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุง	เลขที่เอกสาร : QM.001
ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หั่นประดิษฐ์	ลำดับการแก้ไขเลขที่ :
วันที่มีผลบังคับใช้ :	หน้า : 45 / 53

## 7.6 การควบคุมอุปกรณ์ในการเฝ้าติดตามและตรวจวัด (Control of Monitoring and Measuring Devices)

ศูนย์ข้อมูลมติชนไม่มีการควบคุมอุปกรณ์ในการเฝ้าติดตามและตรวจวัด เนื่องจากในกระบวนการจัดทำคุณภาพและสำเนาคุณภาพ และกระบวนการส่งมอบสำเนาคุณภาพให้ ผู้รับบริการนั้น ไม่มีอุปกรณ์ในการเฝ้าติดตามและตรวจวัดใดๆ เป็นพิเศษ

## 8. การตรวจวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุง (Measurement, Analysis and Improvement)

### 8.1 บททั่วไป (General)

ศูนย์ข้อมูลมติชนจัดทำแผนการเฝ้าติดตาม การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง กระบวนการต่างๆ ที่จำเป็น โดยมีแนวทางดำเนินการดังนี้

1) ในการควบคุมให้กระบวนการจัดทำและบริการคุณภาพเป็นไปตามข้อกำหนด และสอดคล้องกับผู้รับบริการ และให้สอดคล้องกับระบบการจัดการคุณภาพงานบริการคุณภาพ ดำเนินการดังนี้

(1) ในระหว่างการจัดทำและการส่งมอบให้มีการตรวจสอบและบันทึกผลการปฏิบัติงานในทุกกระบวนการ โดยหัวหน้าแผนกจัดทำและให้บริการคุณภาพหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายโดยระบุรายละเอียดแนวทางปฏิบัติลงในข้อกำหนดของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการคุณภาพของศูนย์ข้อมูลมติชน ที่ 7.1 เรื่องการวางแผนกระบวนการจัดทำคุณภาพและให้บริการ และ 7.2 เรื่องกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ

(2) ให้มีการเฝ้าติดตาม และวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ การตรวจประเมินภายใน การเฝ้าติดตามตรวจวัดกระบวนการปฏิบัติงาน และการวัดและติดตามคุณภาพและสำเนาคุณภาพโดยระบุรายละเอียดแนวทางปฏิบัติในข้อกำหนดของระบบการจัดการคุณภาพ

### ศูนย์ข้อมูลมติชน

หัวข้อเรื่อง : การตรวจวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุง (ต่อ)	เลขที่เอกสาร : QM. 001
ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หັນประดิษฐ์	ลำดับการแก้ไขเลขที่ :
วันที่มีผลบังคับใช้ :	หน้า : 46 / 53

งานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน ข้อที่ 8.2 เรื่องการเฝ้าติดตามและการวัด และ ข้อที่ 8.3 เรื่องการควบคุมกวดภาคและสำเนาที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

(3) ให้มีการประชุมฝ่ายบริหารของศูนย์ข้อมูลมติชนตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ผู้จัดการกองงานและหัวหน้าแผนกเพื่อพิจารณาผลการควบคุมให้กระบวนการจัดทำและให้บริการกวดภาคเป็นไปตามข้อกำหนดและข้อตกลงกับผู้รับบริการ และให้สอดคล้องกับระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคเดือนละ 1 ครั้ง

2) การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการจัดทำและบริการกวดภาคให้มีประสิทธิผลดีอย่างต่อเนื่องดำเนินการดังนี้

(1) กำหนดให้มีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อทราบถึงผลการปฏิบัติงานของกระบวนการเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพต่อไป โดยระบุรายละเอียดลงในแนวทางปฏิบัติในข้อกำหนดของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน ข้อที่ 8.4 เรื่องการวิเคราะห์ข้อมูล

(2) กำหนดให้มีแนวทางการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การปฏิบัติการแก้ไขและการปฏิบัติการปรับปรุงโดยระบุรายละเอียดลงในแนวทางปฏิบัติในข้อกำหนดของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน ข้อที่ 8.5 เรื่องการปรับปรุง

(3) ในการประชุมฝ่ายบริหารตามข้อ 1) วงเล็บ 3 ข้างต้นให้นำผลสรุปมา กำหนดแนวทางการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง แนวทางปฏิบัติการแก้ไขและแนวทางปฏิบัติการป้องกัน และนำแนวทางดังกล่าวนำไปปฏิบัติ

## 8.2 การเฝ้าติดตามและการวัด (Monitoring and Measurement)

### 8.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction)

ศูนย์ข้อมูลมติชนกำหนดวิธีการให้ได้มาซึ่งข้อมูลแสดงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการวัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยการทำแบบสอบถาม ดำรงปีละ 1 ครั้ง

**ศูนย์ข้อมูลมติชน**

หัวข้อเรื่อง : การตรวจวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุง (ต่อ)	เลขที่เอกสาร : QM. 001
ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หันประดิษฐ์	ลำดับการแก้ไขเลขที่ :
วันที่มีผลบังคับใช้ :	หน้า : 47 / 53

ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจดังกล่าวจะต้องนำไปใช้ในการทบทวนระบบการ  
จัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคตามที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดที่ 5.6 เพื่อให้มีการแก้ไขปรับปรุง  
และพัฒนาคุณภาพงานบริการให้ดียิ่งขึ้น

**8.2.2 การตรวจประเมินภายใน (Internal Audit)**

ศูนย์ข้อมูลมติชนกำหนดให้มีการประเมินคุณภาพภายใน โดยมีการตรวจ  
ประเมินคุณภาพภายในปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าระบบยังคงดำรงอยู่ และมีการพัฒนาอย่าง  
ต่อเนื่อง ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในจะถูกบันทึกไว้ โดยให้มีการบันทึกความบกพร่อง  
ที่เกิดขึ้น และเมื่อตกลงที่จะทำการแก้ไขต้องระบุผู้รับผิดชอบและกำหนดเวลาในการแก้ไขให้  
เสร็จสมบูรณ์

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

DP - 03 การตรวจประเมินภายใน

**8.2.3 การเฝ้าติดตามและการตรวจวัดกระบวนการ (Monitoring and  
Measurement of Processes)**

ศูนย์ข้อมูลมติชนจัดให้มีการวัดและการเฝ้าติดตามกระบวนการต่าง ๆ ซึ่งมีผลต่อ  
คุณภาพการจัดทำกวดภาคและการให้บริการ เพื่อให้กระบวนการต่างๆ บรรลุตามที่กำหนดไว้  
โดยจัดให้มีเครื่องมือการเฝ้าติดตามและตรวจวัดในกระบวนการผลิตและให้บริการ ดังนี้

1) บันทึกข้อมูลสถิติในขั้นตอนที่จำเป็น ได้แก่ ขั้นตอนการจัดซื้อ ขั้นตอน  
การจัดทำกวดภาคและสำเนากวดภาค ขั้นตอนการบรรจุหีบห่อ และขั้นตอนการส่งมอบ  
2) บันทึกข้อมูลสถิติความผิดพลาดหรือบกพร่องที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอน  
การดำเนินงาน

3) บันทึกข้อมูลสถิติการแก้ไขข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ผลการ  
บันทึกดังกล่าวให้นำมาเปรียบเทียบกับตัวชี้วัดในวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ หากไม่เป็นไปตาม  
วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพจะทำการแก้ไข และปฏิบัติการแก้ไขไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำ



**ศูนย์ข้อมูลมติชน**

หัวข้อเรื่อง : การตรวจวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุง (ต่อ)	เลขที่เอกสาร : QM. 001
ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หันประดิษฐ์	ลำดับการแก้ไขเลขที่ :
วันที่มีผลบังคับใช้ :	หน้า : 48 / 53

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

DP - 05 การปฏิบัติการแก้ไข

**8.2.4 การวัดและการติดตามชิ้นงานคุณภาพและสำเนาคุณภาพ (Monitoring and Measurement of Product)**

ศูนย์ข้อมูลมติชนมีการวัดและการติดตามกระบวนการจัดทำคุณภาพ สำเนาคุณภาพและการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ โดยให้บันทึกจำนวนคุณภาพและสำเนาคุณภาพที่ผ่านเกณฑ์การยอมรับพร้อมมือชื่อกำกับของผู้จัดการกองงานคุณภาพหรือผู้ได้รับมอบหมายในการปล่อยผ่านในแต่ละขั้นตอน

ในกรณีที่สำเนาคุณภาพบางชิ้น ไม่ผ่านเกณฑ์ แต่หากผู้รับบริการยอมรับได้ และผู้รับบริการให้การอนุมัติ ให้ผู้จัดการกองงานคุณภาพหรือผู้ได้รับมอบหมายสามารถพิจารณาปล่อยผ่านหรือส่งมอบสำเนาคุณภาพชิ้นนั้นไปก่อนได้

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

DP - 15 การตรวจสอบ การทดสอบ และการประเมินผล

**8.3 การควบคุมชิ้นงานคุณภาพและสำเนาคุณภาพที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Control of Nonconforming Product)**

ศูนย์ข้อมูลมติชนจะไม่ปล่อยผ่านและส่งมอบสำเนาคุณภาพที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดแก่ผู้รับบริการเว้นแต่

1) ทำการแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นแล้ว โดยผ่านการตรวจอนุมัติจากผู้จัดการกองงานบริการคุณภาพหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย หรือ

2) ผู้รับบริการอนุมัติให้ผ่าน

คุณภาพและสำเนาคุณภาพที่ไม่ตรงตามข้อกำหนดและไม่ได้ดำเนินการตามข้อกำหนดข้างต้นนี้ จะถูกควบคุมและแยกจัดเก็บเพื่อกำจัด โดยจะต้องมีการบันทึกข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นและการดำเนินการกำจัด

**ศูนย์ข้อมูลมติชน**

หัวข้อเรื่อง : การตรวจวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุง (ต่อ)	เลขที่เอกสาร : QM. 001
ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หันประดิษฐ์	ลำดับการแก้ไขเลขที่ :
วันที่มีผลบังคับใช้ :	หน้า : 49 / 53

กรณีที่ตั้งมอบสำเนาคุณภาพแก่ผู้รับบริการแล้วภายหลังผู้รับบริการพบว่า มีข้อบกพร่องเกิดขึ้น ให้จัดทำสำเนาใหม่ส่งมอบให้กับผู้รับบริการ โดยเร็ว และให้บันทึกข้อบกพร่องกับการดำเนินการแก้ไข

**เอกสารที่เกี่ยวข้อง**

DP - 04 การควบคุมชิ้นงานคุณภาพและสำเนาคุณภาพที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

DP - 15 การตรวจสอบ การทดสอบ และการประเมินผล

#### 8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of Data)

ศูนย์ข้อมูลมติชนจัดให้มีคณะเจ้าหน้าที่ทำการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงานในด้านต่างๆ และปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อนำเสนอฝ่ายบริหารพิจารณาเพื่อประเมินประสิทธิผลของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการคุณภาพ และประเมินถึงจุดที่ควรปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

**ข้อมูลที่ต้องนำมาวิเคราะห์มีดังนี้**

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และข้อร้องเรียนต่างๆ
- (2) ข้อมูลที่แสดงถึงความสอดคล้องและไม่สอดคล้องของคุณภาพ สำเนาคุณภาพกับเกณฑ์ที่กำหนด
- (3) ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานจัดทำและให้บริการในทุกๆ ด้าน
- (4) ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการจัดซื้อ การประเมินผู้ขายสินค้าให้กับ

**ศูนย์ข้อมูลมติชน**

**เอกสารที่เกี่ยวข้อง**

DP - 15 การตรวจสอบ การทดสอบ และการประเมินผล

DP - 18 การใช้วิธีทางสถิติเพื่อการบริหาร

## ศูนย์ข้อมูลมติชน

หัวข้อเรื่อง : การตรวจวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุง (ต่อ)	เลขที่เอกสาร : QM. 001
ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หั่นประดิษฐ์	ลำดับการแก้ไขเลขที่ :
วันที่มีผลบังคับใช้ :	หน้า : 50 / 53

## 8.5 การปรับปรุง (Improvement)

## 8.5.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

ศูนย์ข้อมูลมติชนมีการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการปรับปรุงในเรื่องต่างๆ ดังนี้

1) นโยบายคุณภาพ ให้มีการทบทวนและปรับปรุงโดยฝ่ายบริหารอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดที่ 5.3

2) วัตถุประสงค์ทางด้านคุณภาพ ให้มีการทบทวนและปรับปรุงโดยฝ่ายบริหารอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดที่ 5.4.1

3) การตรวจประเมินภายใน ให้มีการประเมินโดยฝ่ายตรวจประเมินภายในปีละ 2 ครั้ง ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดที่ 8.2.2

4) ให้มีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปสู่การป้องกันและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยให้มีการวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงานในเรื่องดังต่อไปนี้ทุกๆ เดือน คือ

(1) การประชุมเพื่อทบทวนและประเมินกระบวนการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ นับตั้งแต่การจัดทำกวดภาคและดำเนินการบรรจุหีบห่อ การเคลื่อนย้ายจนถึงการส่งมอบสำเนา กวดภาคให้ผู้รับบริการ ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดที่ 8.1

(2) การทบทวนและประเมินคุณภาพของกระบวนการจัดซื้อ ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดที่ 7.4.1

(3) การวิเคราะห์หาสาเหตุและหาทางป้องกันข้อผิดพลาดจากการที่ กวดภาคและสำเนามีสภาพไม่สมบูรณ์ตามเกณฑ์ ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดที่ 8.3

5) การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน ให้มีการฝ่ายบริหารทุกๆ เดือนตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดที่ 8.5.2 และ 8.5.3

6) การทบทวนฝ่ายบริหาร ให้มีการทบทวนและปรับปรุงระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคโดยฝ่ายบริหารทุกๆ 1 ปี ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดที่ 5.1 และ 5.6.1

## ศูนย์ข้อมูลมติชน

หัวข้อเรื่อง : การตรวจวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุง (ต่อ)	เลขที่เอกสาร : QM. 001
ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หັນประดิษฐ	ลำดับการแก้ไขเลขที่ :
วันที่มีผลบังคับใช้ :	หน้า : 51 / 53

7) ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดที่ 6.2.2

## เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- DP - 03 การตรวจประเมินภายใน
- DP - 05 การปฏิบัติการแก้ไข
- DP - 06 การปฏิบัติการป้องกัน
- DP - 09 การทบทวนของฝ่ายบริหาร
- DP - 15 การตรวจสอบ การทดสอบ และการประเมินผล

## 8.5.2 การปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action)

ฝ่ายบริหารของศูนย์ข้อมูลมติชนจัดมีการประชุมเพื่อกำจัดการสาเหตุแห่งปัญหาที่ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามข้อกำหนด อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบถึงแนวทางวิธีการแก้ไขและทำการแก้ไข

ศูนย์ข้อมูลมติชนจัดทำเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานว่าด้วยการปฏิบัติการแก้ไข โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติการแก้ไขดังต่อไปนี้

- 1) ขั้นที่ 1 ทบทวนข้อมูลของความไม่เป็นไปตามกำหนดที่เกิดขึ้น หรือถูกร้องเรียนจากผู้รับบริการ โดยให้ระบุถึงวัน เวลา สถานที่ สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง และตัวแปรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดนั้นๆ
- 2) ขั้นที่ 2 วิเคราะห์หาสาเหตุที่เกิดความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดนั้นๆ
- 3) ขั้นที่ 3 ประเมินหาความจำเป็นในการปฏิบัติการแก้ไข โดยพิจารณาถึงความสำคัญหรือความร้ายแรงของปัญหา ความเร่งด่วนที่จะต้องแก้ไขปัญหา เป็นต้น
- 4) ขั้นที่ 4 กำหนดมาตรการการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และกำหนดแนวทางการนำมาตรการแก้ไขดังกล่าวไปปฏิบัติ โดยให้มีการระบุแนวทาง วิธีการแก้ไขปัญหา ผู้แก้ไข ปัญหา วัน-เวลา-สถานที่ในการแก้ไขปัญหา และทรัพยากรที่ใช้ในการแก้ไขปัญหา

ศูนย์ข้อมูลมติชน	
หัวข้อเรื่อง : การตรวจวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุง (ต่อ)	เลขที่เอกสาร : QM. 001
ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หັນประดิษฐ	ลำดับการแก้ไขเลขที่ :
วันที่มีผลบังคับใช้ :	หน้า : 52 / 53

5) ขั้นที่ 5 ให้ผู้แก้ไขปัญหามติชนที่ทำการปฏิบัติการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและผลลัพธ์จากการแก้ไข

6) ขั้นที่ 6 ให้ฝ่ายบริหารนำข้อมูลที่ได้จากขั้นที่ 5 มาทบทวนผลการปฏิบัติการแก้ไขที่ได้ดำเนินการไป

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

DP - 05 การปฏิบัติการแก้ไข

### 8.5.3 การปฏิบัติการป้องกัน (Preventive Action)

ฝ่ายบริหารของศูนย์ข้อมูลมติชนจัดมีการประชุมเพื่อพิจารณาสถานการณ์หรือแนวโน้มที่อาจจะก่อให้เกิดปัญหาที่ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามข้อกำหนดในอนาคตอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบถึงแนวทางวิธีการป้องกันและทำการป้องกัน

ศูนย์ข้อมูลมติชนจัดทำเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานว่าด้วยการปฏิบัติการป้องกัน โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติการแก้ไขดังต่อไปนี้

1) ขั้นที่ 1 พิจารณาสถานการณ์หรือแนวโน้มที่อาจจะก่อให้เกิดปัญหาที่ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามข้อกำหนดในอนาคต ได้แก่ สิ่งที่แสดงสัญญาณว่าจะเกิดปัญหาสถานที่ และผู้ปฏิบัติงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2) ขั้นที่ 2 ประเมินหาความจำเป็นในการปฏิบัติการป้องกัน โดยพิจารณาถึงความสำคัญหรือความร้ายแรงของปัญหาหากเกิดขึ้น ความเร่งด่วนที่จะต้องรีบหาทางป้องกันเป็นต้น

3) ขั้นที่ 3 กำหนดมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาที่เกิดขึ้น และกำหนดแนวทางการนำมาตรการป้องกันดังกล่าวไปปฏิบัติ โดยให้มีการระบุแนวทาง วิธีการป้องกันปัญหา ผู้ดำเนินการป้องกันปัญหา วัน-เวลา-สถานที่ในการปฏิบัติการป้องกันปัญหา และทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติการป้องกัน

## ศูนย์ข้อมูลมติชน

หัวข้อเรื่อง : การตรวจวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุง (ต่อ)

เลขที่เอกสาร : QM. 001

ผู้เตรียมเอกสาร : นายชวกิจ หั่นประคิษฐ

ลำดับการแก้ไขเลขที่ :

วันที่มีผลบังคับใช้ :

หน้า : 53 / 53

4) ขั้นที่ 4 ให้ผู้ดำเนินการป้องกันปัญหานั้นที่การปฏิบัติการป้องกันและ  
ผลลัพธ์จากการป้องกันดังกล่าว

5) ขั้นที่ 5 ให้ฝ่ายบริหารนำข้อมูลที่ได้จากขั้นที่ 4 มาทบทวนผลการ  
ปฏิบัติการป้องกันที่ได้ดำเนินการไป

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

DP - 06 การปฏิบัติการป้องกัน

## บัญชีรายการเอกสารแม่บท

1. รายการเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Document Procedure : DP)
2. รายการเอกสารวิธีปฏิบัติงาน (Work Instructions : WI)
3. รายการเอกสารสนับสนุนการปฏิบัติงาน (Supporting Document : SD)

**บัญชีรายการเอกสารแม่บท**  
**(Master List)**

**1.รายการเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Document Procedure : DP)**

- DP - 01 การควบคุมเอกสาร
- DP - 02 การควบคุมบันทึก
- DP - 03 การตรวจประเมินภายใน
- DP - 04 การควบคุมชิ้นงานกฤตภาค สำเนาฤตภาคที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- DP - 05 การปฏิบัติการแก้ไข
- DP - 06 การปฏิบัติการป้องกัน
- DP - 07 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงเอกสาร
- DP - 08 การเขียนเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานและวิธีการปฏิบัติงาน
- DP - 09 การทบทวนของฝ่ายบริหาร
- DP - 10 การทบทวนและบันทึกข้อตกลงกับผู้รับบริการ
- DP - 11 การจัดทำแผนปฏิบัติงานและโครงการ
- DP - 12 การจัดซื้อและการประเมินผู้ขาย
- DP - 13 การจัดทำข้อมูลบ่งชี้และสอบกลับได้
- DP - 14 การควบคุมกระบวนการตามปฏิทินปฏิบัติการ
- DP - 15 การตรวจสอบ การทดสอบ และการประเมินผล
- DP - 16 การฝึกอบรม
- DP - 17 การพัฒนาการให้บริการ
- DP - 18 การใช้วิธีทางสถิติเพื่อการบริหาร



## 2.รายการเอกสารวิธีการปฏิบัติงาน(Work Instruction : WI)

### 2.1 งานบริหารทั่วไป

- WI – 01 งานนโยบายและแผนการปฏิบัติงาน
- WI – 02 งานบุคลากรและการฝึกอบรม
- WI – 03 งานอาคารสถานที่
- WI – 04 งานพัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์
- WI – 05 งานจัดซื้อ
- WI – 06 งานการเงิน
- WI – 07 งานธุรการ
- WI – 08 งานสื่อสารและประชาสัมพันธ์
- WI – 09 งานสถิติและการรายงาน
- WI – 10 งานข้อมูลสารสนเทศ

### 2.2 งานจัดทำและให้บริการกฤตภาค

- WI – 11 การรับผู้รับบริการรายใหม่ การรับคำสั่งขอรับบริการ และการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ
- WI – 12 การทบทวนและประเมินผู้ขาย
- WI – 13 การจัดทำกฤตภาคและสำเนา
- WI – 14 การควบคุมคุณภาพกระบวนการจัดทำกฤตภาค
- WI – 15 การเคลื่อนย้าย การบรรจุหีบห่อและการส่งมอบ
- WI – 16 การควบคุมชิ้นงานกฤตภาคและสำเนาที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- WI – 17 การใช้และการบำรุงรักษา วัสดุ เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการผลิตและให้บริการ

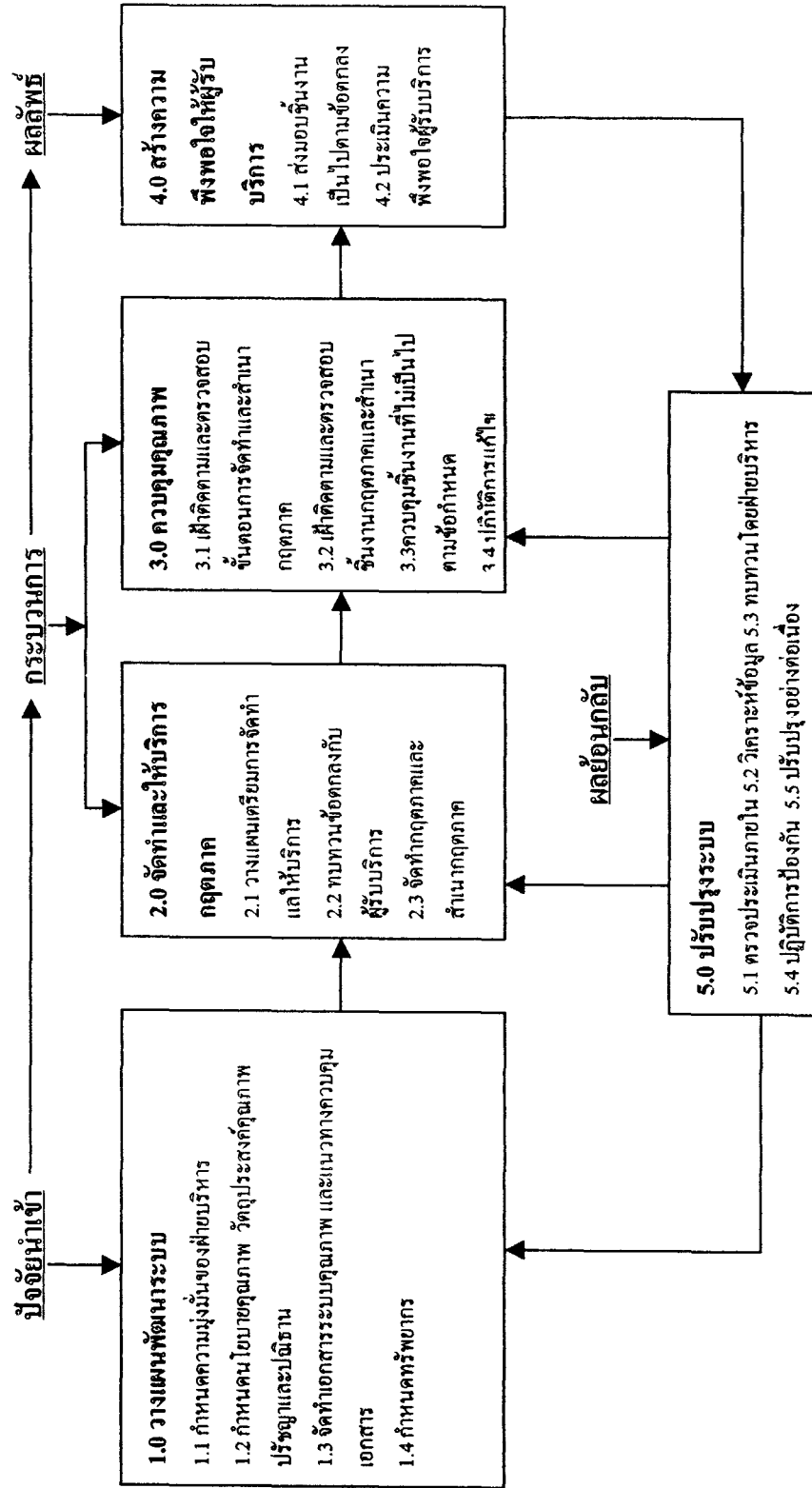
### 3.รายการเอกสารสนับสนุนการปฏิบัติงาน (Supporting Document)

- SD – 01 บันทึกการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร
- SD – 02 บันทึกการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะและประสบการณ์ของบุคลากร
- SD – 03 บันทึกการตรวจสอบหนังสือพิมพ์ต้นแบบจัดทำกฤตภาค
- SD – 04 บันทึกการตรวจสอบอุปกรณ์ และเครื่องมือจัดทำกฤตภาค
- SD – 05 บันทึกการปฏิบัติงานพนักงานตัดข่าว
- SD – 06 บันทึกการปฏิบัติงานพนักงานฉีกกฤตภาค
- SD – 07 บันทึกการปฏิบัติงานพนักงานบันทึกรายการทางบรรณานุกรม
- SD – 08 บันทึกรายชื่อผู้รับบริการและหัวเรื่องกฤตภาคที่รับบริการ
- SD – 09 บันทึกการทำสำเนา กฤตภาค
- SD – 10 บันทึกการบรรจุหีบห่อสำเนา กฤตภาค
- SD – 11 บันทึกการส่งมอบสำเนา กฤตภาค ให้ผู้รับบริการ
- SD – 12 บันทึกการทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับกฤตภาคและสำเนา กฤตภาค
- SD – 13 บันทึกการจัดซื้อ
- SD – 14 บันทึกการบ่งชี้และสอบกลับได้
- SD – 15 บันทึกหลักเกณฑ์และวิธีการในการสอบเทียบ
- SD – 16 บันทึกการประเมินความถูกต้องของผลลัพธ์ของการสอบเทียบ
- SD – 17 บันทึกการตรวจประเมินภายใน
- SD – 18 บันทึกการตรวจปล่อยสำเนา กฤตภาค
- SD – 19 บันทึกรายละเอียดกฤตภาคและสำเนา กฤตภาคที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- SD – 20 บันทึกการปฏิบัติการแก้ไข
- SD – 21 บันทึกผลลัพธ์จากการปฏิบัติการป้องกัน
- SD – 22 บันทึกตรวจสอบความพร้อมของวัสดุ เครื่องมือและอุปกรณ์
- SD – 23 เอกสารนโยบาย แผนปฏิบัติงานประจำปี และ โครงการ
- SD – 24 เพิ่มประวัติบุคลากร
- SD – 25 แผนผังศูนย์ข้อมูลมติดชน
- SD – 26 บัญชีควบคุมวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และทะเบียนการเบิกจ่าย
- SD – 27 การใช้และการบำรุงรักษาวัสดุ อุปกรณ์ในการผลิต
- SD – 28 บัญชีควบคุมการรับจ่าย

- SD - 29 เอกสารฝึกอบรม
- SD - 30 เอกสารสถิติต่างๆ
- SD - 31 เอกสารประกอบการประชาสัมพันธ์
- SD - 32 แบบฟอร์มประวัติและสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการ

**ภาคผนวกแนบท้ายคู่มือคุณภาพ**

แบบจำลองระบบการจัดการคุณภาพงานบริการภาคการค้าสำหรับศูนย์ข้อมูลตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000



## วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ ประจำปี พ.ศ. 2547

วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพงานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน ประจำปี พ.ศ. 2547 มีดังต่อไปนี้

- 1) เพื่อให้การส่งมอบสำเนาگฤตภาคแก่ผู้รับบริการ ได้ตรงตามกำหนดเวลา โดยไม่ล่าช้ากว่ากำหนดเกิน 30 นาที
- 2) เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับสำเนาگฤตภาคได้ถูกต้องตรงตามหัวเรื่องที่รับบริการ โดยมีข้อผิดพลาดไม่เกิน 5% และได้รับในจำนวนที่ครบถ้วน โดยมีข้อผิดพลาดไม่เกิน 5%
- 3) เพื่อตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีอัตราความพึงพอใจจากการวัดประเมินไม่น้อยกว่า 95%

ตัวอย่างบันทึกการตรวจสอบหนังสือพิมพ์ต้นแบบจัดทำฤดูกาล  
ประจำวัน.....ที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ชื่อหนังสือพิมพ์	จำนวน (ฉบับ)	สภาพ (ระบุ ✓)		ปัญหาที่พบ
		เรียบร้อย	มีปัญหา	
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				

.....  
ผู้ตรวจสอบ

ตัวอย่างบันทึกการตรวจสอบอุปกรณ์และเครื่องมือจัดทำฤดูกาล

ประจำวัน.....ที่.....เดือน.....พ.ศ.....

รายการอุปกรณ์ เครื่องมือ	จำนวน ตาม บัญชี	จำนวน ตาม จริง	สภาพก่อนปฏิบัติงาน (ระบุ ✓)		สภาพหลังปฏิบัติงาน (ระบุ ✓)		ปัญหาที่พบ
			เรียบร้อย	มีปัญหา	เรียบร้อย	มีปัญหา	
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							

ลงชื่อ.....

ผู้ตรวจสอบ



## ตัวอย่างบันทึกการตัดข้าว

ประจำวัน.....ที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ชื่อหนังสือพิมพ์	พนักงาน ตัดข้าว	จำนวน ข้าว	เวลา เสร็จงาน	ปัญหาที่พบ
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				

ลงชื่อ.....

ผู้ตรวจสอบ

## ตัวอย่างบันทึกการผื่นกตุภาค

ประจำวัน.....ที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หนังสือพิมพ์	พนักงาน ผื่นกตุภาค	จำนวน ข่าว	เวลา เสร็จงาน	ปัญหาที่พบ
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				

ลงชื่อ.....

ผู้ตรวจสอบ

## ตัวอย่างบันทึกการให้รายการทางบรรณานุกรม

ประจำวัน.....ที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ชื่อพนักงาน	หมวดข่าว	จำนวน ข่าว	เวลา เสร็จงาน	ปัญหาที่พบ
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

ลงชื่อ.....

ผู้ตรวจสอบ

ตัวอย่างบันทึกการบรรจุและรายการจำนวนกฤตภาคที่ส่งมอบผู้รับบริการ  
 ประจำวัน.....ที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ชื่อผู้รับบริการ	จำนวน ข่าว	จำนวน หน้า	เวลา บรรจุเสร็จ	ปัญหาที่พบ
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				

ลงชื่อ.....

ผู้ตรวจสอบ

ตัวอย่างบันทึกการส่งมอบกฤตภาคให้ผู้รับบริการ  
 ประจำวัน.....ที่.....เดือน.....พ.ศ.....  
 ชื่อพนักงานผู้ส่งมอบ.....

ชื่อผู้รับบริการ	สถานที่ ส่งมอบ	กำหนด เวลาส่งมอบ	เวลา ส่งมอบจริง	ลายมือชื่อ ผู้รับมอบ	ปัญหาที่พบ
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					

ลงชื่อ.....

ผู้ตรวจสอบ

### ตอนที่ 3

## เงื่อนไขการใช้ระบบ

การนำระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 นี้ไปประยุกต์ใช้นั้น ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขการนำไปใช้ มาตรการและวิธีการนำไปใช้ และการประเมินระบบ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### 1. เงื่อนไขการนำไปใช้

เงื่อนไขของการนำระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ครอบคลุมเงื่อนไขเฉพาะของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 และผู้นำไปประยุกต์ใช้ ดังนี้

#### 1.1 เงื่อนไขเฉพาะของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 มีเงื่อนไขเฉพาะตัวดังต่อไปนี้

1) การพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 และต้นแบบชิ้นงานนี้ เป็นการพัฒนาเอกสารระบบการจัดการคุณภาพ โดยสร้างต้นแบบชิ้นงานซึ่งประกอบด้วย (1) ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 และ (2) คู่มือคุณภาพและบัญชีรายการเอกสารแม่บทขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุนเท่านั้น การพัฒนาระบบและเอกสารที่สร้างขึ้นดังกล่าวยังไม่ครอบคลุมถึงการขอรับรองจากหน่วยงานรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 แต่อย่างใด

2) งานบริการกวดภาคที่พัฒนาระบบการจัดการคุณภาพชิ้นนี้ ครอบคลุมเฉพาะการดำเนินงานจัดทำสำเนาเอกสารส่งมอบผู้รับบริการภายนอกที่เป็นสมาชิกศูนย์ข้อมูลมติชนเท่านั้น ไม่ครอบคลุมการให้บริการกวดภาคในรูปแบบอื่นๆ และผู้รับบริการกลุ่มอื่นๆ แต่อย่างใด

## 1.2 ผู้นำไปประยุกต์ใช้

ผู้นำไปประยุกต์ใช้ควรเป็นหน่วยงานห้องสมุด หรือหน่วยงานที่มีการจัดทำ กฤตภาคจากหนังสือพิมพ์เป็นจำนวนมากในแต่ละวัน มีการกำหนดหมวดหมู่และหัวเรื่องกฤตภาค ที่จัดทำอย่างชัดเจน

## 2. มาตรการและวิธีการนำไปใช้

การนำระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตาม มาตรฐาน ISO 9001: 2000 ต้องมีมาตรการและวิธีการนำไปใช้เพื่อให้การใช้ระบบดำเนิน ไป อย่างมีประสิทธิภาพ โดยควรมีมาตรการและวิธีการนำไปใช้ดังนี้

- 1) หน่วยงานที่จะนำระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคไปใช้ควรยอมรับ แนวทางการจัดการคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 โดยพร้อมที่จะพัฒนาเปลี่ยนแปลง องค์กรให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ด้วย
- 2) หน่วยงานที่จะนำระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคไปใช้ควรเลือก ประยุกต์แนวดำเนินการให้เหมาะสมกับองค์กรของตน
- 3) ระยะเวลาในการนำไปใช้ ควรมีการทดลองใช้อย่างน้อย 3 เดือนเพื่อให้ทราบถึง ผลลัพธ์ ผลกระทบ ปัญหา อุปสรรค ข้อดี และข้อด้อยของระบบเพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงระบบ ต่อไป

## 3. การประเมินระบบ

ในกรณีที่ได้นำระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชน ตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ไปใช้ ควรมีการประเมินระบบทั้งในด้านผลการดำเนินงาน และ ประเมินผลลัพธ์จากการใช้ระบบ

### 3.1 ประเมินผลการดำเนินงาน

การประเมินผลการดำเนินงานเพื่อพิจารณาถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการ ดำเนินงานในช่วงเวลาเริ่มใช้ระบบอย่างน้อย 3 เดือน โดยให้มีการประเมิน 3 ช่วงดังนี้

- 1) ช่วงก่อนใช้ระบบ
- 2) ช่วงระหว่างดำเนินการใช้ระบบ
- 3) ช่วงหลังระยะใช้ระบบผ่านมาแล้ว 3 เดือน

### 3.2 ประเมินผลลัพธ์

ในการประเมินผลลัพธ์ให้มุ่งเน้นการประเมินผลการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ



## บทที่ 6

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามกระบวนการวิจัย ตั้งแต่การศึกษาสภาพปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมดิชน นำข้อมูลมาวิเคราะห์ และสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ โดยประยุกต์ใช้เทคนิค เดลฟาย แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์และพัฒนาต้นแบบชิ้นงาน ได้แก่ ระบบการจัดการคุณภาพงาน บริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมดิชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 คู่มือคุณภาพและบัญชี รายการแม่บทเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน แล้วนำ ต้นแบบชิ้นงานให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมิน ตรวจสอบรับรองต้นแบบชิ้นงานนั้น พอดีสรุปได้ดังนี้

#### 1. สรุปการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป เพื่อพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการ กวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมดิชนตามมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9001: 2000

##### 1.1.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 1) เพื่อสำรวจสภาพปัญหา ความคิดเห็น และความต้องการของ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคตาม มาตรฐาน ISO 9001: 2000
- 2) เพื่อพัฒนารอบความคิดของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการ กวดภาคของศูนย์ข้อมูลมดิชนจากความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยอิงมาตรฐาน ISO 9001: 2000
- 3) เพื่อพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับ ศูนย์ข้อมูลมดิชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 คู่มือคุณภาพและบัญชีรายการเอกสารแม่บท ประกอบด้วยขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน
- 4) เพื่อตรวจสอบต้นแบบชิ้นงาน คือ ระบบการจัดการคุณภาพงาน บริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมดิชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 คู่มือคุณภาพและบัญชี

รายการแม่บทเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุนโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

## 1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

### 1.2.1 ขั้นตอนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัยไว้ 7 ขั้นตอน คือ  
 ขั้นที่ 1 ศึกษาเอกสาร วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบงานบริการกวดภาค และระบบการจัดการคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

ขั้นที่ 2 สํารวจสภาพปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมดชิชช โดยสร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถามเพื่อสํารวจสภาพปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการ โดยเครื่องมือได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิก่อนนำไปใช้สอบถาม

ขั้นที่ 3 พัฒนารอบความคิดในการจัดทำต้นแบบชิ้นงาน โดยนำผลจากการสํารวจสภาพปัญหา ความคิดเห็น และความต้องการในขั้นที่ 2 มาวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 เพื่อนำผลการวิเคราะห์ไปสร้างข้อคำถามในแบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญ โดยประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟาย

ขั้นที่ 4 สอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ โดยประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟาย เป็นการนำแบบสอบถามแบบปลายปิดมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ใช้สอบถาม 2 ครั้ง ในการถามในครั้งที่ 2 ใช้แบบสอบถามเดิมเพื่อพิจารณาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบกับกลุ่มผู้ตอบคนอื่นๆ และเปิดโอกาสตัดสินใจว่าจะเปลี่ยนคำตอบหรือไม่ โดยเครื่องมือได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิก่อนนำไปใช้สอบถาม

ขั้นที่ 5 สร้างต้นแบบชิ้นงาน โดยการนำผลการวิเคราะห์การสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ โดยประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟายมาวิเคราะห์ข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาสร้างต้นแบบชิ้นงานเป็นระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมดชิชชตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 คู่มือคุณภาพและบัญชีรายการแม่บทเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน

ขั้นที่ 6 ตรวจสอบและรับรองคุณภาพต้นแบบชิ้นงาน โดยผู้ทรงคุณวุฒิ โดยสร้างเครื่องมือวัดผลกระทบเป็นแบบประเมินรับรองต้นแบบชิ้นงาน และเครื่องมือผ่านการตรวจสอบรับรองจากผู้ทรงคุณวุฒิก่อนนำไปให้ประเมินรับรองต้นแบบชิ้นงาน

ขั้นที่ 7 ปรับปรุงต้นแบบชิ้นงานให้สมบูรณ์จากผลการพิจารณาและประเมินรับของผู้ทรงคุณวุฒิ

### 1.2.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย (1) กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามสภาพปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการกฤตภาคจำนวน 50 คน และผู้ให้บริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน จำนวน 10 คน (2) กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาเกี่ยวกับงานบริการกฤตภาคและผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา เกี่ยวกับระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ที่ตอบแบบสอบถามด้วยการประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟาย จำนวนทั้งสิ้น 20 คน และ (3) ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจประเมินรับรองต้นแบบชิ้นงาน จำนวน 4 คน

### 1.2.3 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือวิจัยประกอบด้วย (1) เครื่องมือต้นแบบชิ้นงาน ได้แก่ ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 คู่มือคุณภาพและบัญชีรายการแม่บทเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงานและเอกสารสนับสนุน และ (2) เครื่องมือวัดผลกระทบ ได้แก่ แบบสอบถามสภาพปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการ แบบสอบถามโดยประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟาย และแบบประเมินรับรองต้นแบบชิ้นงาน ส่วนเครื่องมือทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

### 1.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้ คือ

1) การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามสภาพปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามและหนังสือนำของผู้วิจัยส่งให้ผู้รับบริการกฤตภาคศูนย์ข้อมูลมติชน จำนวน 61 คน โดยผู้วิจัยได้ส่งมอบและรับแบบสอบถามกลับคืนจากผู้รับบริการด้วยตนเอง โดยได้รับกลับคืนมาในสภาพที่สมบูรณ์จำนวน 50 ฉบับ และส่งแบบสอบถามและหนังสือนำของผู้วิจัยให้ผู้ให้บริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน โดยผู้วิจัยได้ส่งมอบและรับแบบสอบถามกลับคืนจากผู้ให้บริการด้วยตนเอง รวมทั้งสิ้นจำนวน 10 ฉบับและ ได้รับกลับคืนทั้ง 10 ฉบับในสภาพที่สมบูรณ์ครบถ้วน

2) การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญด้วยการประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟาย ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

(1) การส่งแบบสอบถามในครั้งที่ 1 ผู้วิจัยส่งหนังสือเรียนเชิญและแบบสอบถามให้กับผู้เชี่ยวชาญด้านงานบริการกฤตภาค และด้านระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 โดยจัดส่งทางไปรษณีย์ จำนวน 31 ฉบับ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 31 คนตอบและส่งกลับคืนทางไปรษณีย์ภายในระยะเวลาที่กำหนด แบบสอบถามที่ส่งไป 31 ฉบับ ได้รับกลับคืนมาในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 25 ฉบับ มีความสมบูรณ์ทั้งหมด

(2) ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการตอบในครั้งที่ 1 มาวิเคราะห์หาคำมัชฌานและคำพิสัยระหว่างควอไทล์ พร้อมระบุกำกับตำแหน่งข้อที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านตอบในครั้งที่ 1 ไว้ในแบบสอบถามครั้งที่ 2 ซึ่งเป็นคำถามชุดเดียวกับครั้งที่ 1 แล้วจัดส่งจำนวน 25 ฉบับทางไปรษณีย์ให้ผู้เชี่ยวชาญตอบและส่งกลับคืนทางไปรษณีย์ โดยได้รับกลับคืนจำนวนทั้งสิ้น 20 ฉบับมีสภาพสมบูรณ์ครบถ้วน

3) การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามเพื่อตรวจประเมินรับรองต้นแบบชิ้นงาน

ผู้วิจัยได้จัดส่งต้นแบบชิ้นงาน คือ ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 คู่มือคุณภาพและบัญชีรายการแม่บทเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน และแบบสอบถามเพื่อการประเมินรับรองต้นแบบชิ้นงาน ไปยังผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 4 ท่าน โดยส่งมอบและรับกลับคืนด้วยตนเอง 2 ชุด กับส่งทางไปรษณีย์ 2 ชุด ได้รับกลับคืนมาทุกชุดมีความสมบูรณ์ครบถ้วน

### 1.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำไปวิเคราะห์ค่าสถิติทางสังคมศาสตร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Excel โดยสถิติที่ใช้ ได้แก่ (1) ค่าร้อยละใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนแบบสอบถามสถานภาพของผู้รับบริการและผู้ให้บริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน และใช้วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและความต้องการของผู้ให้บริการกฤตภาคเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ทางด้านการควบคุมคุณภาพ (2) ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้ให้บริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนในแบบสอบถามสภาพปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการเกี่ยวกับระบบ

การจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติดชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 และใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินรับรองต้นแบบชิ้นงานโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (3) ค่ามัธยฐาน ใช้วิเคราะห์ข้อมูลจากความเห็นของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อคำถามโดยผู้วิจัยนำค่าความเห็นในระดับความเหมาะสมมากและมากที่สุดมาใช้ และ (4) ค่าพิสัยระหว่างควอร์ไทล์ คือ ช่วงระหว่างควอร์ไทล์ที่ 3 กับ ควอร์ไทล์ที่ 1 จากความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยจะนำค่าพิสัยระหว่างควอร์ไทล์ที่มีค่าเท่ากับ หรือน้อยกว่า 1.50 มาใช้เท่านั้น

### 1.3 ผลการวิจัย

#### 1.3.1 ผลการศึกษาสภาพปัญหา ความคิดเห็น และความต้องการของผู้รับบริการ เกี่ยวกับการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติดชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

ข้อมูลที่ศึกษาได้แก่ (1) ข้อมูลด้านสภาพปัญหาในการรับบริการกฤตภาค และ (2) ข้อมูลด้านความคิดเห็นและความต้องการ ในแนวทางการพัฒนาการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติดชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

1) ข้อมูลด้านสภาพปัญหาในการรับบริการกฤตภาคของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ

(1) ปัญหาด้านชิ้นงานสำเนาคุณภาพที่ผู้รับบริการประสบจะอยู่ในระดับปานกลางถึงน้อยที่สุด โดยปัญหาที่ผู้รับบริการประสบในระดับปานกลาง ได้แก่ การได้รับสำเนาคุณภาพไม่ตรงกับหัวข้อข่าวที่ตกลงรับบริการ ได้รับสำเนาคุณภาพช้ากว่าเวลาที่ตกลงไว้ และได้รับจำนวนสำเนาคุณภาพไม่ครบถ้วน

(2) ปัญหาด้านผู้ให้บริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีปัญหาด้านน้อยอยู่ในระดับน้อยถึงน้อยที่สุด โดยปัญหาที่ประสบในระดับน้อยได้แก่ ผู้ให้บริการไม่มีการติดต่อประสานงาน และผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกจากบริการอื่นที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการกฤตภาค

2) ข้อมูลด้านความคิดเห็นและความต้องการในแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติดชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 แบ่งออกเป็น 4 ประเด็นคือ

(1) การจัดทำกฤตภาค และสำเนาคุณภาพ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นและความต้องการให้ศูนย์ข้อมูลมติดชนจัดทำกฤตภาคและสำเนาคุณภาพได้ทันตามกำหนดเวลาที่

ตกลงกับผู้รับบริการ จัดทำกฤตภาคและสำเนา กฤตภาคให้ถูกต้องตามที่ตกลงกับผู้รับบริการ และจัดทำกฤตภาคและสำเนา กฤตภาคให้ครบถ้วนตามที่ตกลงกับผู้รับบริการ

(2) การให้บริการกฤตภาค ผู้รับบริการมีความคิดเห็นและความต้องการให้ศูนย์ข้อมูลมดิชนจัดทำกฤตภาคและสำเนา กฤตภาคให้ถูกต้องตามที่ตกลงกับผู้รับบริการ จัดทำกฤตภาคและสำเนา กฤตภาคให้ครบถ้วนตามที่ตกลงกับผู้รับบริการ ให้ศูนย์ข้อมูลมดิชนยึดหลักการว่า หากมีข้อบกพร่องในการบริการเกิดขึ้นไม่ว่าจะ ณ จุดใด ต้องรีบแก้ไขทันที และให้ศูนย์ข้อมูลมดิชนส่งมอบสำเนา กฤตภาคได้ทันตามกำหนดเวลาที่ตกลงกับผู้รับบริการ

(3) ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ข้อมูลมดิชน ผู้รับบริการมีความคิดเห็นและความต้องการให้ศูนย์ข้อมูลมดิชนยึดหลักการว่า การให้บริการที่มีคุณภาพของศูนย์ข้อมูลมดิชนเกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติงานมีการประสานงานกันได้ดี

(4) ทรัพยากรและสภาพแวดล้อมของศูนย์ข้อมูลมดิชน ผู้รับบริการมีความคิดเห็นและความต้องการให้ศูนย์ข้อมูลมดิชนจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นเพิ่มขึ้นเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการกฤตภาค

### **1.3.2 ผลการศึกษาสภาพปัญหา ความคิดเห็น และความต้องการของผู้ให้บริการ เกี่ยวกับการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมดิชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000**

ข้อมูลที่ศึกษาได้แก่ (1) ข้อมูลด้านสภาพปัญหาในการให้บริการกฤตภาค และ (2) ข้อมูลด้านความคิดเห็นและความต้องการในการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาค

1) ข้อมูลด้านสภาพปัญหาในการให้บริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมดิชน แบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ

(1) ปัญหาด้านการปฏิบัติงาน ผู้ให้บริการมีปัญหาในด้านนี้ในระดับปานกลางถึงน้อย โดยปัญหาที่มีระดับความรุนแรงสูงสุดคือ การขาดการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน และการขาดการตรวจสอบความถูกต้องของชิ้นงาน

(2) ปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงาน ผู้ให้บริการมีปัญหามากที่สุดในเรื่องจำนวนผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ

(3) ปัญหาด้านสถานที่และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ผู้ให้บริการมีปัญหาที่มากที่สุดในเรื่องเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานขาดความพร้อมในการใช้งาน และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีจำนวนไม่เพียงพอ

2) ข้อมูลความคิดเห็นและความต้องการของผู้ให้บริการภาคใน  
แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมิตินตาม  
มาตรฐาน ISO 9001: 2000 แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

(1) ด้านการพัฒนาคุณภาพการจัดทำและให้บริการภาค แบ่งออก  
เป็น 4 ประเด็นคือ

ก. การจัดทำภาคและสำเนาภาค ผู้ให้บริการมีความคิดเห็น  
และความต้องการให้ศูนย์ข้อมูลมิตินรักษาความมีคุณภาพในการจัดทำภาคและสำเนา  
ภาคอยู่เสมอ

ข. การให้บริการภาค ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นและ  
ความต้องการให้ศูนย์ข้อมูลมิตินต้องส่งมอบสำเนาภาคให้ถูกต้องตามที่ตกลงกับผู้รับบริการ  
และให้ศูนย์ข้อมูลมิตินควรชี้แจงหลักการว่า หากมีข้อบกพร่องในการให้บริการเกิดขึ้นไม่ว่าจะ ณ  
จุดใด ต้องรีบแก้ไขทันที

ค. ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ข้อมูลมิติน ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นและ  
ความต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ข้อมูลมิตินชี้แจงหลักการว่า ทุกคนสามารถทำงานทดแทนกัน  
ได้ในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานประจำหน้าที่นั้น ไม่อยู่ และให้ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ข้อมูลมิตินชี้  
แจงหลักการว่า ทุกคนควรช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการปฏิบัติงาน

ง. ทรัพยากรและสภาพแวดล้อมของศูนย์ข้อมูลมิติน ผู้ให้บริการมี  
ความคิดเห็นและความต้องการให้ศูนย์ข้อมูลมิตินใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เป็นประ โยชน์อย่างคุ้มค่า

(2) ด้านการควบคุมคุณภาพ แบ่งออกเป็น 4 ประเด็นคือ

ก. การควบคุมคุณภาพขณะจัดทำภาคและสำเนา ผู้ให้บริการมี  
ความคิดเห็นและความต้องการในกรณีของมาตรการดำเนินการต่อภาคและสำเนาภาคที่  
ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดในเรื่องความสมบูรณ์ว่า ควรใช้วิธีการแก้ไข

ข. การควบคุมคุณภาพขณะบรรจุหีบห่อและส่งมอบสำเนาภาคให้  
กับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นและความต้องการว่า ควรให้หัวหน้าแผนกตรวจสอบ  
สภาพความสมบูรณ์ของสำเนาภาคก่อนที่จะส่งมอบให้ผู้รับบริการ

ค. การปฏิบัติการแก้ไขและการป้องกัน ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นและ  
ความต้องการให้มีการทบทวนการส่งมอบสินค้าจากผู้ขายเดือนละ 1 ครั้ง และในการประชุมเพื่อ  
หาทางป้องกันข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นนั้น ควรกำหนดช่วงการประชุมห่างกันเดือนละ 1 ครั้ง

ง. ประเด็นเรื่องการพัฒนาคุณภาพตัวผู้ให้บริการนั้น ผู้ให้บริการ  
ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรจัดให้มีการฝึกอบรม 3 เดือนต่อ 1 ครั้ง

**1.3.3 ผลการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อกรอบแนวคิดในการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาค สำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9000: 2000**

การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญครอบคลุมประเด็นที่เป็นองค์ประกอบของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ซึ่งประกอบด้วย (1) ปัจจัยนำเข้าของระบบ (2) การจัดทำกวดภาค สำเนา กวดภาค และการให้บริการ (3) ผลลัพธ์ของระบบ และ (4) แนวทางการประเมินผลและการปรับปรุงแก้ไขระบบ โดยมีรายละเอียดของผลการศึกษา ดังนี้

1) นโยบายคุณภาพของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาค สำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ควรประกอบด้วย ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องจัดทำและให้บริการกวดภาคได้ถูกต้องตามที่ตกลงกับผู้รับบริการ ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องจัดทำและให้บริการกวดภาคได้ครบถ้วนตามที่ตกลงกับผู้รับบริการ และศูนย์ข้อมูลมติชนต้องจัดทำและให้บริการกวดภาคได้ตรงตามเวลาที่ตกลงกับผู้รับบริการ

2) วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ได้แก่ สำเนา กวดภาคที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการต้องมีความถูกต้องตรงตามหัวเรื่องที่รับบริการ โดยมีข้อผิดพลาดไม่เกิน 5% และผู้รับบริการควรได้รับจำนวนสำเนา กวดภาคครบถ้วน โดยมีข้อผิดพลาดไม่เกิน 5%

3) ข้อกำหนดที่สำคัญของเอกสารในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 คือ เอกสารต้นฉบับต้องมีตราประทับระบุว่าเป็นเอกสารควบคุม เอกสารที่สำเนาขึ้นจากเอกสารควบคุมต้องมีการประทับตราระบุว่าเป็นเอกสารไม่ควบคุม และเอกสารที่ถูกยกเลิกไปแล้วให้จัดแยกออกจากเอกสารที่ยังใช้งานอยู่ปัจจุบันอย่างชัดเจน

4) ทรัพยากรบุคคลในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ต้องมีคุณสมบัติทางการศึกษาพื้นฐาน ทักษะและคุณสมบัติจำเป็นอย่างเหมาะสม โดยพนักงานให้รายการทางบรรณานุกรมต้องมีระดับการศึกษาพื้นฐานอย่างต่ำขั้นปริญญาตรีในสาขาบรรณารักษศาสตร์ และพนักงานส่งมอบสำเนา กวดภาคต้องมีทักษะในการขับขีรถจักรยานยนต์



5) ในการเตรียมการจัดทำกฤตภาค สำนักกฤตภาคและให้บริการควรจะต้องตรวจสอบข้อมูลที่สำคัญ ได้แก่ เวลาในการส่งมอบสำนักกฤตภาค วัสดุ เครื่องมือและอุปกรณ์ หนังสือพิมพ์ต้นแบบ และจำนวนผู้ปฏิบัติงานที่มาทำงาน

6) แบบบันทึกที่จำเป็นในการจัดทำและให้บริการกฤตภาค ได้แก่ บันทึกการตรวจสอบวัสดุ เครื่องมือและอุปกรณ์ บันทึกการตรวจสอบหนังสือพิมพ์ต้นแบบ และบันทึกการส่งมอบสำนักกฤตภาคให้ผู้รับบริการ

7) ข้อมูลที่มีความจำเป็นในการสื่อสารภายในของระบบการจัดการคุณภาพของศูนย์ข้อมูลมิติน ได้แก่ ความต้องการของผู้รับบริการ นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ ข้อกำหนดในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาค แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แผนการดำเนินงาน และแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน

8) ข้อปฏิบัติที่สำคัญในการติดต่อกับผู้รับบริการ ได้แก่ จัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการหลังจากที่รับบริการแล้ว จัดให้มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหลังจากที่รับบริการแล้ว และการจัดส่งเอกสารรายละเอียดการให้บริการควรใช้ช่องทางที่ผู้รับบริการมีความสะดวกที่สุด ส่วนช่องทางที่ดีในการสื่อสารระหว่างศูนย์ข้อมูลมิตินกับผู้รับบริการ คือ การใช้โทรศัพท์และโทรสาร

9) ข้อกำหนดและเงื่อนไขในการให้บริการกฤตภาคในกรณีที่ศูนย์ข้อมูลมิตินไม่สามารถปฏิบัติตามข้อเรียกร้อง ข้อเสนอแนะและแก้ไขข้อบกพร่องของผู้รับบริการได้ ให้ศูนย์ข้อมูลมิตินแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขอบเขตที่สามารถจะปฏิบัติได้ และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงเหตุผลที่ไม่สามารถปฏิบัติได้

10) แนวทางปฏิบัติในการจัดซื้อในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมิตินตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ที่สำคัญ คือ ในการประเมินผู้ขายสินค้าให้ศูนย์ข้อมูลมิตินจะต้องพิจารณาจากการส่งมอบสินค้าได้ตรงเวลา ศูนย์ข้อมูลมิตินไม่ควรรับมอบสินค้าที่จัดซื้อ ในกรณีที่มีคุณสมบัติและจำนวนไม่ตรงตามข้อตกลงจนกว่าผู้ขายจะแก้ไขข้อบกพร่องนั้นๆ แล้ว และสินค้าที่จัดซื้อใดที่สามารถทดสอบการใช้งานได้ทันที ให้มีการทดสอบการใช้งานก่อน

11) ในการจัดทำและให้บริการกฤตภาคมีข้อพึงปฏิบัติที่สำคัญ ได้แก่ ต้องตรวจสอบเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ก่อนการปฏิบัติงาน ต้องมีการตรวจสอบคุณภาพหนังสือพิมพ์ต้นแบบ ต้องมีการสุ่มตรวจสอบชิ้นงานกฤตภาคและสำนักกฤตภาค ต้องมีการตรวจสอบในขั้นตอนก่อนที่จะส่งมอบสำนักกฤตภาค และต้องมีการจัดแยกกฤตภาคและ

สำเนาคุณภาพที่ผ่านการตรวจสอบ ไม่ผ่านการตรวจสอบ รอการตรวจสอบและจัดแยกสำเนา  
คุณภาพที่จะส่งมอบให้กับผู้รับบริการแต่ละราย

12) ข้อกำหนดที่สำคัญเกี่ยวกับชิ้นงานคุณภาพและสำเนาคุณภาพ คือ  
คุณภาพที่จะทำแล้วไม่ตรงกับข้อกำหนดจะต้องถูกจัดแยกออกไปเพื่อกำจัด และหากหลังจาก  
ส่งมอบสำเนาคุณภาพให้ผู้รับบริการแล้วพบว่า มีข้อบกพร่องเกิดขึ้นให้จัดทำสำเนาคุณภาพ  
ชิ้นใหม่ส่งมอบผู้รับบริการ โดยเร็ว

13) บันทึกข้อมูลสถิติที่ใช้เป็นเครื่องมือเฝ้าติดตามวัดผลในขั้นตอน  
การจัดทำและให้บริการคุณภาพที่สำคัญ ได้แก่ บันทึกข้อมูลสถิติความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในแต่ละ  
ขั้นตอนการดำเนินงาน บันทึกข้อมูลสถิติในขั้นตอนการส่งมอบสำเนาคุณภาพ และบันทึกข้อมูล  
สถิติในขั้นตอนการจัดทำคุณภาพและสำเนาคุณภาพ

14) ประเด็นสำคัญที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ประเมินประสิทธิผล  
ของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการคุณภาพ ได้แก่ ประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ปัญหา  
การปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น และข้อที่ควรปรับปรุง

15) ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อตรวจสอบประสิทธิผลของระบบ  
การจัดการคุณภาพงานบริการคุณภาพ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ข้อมูลที่แสดงถึงชิ้นงานคุณภาพและ  
สำเนาคุณภาพที่ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนด และการประเมินผลการดำเนินงานจัดทำและ  
ให้บริการ

16) แนวทางที่สำคัญในการปฏิบัติการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานที่เกิดขึ้น  
คือ ต้องมีการทบทวนข้อมูลการร้องเรียนจากผู้รับบริการ ต้องพิจารณาถึงความเร่งด่วนที่จะต้อง  
แก้ไขปัญหา ต้องทบทวนข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้น ต้องพิจารณาถึงความร้ายแรงของปัญหา ต้อง  
วิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา ต้องพิจารณาถึงความสำคัญของปัญหา ต้องกำหนดมาตรการ  
การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และต้องกำหนดแนวทางการนำมาตรการแก้ไขไปปฏิบัติ

17) ข้อมูลสำคัญที่ควรใช้ในการทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้น คือ ประเด็น  
ปัญหาและตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้อง

18) องค์ประกอบสำคัญของแนวทางในการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานที่  
เกิดขึ้น คือ วิธีการแก้ไขปัญหาและทรัพยากรที่ต้องใช้ในการแก้ไขปัญหา

19) แนวทางที่สำคัญที่ใช้ในการปฏิบัติการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเกิดขึ้น คือ  
ต้องประเมินความเร่งด่วนที่จะต้องรีบหาทางป้องกัน ต้องกำหนดมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาที่  
เกิดขึ้น ต้องประเมินความร้ายแรงของปัญหาหากเกิดขึ้น ต้องกำหนดแนวทางการนำมาตรการ

ป้องกันไปปฏิบัติ ต้องประเมินความสำคัญของปัญหาหากเกิดขึ้น และต้องพิจารณาปัจจัยแนวโน้มที่อาจก่อให้เกิดปัญหาในอนาคต

20) องค์ประกอบที่สำคัญของแนวทางในการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้น คือ วิธีการป้องกันปัญหาและทรัพยากรที่ต้องใช้ในการปฏิบัติการป้องกันปัญหา

#### 1.3.4 ผลการวิจัยเกี่ยวกับการประเมินรับรองระบบการจัดการคุณภาพ

งานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมิตินตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 และต้นแบบชิ้นงาน

ผลการวิจัยเกี่ยวกับการประเมินรับรองระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมิตินตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 และต้นแบบชิ้นงานโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ในประเด็นเกี่ยวกับ (1) รายละเอียดของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมิตินตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 (2) คู่มือคุณภาพ และบัญชีรายการเอกสารแม่บทซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน และ (3) ภาพรวมของการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคศูนย์ข้อมูลมิตินตามมาตรฐาน ISO 9001 :2000 พบว่า

1) ผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า รายละเอียดของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมิตินตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ซึ่งประกอบด้วยระบบหลักของการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมิตินตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ระบบย่อยการวางแผนและเตรียมการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมิตินตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ระบบย่อยการจัดทำกวดภาคและการให้บริการ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และแบบจำลองระบบของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมิตินตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด

2) ผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ข้อกำหนดข้อที่ 4 ระบบการจัดการคุณภาพ ข้อกำหนดข้อที่ 5 ความรับผิดชอบของผู้บริหาร ข้อกำหนดข้อที่ 7 กระบวนการจัดทำกวดภาคและการให้บริการและข้อกำหนดข้อที่ 8 การตรวจวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุงของคู่มือคุณภาพในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมิตินตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด

3) ผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ภาพรวมของการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคศูนย์ข้อมูลมิตินตามมาตรฐาน ISO 9001 :2000 และต้นแบบชิ้นงาน คือ คู่มือคุณภาพและบัญชีรายการเอกสารแม่บทมีความเหมาะสมในระดับดีมาก

## 2. อภิปรายผล

ในการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับ ศูนย์ข้อมูลมติชน ตามมาตรฐาน ISO 9000 มีประเด็นในการอภิปรายผลดังนี้

### 2.1 ความสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิจัยที่ได้มีความสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ดังนี้

- 1) งานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนได้รับความต้องการให้มีการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 จากผู้รับบริการและผู้ให้บริการกวดภาคในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้
- 2) กรอบแนวคิดของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 9001: 2000 และผลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อกรอบแนวคิดดังกล่าวในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้
- 3) ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินรับรองต้นแบบชิ้นงาน คือ ภาพรวมของการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ในระดับดีมากซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

### 2.2 ความสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลจากการสำรวจสภาพปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนในด้านของการจัดทำและให้บริการสำเนา กวดภาคในงานวิจัยนี้พบว่า ผู้รับบริการกวดภาคส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ศูนย์ข้อมูลมติชนควรจัดทำและให้บริการสำเนา กวดภาคให้ได้ทันตามกำหนดเวลาที่ตกลงกับผู้รับบริการ โดยมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของนิรนาท รัชศิริ (2536: 78) ที่ศึกษาการใช้บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ของสถาบันการเงิน ซึ่งมีศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์เป็นผู้ให้บริการอยู่ด้วย พบว่า ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการคือความรวดเร็วและทันเวลา และในงานวิจัยของ เหมิกา กมลโชติ (2540: 29) ที่ศึกษาเรื่อง บทบาทของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ในกระบวนการผลิตข่าวในสังคมสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการต้องการได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็ว และทันตามเวลาที่ตกลงกันไว้

### 2.3 ความแตกต่างจากงานวิจัยอื่น

ในการทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับ ศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 นี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยอื่นๆ ที่ได้มี ผู้ทำการศึกษามาก่อนนี้เกี่ยวกับปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการของการให้บริการกวดภาค และในขั้นตอนกระบวนการวิจัยของผู้วิจัยก็ได้ทำการศึกษาสภาพปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน โดยทำการสอบถามผู้รับบริการที่เป็น สมาชิกรับบริการสำเนา กวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน โดยตรงจำนวน 50 ราย ผลจากการวิจัยพบว่ามีประเด็นที่เป็นความแตกต่างไปจากงานวิจัยของผู้อื่นในเรื่องของสภาพปัญหาการรับบริการบาง ประการ คือ

จากการศึกษางานวิจัยของนิรนาท รัชศิริ (2536: 116-117) ที่ศึกษาถึงการให้บริการ สารนิเทศเชิงพาณิชย์ของสถาบันการเงิน โดยการสำรวจสภาพปัญหาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร ในสถาบันการเงินที่รับบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (นิรนาท รัชศิริ 2536: 44) พบว่า ผู้รับบริการ สารสนเทศจากองค์การที่ให้บริการเชิงพาณิชย์ เช่น ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์หลายแห่งมักจะ ประสบกับปัญหาสำคัญในระดับมากคือ สารนิเทศที่ได้รับไม่ถูกต้อง มีจำนวนไม่ครบถ้วนและ การให้บริการล่าช้า (นิรนาท รัชศิริ 2536: 116-117)

และจากการศึกษางานวิจัยของ เขมิกา กมลโชติ (2540: 108-109) ที่ศึกษาเรื่อง บทบาทของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ในกระบวนการผลิตข่าวในสังคมสารสนเทศ ซึ่งศูนย์ข้อมูล มติชนเป็นหนึ่งในหน่วยงานศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ที่ถูกวิจัยด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจสภาพ ปัญหาเป็นนักข่าวในกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ต่างๆ (เขมิกา กมลโชติ 2540: 35) โดยผลวิจัย พบว่า ผู้รับบริการไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก เนื่องจากข้อมูลเอกสารไม่ ครบถ้วนเพียงพอ และการให้บริการไม่รวดเร็ว (เขมิกา กมลโชติ 2540: 108-109)

ขณะที่ผลการสำรวจสภาพปัญหาของผู้รับบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน จากการวิจัยเรื่องการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชน ตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 นี้ โดยการสอบถามผู้รับบริการที่เป็นสมาชิกรับสำเนา กวดภาค จำนวน 50 ราย พบว่า ผู้รับบริการของศูนย์ข้อมูลมติชนส่วนใหญ่มีปัญหาในด้านสำเนา กวดภาค ที่ได้รับ ไม่ถูกต้อง คือ ไม่ตรงกับหัวข้อข่าวที่ตกลงรับบริการ ได้รับจำนวนสำเนา กวดภาค ไม่ครบถ้วน และได้รับสำเนา กวดภาคช้ากว่าเวลาที่ได้ตกลงกัน ไว้อยู่ในเพียงระดับปานกลาง

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เหตุที่ผลการวิจัยมีความแตกต่างกันระหว่างผลการศึกษา ของทั้งสองท่านกับผลการวิจัยเรื่องการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับ

ศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ในประเด็นดังกล่าวอาจเป็นเพราะว่า บริบทของการวิจัยมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ

1) ประชากรที่ใช้ในการสอบถามสภาพปัญหาของวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 เป็นผู้รับบริการกวดภาคจากศูนย์ข้อมูลมติชนซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเฉพาะที่เป็นสมาชิกรับบริการสำเนา กวดภาคจากศูนย์ข้อมูลมติชนโดยตรง สมาชิกเหล่านี้มีทั้งที่เป็นบุคลากรในหน่วยงานราชการหลายแห่ง และบริษัทห้างร้านภาคเอกชนหลายสาขาธุรกิจ และสมาชิกเหล่านี้ก็มีใช้นักข่าวในสังกัดกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ซึ่งถือว่าเป็นบุคลากรภายในอีกด้วย ขณะที่กลุ่มตัวอย่างของ นิรนาท รัชศิริ (2536: 116-117) จำกัดอยู่เฉพาะในแวดวงบุคลากรของสถาบันการเงิน และ กลุ่มตัวอย่างของ เขมิกา กมลโชติ (2540: 108-109) ก็มีแต่เฉพาะนักข่าวในสังกัดกองบรรณาธิการซึ่งเป็นบุคลากรภายในองค์กรเดียวกับศูนย์ข้อมูลมติชน

2) ลักษณะของการให้บริการมีความแตกต่างกัน คือ บริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนในการวิจัยครั้งนี้ ผู้รับบริการจะได้รับการส่งมอบสำเนา กวดภาคยังสถานที่ของผู้รับบริการ ขณะที่ลักษณะการรับบริการในงานวิจัยของ นิรนาท รัชศิริ นอกจากกวดภาคแล้วยังมีสารสนเทศอื่นๆ ในการให้บริการอีกด้วย (นิรนาท รัชศิริ 2536: 116) ส่วนลักษณะการรับบริการของงานวิจัยของ เขมิกา กมลโชติ จะเป็นการใช้บริการกวดภาคจากแฟ้มที่จัดเก็บภายในสถานที่ของศูนย์ข้อมูลมติชน (เขมิกา กมลโชติ 2540: 49)

จากบริบทของการวิจัยที่แตกต่างกันดังกล่าว ย่อมมีผลให้ผลการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ในประเด็นสภาพปัญหาของผู้รับบริการมีความแตกต่างกับผลการศึกษาของผู้วิจัยทั้งสองท่านนี้ได้

### 2.3 จุดเด่นของงานวิจัย

จุดเด่นของงานวิจัยนี้มี 2 ประการ คือ

1) ในการพัฒนาระบบใหม่และการจัดทำต้นแบบชิ้นงานซึ่งประกอบด้วยระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 คู่มือคุณภาพและบัญชีรายการเอกสารแม่บทขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุนนั้น หลังจากที่ผู้วิจัยได้หาข้อมูลจากการสำรวจสภาพปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการจากกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้ให้บริการ สอบถามความคิดเห็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

ศึกษาข้อมูลจากการวรรณกรรม ทฤษฎีและสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และวิพากษ์ระบบงานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมดิชนที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน จากนั้นจึงสังเคราะห์ระบบและจัดองค์ประกอบของระบบใหม่โดยมีระบบหลักของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมดิชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 และมีระบบย่อย 2 ระบบ คือ ระบบการวางแผนและเตรียมการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาค และระบบการจัดทำกวดภาคและการให้บริการ จากนั้นผู้วิจัยนำข้อกำหนดในระบบการจัดการคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 มาประยุกต์และพัฒนาขึ้นมาเป็นระบบใหม่ที่มีองค์ประกอบครบถ้วนทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลลัพธ์และผลย้อนกลับ พร้อมทั้งสร้างแบบจำลองระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมดิชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 และคู่มือคุณภาพและบัญชีรายการเอกสารแม่บท แล้วนำต้นแบบชิ้นงานให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจประเมินรับรองภาพรวมของการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 โดยผลการตรวจประเมินรับรองอยู่ในระดับดีมาก

2) เนื่องจากงานวิจัยนี้มีการกำหนดข้อตกลงเบื้องต้นว่า ให้พัฒนาต้นแบบชิ้นงานในส่วน of เอกสารแม่บทขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงานและเอกสารสนับสนุนเฉพาะเพื่อทำเป็นบัญชีรายชื่อของเอกสาร โดยมีได้เขียนรายละเอียดในเอกสารดังกล่าว ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำรายละเอียดที่จำเป็นเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานและวิธีการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001: 2000 หลายกรณีมาบรรจุไว้ในคู่มือคุณภาพเพื่อให้เกิดความชัดเจนในกระบวนการจัดทำและให้บริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมากขึ้น ได้แก่ ขั้นตอนการสื่อสารภายใน ข้อมูลสำหรับการทบทวนของฝ่ายบริหาร ข้อปฏิบัติของความตระหนักในการให้บริการที่มีคุณภาพ การวางแผนกระบวนการจัดทำกวดภาค สำเนา กวดภาคและการให้บริการ การสื่อสารกับผู้รับบริการ การปฏิบัติการแก้ไขและการปฏิบัติการป้องกัน โดยรายละเอียดดังกล่าวเหล่านี้ในการจัดทาระบบการจัดการคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 โดยทั่วไปมักจะเขียนลงในขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือวิธีการปฏิบัติงาน

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 งานวิจัยนี้ยังไม่มีบททดลองใช้จริง และยังไม่ได้รับการตรวจประเมินรับรองจากหน่วยงานรับรองตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ดังนั้น หากหน่วยงานใดจะนำผลการวิจัยและเอกสารคุณภาพไปใช้ควรจะต้องนำไปทดลองใช้ในสถานการณ์จริงอย่างน้อยเป็นเวลา 3 เดือน โดยในระหว่างการทดลองใช้ควรประเมินหาประสิทธิภาพและข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงาน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาให้เหมาะสมกับหน่วยงานต่อไป

3.1.2 ในการประยุกต์ใช้ข้อกำหนดในคู่มือคุณภาพ แต่ละหน่วยงานควรคำนึงถึงข้อมูลพื้นฐาน ทรัพยากร และวัฒนธรรมขององค์กรด้วย

#### 3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 เนื่องจากระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ที่พัฒนาขึ้นนี้มีความสมบูรณ์ในระดับการตรวจประเมินรับรองต้นแบบชิ้นงานโดยผู้ทรงคุณวุฒิเท่านั้น ดังนั้น จึงควรนำระบบไปใช้จริง รวมทั้งควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการประเมินและติดตามผลการใช้ระบบที่มีความสมบูรณ์ในระดับพร้อมที่จะตรวจประเมินรับรองจากหน่วยงานรับรองตามมาตรฐาน

3.2.2 ควรวิจัยการพัฒนากระบวนการจัดการคุณภาพในงานบริการด้านอื่นๆ ของศูนย์ข้อมูลมติชนหรือห้องสมุดหนังสือพิมพ์ตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000



## บรรณานุกรม

### บรรณานุกรม

- กันทิมา ฐานะ โสภณ “หน่วยที่ 6 แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับการเขียนในหน้าหนังสือพิมพ์และ  
นิตยสาร” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการข่าวและการบรรณาธิกรณ* นนทบุรี สาขาวิชา  
นิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2530
- กิดานันท์ มลิทอง *เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม* ภาควิชาโสตทัศนศึกษา คณะครุศาสตร์  
กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2540
- กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ *รวมสิ่งที่ไม่พึงปฏิบัติในการควบคุมคุณภาพ* พิมพ์ครั้งที่ 3  
กรุงเทพมหานคร สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น) 2538
- กุลรัสมิ์ ภูมิมาศ *การเลือกและจัดหาวัสดุห้องสมุด* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร ภาควิชา  
บรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วิทยาลัยครูจันทระเกษม 2522
- เกษม บุญอ่อน “เคลฟาย: เทคนิคในการวิจัย” *วารสารครูปริทัศน์* 10 ตุลาคม 2522
- โกชัย สาริกบุตร “ก่อนทิ้ง พับดู หรือซังกิโยไชย” *ครูปริทัศน์* 8 (กรกฎาคม 2526) หน้า 52-56
- เขมิกา กมล โชติ “บทบาทของศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ในกระบวนการผลิตข่าวในสังคม  
สารสนเทศ” วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2540
- งามนิศย์ ธาตุทอง *สถิติประยุกต์ทางการศึกษา* คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2535
- จรินทร์ นิตยานุภาพ และประสิทธิ์ ทิมพูน *สูตรสำเร็จพิชิต ISO 9000 มาตรฐานสากลฉบับล่าสุด*  
กรุงเทพมหานคร แมคกรอ-ฮิล อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล เอ็นเตอร์ไพรส์, อิงค์ 2539
- จุมพจน์ วนิชกุล *ห้องสมุดประชาชน* กาญจนบุรี ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะวิชา  
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วิทยาลัยครูกาญจนบุรี 2528
- จุมพจน์ วนิชกุล และคณะ *ห้องสมุดและการศึกษาค้นคว้า* กรุงเทพมหานคร เคล็ดไทย 2526
- จุมพล พูลภัทรชีวิน “เทคนิคการวิจัยอนาคต EDFR” *วิทยาการวิจัย* (พฤษภาคม-สิงหาคม 2529)  
หน้า 24 - 33
- ใจทิพย์ เชื้อรัตนพงษ์ “การวิจัยด้วยเทคนิคเคลฟาย” *วารสารการศึกษาแห่งชาติ* (ธันวาคม 2527-  
มกราคม 2538) หน้า 68-77
- ใจทิพย์ เชื้อรัตนพงษ์ *การวิจัยด้วยเทคนิคเคลฟาย* รวมบทความเกี่ยวกับการวิจัยทางการศึกษา  
เล่ม 2 หน้า 175-178 กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ  
2532

ฉอาน วุฒิกกรรมรักษา “หน่วยที่ 14 บทบาทและหน้าที่ของบุคลากรในกองบรรณาธิการ”

*เอกสารการสอนชุดวิชาการข่าวและการบรรณาธิการ* นนทบุรี สาขาวิชานิเทศศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช 2530

ชนะ เวชกุล *ห้องสมุดและการค้นคว้า: บรรณ 101* ฉะเชิงเทรา วิทยาลัยครูฉะเชิงเทรา 2525

ชนันนา ผสมกุศลศิลป์ “การใช้เอกสารของผู้เขียนบทความประจำในหนังสือพิมพ์รายวัน”

วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2532

ชลลดา พงศ์พัฒน์ โยธิน “การดำเนินงานและการใช้การบริการกฤตภาคในห้องสมุดโรงเรียน

มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์อักษรศาสตร  
มหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
2535

ชลัษ ลิยะวณิชและทวี มุขระโกษา *บรรณารักษศาสตร์* พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร

สยามพัฒนาการพิมพ์ 2519

ชวนพิศ สุตันสนีย์ “ฝ่ายวารสารและเอกสาร” *คู่มือปฏิบัติงานสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย*

*รามคำแหง* กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2530

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และ เขาวเลิศ เลิศขโลพาร “หน่วยที่ 1 ระบบและการจัดระบบ” ใน *ประมวล*

*สาระชุดวิชาการจัดระบบทางการศึกษา* นนทบุรี สาขาวิชาศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช 2536

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และ เป็รื่อง กุมุท “หน่วยที่ 3 วิธีการจัดระบบและออกแบบระบบ”

ใน *ประมวลสาระชุดวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการฝึกอบรม* นนทบุรี สาขาวิชา  
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช 2536

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ “หน่วยที่ 1 ภาพรวมของการดำเนินการวิจัยเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา”

ใน *ประมวลสาระชุดวิทยานิพนธ์ 2* นนทบุรี สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัย  
ธรรมาราช 2538

ชุติมา สัจจามันท์ และ ไตรรัตน์ สุนทรประภัสร์ “หน่วยที่ 7 การบริหารงานห้องสมุด

หนังสือพิมพ์” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานหนังสือพิมพ์* นนทบุรี สาขา  
วิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช 2530

ชูศรี วงศ์รัตนะ *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร ศูนย์หนังสือ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2534

- เขาวเลิศ เลิศขโลพาร “หน่วยที่ 1 ระบบและการจัดระบบ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดระบบ  
ทางการศึกษา* นนทบุรี สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัย  
ธรรมาราช 2536
- ครุณี หิรัญรักษ์ “การจัดองค์งานหนังสือพิมพ์” *คู่มือหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น* กรุงเทพมหานคร  
สถาบันพัฒนาการหนังสือพิมพ์แห่งประเทศไทย 2530
- ครุณี หิรัญรักษ์ “หน่วยที่ 2 การบริหารธุรกิจหนังสือพิมพ์” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา  
การบริหารงานหนังสือพิมพ์* นนทบุรี สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัย  
ธรรมาราช 2530
- ดวงเนตร เบี้ยวไข่มุก *งานเทคนิคของห้องสมุด* กรุงเทพมหานคร ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์  
คณะมนุษยศาสตร์ วิทยาลัยครูจันทระเกษม 2521
- ทอฬเฟอร์, อัศวิน *คลื่นลูกที่สาม* แปลโดยสุกัญญา ศีรวนิช และคณะ กรุงเทพมหานคร นานมี  
2533
- เทวินทร์ สิริโชคชัยกุล *ระบบคุณภาพ ISO 9000* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร  
เอ็มเพาเวอร์เมนท์ 2539
- ธงชัย ธาระวานิช *คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ ISO 9000* กรุงเทพมหานคร ลิฟวิ้งมีเดีย 2540
- นัยนา ลีสุขสันต์ “การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำกลุ่มคุณภาพมาใช้ในธุรกิจ  
อุตสาหกรรมการผลิตของประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2528
- นันทนา ถวิลไพโร ผู้จัดการกองงานบริการกฤตภาค ศูนย์ข้อมูลมดิชน (สัมภาษณ์) 16 กุมภาพันธ์  
2542
- นิคม ทาแดง “หน่วยที่ 5 การสร้างแบบจำลองระบบทางการศึกษา” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา  
การจัดระบบทางการศึกษา* นนทบุรี สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัย  
ธรรมาราช 2536
- นิตย์ สัมมาพันธ์ *การบริหารคุณภาพแบบญี่ปุ่น* กรุงเทพมหานคร โครงการส่งเสริมเอกสาร  
วิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2532
- นිරนาท รักษ์สิริ “การใช้บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ของสถาบันการเงิน” วิทยานิพนธ์ปริญญา  
อักษรศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย 2536
- บรรจง จันทมาศ *ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000* พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร  
ส.เอเชียเพรส จำกัด, 2540

- บรรจง จันทมาศ *ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000* (ฉบับปรับปรุง) พิมพ์ครั้งที่ 8  
กรุงเทพมหานคร สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) 2541
- บรรจง จันทมาศ *ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000* (ฉบับปรับปรุง) พิมพ์ครั้งที่ 19  
กรุงเทพมหานคร ส.เอเชียเพรส 2545
- บุญชม ศรีสะอาด *การวิจัยเบื้องต้น* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร สุทวิริยศาสน์ 2541
- บุญทิพย์ สุริยวงศ์ “ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานวิชาการกับมาตรฐานระบบคุณภาพ  
ISO 9002 ของโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา” วิทยานิพนธ์ปริญญา  
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและวิธีสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
ศิลปากร 2541
- ประคอง กรรณสูตร *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์* กรุงเทพมหานคร เจริญผล 2535
- ประชัน วัลลิโก “ศัพท์หนังสือพิมพ์และนิตยสาร” *ศัพท์านุกรมสื่อสารมวลชน (อังกฤษ-ไทย)*  
บรรณาธิการโดยสนั่น ปัทมะทิน กรุงเทพ แผนกอิสระวารสารศาสตร์และสื่อสาร  
มวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2520
- ประภาส พาวินันท์และศิริพร ชิตพันธ์ “แหล่งสารนิเทศเพื่อการศึกษา” กรุงเทพมหานคร  
ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี  
วิทยาลงกรณ์ 2539 (อัคราเนา)
- ประยูร ศรีประศาสน์ “เคลฟายในงานวิจัย” *วารสารพัฒนาหลักสูตร* (กรกฎาคม – กันยายน)  
2526 หน้า 5-13
- ประยูร ศรีประศาสน์ *คู่มือการเขียนรายงานวิชาการ* กรุงเทพมหานคร ฝ่ายบัณฑิตศึกษา สาขา  
วิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2536
- ประวิทย์ จงวิศาลและวิจิตร จงวิศาล *คู่มือกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน* กรุงเทพมหานคร  
เจริญผล 2526
- ประสานสุข ละม่อม และคณะ *บรรณารักษศาสตร์* กรุงเทพมหานคร ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์  
วิทยาลัยครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยา 2529
- เป็รื่อง กุมุท และ วาสนา ทวีกุลทรัพย์ “หน่วยที่ 13 การออกแบบระบบการฝึกอบรม” ใน  
*ประมวลสาระชุดวิชาการจัดระบบทางการศึกษา* นนทบุรี สาขาวิชาศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2536
- พงษ์ศักดิ์ พิชฌวิเชียร “บรรณารักษ์และนักบริการสารนิเทศที่คาดหวัง *รายงานการสัมมนาทาง  
วิชาการเรื่องแนวโน้มการผลิตบัณฑิตบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์* กรุงเทพ  
ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2529

- พรรณพิมล กอบบุญ **การดำเนินงานห้องสมุดหนังสือพิมพ์** กรุงเทพมหานคร ภาควิชา  
บรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2534
- พรสุรีย์ ศรีเสมอ “การพัฒนาระบบคุณภาพงานบริการศูนย์วิทยบริการ วิทยาลัยอาชีวศึกษา  
ตามมาตรฐาน ISO 9000” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา  
เทคโนโลยี และสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
2543
- พวา พันธุ์เมฆา **ห้องสมุดโรงเรียน : ทฤษฎีและปฏิบัติ** กรุงเทพมหานคร ภาควิชา  
บรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร  
2525
- พิมลพรรณ ประเสริฐจวงษ์ เรพเพอร์ **การบริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้า** กรุงเทพมหานคร  
ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2519
- มุกดา มีลาภ **รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาการใช้ทรัพยากรห้องสมุดของคณาจารย์มหาวิทยาลัย  
รามคำแหงเพื่อประกอบการสอนและงานเขียนทางวิชาการ** กรุงเทพมหานคร สำนัก  
หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2531
- รพีพรรณ แก้ววิเศษ, น.อ.หญิง และคณะ **สู่ความเป็นเลิศในการผลิตและธุรกิจ: กลยุทธ์ เทคนิค  
และเทคโนโลยี** กรุงเทพมหานคร เอ็มแอนเคอี 2541
- ลมูล รัตตากร **การใช้ห้องสมุด** กรุงเทพมหานคร สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย 2507
- ล้วน สายยศ “หน่วยที่ 4 ระเบียบวิธีทางสถิติบางประการเพื่อการวิจัย” ใน **ประมวลสาระ  
ชุดวิชาการวิจัยทางเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา** พิมพ์ครั้งที่ 2 นนทบุรี สาขาวิชา  
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2540
- วรภัทร์ ภูเจริญ **การควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร** (แปลจาก CWQC - Companywide Quality  
Control เขียนโดย โยชิโอะ คอนโดะ) กรุงเทพมหานคร สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี  
(ไทย-ญี่ปุ่น) 2540
- วรภัทร์ ภูเจริญ **คู่มืออธิบายข้อกำหนด ISO 9000** พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร สมาคมส่งเสริม  
เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) 2540
- วรภัทร์ ภูเจริญ **ISO 9000 กับการปรับปรุงบริการภาครัฐ** คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ  
สำนักงานเลขาธิการ คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ กราฟิฟอร์แมต  
(ไทยแลนด์) 2539
- วัลลภ สวัสดิวัลลภ “คู่มืองานเทคนิคและการฝึกงานห้องสมุด” ลพบุรี ภาควิชา  
บรรณารักษศาสตร์ วิทยาลัยครูเทพสตรีลพบุรี 2527 (อัดสำเนา)

- วารินทร์ รัชมีพรหม “การออกแบบและพัฒนาระบบการสอน” กรุงเทพมหานคร ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 2541 (อัคราณา)
- วารินทร์ สิ้นสูงสุด และ วันทิพย์ สิ้นสูงสุด *เทียบข้อกำหนด ISO 9000 – 1994 V.S. 2000* กรุงเทพมหานคร สยามมิตรการพิมพ์ 2544
- วิฑูรย์ สิมะ โชคดี *ISO 9000 คู่มือสู่มาตรฐานคุณภาพระดับโลก* กรุงเทพมหานคร ดอกหญ้า 2541
- วิฑูรย์ สิมะ โชคดี *ISO 9000 : 2000* กรุงเทพมหานคร สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) 2544
- วิไลลักษณ์ สิงห์ไครภพ “การแสวงหาสารนิเทศของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษาในกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2539
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ *คู่มือพัฒนาระบบคุณภาพสู่มาตรฐาน ISO 9000* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร ผู้จัดการ 2541
- ศรัณยา ดำรงกิจการวงศ์ “ความต้องการหัวข้อเรื่องกฤตภาคของบุคคลากรฝ่ายข่าวของหนังสือพิมพ์ธุรกิจ” วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2535
- ศรี วรกุลสวัสดิ์ *การควบคุมคุณภาพทางสถิติ* กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2531
- ศศิยา วิจิตรจามรี “พัฒนาการและแนวโน้มของอุตสาหกรรมสื่อมวลชน : การวิเคราะห์เจาะเนชั่น กรู๊ป” วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2538
- ศูนย์ข้อมูลมติชน กฤตภาค กรุงเทพมหานคร 2537 (อัคราณา)
- ศึกษาริการ, กระทรวง *คู่มือบรรณารักษ์* กรุงเทพมหานคร หน่วยงานนิเทศก์ กรมวิสามัญศึกษา 2506
- สงัด อุทรานันท์ *เทคนิคการจัดการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ* พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร มิตรสยาม 2532
- สถิตย์ โสภารายภูรี “ผลกระทบของการพัฒนาและการประยุกต์ใช้ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : กรณีศึกษาโรงงานผลิตมาตรวัดน้ำ” วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ 2540
- สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย *คู่มือการจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000* กรุงเทพมหานคร กองส่งเสริมและฝึกอบรม สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม 2541

- สังจารย์ ศักดิ์ชลพันธ์ “การจัดเก็บสารนิเทศประเภทข่าวของห้องสมุดหนังสือพิมพ์ใน  
กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม 2533
- สุพานี ศฤกษ์วานิช *การบริหารงานสไตล์เดมมิ่ง : การบริหารเพื่อความสำเร็จสำหรับธุรกิจ  
ขนาดย่อม* กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2535
- สุจินต์ สว่างศรี “วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000  
ไปใช้ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและวิธีสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
พ.ศ.2542
- สุมิตรา จันทร์เงา ผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลมติชน (สัมภาษณ์) 15 กุมภาพันธ์ 2542
- เสาวนิตย์ ชัยมุสิก “กลยุทธ์ ISO 9000 กับการประกันคุณภาพการศึกษา” กรุงเทพมหานคร  
ฝ่ายพัฒนาบุคลากรและฝึกอบรม หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา 2540 (อัดสำเนา)
- สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม *การบริหารงานคุณภาพและการประกันคุณภาพ :  
แนวทางการเลือกและใช้* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์  
อุตสาหกรรม 2539
- สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม *การบริหารงานคุณภาพและหัวข้อต่างๆในระบบ  
คุณภาพ - แนวทางการใช้* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร สำนักงานมาตรฐาน  
ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม 2539
- สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม *การบริหารงานคุณภาพและหัวข้อต่างๆในระบบ  
คุณภาพ เล่ม 2 ข้อเสนอแนะสำหรับภาคบริการ* กรุงเทพมหานคร สำนักงานมาตรฐาน  
ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม 2541
- สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม *ISO 9000* กรุงเทพมหานคร เอกสารประกอบ  
การสัมมนาเรื่อง ISO 9000 2542 (อัดสำเนา)
- หน่วยศึกษานิเทศก์ สามีญศึกษา, กรม “หลักสูตรการเขียนเอกสารคุณภาพ ISO 9000”  
กรุงเทพมหานคร เอกสารประกอบการสัมมนา 2541 (อัดสำเนา)
- อนันต์ จันทร์กุล,น.อ. และคณะ *หลักการตลาด* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2517
- อัจจิมา จันทร์าทิพย์ *การตลาดธุรกิจบริการ* กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2528
- อุทุมพร (ทองอุทัย) จามรมาน, ศาสตราจารย์ ดร. *การทำวิจัยเชิงสำรวจ* กรุงเทพมหานคร ฟินนี่  
2537



เอื้ออำไพ สุวรรณเย็น “ระบบบริหารคุณภาพงานบริการรถโรงเรียนตามมาตรฐาน ISO 9000”  
 ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์  
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2542

Carvia, B. Anderson. *Structure Infive : Desinging Effective Organization*. New Jersey :  
 Prentice -Hill, 1975.

Hoy, Wayne K. and Miskel, Cecil. *G.Education Administration: Theory, Research and  
 Practice* 4<sup>th</sup> ed, New York: McGraw-Hill, 1991.

Lyle, Guy R. *The Administration of the Collage Library*. 4th ed. New York: The  
 H.W.Witson, 1974.

Ossenbruggen, Pual J. *Fundamental Principles of Systems Analysis and decision Making* New  
 york : John Wiley & Sons, 1994.

Patrick, John *Training : Research and Practice*. London : Academic Press, 1982.

Rasp, Jr. Alfred. “Delphi : a Decision – Maker’s Dream.” *Nation School*.  
 (29, July 1973): 29.

Special Libraries Association “Objectives and Standards for Special Libraries” *Special  
 Libraries* 55 (December, 1964): 672.

Whatmore, Geoffrey “Classification for News Libraries” *Aslib Proceedings* 25(June 1973):  
 78.

Whatmore, Geoffrey *The Modern News Libraries* London: The Library Association 1978.

Wilson, Louis Round and Tauber, Maurice F. *The University Library: The Organization  
 Administration and function of Academic Libraries* New York: Columbia University  
 Press 1956.

## ภาคผนวก ก

1. รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย
2. รายนามผู้ทรงคุณวุฒิประเมินรับรองต้นแบบชิ้นงาน
3. รายนามผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถามด้วยการประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟาย

## รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือแบบสอบถามที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

มีจำนวน 3 ท่าน ดังนี้

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จำนงค์ นฤตคาม  
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตสุพรรณบุรี
2. รองศาสตราจารย์ บุญเรียง ขจรศิลป์  
รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
3. อาจารย์พิบูลศิลป์ วัฒนะพงศ์  
บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ 9 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

## รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจประเมินรับรองต้นแบบชิ้นงาน

มีจำนวน 4 ท่าน ดังนี้

1. อาจารย์นวลฉวี สุธรรมวงศ์  
ที่ปรึกษาผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและบรรณารักษ์ชำนาญการระดับ 8  
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. นายวารินทร์ สิ้นสูงสุด  
นักวิชาการอิสระ
3. อาจารย์พิบูลศิลป์ วัฒนะพงศ์  
บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ 9 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จำนงค์ นุกุลคาม  
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตสุพรรณบุรี

## รายนามผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถามด้วยการประยุกต์ใช้เทคนิคเคสฟาย

### 1. ผู้เชี่ยวชาญทางด้านระบบการจัดการคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001: 2000

มีดังต่อไปนี้

- 1.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์สิทธิ สายกล้า  
ศูนย์นิเทศอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- 1.2 อาจารย์เบญจรัตน์ จารุรัตน์จามร  
หัวหน้าฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา โรงเรียนเฉลิมขวัญสตรี พิษณุโลก
- 1.3 อาจารย์ศิริพรรณ เจริญสุข  
ผู้อำนวยการ โรงเรียนบ้านบางกะปิ
- 1.4 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสงค์ บุญพรวงค์  
รองผู้อำนวยการฝ่ายประกันคุณภาพ โรงเรียนสงวนหญิง สุพรรณบุรี
- 1.5 อาจารย์ชรัตน์ สินธุสอาด  
ผู้อำนวยการ โรงเรียนพรานีลวัชระ สมุทรปราการ
- 1.6 อาจารย์ดวงแข สุขใจ  
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตโชนดิเวช
- 1.7 อาจารย์ภาสกร บุญนิยม  
หัวหน้างานตรวจสอบทบทวน และปรับปรุงการศึกษา โรงเรียนเฉลิมขวัญสตรี
- 1.8 อาจารย์ชูศักดิ์ เผ่าวงศ์ษา  
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยเทคนิคสกลนคร
- 1.9 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิวิท เจริญใจ  
ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 1.10 อาจารย์อำนวยการศักดิ์ จันทร์วรรณดี  
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเชียงราย
- 1.11 อาจารย์สุชัยญา รัตนสัญญา  
หัวหน้าสำนักงานประกันคุณภาพ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล  
วิทยาเขต ชุมพรเขตอุดมศักดิ์
- 1.12 อาจารย์เบญจวรรณ อินชัยวงศ์  
หัวหน้างานการควบคุมคุณภาพ โรงเรียนเฉลิมขวัญสตรี พิษณุโลก

## 2. ผู้เชี่ยวชาญทางด้านงานบริการห้องสมุด

มีดังต่อไปนี้

### 2.1 อาจารย์สุนทร รัชยานันต์

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยพายัพ

### 2.2 อาจารย์คันสนีย์ สุวรรณเจตน์

ผู้อำนวยการศูนย์วิทยบริการ วิทยาลัยพณิชยการธนบุรี

### 2.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญเรือน จันทศรีคำ

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเทพสตรี

### 2.4 อาจารย์รุ่งทิพา ถนอมบุญ

ผู้ช่วยผู้อำนวยการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

### 2.5 ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุนทร หิรัญวงษ์

สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเทพสตรี

### 2.6 นางสาวคาลัด กำลังเลิศ

สำนักวิทยบริการ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ

### 2.7 ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวรรณา ชูติมันต์

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี

### 2.8 อาจารย์สรัญญา รุจิเรจเรืองรอง

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

## ภาคผนวก ข

### เครื่องมือวิจัย

1. แบบสอบถามสภาพปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการ  
สำหรับผู้ให้บริการและผู้รับบริการกฤตภาค ศูนย์ข้อมูลดิชน
2. แบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญด้วยการประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟาย
3. แบบตรวจประเมินเพื่อรับรองต้นแบบชิ้นงาน โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

## การวิจัยเรื่อง

การพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับ  
ศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

แบบสอบถามสภาพปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการเกี่ยวกับ  
ระบบการจัดการคุณภาพการบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชน  
ตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

(สำหรับผู้รับบริการ)

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์หลักสูตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา  
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช



**แบบสอบถามสภาพปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการ  
เกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพการบริการลูกค้าสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชน  
ตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000**

คำชี้แจง แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 สภาพปัญหาจากการรับบริการลูกค้า ศูนย์ข้อมูลมติชน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและความต้องการเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการ  
คุณภาพงานบริการลูกค้าของศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

ตอนที่ 1 โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

- |  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| 1. เพศ   | <input type="checkbox"/> ชาย              | <input type="checkbox"/> หญิง              |  |
| 2. อายุ  | <input type="checkbox"/> 20-30 ปี         | <input type="checkbox"/> 31-40 ปี          |  |
|  | <input type="checkbox"/> 41-50 ปี         | <input type="checkbox"/> 51-60 ปี          |  |
|  | <input type="checkbox"/> 60 ปี ขึ้นไป     |  |  |
|  |   |  |  |
| 3. ระดับการศึกษาสูงสุด                                       |   |  |  |
|  | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา       | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา        |  |
|  | <input type="checkbox"/> อนุปริญญา        | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี         |  |
|  | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)..... |  |
| 4. ท่านใช้บริการลูกค้าของศูนย์ข้อมูลมาแล้วเป็นระยะเวลาเท่าใด |   |  |  |
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี                       | <input type="checkbox"/> 1-2 ปี           | <input type="checkbox"/> 2-3 ปี            |  |
| <input type="checkbox"/> 3-4 ปี                              | <input type="checkbox"/> 4-5 ปี           | <input type="checkbox"/> 5-6 ปี            |  |
| <input type="checkbox"/> 6-7 ปี                              | <input type="checkbox"/> 7-8 ปี           | <input type="checkbox"/> 8-9 ปี            |  |
| <input type="checkbox"/> 9-10 ปี                             | <input type="checkbox"/> 10 ปี ขึ้นไป     |  |  |

ตอนที่ 2 สภาพปัญหาจากการรับบริการกฤตภาค ศูนย์ข้อมูลมดิชน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นตามเกณฑ์ ดังนี้

- 3 หมายถึง ความคิดเห็นระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความคิดเห็นระดับมาก
- 3 หมายถึง ความคิดเห็นระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อย
- 1 หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

การรับบริการกฤตภาคจากทางศูนย์ข้อมูลมดิชน ท่านพบปัญหาดังต่อไปนี้มากเพียงใด

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ปัญหาด้านชิ้นงานสำเนาเอกสารที่รับบริการ</b>					
1. เอกสารที่ได้รับ ไม่ตรงกับหัวข้อข่าวที่ตกลงรับบริการ					
2. เอกสารอยู่ในสภาพที่ไม่สมบูรณ์					
3. ได้รับเอกสารล่าช้ากว่าเวลาที่ได้ตกลงกันไว้					
4. ได้รับจำนวนเอกสารไม่ครบถ้วน					
5. บรรจุภัณฑ์ที่ใช้บรรจุเอกสาร ไม่มีคุณภาพ					
6. เนื้อหาข้อความในเอกสารไม่ชัดเจนจนไม่สามารถอ่านได้					
<b>ปัญหาด้านผู้ให้บริการ</b>					
7. ผู้ปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ไม่มาส่งมอบเอกสาร					
8. ผู้ปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ไม่สุภาพเรียบร้อย					
9. ผู้ให้บริการ ไม่มีการติดต่อประสานงานกับผู้รับบริการ					
10. ไม่ได้ได้รับความสะดวกจากบริการอื่นที่เกี่ยวข้องกับการบริการเอกสารจากผู้ให้บริการ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและความต้องการเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพ  
งานบริการลูกค้าของศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นตามเกณฑ์ ดังนี้

- 5 หมายถึง ความคิดเห็นระดับเหมาะสมมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความคิดเห็นระดับเหมาะสมมาก
- 3 หมายถึง ความคิดเห็นระดับเหมาะสม
- 2 หมายถึง ความคิดเห็นระดับเหมาะสมน้อย
- 1 หมายถึง ความคิดเห็นระดับเหมาะสมน้อยที่สุด

ความคิดเห็นและความต้องการเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพ  
งานบริการลูกค้าของศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการ  
ลูกค้าของศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ดังต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>การจัดทำคุณภาพและสำเนาคุณภาพ</b>					
1. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องรักษาความมีคุณภาพในการจัดทำ คุณภาพและสำเนาคุณภาพอยู่เสมอเพียงใด					
2. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องจัดทำคุณภาพและสำเนาคุณภาพ ให้ได้ทันตามกำหนดเวลาที่ตกลงกับผู้รับบริการเพียงใด					
3. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องจัดทำคุณภาพและสำเนาคุณภาพ ให้ครบถ้วนตามที่ตกลงกับผู้รับบริการเพียงใด					
4. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องจัดทำคุณภาพและสำเนาคุณภาพ ให้ถูกต้องตามที่ตกลงกับผู้รับบริการเพียงใด					
5. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องจัดทำคุณภาพและสำเนาคุณภาพ ด้วยความประณีตเพียงใด					
6. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อให้ การจัดทำคุณภาพและสำเนาคุณภาพมีคุณภาพดีขึ้นอยู่เสมอเพียงใด					

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การให้บริการคุณภาพ					
7. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องส่งมอบสำเนาคุณภาพให้ได้ทันตามกำหนดเวลาที่ตกลงกับผู้รับบริการเพียงใด					
8. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องส่งมอบสำเนาคุณภาพให้ครบถ้วนตามที่ตกลงกับผู้รับบริการเพียงใด					
9. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องส่งมอบสำเนาคุณภาพให้ถูกต้องตามที่ตกลงกับผู้รับบริการเพียงใด					
10. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องให้บริการที่สะดวกโดยกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่สั้นที่สุดเพียงใด					
11. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมติชนควรยึดหลักการว่า หากมีข้อบกพร่องในการบริการเกิดขึ้นไม่ว่าจะ ณ จุดใด ต้องรีบแก้ไขทันทีเพียงใด					
12. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมติชนควรยึดหลักการว่า ต้องดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการทันทีเพียงใด					
13. ท่านคิดว่ากรณีที่ไม่มียุติภาคในเรื่องที่ผู้รับบริการต้องการ ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบทันทีเพียงใด					
14. ท่านคิดว่า กรณีที่ไม่มียุติภาคในเรื่องที่ผู้รับบริการต้องการ ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องเสนอกุติภาคเรื่องอื่นๆ ที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกัน เพื่อให้ผู้รับบริการพิจารณาเลือกรับบริการเพียงใด					
15. ท่านคิดว่า ในกรณีที่ข่าวใดมีภาพประกอบ ผู้รับบริการต้องการให้มีภาพประกอบในสำเนาคุณภาพชิ้นนั้นด้วยเพียงใด					
16. ท่านคิดว่า ผู้รับบริการควรมีส่วนร่วมในการตรวจประเมินคุณภาพงานบริการคุณภาพของศูนย์ข้อมูลมติชนเพียงใด					
17. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมติชนควรพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 เพียงใด					

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ข้อมูลมติชน</b>					
18. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องพัฒนาผู้ปฏิบัติงานด้วยการจัดการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพียงใด					
19. ท่านคิดว่า ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ข้อมูลมติชนต้องเป็นผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ แม้ผู้ปฏิบัติงานผู้นั้นจะไม่ได้สัมผัสกับผู้รับบริการโดยตรงเพียงใด					
20. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องมีมาตรการให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคอย่างเคร่งครัดเพียงใด					
21. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมติชนควรยึดหลักการว่า การให้บริการที่มีคุณภาพของศูนย์ข้อมูลมติชนเกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติงานมีการประสานงานกัน ได้ดีเพียงใด					
22. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลควรให้ผู้ปฏิบัติงานยึดหลักการว่า ทุกคนควรช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการปฏิบัติงานเพียงใด					
23. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลควรให้ผู้ปฏิบัติงานยึดหลักการว่า ทุกคนสามารถทำงานทดแทนกันได้ในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานประจำหน้าที่นั้นไม่อยู่เพียงใด					
<b>ทรัพยากรและสภาพแวดล้อม</b>					
24. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์อย่างคุ้มค่าเพียงใด					
25. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นเพิ่มขึ้น เพื่อเพิ่มคุณภาพของการให้บริการกวดภาคเพียงใด					
26. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องรักษาสภาพแวดล้อมของสถานที่ปฏิบัติงานให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพเพียงใด					

## การวิจัยเรื่อง

การพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการรถตุ๊กตาสําหรับ  
ศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

แบบสอบถามสภาพปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการเกี่ยวกับ  
ระบบการจัดการคุณภาพการบริการรถตุ๊กตาสําหรับศูนย์ข้อมูลมติชน  
ตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

(สําหรับผู้ให้บริการ)

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์หลักสูตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา  
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช



ตอนที่ 2 สภาพปัญหาในการจัดทำคุณภาพ สำนักคุณภาพและการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นตามเกณฑ์ ดังนี้

- 5 หมายถึง ความคิดเห็นระดับมากที่สุด
- 3 หมายถึง ความคิดเห็นระดับมาก
- 4 หมายถึง ความคิดเห็นระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อย
- 1 หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

ในการจัดทำคุณภาพ สำนักคุณภาพและการให้บริการ ท่านพบปัญหาดังต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ปัญหาด้านการปฏิบัติงาน</b>					
1. ขาดการวางแผนในการปฏิบัติงาน					
2. ขาดความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงาน					
3. ขาดความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงาน					
4. ขาดการตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติงาน					
5. ขาดการตรวจสอบความถูกต้องของชิ้นงาน					
6. ขาดการประสานงานกับผู้รับบริการ					
<b>ปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงาน</b>					
7. ผู้ปฏิบัติงานหลายคนไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อปฏิบัติต่างๆ					
8. ผู้ปฏิบัติงานไม่มีการประสานงานกัน					
9. ผู้ปฏิบัติงานขาดการฝึกอบรม					
10. จำนวนผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ					
<b>ปัญหาด้านสถานที่ และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน</b>					
11. เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานขาดความพร้อมในการใช้งาน					
12. เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีจำนวนไม่เพียงพอ					
13. วัสดุที่ใช้จัดทำคุณภาพมีปริมาณไม่เพียงพอ					
14. วัสดุที่ใช้จัดทำคุณภาพขาดคุณภาพ					
15. อาคารสถานที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน					
16. สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน					



**ตอนที่ 3** ความคิดเห็นและความต้องการเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมดิชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นตามเกณฑ์ ดังนี้

- 5 หมายถึง ความคิดเห็นระดับเหมาะสมมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความคิดเห็นระดับเหมาะสมมาก
- 3 หมายถึง ความคิดเห็นระดับเหมาะสม
- 2 หมายถึง ความคิดเห็นระดับเหมาะสมน้อย
- 1 หมายถึง ความคิดเห็นระดับเหมาะสมน้อยที่สุด

**ตอนที่ 3.1** ความคิดเห็นและความต้องการเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมดิชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ทางด้านการพัฒนาคุณภาพการเจ้าหน้าที่ให้บริการกฤตภาค

ท่านมีความคิดเห็นต่อแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพในการจัดทำและการให้บริการกฤตภาคดังต่อไปนี้ เพียงใด

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>การจัดทำกฤตภาคและสำเนา กฤตภาค</b>					
1. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมดิชนต้องรักษาความมีคุณภาพ ในการจัดทำ กฤตภาคและสำเนา กฤตภาคอยู่เสมอเพียงใด					
2. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมดิชนต้องจัดทำกฤตภาคและสำเนา กฤตภาค ให้ได้ทันตามกำหนดเวลาที่ตกลงกับผู้รับบริการเพียงใด					
3. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมดิชนต้องจัดทำกฤตภาคและสำเนา กฤตภาค ให้ครบถ้วนตามที่ตกลงกับผู้รับบริการเพียงใด					
4. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมดิชนต้องจัดทำกฤตภาคและสำเนา กฤตภาค ให้ถูกต้องตามที่ตกลงกับผู้รับบริการเพียงใด					
5. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมดิชนต้องจัดทำกฤตภาคและสำเนา กฤตภาค ด้วยความประณีตเพียงใด					
6. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมดิชนต้องพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อให้ การจัดทำกฤตภาคและสำเนา กฤตภาคมีคุณภาพดีขึ้นอยู่เสมอเพียงใด					

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>การให้บริการรถตุ๊กตาท</b>					
7. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องส่งมอบสำเนารถตุ๊กตาทให้ได้ทันตามกำหนดเวลาที่ตกลงกับผู้รับบริการเพียงใด					
8. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องส่งมอบสำเนารถตุ๊กตาทให้ครบถ้วนตามที่ตกลงกับผู้รับบริการเพียงใด					
9. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องส่งมอบสำเนารถตุ๊กตาทให้ถูกต้องตามที่ตกลงกับผู้รับบริการเพียงใด					
10. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องให้บริการที่สะดวกโดยกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่สั้นที่สุดเพียงใด					
11. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมติชนควรยึดหลักการว่า หากมีข้อบกพร่องในการให้บริการเกิดขึ้นไม่ว่าจะ ณ จุดใด ต้องรีบแก้ไขทันทีเพียงใด					
12. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมติชนควรยึดหลักการว่า ต้องดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการทันทีเพียงใด					
13. ท่านคิดว่า ผู้รับบริการควรมีส่วนร่วมในการตรวจประเมินคุณภาพงานบริการรถตุ๊กตาทของศูนย์ข้อมูลมติชนเพียงใด					
14. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมติชนควรพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการรถตุ๊กตาทตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 เพียงใด					
<b>ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ข้อมูลมติชน</b>					
15. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องพัฒนาผู้ปฏิบัติงานด้วยการจัดการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพียงใด					
16. ท่านคิดว่า ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ข้อมูลมติชนต้องเป็นผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ แม้ผู้ปฏิบัติงานผู้นั้นจะไม่ได้สัมผัสกับผู้รับบริการโดยตรงเพียงใด					
17. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องมีมาตรการให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการรถตุ๊กตาทอย่างเคร่งครัดเพียงใด					

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
18. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมติชนควรยึดหลักการว่า การให้บริการที่มีคุณภาพของศูนย์ข้อมูลมติชนเกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติงานมีการประสานงานกัน ได้ดีเพียงใด					
19. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลควรให้ผู้ปฏิบัติงานยึดหลักการว่า ทุกคนควรช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการปฏิบัติงานเพียงใด					
20. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลควรให้ผู้ปฏิบัติงานยึดหลักการว่า ทุกคนสามารถทำงานทดแทนกันได้ในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานประจำหน้าที่นั้นไม่อยู่เพียงใด					
<b>ทรัพยากรและสภาพแวดล้อม</b>					
21. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์อย่างคุ้มค่าเพียงใด					
22. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นเพิ่มขึ้นเพื่อเพิ่มคุณภาพของการให้บริการกฤตภาคเพียงใด					
23. ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องรักษาสภาพแวดล้อมของสถานที่ปฏิบัติงานให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด					

ตอนที่ 3.2 ความคิดเห็นและความต้องการเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพ  
งานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ทางด้านการควบคุม  
คุณภาพ

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อตัวเลือกที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุดเพียงข้อเดียว

### 3.2.1 การควบคุมคุณภาพขณะจัดทำกวดภาคและสำเนาگวดภาค

1. แนวทางการควบคุมกระบวนการจัดทำกวดภาคและสำเนาگวดภาคให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ  
ทำโดยวิธีการใด

- ( ) 1.1 ให้หัวหน้าแผนกควบคุมตรวจสอบ
- ( ) 1.2 แต่งตั้งผู้ควบคุมตรวจสอบขึ้นเป็นการเฉพาะ
- ( ) 1.3 ให้พนักงานตรวจสอบกันเอง
- ( ) 1.4 ไม่จำเป็นต้องมีการควบคุมตรวจสอบ เพราะเชื่อว่าการปฏิบัติงานมีคุณภาพอยู่แล้ว
- ( ) 1.5 อื่นๆ (ระบุ).....

2. ก่อนจะนำหนังสือพิมพ์ต้นแบบมาทำกวดภาคต้องควบคุมตรวจสอบความสมบูรณ์ทุกครั้ง โดย  
วิธีการใด

- ( ) 2.1 ให้หัวหน้าแผนกควบคุมตรวจสอบ
- ( ) 2.2 แต่งตั้งผู้ควบคุมตรวจสอบเป็นการเฉพาะ
- ( ) 2.3 ให้พนักงานควบคุมตรวจสอบกันเอง
- ( ) 2.4 ไม่จำเป็นต้องมีการควบคุมตรวจสอบเพราะเชื่อว่าต้นฉบับทุกชิ้นมีความสมบูรณ์อยู่แล้ว
- ( ) 2.5 อื่นๆ (ระบุ).....

3. เมื่อพบว่า หนังสือพิมพ์ต้นแบบไม่สมบูรณ์ตามที่กำหนดไว้ ควรแก้ไขหรือดำเนินการ โดย  
วิธีการใด

- ( ) 3.1 จัดหาทดแทนใหม่ที่ทั้งฉบับ
- ( ) 3.2 จัดหาทดแทนใหม่ที่เฉพาะหน้าที่มีข้อบกพร่อง
- ( ) 3.3 ใช้ต้นฉบับส่วนที่ไม่สมบูรณ์นั้นทำกวดภาคไปก่อนจากนั้นค่อยจัดทำใหม่ทดแทนเมื่อมี  
โอกาส
- ( ) 3.4 ใช้ต้นฉบับส่วนที่ไม่สมบูรณ์นั้นทำกวดภาคได้เลย โดยถือเสมือนว่ามีความสมบูรณ์แล้ว
- ( ) 3.5 อื่นๆ (ระบุ).....

4. กระบวนการจัดทำฤดูกาลและสำเนาฤดูกาลควรมีการควบคุมตรวจสอบโดยวิธีการใด

- ( ) 4.1 ให้หัวหน้าแผนกควบคุมตรวจสอบ
- ( ) 4.2 แต่งตั้งผู้ควบคุมตรวจสอบขึ้นเป็นการเฉพาะ
- ( ) 4.3 ให้พนักงานแต่ละฝ่ายควบคุมตรวจสอบกันเอง
- ( ) 4.4 ไม่จำเป็นต้องมีการควบคุมตรวจสอบ เพราะเชื่อว่าฤดูกาลทุกชิ้นมีคุณภาพอยู่แล้ว
- ( ) 4.5 อื่นๆ (ระบุ).....

5. เนื่องจากการจัดทำฤดูกาลและสำเนาฤดูกาลในแต่ละวันมีจำนวนมาก การควบคุมตรวจสอบควรใช้เกณฑ์ใด

- ( ) 5.1 ตรวจสอบให้ครบทุกชิ้น
- ( ) 5.2 สุ่มตรวจสอบประมาณไม่เกิน 20% ของจำนวนที่จัดทำในแต่ละวัน
- ( ) 5.3 สุ่มตรวจสอบประมาณ 20-40% ของจำนวนที่จัดทำในแต่ละวัน
- ( ) 5.4 สุ่มตรวจสอบประมาณ 40-60% ของจำนวนที่จัดทำในแต่ละวัน
- ( ) 5.5 สุ่มตรวจสอบประมาณ 60-80% ของจำนวนที่จัดทำในแต่ละวัน

6. ฤดูกาลหรือสำเนาฤดูกาลที่จัดทำขึ้นแล้วไม่เป็นไปตามข้อกำหนดในเรื่องของความสมบูรณ์จะมีมาตรการดำเนินการด้วยวิธีใด

- ( ) 6.1 คัดทิ้งทันทีทั้งชิ้น
- ( ) 6.2 แก้ไข
- ( ) 6.3 นำไปใช้ได้ทั้งชิ้น
- ( ) 6.4 นำไปใช้เฉพาะส่วนที่สมบูรณ์
- ( ) 6.5 อื่นๆ (ระบุ).....

### 3.2.2 การควบคุมคุณภาพขณะบรรจุหีบห่อและส่งมอบสำเนาคุณภาพให้กับ ผู้รับบริการ

7. ในการบรรจุหีบห่อสำเนาคุณภาพให้แก่ผู้รับบริการทุกครั้งต้องมีการควบคุมตรวจสอบ  
โดยวิธีการใด

- ( ) 7.1 ให้หัวหน้าแผนกควบคุมตรวจสอบ
- ( ) 7.2 แต่งตั้งผู้ตรวจสอบขึ้นเป็นการเฉพาะ
- ( ) 7.3 ให้พนักงานควบคุมตรวจสอบกันเอง
- ( ) 7.4 ไม่จำเป็นต้องมีการควบคุมตรวจสอบเพราะเชื่อว่าไม่มีปัญหาเกิดขึ้น
- ( ) 7.5 อื่นๆ (ระบุ).....

8. ก่อนที่ส่งมอบสำเนาคุณภาพให้กับผู้รับบริการ ต้องมีการตรวจสอบว่า อยู่ในสภาพสมบูรณ์ตาม  
หลักเกณฑ์ที่กำหนด โดยวิธีการใด

- ( ) 8.1 ให้หัวหน้าแผนกควบคุมตรวจสอบ
- ( ) 8.2 แต่งตั้งผู้ควบคุมตรวจสอบขึ้นเป็นการเฉพาะ
- ( ) 8.3 ให้พนักงานควบคุมตรวจสอบกันเอง
- ( ) 8.4 ไม่จำเป็นต้องมีการควบคุมตรวจสอบ เพราะเชื่อว่าคุณภาพทุกชิ้นอยู่ในสภาพสมบูรณ์ตาม  
หลักเกณฑ์ที่กำหนดอยู่แล้ว
- ( ) 8.5 อื่นๆ (ระบุ).....

9. ในการส่งมอบสำเนาคุณภาพให้ผู้รับบริการ ในแต่ละวัน ควรส่งมอบให้ได้ตามเวลาที่กำหนด  
แต่หากมีเหตุจำเป็นให้ล่าช้าออกไป ท่านเห็นว่าเวลาที่ล่าช้าออกไปไม่ควรจะเกินกี่นาที

- ( ) 9.1 ไม่เกิน 15 นาที
- ( ) 9.2 ไม่เกิน 30 นาที
- ( ) 9.3 ไม่เกิน 45 นาที
- ( ) 9.4 ไม่เกิน 60 นาที
- ( ) 9.5 ยอมรับได้ แม้จะเกินกำหนดเวลามากกว่า 60 นาที

### 3.2.3 การปฏิบัติการแก้ไขและการป้องกัน

10. แต่ละฝ่ายควรมีการประชุมเพื่อทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานว่ายังอยู่ในหลักเกณฑ์ของการให้บริการที่มีคุณภาพตามที่กำหนด โดยควรกำหนดช่วงการประชุมเป็นระยะเวลาเท่าใด

- ( ) 10.1 เดือนละ 1 ครั้ง
- ( ) 10.2 สองเดือนต่อ 1 ครั้ง
- ( ) 10.3 สามเดือนต่อ 1 ครั้ง
- ( ) 10.4 สี่เดือนต่อ 1 ครั้ง
- ( ) 10.5 อื่นๆ (ระบุ).....

11. ควรมีการทบทวนเอกสารวิธีการปฏิบัติงาน โดยควรกำหนดช่วงการทบทวนห่างกันเป็นระยะเวลาเท่าใด

- ( ) 11.1 ปีละ 1 ครั้ง
- ( ) 11.2 ปีละ 2 ครั้ง
- ( ) 11.3 ปีละ 3 ครั้ง
- ( ) 11.4 ปีละ 4 ครั้ง
- ( ) 11.5 อื่นๆ (ระบุ).....

12. ควรมีการทบทวนการส่งมอบสินค้า (เช่น หนังสือพิมพ์) ที่จัดซื้อว่า ผู้ส่งมอบส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพมาให้เพียงใด โดยควรกำหนดช่วงการทบทวนห่างกันเป็นระยะเวลาเท่าใด

- ( ) 12.1 เดือนละ 1 ครั้ง
- ( ) 12.2 สองเดือนต่อ 1 ครั้ง
- ( ) 12.3 สามเดือนต่อ 1 ครั้ง
- ( ) 12.4 สี่เดือนต่อ 1 ครั้ง
- ( ) 12.5 อื่นๆ (ระบุ).....

13. ในการประชุมเพื่อหาทางป้องกันข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น ควรกำหนดช่วงการทบทวนห่างกัน เป็นระยะเวลาเท่าใด

- ( ) 13.1 เดือนละ 1 ครั้ง
- ( ) 13.2 สองเดือนต่อ 1 ครั้ง
- ( ) 13.3 สามเดือนต่อ 1 ครั้ง
- ( ) 13.4 สี่เดือนต่อ 1 ครั้ง
- ( ) 13.5 อื่นๆ (ระบุ).....

14. ตามข้อกำหนด ISO 9001: 2000 ต้องให้มีการทบทวนระบบการจัดการคุณภาพงานบริการ กฤตภาค ท่านเห็นว่าควรกำหนดช่วงการทบทวนห่างกัน เป็นระยะเวลาเท่าใด

- ( ) 14.1 ปีละ 1 ครั้ง
- ( ) 14.2 ปีละ 2 ครั้ง
- ( ) 14.3 ปีละ 3 ครั้ง
- ( ) 14.4 ปีละ 4 ครั้ง
- ( ) 14.5 อื่นๆ (ระบุ).....

### 3.2.4 การพัฒนาคุณภาพผู้ให้บริการ

15. ควรจัดให้มีการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำ โดยช่วงระยะเวลาการฝึกอบรมที่เหมาะสม ควรมีระยะห่าง เท่าใด

- ( ) 15.1 เดือนละ 1 ครั้ง
- ( ) 15.2 สองเดือนต่อ 1 ครั้ง
- ( ) 15.3 สามเดือนต่อ 1 ครั้ง
- ( ) 15.4 สี่เดือนต่อ 1 ครั้ง
- ( ) 15.5 อื่นๆ (ระบุ).....



**แบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญด้วยการประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟาย  
ครั้งที่ 1-2**

แบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญประกอบการวิจัยด้วยการประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟาย (ครั้งที่ 1)  
เรื่อง การพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน

ISO 9001: 2000

ผู้วิจัย นายชวกิจ หันประดิษฐ

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟาย ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามครั้งนี้จะนำไปพิจารณาจัดทำต้นแบบชิ้นงาน (ระบบการจัดการคุณภาพงานกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 คู่มือคุณภาพและบัญชีรายการเอกสารแม่บท) ข้อคำถามสร้างจากประเด็นของข้อมูลผลการสำรวจสภาพปัญหาและความต้องการด้านการพัฒนาระบบคุณภาพงานบริการกฤตภาค ศูนย์ข้อมูลมติชน ทั้งนี้จากข้อกำหนดตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 จึงมีการตัดข้อที่สำคัญและจำเป็นต้องปฏิบัติเป็นหลักอยู่แล้วออก โดยไม่ต้องนำมาตั้งเป็นคำถาม
  2. ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ โดยมีให้ความคิดเห็นของผู้อื่นมาอิทธิพล หรือมีผลกระทบต่อการศึกษาตัดสินใจ
  3. ผลการตอบแบบสอบถามนี้ ผู้เชี่ยวชาญมีโอกาสถ่วงถ่วงความคิดเห็นของงานอย่างละเอียด รอบคอบ เพื่อให้ความมั่นใจต่อการตัดสินใจ จึงได้กระทำ 2 ครั้ง โดยครั้งแรก เป็นการรวบรวมข้อมูลแนวทางความคิดเห็น และพัฒนาเป็นข้อคำถามในรูปแบบสอบถาม นำมาหาค่าเฉลี่ยและค่าพิสัยควอไทล์ของกลุ่ม(Interquartile Range) ในครั้งที่ 2 ใช้แบบสอบถามเดิมพิจารณาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนกับทั้งกลุ่ม และให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนตัดสินใจว่าจะเปลี่ยนคำตอบหรือไม่
  4. ผู้วิจัยจะใช้คำตอบของท่านเพื่อการวิจัยเฉพาะเรื่องนี้เท่านั้น และจะเก็บคำตอบของท่านไว้เป็นความลับ ใช้เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลเท่านั้น
- ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นายชวกิจ หันประดิษฐ

ผู้วิจัย

### ลักษณะและวิธีการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย กลุ่มข้อความที่แสดงถึงกระบวนการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคศูนย์ข้อมูลมดิชน ตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001: 2000 โปรดแสดงความคิดเห็น ด้วยการทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในทุกข้อตามช่องระดับค่าคะแนน โดยพิจารณาว่ากลุ่มข้อความในแต่ละข้อมีความเหมาะสม หรือมีความจำเป็น หรือมีความเป็นไปได้ในระดับใด โดยแต่ละช่องมีค่าคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

5	หมายถึง	เหมาะสมมากที่สุด	จำเป็นมากที่สุด	เป็นไปได้มากที่สุด
4	หมายถึง	เหมาะสมมาก	จำเป็นมาก	เป็นไปได้มาก
3	หมายถึง	เหมาะสม	จำเป็น	เป็นไปได้
2	หมายถึง	เหมาะสมน้อย	จำเป็นน้อย	เป็นไปได้น้อย
1	หมายถึง	เหมาะสมน้อยที่สุด	จำเป็นน้อยที่สุด	เป็นไปได้น้อยที่สุด

จากแนวคิดของข้อกำหนดในระบบการจัดการคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001: 2000 จากข้อ 4 ถึงข้อ 8 ของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมดิชนนี้ จะมีค่าระดับความเหมาะสม หรือมีระดับจำเป็น หรือมีระดับความเป็นไปได้เพียงใด

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้าของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับ  
ศูนย์ข้อมูลมดิชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

1.1 นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ ปรัชญา ปณิธานและการดำเนินงาน  
ของฝ่ายบริหาร

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
1.1.1	ท่านคิดว่า แนวทางดังต่อไปนี้มีความเหมาะสมที่จะระบุใน นโยบายคุณภาพของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการ กฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมดิชนเพียงใด					
	1) จัดทำและให้บริการกฤตภาคได้ถูกต้องตามที่ตกลงกับ ผู้รับบริการ					
	2) จัดทำและให้บริการกฤตภาคได้ครบถ้วนตามที่ตกลงกับ ผู้รับบริการ					
	3) จัดทำและให้บริการกฤตภาคได้ตรงตามเวลาที่ตกลงกับ ผู้รับบริการ					
1.1.2	ท่านคิดว่า นโยบายคุณภาพควรได้รับการทบทวนเป็นประจำปีละ 1 ครั้ง มีความเหมาะสมเพียงใด					
1.1.3	ท่านคิดว่า ประเด็นดังต่อไปนี้ หากระบุในวัตถุประสงค์ ด้านคุณภาพของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาค ของศูนย์ข้อมูลมดิชน มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) สำเนา กฤตภาคที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการมีความถูกต้องตรงตาม หัวเรื่องที่รับบริการ โดยมีข้อผิดพลาดไม่เกิน 5%					
	2) ผู้รับบริการได้รับจำนวนสำเนา กฤตภาคอย่างครบถ้วน โดยมี ข้อผิดพลาดไม่เกิน 5%					
	3) การส่งมอบสำเนา กฤตภาคแก่ผู้รับบริการทำได้ตรงตาม กำหนดเวลาที่ตกลงกันไว้ โดยไม่ล่าช้ากว่ากำหนดเกิน 30 นาที					
	4) การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต้องมีอัตรา ความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 95%					

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
1.1.4	ท่านคิดว่า วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพควรได้รับการทบทวนเป็นประจำปีละ 1 ครั้ง มีความเหมาะสมเพียงใด					
1.1.5	ท่านคิดว่า ประสิทธิภาพของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการ กฤตภาคคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการคือหัวใจของงานบริการกฤตภาค มีความเหมาะสมเพียงใด					
1.1.6	ท่านคิดว่า ปณิธานของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการ กฤตภาค คือ ศูนย์ข้อมูลมติชนมุ่งมั่นดำเนินงานบริการกฤตภาค ให้มีคุณภาพตามหลักมาตรฐานสากล มีความเหมาะสมเพียงใด					
1.1.7	ท่านคิดว่า ควรมีการประชุมทบทวนระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคปีละ 1 ครั้ง มีความเหมาะสมเพียงใด					
1.1.8	ท่านคิดว่า ผู้จัดการกองงานบริการกฤตภาคควรทำหน้าที่ผู้แทนฝ่ายบริหารของศูนย์ข้อมูลมติชน มีความเหมาะสมเพียงใด					

## 1.2 เอกสารในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาค

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
1.2.1	ท่านคิดว่า ข้อกำหนดเกี่ยวกับเอกสารในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคดังต่อไปนี้ มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) เอกสารต้นฉบับทุกฉบับต้องลงนามอนุมัติการใช้งานโดยผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลมติชน					
	2) เอกสารต้นฉบับต้องมีตราประทับระบุว่าเป็น เอกสารควบคุม					
	3) เอกสารที่สำเนาขึ้นจากเอกสารควบคุม ต้องมีการประทับตราระบุว่าเป็น เอกสารไม่ควบคุม					

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
	4) ผู้แทนฝ่ายบริหารมีอำนาจหน้าที่ในการแจกจ่ายเอกสารในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาค					
	5) เอกสารที่มาจากภายนอกศูนย์ข้อมูลมติชนต้องระบุที่มาให้ชัดเจนเพื่อควบคุมการแจกจ่ายในองค์กร ได้อย่างเหมาะสม					
	6) เอกสารที่ถูกยกเลิกไปแล้วให้จัดแยกออกจากเอกสารที่ยังใช้งานอยู่ปัจจุบันอย่างชัดเจนเพื่อไม่ให้ถูกนำมาใช้งานโดยไม่ตั้งใจ					
1.2.2	ท่านคิดว่า วิธีการควบคุมบันทึกดังต่อไปนี้ มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) ให้ทำบัญชีรายชื่อบันทึก					
	2) มีวิธีการจัดเก็บเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งหน่วยงาน					
1.2.3	ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมติชนควรทบทวนปรับปรุงเอกสารในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง มีความเหมาะสมเพียงใด					

### 1.3 ทรัพยากร

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
1.3.1	ท่านคิดว่า คุณสมบัติทางการศึกษาพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานในกองงานบริการกฤตภาคดังต่อไปนี้ มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) พนักงานให้รายการทางบรรณานุกรมต้องมีระดับการศึกษาพื้นฐานอย่างต่ำขั้นปริญญาตรีในสาขาบรรณารักษศาสตร์					
	2) พนักงานตัดข่าวจากหนังสือพิมพ์ต้นฉบับต้องมีระดับการศึกษาพื้นฐานอย่างต่ำขั้นมัธยมศึกษาตอนต้น					
	3) พนักงานฉีกกฤตภาคต้องมีระดับการศึกษาพื้นฐานอย่างต่ำขั้นมัธยมศึกษาตอนต้น					
	4) พนักงานถ่ายสำเนาเอกสารต้องมีระดับการศึกษาพื้นฐานอย่างต่ำขั้นมัธยมศึกษาตอนต้น					

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
	5) พนักงานบรรจุหีบห่อต้องมีระดับการศึกษาพื้นฐานอย่างต่ำขั้นมัธยมศึกษาตอนต้น					
1.3.2	ท่านคิดว่า คุณสมบัติทางการศึกษาพื้นฐาน ทักษะและคุณสมบัตินี้จำเป็นของพนักงานส่งมอบสำเนาภาคดังกล่าวต่อไปนี้มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) ต้องมีระดับการศึกษาพื้นฐานอย่างต่ำขั้นมัธยมศึกษาตอนต้น					
	2) มีทักษะในการขับขี่รถจักรยานยนต์					
	3) มีใบอนุญาตขับขี่รถจักรยานยนต์มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี					
	4) มีรถจักรยานยนต์เป็นของตนเอง					
1.3.3	ท่านคิดว่า ควรประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรปีละ 1 ครั้ง มีความเหมาะสมเพียงใด					
1.3.4	ท่านคิดว่า ควรตรวจบำรุงรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์ ในการจัดทำภาคเดือนละ 1 ครั้ง มีความเหมาะสมเพียงใด					
1.3.5	ท่านคิดว่า ควรตรวจบำรุงรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์การให้บริการภาคเดือนละ 1 ครั้ง มีความเหมาะสมเพียงใด					
1.3.6	ท่านคิดว่า ควรให้มีการประเมินความต้องการของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานปีละ 1 ครั้ง มีความเหมาะสมเพียงใด					
1.3.7	ท่านคิดว่า สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการจัดทำและให้บริการภาคได้อย่างมีคุณภาพดังต่อไปนี้ มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) มีบรรยากาศเงียบสงบก่อให้เกิดสมาธิในการปฏิบัติงาน					
	2) มีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย เช่น เครื่องดับเพลิง เป็นต้น					
	3) มีอุณหภูมิในสถานที่ปฏิบัติงานที่เหมาะสม					
	4) มีแสงสว่างในสถานที่ปฏิบัติงานที่เหมาะสม					
	5) ปราศจากสภาพที่อาจก่อให้เกิดปัญหาต่อการปฏิบัติงาน เช่น ความเปียกชื้น กระแสลม เป็นต้น					
	6) จัดให้มีการรักษาความสะอาดของสถานที่ปฏิบัติงานอยู่เสมอ					

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับแนวทางการจัดทำและให้บริการคุณภาพในระบบการจัดการคุณภาพ  
งานบริการคุณภาพสำหรับศูนย์ข้อมูลดิจิทัลตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

2.1 การเตรียมการจัดทำคุณภาพ สำนักคุณภาพและการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
2.1.1	ท่านคิดว่า การเตรียมความพร้อมก่อนดำเนินการจัดทำและให้บริการคุณภาพดังต่อไปนี้ มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) ให้มีการตรวจสอบสถานที่ในการปฏิบัติงาน					
	2) ให้มีการตรวจสอบสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน					
	3) ให้มีการตรวจสอบวัสดุ เครื่องมือ อุปกรณ์					
	4) ให้มีการตรวจสอบหนังสือพิมพ์ค้นฉบับ					
	5) ให้มีการตรวจสอบรายชื่อผู้รับบริการ					
	6) ให้มีการตรวจสอบรายการหัวเรื่องคุณภาพ					
	7) ให้มีการตรวจสอบเวลาในการส่งมอบสำนักคุณภาพ					
	8) ให้มีการตรวจสอบรายการสถานที่ส่งมอบสำนักคุณภาพ					
	9) ให้มีการตรวจสอบจำนวนผู้ปฏิบัติงานที่มาทำงาน					
2.1.2	ท่านคิดว่า แบบบันทึกในการจัดทำและให้บริการคุณภาพดังต่อไปนี้ มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพียงใด					
	1) บันทึกการตรวจสอบวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ					
	2) บันทึกการตรวจสอบหนังสือพิมพ์ค้นแบบที่ใช้จัดทำคุณภาพ					
	3) บันทึกรายชื่อผู้รับบริการและหัวเรื่องคุณภาพที่รับบริการ					
	4) บันทึกการตัดข่าว					
	5) บันทึกการฉนีกคุณภาพ					
	6) บันทึกการให้รายการทางบรรณานุกรม					
	7) บันทึกการทำสำนักคุณภาพ					
	8) บันทึกการบรรจุหีบห่อสำนักคุณภาพ					
	9) บันทึกการส่งมอบสำนักคุณภาพให้ผู้รับบริการ					



## 2.2 การสื่อสารภายในศูนย์ข้อมูลมดิชน

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
2.2.1	ท่านคิดว่า ข้อมูลดังต่อไปนี้ มีความจำเป็นต่อการสื่อสารภายในของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาค ศูนย์ข้อมูลมดิชนเพียงใด					
	1) ความต้องการของผู้รับบริการ					
	2) นโยบายคุณภาพ					
	3) วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ					
	4) ข้อกำหนดในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาค					
	5) แผนการดำเนินงาน					
	6) ผลการดำเนินงาน					
	7) แนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน					
	8) แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน					
2.2.2	ท่านคิดว่า สื่อและวิธีการสื่อสารดังต่อไปนี้ มีประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในของศูนย์ข้อมูลมดิชนเพียงใด					
	1) การคิดประกาศประชาสัมพันธ์					
	2) การจัดประชุมชี้แจง					
	3) การจัดทำเอกสารเผยแพร่					
2.2.3	ท่านคิดว่า หากกำหนดให้ผู้แทนฝ่ายบริหารเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในการสื่อสารภายใน มีความเหมาะสมเพียงใด					

## 2.3 การสื่อสารกับผู้รับบริการ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
2.3.1	ท่านคิดว่า รายละเอียดในเอกสารประชาสัมพันธ์การให้บริการ กฤตภาคดังต่อไปนี้ มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) หัวเรื่องกฤตภาคที่ให้บริการ					
	2) แหล่งที่มา (หนังสือพิมพ์)					
	3) กำหนดเวลาในการส่งมอบสำเนา กฤตภาค					
	4) อัตราค่าบริการสำเนา กฤตภาค					
2.3.2	ท่านคิดว่า ข้อปฏิบัติในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการดังต่อไปนี้ นี้มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) การจัดส่งเอกสารรายละเอียดการให้บริการควรใช้ช่องทางที่ ผู้รับบริการมีความสะดวกที่สุด					
	2) ตอบคำถามเพิ่มเติมกรณีผู้รับบริการมีข้อสงสัย					
	3) จัดให้มีช่องทางในการรับความคิดเห็นของผู้รับบริการหลัง จากที่รับบริการแล้ว					
	4) จัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการหลังจาก ที่รับบริการแล้ว					
2.3.3	ท่านคิดว่า ข้อมูลที่เกี่ยวกับการตกลงกับผู้รับบริการจะต้องนำไป ดำเนินการดังต่อไปนี้ มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) จัดเก็บรักษาเพื่อใช้อ้างอิง					
	2) สำเนาแจกจ่ายให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง					
2.3.4	ท่านคิดว่า ช่องทางการสื่อสารระหว่างศูนย์ข้อมูลดิชนกับ ผู้รับบริการดังต่อไปนี้ มีความเหมาะสมในระดับใด					
	1) ไปรษณีย์โทรเลข					
	2) โทรศัพท์					
	3) โทรสาร					
	4) อีเมลล์					

## 2.4 ข้อกำหนดและเงื่อนไขเกี่ยวกับการให้บริการรถตุ๊กตาค

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
2.4.1	ท่านคิดว่า สัญญาการให้บริการรถตุ๊กตาคจะต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรให้ชัดเจน มีความจำเป็นเพียงใด					
2.4.2	ท่านคิดว่า กรณีที่ผู้รับบริการเพิ่มหัวเรื่องรถตุ๊กตาคที่รับบริการในภายหลัง ให้มีการแจ้งรายการที่แก้ไขไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที มีความจำเป็นเพียงใด					
2.4.3	ท่านคิดว่า กรณีที่ผู้รับบริการลดหัวเรื่องรถตุ๊กตาคที่รับบริการในภายหลัง ให้มีการแจ้งรายการที่แก้ไขไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที มีความจำเป็นเพียงใด					
2.4.4	ท่านคิดว่า กรณีที่ผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงเวลาการส่งมอบในภายหลัง ให้มีการแจ้งรายการที่แก้ไขไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที มีความจำเป็นเพียงใด					
2.4.5	ท่านคิดว่า กรณีศูนย์ข้อมูลมิชนไม่สามารถปฏิบัติตามข้อเรียกร้องของผู้รับบริการได้ ศูนย์ข้อมูลมิชนต้องดำเนินการดังต่อไปนี้ มีความจำเป็นเพียงใด					
	1) แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงเหตุผลที่ไม่สามารถปฏิบัติได้					
	2) แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขอบเขตที่สามารถจะปฏิบัติได้					
2.4.6	ท่านคิดว่า กรณีศูนย์ข้อมูลมิชนไม่สามารถปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการได้ ศูนย์ข้อมูลมิชนต้องดำเนินการดังต่อไปนี้ มีความจำเป็นเพียงใด					
	1) แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงเหตุผลที่ไม่สามารถปฏิบัติได้					
	2) แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขอบเขตที่สามารถจะปฏิบัติได้					

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
2.4.7	ท่านคิดว่า กรณีศูนย์ข้อมูลมติชนไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่องในเรื่องใดได้ ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องดำเนินการดังต่อไปนี้ มีความจำเป็นเพียงใด					
	1) แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงเหตุผลที่ไม่สามารถแก้ไขได้					
	2) แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขอบเขตที่สามารถแก้ไขได้					

### 2.5 การจัดซื้อ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
2.5.1	ท่านคิดว่า ประเด็นในการประเมินผู้ขายสินค้าให้กับศูนย์ข้อมูลมติชนดังต่อไปนี้ มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) ประวัติผู้ขาย					
	2) ราคาของสินค้า					
	3) คุณภาพของสินค้า					
	4) การส่งมอบสินค้าได้ตรงเวลา					
2.5.2	ท่านคิดว่า แนวทางเกี่ยวกับการจัดซื้อดังต่อไปนี้ มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) ในกรณีที่สินค้าที่จัดซื้อมีคุณสมบัติไม่ตรงกับข้อตกลงการจัดซื้อ ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องไม่รับมอบสินค้านั้นๆ					
	2) ในกรณีที่สินค้าที่จัดซื้อมีจำนวนไม่ตรงกับข้อตกลงการจัดซื้อ ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องไม่รับมอบสินค้านั้นๆ					
	3) กรณีที่ผู้ขายหรือผู้ให้บริการ ได้ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของสินค้าให้ตรงกับข้อตกลงการจัดซื้อแล้ว ศูนย์ข้อมูลมติชนควรรับมอบสินค้านั้นๆ ได้					

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
	4) กรณีที่ฝ่ายจัดซื้อของบริษัท มติชน จำกัด(มหาชน) เป็นผู้จัดซื้อสินค้าหรือบริการแทน ศูนย์ข้อมูลมติชนควรใช้หลักเกณฑ์เดียวกับคำถามข้อ 1) และ 2)					
	5) ในกรณีที่มีการใช้ผู้รับจ้างช่วงในการจัดซื้อให้ใช้หลักเกณฑ์เดียวกับผู้ขายโดยตรง					
	6) ศูนย์ข้อมูลมติชนกำหนดให้มีการสรุปประเมินผลการจัดซื้อเดือนละ 1 ครั้ง					
	7) การจัดซื้อจะต้องผ่าน การทบทวนอนุมัติจากผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลมติชนก่อนที่จะดำเนินการจัดซื้อทุกครั้ง					
	8) สินค้าที่จัดซื้อใดสามารถทดสอบการใช้งานได้ทันที ให้มีการทดสอบการใช้งานก่อน					
	9) ในกรณีสินค้าที่จัดซื้อรายการเดียวกันแต่มีจำนวนหรือปริมาณมาก ให้สุ่มทดสอบการใช้งานไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของจำนวนทั้งหมด					
2.5.3	ท่านคิดว่า ในเอกสารการจัดซื้อควรมีรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าหรือบริการที่จัดซื้อดังต่อไปนี้ มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) ประเภท					
	2) รุ่น					
	3) ลักษณะ					
	4) ข้อมูลทางเทคนิคด้านต่างๆ (ถ้ามี)					
	5) ชื่อ หมายเลข หรือฉบับของมาตรฐานระบบคุณภาพที่ได้รับการรับรอง (ถ้ามี)					
	6) จำนวนหรือปริมาณของสิ่งที่จะจัดซื้อ					
	7) ราคา					

## 2.6 การจัดทำและให้บริการคุณภาพ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
2.6.1	ท่านคิดว่า ข้อมูลดังต่อไปนี้ มีความจำเป็นต่อการจัดทำและให้บริการคุณภาพเพียงใด					
	1) รายการหนังสือพิมพ์ต้นแบบ					
	2) จำนวนหนังสือพิมพ์ต้นแบบ					
	3) รายชื่อผู้รับบริการพร้อมที่อยู่ที่จะส่งมอบสำเนาคุณภาพ					
	4) หัวเรื่องคุณภาพที่ผู้รับบริการแต่ละรายขอรับบริการ					
	5) กำหนดเวลาส่งมอบสำเนาคุณภาพให้กับลูกค้าแต่ละราย					
2.6.2	ท่านคิดว่า ในการจัดทำและให้บริการคุณภาพควรตรวจสอบเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ก่อนการปฏิบัติงานทุกครั้ง มีความเหมาะสมเพียงใด					
2.6.3	ท่านคิดว่า แนวทางการตรวจสอบการดำเนินการจัดทำและให้บริการคุณภาพดังต่อไปนี้ มีความจำเป็นเพียงใด					
	1) การตรวจสอบจำนวนของหนังสือพิมพ์ต้นแบบ					
	2) การตรวจสอบคุณภาพของหนังสือพิมพ์ต้นแบบ					
	3) การตรวจสอบการปฏิบัติงานจัดทำคุณภาพ สำเนาคุณภาพ					
	4) การสุ่มตรวจสอบชิ้นงานคุณภาพ สำเนาคุณภาพ					
	5) การตรวจสอบการบรรจุหีบห่อสำเนาคุณภาพ					
	6) การตรวจสอบก่อนส่งมอบสำเนาคุณภาพให้กับผู้รับบริการ					
2.6.4	ท่านคิดว่า แนวทางการบ่งชี้แสดงสถานะของคุณภาพ สำเนาคุณภาพที่จัดทำดังต่อไปนี้ มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) จัดแยกภาชนะบรรจุคุณภาพ สำเนาคุณภาพออกเป็น 3 กลุ่ม คือ (1) ผ่านการตรวจสอบ (2) ไม่ผ่านการตรวจสอบ และ (3) รอการตรวจสอบ ออกจากกันชัดเจน					
	2) จัดแยกภาชนะบรรจุสำเนาคุณภาพที่จะส่งมอบให้ผู้รับบริการแต่ละรายอย่างชัดเจน					

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับผลลัพธ์ในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการลูกค้าสำหรับศูนย์ข้อมูล  
มติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
3.1	ท่านคิดว่า การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยการ ทำแบบสอบถามสำรวจปีละ 1 ครั้ง มีความเหมาะสมเพียงใด					
3.2	ท่านคิดว่า สำเนาคุณภาพที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่อนุโลม ให้ส่งมอบให้ผู้รับบริการ ได้ตามหลักเกณฑ์ต่อไปนี้ มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) ได้แก้ไขข้อบกพร่องสำเนาคุณภาพชิ้นนั้นแล้วโดยผ่านการ ตรวจอนุมัติจากผู้จัดการกองงานบริการลูกค้า					
	2) ผู้รับบริการอนุมัติให้ผ่าน					
3.3	ท่านคิดว่า กุณภาพที่ไม่ตรงตามข้อกำหนดจะต้องถูกจัดแยกออก ไปเพื่อกำจัด มีความเหมาะสมเพียงใด					
3.4	ท่านคิดว่า กรณีที่ส่งมอบสำเนาคุณภาพแก่ผู้รับบริการแล้ว ภายหลังพบว่า มีข้อบกพร่องเกิดขึ้น ให้จัดทำสำเนาใหม่ส่งมอบ ให้กับผู้รับบริการโดยเร็ว มีความเหมาะสมเพียงใด					

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับแนวทางการประเมินผลและการแก้ไขปรับปรุงในระบบการจัดการคุณภาพ  
งานบริการลูกค้าสำหรับศูนย์ข้อมูลมิตินตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

#### 4.1 การประเมินผลระบบการจัดการคุณภาพงานบริการลูกค้า

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
4.1.1	ท่านคิดว่า ฝ่ายบริหารศูนย์ข้อมูลมิตินควรทบทวนประสิทธิภาพของกระบวนการจัดทำและให้บริการลูกค้าเดือนละ 1 ครั้ง มีความเหมาะสมเพียงใด					
4.1.2	ท่านคิดว่า ให้มีการประเมินผลการดำเนินงานโดยการตรวจประเมินภายใน ปีละ 2 ครั้ง มีความเหมาะสมเพียงใด					
4.1.3	ท่านคิดว่า บันทึกข้อมูลสถิติดังต่อไปนี้ จะเป็นเครื่องมือในการเฝ้าติดตามวัดผลในการจัดทำและให้บริการลูกค้าที่เหมาะสมเพียงใด					
	1) บันทึกข้อมูลสถิติในขั้นตอนการจัดซื้อ					
	2) บันทึกข้อมูลสถิติในขั้นตอนการจัดทำลูกค้า สำเนา ลูกค้า					
	3) บันทึกข้อมูลสถิติในขั้นตอนการบรรจุหีบห่อสำเนาลูกค้า					
	4) บันทึกข้อมูลสถิติในขั้นตอนการส่งมอบสำเนาลูกค้า					
	5) บันทึกข้อมูลสถิติความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงาน					
	6) บันทึกข้อมูลสถิติการแก้ไขข้อผิดพลาด					
	7) บันทึกจำนวนชิ้นงานลูกค้า สำเนาลูกค้าที่ผ่านเกณฑ์					
4.1.4	ท่านคิดว่า ข้อมูลดังต่อไปนี้ มีความจำเป็นต่อการรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ประเมินประสิทธิภาพของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการลูกค้า เพียงใด					
	1) ประสิทธิภาพของการดำเนินงาน					
	2) ปัญหาการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น					
	3) ข้อควรปรับปรุง					



ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
4.1.5	ท่านคิดว่า หากนำข้อมูลดังต่อไปนี้มาใช้เป็นข้อมูลวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบประสิทธิผลของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการ กฤตภาค มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					
	2) ชื่อโรงเรียนของผู้รับบริการ					
	3) ข้อมูลที่แสดงถึงชิ้นงานกฤตภาค สำเนา กฤตภาคที่ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนด					
	4) ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานจัดทำและให้บริการ					
	5) ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น					
	6) ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการจัดซื้อ					

#### 4.2 การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
4.2.1	ท่านคิดว่า ฝ่ายบริหารของศูนย์ข้อมูลมติชนควรประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาการดำเนินงาน เดือนละ 1 ครั้ง มีความเหมาะสมเพียงใด					
4.2.2	ท่านคิดว่า แนวทางการปฏิบัติการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานที่เกิดขึ้นดังต่อไปนี้ มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) ต้องมีการทบทวนข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้น					
	2) ต้องมีการทบทวนข้อมูลการร้องเรียนจากผู้รับบริการ					
	3) ต้องวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา					
	4) ต้องพิจารณาถึงความสำคัญของปัญหา					

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
	5) ต้องพิจารณาถึงความร้ายแรงของปัญหา					
	6) ต้องพิจารณาถึงความเร่งด่วนที่จะต้องแก้ไขปัญหา					
	7) ต้องกำหนดมาตรการการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น					
	8) ต้องกำหนดแนวทางการนำมาตรการแก้ไขไปปฏิบัติ					
	9) ให้มีบันทึกการปฏิบัติการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น					
	10) ให้มีบันทึกผลการแก้ไขปัญหา					
	11) ให้มีการทบทวนผลการปฏิบัติการแก้ไขที่ได้ดำเนินการไป					
4.2.3	ท่านคิดว่า ข้อมูลที่ใช้ในการทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้นดังต่อไปนี้ มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) วันที่เกิดปัญหา					
	2) เวลาที่เกิดปัญหา					
	3) สถานที่ที่เกิดปัญหา					
	4) ประเด็นปัญหา					
	5) ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง					
	6) ตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้อง					
4.2.4	ท่านคิดว่า องค์ประกอบของแนวทางในการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานที่เกิดขึ้นดังต่อไปนี้ มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) ระบุวิธีการแก้ไขปัญหา					
	2) ระบุผู้แก้ไขปัญหา					
	3) ระบุวันในการแก้ไขปัญหา					
	4) ระบุเวลาในการแก้ไขปัญหา					
	5) ระบุสถานที่ในการแก้ไขปัญหา					
	6) ระบุทรัพยากรที่ต้องใช้ในการแก้ไขปัญหา					

## 4.3 การปฏิบัติการป้องกันปัญหา

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
4.3.1	ท่านคิดว่า ฝ่ายบริหารของศูนย์ข้อมูลมติดชนควรจัดการประชุมเพื่อพิจารณาแนว โนม์ที่อาจจะเกิดปัญหาในการจัดทำและให้บริการกฤตภาค เดือนละ 1 ครั้ง มีความเหมาะสมเพียงใด					
4.3.2	ท่านคิดว่า แนวทางการปฏิบัติการป้องกันไม่ให้ปัญหาเกิดขึ้นดังต่อไปนี้ มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) ต้องพิจารณาปัจจัยแนว โนม์ที่อาจก่อให้เกิดปัญหาในอนาคต					
	2) ต้องประเมินความสำคัญของปัญหาหากเกิดขึ้น					
	3) ต้องประเมินความร้ายแรงของปัญหาหากเกิดขึ้น					
	4) ต้องประเมินความเร่งด่วนที่จะต้องรีบหาทางป้องกัน					
	5) ต้องกำหนดมาตรการป้องกันไม่ให้ปัญหาที่เกิดขึ้น					
	6) ต้องกำหนดแนวทางการนำมาตรการป้องกัน ไปปฏิบัติ					
	7) ให้มีบันทึกการปฏิบัติการป้องกัน					
	8) ให้มีบันทึกผลจากการปฏิบัติการป้องกัน					
	9) ให้มีบททวนผลการปฏิบัติการป้องกันที่ได้ดำเนินการไป					
4.3.3	ท่านคิดว่า องค์ประกอบของแนวทางในการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นในการดำเนินงานดังต่อไปนี้ มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) ระบุวิธีการป้องกันปัญหา					
	2) ระบุผู้ดำเนินการป้องกันปัญหา					
	3) ระบุวันในการปฏิบัติการป้องกันปัญหา					
	3) ระบุเวลาในการปฏิบัติการป้องกันปัญหา					
	3) ระบุสถานที่ในการปฏิบัติการป้องกันปัญหา					
	4) ระบุทรัพยากรที่ต้องใช้ในการปฏิบัติการป้องกันปัญหา					

แบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญประกอบการวิจัยด้วยการประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟาย (ครั้งที่ 2)  
เรื่อง การพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานกฤตภาคศูนย์ข้อมูลมติชน ตามมาตรฐาน

ISO 9001: 2006

ผู้วิจัย นายชวกิจ หันประดิษฐ

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตแขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามนี้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟาย ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามครั้งนี้จะนำไปพิจารณาจัดทำต้นแบบชิ้นงาน (ระบบการจัดการคุณภาพงานกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 คู่มือคุณภาพ และบัญชีรายการเอกสารแม่บท) ข้อคำถามสร้างจากประเด็นของข้อมูลผลการสำรวจสภาพปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการด้านการพัฒนาระบบคุณภาพงานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน ทั้งนี้ จากข้อกำหนดตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 จึงมีการตัดข้อที่สำคัญและจำเป็นต้องปฏิบัติเป็นหลักอยู่แล้วออก โดยไม่ต้องนำมาตั้งเป็นคำถาม
  2. ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ โดยมีให้ความคิดเห็นของผู้อื่นไม่มีอิทธิพล หรือมีผลกระทบต่อการศึกษาตัดสินใจ
  3. ผลการตอบแบบสอบถามนี้ ผู้เชี่ยวชาญมีโอกาสถกแถลงความคิดเห็นของงานอย่างละเอียด ออบคอบ เพื่อให้ความมั่นใจต่อการตัดสินใจ จึงได้กระทำ 2 ครั้ง โดยครั้งแรก เป็นการรวบรวมข้อมูลแนวทางความคิดเห็น และพัฒนาเป็นข้อคำถามในรูปแบบสอบถาม นำมาหาค่าเฉลี่ยและค่าพิสัยควอไทของกลุ่ม ในครั้งที่ 2 ใช้แบบสอบถามเดิมพิจารณาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนกับทั้งกลุ่ม และให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนตัดสินใจว่าจะเปลี่ยนคำตอบหรือไม่
  4. ผู้วิจัยจะใช้คำตอบของท่านเพื่อการวิจัยเฉพาะเรื่องนี้เท่านั้น และจะเก็บคำตอบของท่านไว้เป็นความลับ ใช้เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลเท่านั้น
- ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ชวกิจ หันประดิษฐ

ผู้วิจัย

แบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญประกอบการวิจัยด้วยการประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟาย (ครั้งที่ 2)  
เรื่อง การพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานกฤตภาคศูนย์ข้อมูลมดิชน ตามมาตรฐาน  
ISO 9001: 2000

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามครั้งสุดท้ายของการวิจัยด้วยการประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟาย ผู้วิจัยได้แสดงความสอดคล้องของแต่ละข้อคำถามจากการตอบแบบสอบถามครั้งแรกของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ โดยระบุค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ที่คำนวณได้ และยังได้ระบุคะแนนคำตอบของท่านในรอบแรก โดยกำหนดเป็นสัญลักษณ์ ดังนี้

ค่ามัธยฐานระหว่างควอไทล์	แสดงด้วยเครื่องหมาย	▲
ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	แสดงด้วยเครื่องหมาย	—
คะแนนคำตอบเดิมของท่าน	แสดงด้วยเครื่องหมาย	*

การตอบแบบสอบถามครั้งที่ 2 นี้ มีจุดมุ่งหมาย ดังนี้

1. เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านได้ทราบผลของการตอบของกลุ่มในครั้งแรก
2. เพื่อให้โอกาสผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบคำตอบอีกครั้ง หรืออาจเปลี่ยนการตัดสินใจใหม่ ในการตอบรอบนี้ได้ ถ้าต้องการ
3. เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญยืนยันการตัดสินใจแน่นอนด้วยการแสดงเหตุผลในการตอบของข้อที่อาจเบี่ยงเบนแตกต่างไปจากกลุ่ม

ขอความกรุณาท่านได้โปรดพิจารณาทบทวนคำตอบเดิมของท่าน ถ้าหากไม่มีการเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจกรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในตัวเลือก ยืนยันคำตอบเดิมทุกข้อ หากท่านเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจในบางข้อ กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในตัวเลือก เปลี่ยนแปลงคำตอบบางข้อ กรุณาระบุข้อที่ท่านเปลี่ยนแปลง และเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ค่าความเหมาะสม และถ้าคำตอบใหม่ในรอบนี้มีข้อใดอยู่นอกขอบเขตพิสัยระหว่างควอไทล์ ขอความกรุณาให้ท่านอธิบายเหตุผลสั้นๆ ในการยืนยันคำตอบเดิมของข้อนั้นๆ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงในความอนุเคราะห์ของท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีมาโดยตลอดไว้ ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

นายชวกิจ หันประดิษฐ

ผู้วิจัย

**คำตอบสำหรับผู้เชี่ยวชาญ**

- ( ) ยืนยันคำตอบเดิมทุกข้อ
- ( ) เปลี่ยนแปลงคำตอบบางข้อ (โปรดอธิบายและให้เหตุผลสั้นๆ)

ข้อคำถามที่ เปลี่ยนแปลง คำตอบ (ข้อที่)	ค่าความเหมาะสม					อธิบายเหตุผล
	5	4	3	2	1	
						..... .....

ลงชื่อ.....(ผู้เชี่ยวชาญ)  
(.....)

### แบบสอบถามในครั้งที่ 1 และคำตอบของท่าน

แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย กลุ่มข้อความที่แสดงถึงกระบวนการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคศูนย์ข้อมูลมติชน ตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001: 2000 โปรดแสดงความคิดเห็น ด้วยการทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในทุกข้อตามช่องระดับค่าคะแนน โดยพิจารณาว่ากลุ่มข้อความในแต่ละข้อมีความเหมาะสม หรือมีความจำเป็น หรือมีความเป็นไปได้ในระดับใด โดยแต่ละช่องมีค่าคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

5	หมายถึง	เหมาะสมมากที่สุด	จำเป็นมากที่สุด	เป็นไปได้มากที่สุด
4	หมายถึง	เหมาะสมมาก	จำเป็นมาก	เป็นไปได้มาก
3	หมายถึง	เหมาะสม	จำเป็น	เป็นไปได้
2	หมายถึง	เหมาะสมน้อย	จำเป็นน้อย	เป็นไปได้น้อย
1	หมายถึง	เหมาะสมน้อยที่สุด	จำเป็นน้อยที่สุด	เป็นไปได้น้อยที่สุด

ข้อกำหนดในระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 จากข้อ 4 ถึงข้อ 8 นำมาใช้กับงานบริการกฤตภาค ศูนย์ข้อมูลมติชน จะมีค่าระดับความเหมาะสม หรือมีระดับความจำเป็น หรือมีระดับความเป็นไปได้เพียงใด

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้าของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับ  
ศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

1.1 นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพและการดำเนินงานของฝ่ายบริหาร

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
1.1.1	ท่านคิดว่า แนวทางดังต่อไปนี้มีความเหมาะสมที่จะระบุในนโยบายคุณภาพของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนเพียงใด					
	1) จัดทำและให้บริการกฤตภาคได้ถูกต้องตามที่ตกลงกับผู้รับบริการ	▲ *	—			
	2) จัดทำและให้บริการกฤตภาคได้ครบถ้วนตามที่ตกลงกับผู้รับบริการ	▲ *	—			
	3) จัดทำและให้บริการกฤตภาคได้ตรงตามเวลาที่ตกลงกับผู้รับบริการ	▲ *	—			
1.1.2	ท่านคิดว่า นโยบายคุณภาพควรได้รับการทบทวนเป็นประจำปีละ 1 ครั้ง มีความเหมาะสมเพียงใด	* —	▲			
1.1.3	ท่านคิดว่า แนวทางดังต่อไปนี้มีความเหมาะสมที่จะระบุในวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพงานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนเพียงใด					
	1) สำเนา กฤตภาคที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการมีความถูกต้องตรงตามหัวเรื่องที่รับบริการ โดยมีข้อผิดพลาดไม่เกิน 5%	▲ *	—			
	2) ผู้รับบริการได้รับจำนวนสำเนา กฤตภาคอย่างครบถ้วน โดยมีข้อผิดพลาดไม่เกิน 5%	▲ *	—			
	3) การส่งมอบสำเนา กฤตภาคแก่ผู้รับบริการทำได้ตรงตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันไว้ โดยไม่ล่าช้ากว่ากำหนดเกิน 30 นาที	* —	▲			
	4) การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต้องมีอัตราความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 95%	— *	▲			



ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
1.1.4	ท่านคิดว่า วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพควรได้รับการทบทวนเป็นประจำปีละ 1 ครั้ง มีความเหมาะสมเพียงใด	*	▲ —			
1.1.5	ท่านคิดว่า ประสิทธิภาพของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการ กฤตภาคคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการคือหัวใจของงานบริการกฤตภาค มีความเหมาะสมเพียงใด		▲ *			
1.1.6	ท่านคิดว่า ปณิธานของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการ กฤตภาคคือ ศูนย์ข้อมูลมติชนมุ่งมั่นดำเนินงานบริการกฤตภาค ให้มีคุณภาพตามหลักมาตรฐานสากล มีความเหมาะสมเพียงใด		▲ *			
1.1.7	ท่านคิดว่า ควรมีการประชุมทบทวนระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคปีละ 1 ครั้ง มีความเหมาะสมเพียงใด	*	▲ —			
1.1.8	ท่านคิดว่า ผู้จัดการกองงานบริการกฤตภาคควรทำหน้าที่ผู้แทนฝ่ายบริหารของศูนย์ข้อมูลมติชน มีความเหมาะสมเพียงใด	*	▲ —			

### 1.2 เอกสารในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาค

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
1.2.1	ท่านคิดว่า ข้อกำหนดเกี่ยวกับเอกสารในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคดังต่อไปนี้ มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) เอกสารต้นฉบับทุกฉบับต้องลงนามอนุมัติการใช้งานโดยผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลมติชน	*	▲ —			
	2) เอกสารต้นฉบับต้องมีตราประทับระบุว่าเป็น เอกสารควบคุม	▲	* —			
	3) เอกสารที่สำเนาขึ้นจากเอกสารควบคุม ต้องมีการประทับตราระบุว่าเป็น เอกสาร ไม่ควบคุม	▲	* —			

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
	4) ผู้แทนฝ่ายบริหารมีอำนาจหน้าที่ในการแจกจ่ายเอกสารในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการรถตุ๊กตาค	*	▲			
	5) เอกสารที่มาจากภายนอกศูนย์ข้อมูลมติดชนต้องระบุที่มาให้ชัดเจนเพื่อควบคุมการแจกจ่ายในองค์กรได้อย่างเหมาะสม	*	▲			
	6) เอกสารที่ถูกยกเลิกไปแล้วให้จัดแยกออกจากเอกสารที่ยังใช้งานอยู่ปัจจุบันอย่างชัดเจนเพื่อไม่ให้ถูกนำมาใช้งานโดยไม่ตั้งใจ	▲ *	—			
1.2.2	ท่านคิดว่า วิธีควบคุมบันทึกคังต๋อ ใปนี้ มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) ให้ทำบัญชีรายชื่อบันทึก	*	▲			
	2) มีวิธีการจัดเก็บเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งหน่วยงาน	*	▲			
1.2.3	ท่านคิดว่า ศูนย์ข้อมูลมติดชนควรทบทวนปรับปรุงเอกสารในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการรถตุ๊กตาคอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง มีความเหมาะสมเพียงใด	*	▲			

### 1.3 ทรัพยากร

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
1.3.1	ท่านคิดว่า คุณสมบัติทางการศึกษาพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานในกองงานบริการรถตุ๊กตาคดังต๋อ ใปนี้ มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) พนักงานให้รายการทางบรรณานุกรมต้องมีระดับการศึกษาพื้นฐานอย่างต่ำขั่นปริญญาตรีในสาขาบรรณารักษศาสตร์	▲ *				
	2) พนักงานตัดข่าวจากหนังสือพิมพ์ต้นฉบับต้องมีระดับการศึกษาพื้นฐานอย่างต่ำขั่นมัธยมศึกษาตอนต้น	*	▲			
	3) พนักงานฉนีกรถตุ๊กตาคต้องมีระดับการศึกษาพื้นฐานอย่างต่ำขั่นมัธยมศึกษาตอนต้น	*	▲			

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
	4) พนักงานถ่ายสำเนาเอกสารต้องมีระดับการศึกษาพื้นฐานอย่างต่ำชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น	*	▲			
	5) พนักงานบรรจุหีบห่อต้องมีระดับการศึกษาพื้นฐานอย่างต่ำชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น	*	▲			
1.3.2	ท่านคิดว่า คุณสมบัติทางการศึกษาพื้นฐาน ทักษะและคุณสมบัติที่จำเป็นของพนักงานส่งมอบสำเนาเอกสารดังต่อไปนี้ มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) ต้องมีระดับการศึกษาพื้นฐานอย่างต่ำชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น	*	▲			
	2) มีความทักษะในการขับรถจักรยานยนต์ดี	▲				
	3) มีใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี	*	▲			
	4) มีรถจักรยานยนต์เป็นของตนเอง	*	▲			
1.3.3	ท่านคิดว่า ควรประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง มีความเหมาะสมเพียงใด		▲			
1.3.4	ท่านคิดว่า ควรให้มีการตรวจบำรุงรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์ ในการจัดทำเอกสารเดือนละ 1 ครั้ง มีความเหมาะสมเพียงใด	*	▲			
1.3.5	ท่านคิดว่า ควรให้มีการตรวจบำรุงรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการเอกสารเดือนละ 1 ครั้ง มีความเหมาะสมเพียงใด	*	▲			
1.3.6	ท่านคิดว่า ควรให้มีการประเมินความต้องการของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานปีละ 1 ครั้ง มีความเหมาะสมเพียงใด	*	▲			
1.3.7	ท่านคิดว่า สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการจัดทำและให้บริการเอกสารได้อย่างมีคุณภาพดังต่อไปนี้มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) มีบรรยากาศเงียบสงบก่อให้เกิดสมาธิในการปฏิบัติงาน	*	▲			

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
	2) มีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย เช่น เครื่องดับเพลิง เป็นต้น	*	▲ —			
	3) มีอุณหภูมิในสถานที่ปฏิบัติงานที่พอเหมาะ	*	▲ —			
	4) มีแสงสว่างในสถานที่ปฏิบัติงานที่พอเหมาะ	*	▲ —			
	5) ปราศจากสภาพที่อาจก่อให้เกิดปัญหาต่อการปฏิบัติงาน เช่น ความเปียกชื้น กระแสลม เป็นต้น	*	▲ —			
	6) จัดให้มีการรักษาความสะอาดของสถานที่ปฏิบัติงานอยู่เสมอ	*	▲ —			

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับแนวทางการการจัดทำและให้บริการกฤตภาคในระบบการจัดการคุณภาพ  
งานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

### 2.1 การเตรียมการจัดทำกฤตภาค สำนักกฤตภาคและการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
2.1.1	ท่านคิดว่า การเตรียมความพร้อมก่อนดำเนินการจัดทำและ ให้บริการกฤตภาคดังต่อไปนี้ มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) ให้มีการตรวจสอบสถานที่ในการปฏิบัติงาน	*	▲ —			
	2) ให้มีการตรวจสอบสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	*	▲ —			
	3) ให้มีการตรวจสอบวัสดุ เครื่องมือ อุปกรณ์		▲ —	*		
	4) ให้มีการตรวจสอบหนังสือพิมพ์ต้นฉบับ		▲ —	*		
	5) ให้มีการตรวจสอบรายชื่อผู้รับบริการ		▲ —	*		

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
	6) ให้มีการตรวจสอบรายการหัวเรื่องกฤตภาค	* —	▲			
	7) ให้มีการตรวจสอบเวลาในการส่งมอบสำเนา กฤตภาค	▲ —	*			
	8) ให้มีการตรวจสอบรายการสถานที่ส่งมอบสำเนา กฤตภาค	* —	▲			
	9) ให้มีการตรวจสอบจำนวนผู้ปฏิบัติงานที่มาทำงาน	▲ —	*			
2.1.2	ท่านคิดว่า แบบบันทึกในการจัดทำและให้บริการ กฤตภาค ดังต่อไปนี้ มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพียงใด					
	1) บันทึกการตรวจสอบวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ	▲ —	*			
	2) บันทึกการตรวจสอบหนังสือพิมพ์ต้นแบบจัดทำ กฤตภาค	▲ —	*			
	3) บันทึกรายชื่อผู้รับบริการและหัวเรื่อง กฤตภาคที่รับบริการ	—	▲ *			
	4) บันทึกการตัดข่าว		▲ *			
	5) บันทึกการผนึก กฤตภาค		▲ *			
	6) บันทึกการให้รายการทางบรรณานุกรม		▲ *			
	7) บันทึกการทำสำเนา กฤตภาค		▲ *			
	8) บันทึกการบรรจุหีบห่อสำเนา กฤตภาค		▲ *			
	9) บันทึกการส่งมอบสำเนา กฤตภาคให้ผู้รับบริการ	▲	* —			

## 2.2 การสื่อสารภายในศูนย์ข้อมูลมติชน

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
2.2.1	ท่านคิดว่า ข้อมูลดังต่อไปนี้มีความจำเป็นต่อการสื่อสารภายในของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาค ศูนย์ข้อมูลมติชนเพียงใด					
	1) ความต้องการของผู้รับบริการ	▲ *				
	2) นโยบายคุณภาพ	▲ *				
	3) วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ	▲ *				
	4) ข้อกำหนดในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาค	▲ *				
	5) แผนการดำเนินงาน	▲	*			
	6) ผลการดำเนินงาน		▲ *			
	7) แนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน	▲	*			
	8) แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	▲	*			
2.2.2	ท่านคิดว่า สื่อและวิธีการการสื่อสารดังต่อไปนี้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในศูนย์ข้อมูลมติชนเพียงใด					
	1) การตีพิมพ์ประกาศประชาสัมพันธ์	*	▲			
	2) การจัดประชุมชี้แจง	*	▲			
	3) การจัดทำเอกสารเผยแพร่	*	▲			
2.2.3	ท่านคิดว่า หากกำหนดให้ผู้แทนฝ่ายบริหารเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในการสื่อสารภายใน มีความเหมาะสมเพียงใด	*	▲			

## 2.3 การสื่อสารกับผู้รับบริการ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
2.3.1	ท่านคิดว่า รายละเอียดในเอกสารประชาสัมพันธ์การให้บริการ กฤตภาคดังต่อไปนี้ มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) หัวเรื่องกฤตภาคที่ให้บริการ	*	▲			
	2) แหล่งที่มา (หนังสือพิมพ์และนิตยสาร)	*	▲			
	3) กำหนดเวลาในการส่งมอบสำเนา กฤตภาค	▲	*			
	4) อัตราค่าบริการสำเนา กฤตภาค	▲	*			
2.3.2	ท่านคิดว่า ข้อปฏิบัติในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการดังต่อไปนี้ นี้มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) การจัดส่งเอกสารรายละเอียดการให้บริการควรใช้ช่องทางที่ ผู้รับบริการมีความสะดวกที่สุด	▲	*			
	2) ตอบคำถามเพิ่มเติมกรณีผู้รับบริการมีข้อสงสัย	*	▲			
	3) จัดให้มีช่องทางในการรับความคิดเห็นของผู้รับบริการหลัง จากที่รับบริการแล้ว	▲	*			
	4) จัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการหลังจาก ที่รับบริการแล้ว	▲	*			
2.3.3	ท่านคิดว่า ข้อมูลที่เกี่ยวกับการตกลงกับผู้รับบริการจะต้องดำเนินการ การดังต่อไปนี้ มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) จัดเก็บรักษาเพื่อใช้อ้างอิง		▲	*		
	2) สำเนาแจกจ่ายให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง		▲	*		

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
2.3.4	ท่านคิดว่า ช่องทางการสื่อสารระหว่างศูนย์ข้อมูลมติดชนกับ ผู้รับบริการดังต่อไปนี้ มีความเหมาะสมในระดับใด					
	1) ไปรษณีย์โทรเลข		▲ *	—		
	2) โทรศัพท์	▲ *				
	3) โทรสาร	▲ *				
	4) อีเมลล์	*	▲	—		

#### 2.4 ข้อกำหนดและเงื่อนไขเกี่ยวกับการให้บริการกวดภาค

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
2.4.1	ท่านคิดว่า สัญญาการให้บริการกวดภาคจะต้องจัดทำเป็น ลายลักษณ์อักษรให้ชัดเจน มีความจำเป็นเพียงใด		▲ *	—		
2.4.2	ท่านคิดว่า กรณีที่ผู้รับบริการเพิ่มหัวข้อเรื่องกวดภาคที่รับบริการใน ภายหลัง ให้มีการแจ้งรายการที่แก้ไขไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทันที มีความจำเป็นเพียงใด	*	▲	—		
2.4.3	ท่านคิดว่า กรณีที่ผู้รับบริการลดหัวข้อเรื่องกวดภาคที่รับบริการใน ภายหลัง ให้แจ้งรายการที่แก้ไขไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที มีความจำเป็นเพียงใด	*	▲	—		
2.4.4	ท่านคิดว่า กรณีที่ผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงเวลาการส่งมอบใน ภายหลัง ให้แจ้งรายการที่แก้ไขไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที มีความจำเป็นเพียงใด	*	▲	—		



ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
2.4.5	ท่านคิดว่า กรณีศูนย์ข้อมูลดิชนไม่สามารถปฏิบัติตาม ข้อเรียกร้องของผู้รับบริการได้ ศูนย์ข้อมูลดิชนต้อง ดำเนินการดังต่อไปนี้ มีความจำเป็นเพียงใด					
	1) แจ้งให้ ผู้รับบริการทราบถึงเหตุผลที่ไม่สามารถปฏิบัติได้	▲ *				
	2) แจ้งให้ ผู้รับบริการทราบถึงขอบเขตที่สามารถจะปฏิบัติได้	▲ *				
2.4.6	ท่านคิดว่า กรณีศูนย์ข้อมูลดิชนไม่สามารถปฏิบัติตามข้อเสนอ แนะของผู้รับบริการได้ ศูนย์ข้อมูลดิชนต้องดำเนินการ ดังต่อไปนี้ มีความจำเป็นเพียงใด					
	1) แจ้งให้ ผู้รับบริการทราบถึงเหตุผลที่ไม่สามารถปฏิบัติได้	▲ *				
	2) แจ้งให้ ผู้รับบริการทราบถึงขอบเขตที่สามารถจะปฏิบัติได้	▲ *				
2.4.7	ท่านคิดว่า กรณีศูนย์ข้อมูลดิชนไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่อง ในเรื่องใดได้ ศูนย์ข้อมูลดิชนต้องดำเนินการดังต่อไปนี้ มีความจำเป็นเพียงใด					
	1) แจ้งให้ ผู้รับบริการทราบถึงเหตุผลที่ไม่สามารถแก้ไขได้	▲ *				
	2) แจ้งให้ ผู้รับบริการทราบถึงขอบเขตที่สามารถจะแก้ไขได้	▲ *				

## 2.5 การจัดซื้อ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
2.5.1	ท่านคิดว่า ประเด็นในการประเมินผู้ขายสินค้าให้กับศูนย์ข้อมูล มดิชนดังต่อไปนี้ มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) ประวัติผู้ขาย	* —	▲			
	2) ราคาของสินค้า	* —	▲			
	3) คุณภาพของสินค้า	* —	▲			
	4) การส่งมอบสินค้าได้ตรงเวลา	▲ *	—			
2.5.2	ท่านคิดว่า แนวทางเกี่ยวกับการจัดซื้อดังต่อไปนี้ มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) ในกรณีที่สินค้าที่จัดซื้อมีคุณสมบัติไม่ตรงกับข้อกำหนดการ จัดซื้อ ศูนย์ข้อมูลมดิชนต้องไม่รับมอบสินค้านั้นๆ	▲ *	—			
	2) ในกรณีที่สินค้าที่จัดซื้อมีจำนวนไม่ตรงกับข้อกำหนดการจัดซื้อ ศูนย์ข้อมูลมดิชนต้องไม่รับมอบสินค้านั้นๆ	▲ *	—			
	3) กรณีที่ผู้ขายหรือผู้ให้บริการได้ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง ของสินค้าให้ตรงกับข้อกำหนดการจัดซื้อแล้ว ศูนย์ข้อมูลควร รับมอบสินค้านั้นๆ ได้	▲ *	—			
	4) กรณีที่ฝ่ายจัดซื้อของบริษัท มดิชน จำกัด(มหาชน) เป็นผู้จัด ซื้อสินค้าหรือบริการแทน ศูนย์ข้อมูลมดิชนควรใช้หลักเกณฑ์ เดียวกับคำถามข้อ 1) และ 2)	* —	▲			
	5) ในกรณีที่มีการใช้ผู้รับจ้างช่วงในการจัดซื้อให้ใช้หลักเกณฑ์ เดียวกับผู้ขายโดยตรง		▲ *	—		
	6) ศูนย์ข้อมูลมดิชนกำหนดให้มีการสรุปประเมินผลการจัดซื้อ เดือนละ 1 ครั้ง		▲ *	—		

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
	7) การจัดซื้อจะต้องผ่านการทบทวนอนุมัติจากผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลตติชนก่อนที่จะดำเนินการจัดซื้อทุกครั้ง		▲ *			
	8) สินค้าที่จัดซื้อใดสามารถทดสอบการใช้งานได้ทันที ให้มีการทดสอบการใช้งานก่อน	▲ *				
	9) ในกรณีสินค้าที่จัดซื้อรายการเดียวกันแต่มีจำนวนหรือปริมาณมาก ให้สุ่มทดสอบการใช้งานไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของจำนวนทั้งหมด	* ▲				
2.5.3	ท่านคิดว่า ในเอกสารการจัดซื้อควรมีรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าหรือบริการที่จัดซื้อดังต่อไปนี้ มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) ประเภท	* ▲	—			
	2) รุ่น	* ▲	—			
	3) ลักษณะ	* ▲	—			
	4) ข้อมูลทางเทคนิคด้านต่างๆ (ถ้ามี)	▲ *	—			
	5) ชื่อ หมายเลข หรือฉบับของมาตรฐานระบบคุณภาพที่ได้รับการรับรอง (ถ้ามี)	▲ * —				
	6) จำนวนหรือปริมาณของสิ่งที่จะจัดซื้อ	* ▲	—			
	7) ราคา	* ▲	—			

## 2.6 การจัดทำและให้บริการกฤตภาค

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
2.6.1	ท่านคิดว่า ข้อมูลดังต่อไปนี้ มีความจำเป็นต่อการจัดทำและให้บริการกฤตภาคเพียงใด					
	1) รายการหนังสือพิมพ์ต้นแบบ	*	▲			
	2) จำนวนหนังสือพิมพ์ต้นแบบ	*	▲			
	3) รายชื่อผู้รับบริการพร้อมที่อยู่ที่จะส่งมอบสำเนา กฤตภาค	▲ *				
	4) หัวเรื่องกฤตภาคที่ผู้รับบริการแต่ละรายขอรับบริการ	▲ *				
	5) กำหนดเวลาส่งมอบสำเนา กฤตภาคให้กับลูกค้าแต่ละราย	▲ *				
2.6.2	ท่านคิดว่า ในการจัดทำและให้บริการกฤตภาคควรตรวจสอบเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ก่อนการปฏิบัติงานทุกครั้ง มีความเหมาะสมเพียงใด	▲ *	—			
2.6.3	ท่านคิดว่า แนวทางการตรวจสอบการดำเนินการจัดทำและให้บริการกฤตภาคดังต่อไปนี้ มีความจำเป็นเพียงใด					
	1) การตรวจสอบจำนวนของหนังสือพิมพ์ต้นแบบ	*	▲			
	2) การตรวจสอบคุณภาพของหนังสือพิมพ์ต้นแบบ	▲ *				
	3) การตรวจสอบการปฏิบัติงานจัดทำกฤตภาค สำเนา กฤตภาค		▲ *			
	4) การสุ่มตรวจสอบชิ้นงานกฤตภาค สำเนา กฤตภาค	▲ *				
	5) การตรวจสอบการบรรจุหีบห่อสำเนา กฤตภาค		▲	*		
	6) การตรวจสอบก่อนส่งมอบสำเนา กฤตภาคให้กับผู้รับบริการ	▲ *	—			

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
2.6.4	ท่านคิดว่า แนวทางการบ่งชี้แสดงสถานะของกฤตภาค สำเนา กฤตภาคที่จัดทำดังต่อไปนี้ มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) จัดแยกภาชนะบรรจุกฤตภาค สำเนา กฤตภาคออกเป็น 3 กลุ่ม คือ (1) ผ่านการตรวจสอบ (2) ไม่ผ่านการตรวจสอบ และ (3) รอการตรวจสอบ” ออกจากกันชัดเจน	▲ *				
	2) จัดแยกภาชนะบรรจุสำเนา กฤตภาคที่จะส่งมอบให้ ผู้รับบริการแต่ละรายอย่างชัดเจน	▲ *	—			

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับผลลัพธ์ในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูล  
มติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
3.1	ท่านคิดว่า การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยการทำ แบบสอบถามสำรวจปีละ 1 ครั้ง มีความเหมาะสมเพียงใด		▲ *			
3.2	ท่านคิดว่า สำเนา กฤตภาคที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่อนุโลมให้ ส่งมอบผู้รับบริการ ได้ตามเกณฑ์ต่อไปนี้มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) ได้แก้ไขข้อบกพร่องสำเนา กฤตภาคชิ้นนั้นแล้ว โดยผ่านการ ตรวจอนุมัติจากผู้จัดการกองงานบริการกฤตภาค		▲ *			
	2) ผู้รับบริการอนุมัติให้ผ่าน		▲ *			
3.3	ท่านคิดว่า กฤตภาคที่ไม่ตรงตามข้อกำหนดจะต้องถูกจัดแยกออก ไปเพื่อกำจัด มีความเหมาะสมเพียงใด	▲ *				
3.4	ท่านคิดว่า กรณีที่ส่งมอบสำเนา กฤตภาคแก่ผู้รับบริการแล้ว ภายหลังพบว่า มีข้อบกพร่องเกิดขึ้น ให้จัดทำสำเนาใหม่ส่งมอบ ให้กับผู้รับบริการ โดยเร็ว มีความเหมาะสมเพียงใด	▲ *				

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปรับปรุงระบบการจัดการคุณภาพงานบริการลูกค้า  
สำหรับศูนย์ข้อมูลดิจิทัลตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

#### 4.1 การประเมินผลระบบการจัดการคุณภาพงานบริการลูกค้า

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
4.1.1	ท่านคิดว่า ฝ่ายบริหารศูนย์ข้อมูลดิจิทัลควรทบทวนประสิทธิภาพของกระบวนการจัดทำและให้บริการลูกค้าเดือนละ 1 ครั้ง มีความเหมาะสมเพียงใด	*	▲ —			
4.1.2	ท่านคิดว่า ให้มีการประเมินผลการดำเนินงานโดยมีการตรวจประเมินภายในปีละ 2 ครั้ง มีความเหมาะสมเพียงใด	*	▲ —			
4.1.3	ท่านคิดว่า บันทึกข้อมูลสถิติดังต่อไปนี้จะเป็นเครื่องมือในการเฝ้าติดตามวัดผลในการจัดทำและให้บริการลูกค้าที่เหมาะสมเพียงใด					
	1) บันทึกข้อมูลสถิติในขั้นตอนการจัดซื้อ		▲ * —			
	2) บันทึกข้อมูลสถิติในขั้นตอนการจัดทำลูกค้าและสำเนา ลูกค้า	▲ *	—			
	3) บันทึกข้อมูลสถิติในขั้นตอนการบรรจุหีบห่อสำเนาลูกค้า		▲ *			
	4) บันทึกข้อมูลสถิติในขั้นตอนการส่งมอบสำเนาลูกค้า	▲ *	—			
	5) บันทึกข้อมูลสถิติความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงาน	▲ *	—			
	6) บันทึกข้อมูลสถิติการแก้ไขข้อผิดพลาด	*	▲ —			
	7) บันทึกจำนวนชิ้นงานลูกค้าและสำเนาลูกค้าที่ผ่านเกณฑ์	*	▲ —			

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
4.1.4	ท่านคิดว่า ข้อมูลดังต่อไปนี้ มีความจำเป็นต่อการรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ประเมินประสิทธิผลของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคเพียงใด					
	1) ประสิทธิภาพของการดำเนินงาน	▲ *	—			
	2) ปัญหาการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น	▲ *	—			
	3) ข้อควรปรับปรุง	▲ *	—			
4.1.5	ท่านคิดว่า หากนำข้อมูลดังต่อไปนี้มาใช้เป็นข้อมูลในการ วิเคราะห์เพื่อตรวจสอบประสิทธิผลของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาค มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	▲ *	—			
	2) ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ	▲ *	—			
	3) ข้อมูลแสดงถึงชิ้นงานกวดภาค สำเนา กวดภาคที่ไม่ สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนด	▲ *	—			
	4) ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานจัดทำและให้ บริการ	▲ *	—			
	5) ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินงานที่เกิดขึ้น	▲ *	—			
	6) ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการจัดซื้อ	* ▲	—			

## 4.2 การแก้ไข้ปัญหาที่เกิดขึ้น

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
4.2.1	ท่านคิดว่า ฝ่ายบริหารของศูนย์ข้อมูลดิชนควรประชุมเพื่อแก้ไข้ปัญหาการดำเนินงาน เดือนละ 1 ครั้ง มีความเหมาะสมเพียงใด	*	▲			
4.2.2	ท่านคิดว่า แนวทางการแก้ไข้ปัญหาการดำเนินงานที่เกิดขึ้นดังต่อไปนี้ มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) ต้องมีการทบทวนข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้น	▲				
	2) ต้องมีการทบทวนข้อมูลการร้องเรียนจากผู้รับบริการ	▲				
	3) ต้องวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา	▲				
	4) ต้องพิจารณาถึงความสำคัญของปัญหา	▲				
	5) ต้องพิจารณาถึงความร้ายแรงของปัญหา	▲				
	6) ต้องพิจารณาถึงความเร่งด่วนที่จะต้องแก้ไข้ปัญหา	▲				
	7) ต้องกำหนดมาตรการการแก้ไข้ปัญหาที่เกิดขึ้น	▲				
	8) ต้องกำหนดแนวทางการนำมาตรการแก้ไข้ไปปฏิบัติ	▲				
	9) ให้มีบันทึกการปฏิบัติการแก้ไข้ปัญหาที่เกิดขึ้น	*	▲			
	10) ให้มีบันทึกผลการแก้ไข้ปัญหา	*	▲			
	11) ให้มีการทบทวนผลการปฏิบัติการแก้ไข้ที่ได้ดำเนินการไป	*	▲			



ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
4.2.3	ท่านคิดว่า ข้อมูลที่ใช้ในการทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้นดังต่อไปนี้ มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) วันที่เกิดปัญหา		▲ *			
	2) เวลาที่เกิดปัญหา		▲ —	*		
	3) สถานที่ที่เกิดปัญหา		▲ —	*		
	4) ประเด็นปัญหา	▲ *	—			
	5) ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง	*	▲ —			
	6) ตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้อง	▲ —	*			
4.2.4	ท่านคิดว่า องค์ประกอบของแนวทางในการแก้ไขปัญหาคำแนะนำที่เกิดขึ้นดังต่อไปนี้ มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) ระบุวิธีการแก้ไขปัญหา	▲ *	—			
	2) ระบุผู้แก้ไขปัญหา	*	▲ —			
	3) ระบุวันในการแก้ไขปัญหา		▲ *			
	4) ระบุเวลาในการแก้ไขปัญหา		▲ *			
	5) ระบุสถานที่ในการแก้ไขปัญหา		▲ *			
	6) ระบุทรัพยากรที่ต้องใช้ในการแก้ไขปัญหา	▲ —	*			

## 4.3 การปฏิบัติการป้องกันปัญหา

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
4.3.1	ท่านคิดว่า ฝ่ายบริหารของศูนย์ข้อมูลมติชนควรจัดการประชุมเพื่อพิจารณาแนวโน้มที่อาจจะเกิดปัญหาในการจัดทำและให้บริการกฤตภาค เดือนละ 1 ครั้ง มีความเหมาะสมเพียงใด		▲ *			
4.3.2	ท่านคิดว่า แนวทางการปฏิบัติงานว่าด้วยการปฏิบัติการป้องกันไม่ให้ปัญหาเกิดขึ้นดังต่อไปนี้ มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) ต้องพิจารณาปัจจัยที่เป็นแนวโน้มอาจก่อให้เกิดปัญหาในอนาคต	▲ *				
	2) ต้องประเมินถึงความสำคัญของปัญหาหากเกิดขึ้น	▲ *				
	3) ต้องประเมินถึงความร้ายแรงของปัญหาหากเกิดขึ้น	▲ *				
	4) ต้องประเมินถึงความเร่งด่วนที่จะต้องรีบหาทางป้องกัน	▲ *				
	5) ต้องกำหนดมาตรการป้องกันไม่ให้ปัญหาที่เกิดขึ้น	▲ *				
	6) ต้องกำหนด แนวทางการนำมาตรการป้องกันไปปฏิบัติ	▲ *				
	7) ให้มีบันทึกการปฏิบัติการป้องกัน	* -	▲			
	8) ให้มีบันทึกผลจากการปฏิบัติการป้องกัน	* -	▲			
	9) ให้มีทบทวนผลการปฏิบัติการป้องกันที่ได้ดำเนินการไป	* -	▲			

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
4.3.3	ท่านคิดว่า องค์ประกอบของแนวทางในการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นในการดำเนินงานดังต่อไปนี้ มีความเหมาะสมเพียงใด					
	1) ระบุวิธีการป้องกันปัญหา	▲ *				
	2) ระบุผู้ดำเนินการป้องกันปัญหา	*	▲ —			
	3) ระบุวันในการปฏิบัติการป้องกันปัญหา	*	▲ —			
	3) ระบุเวลาในการปฏิบัติการป้องกันปัญหา	*	▲ —			
	3) ระบุสถานที่ในการปฏิบัติการป้องกันปัญหา	*	▲ —			
	4) ระบุทรัพยากรที่ต้องใช้ในการปฏิบัติการป้องกันปัญหา	▲ *				

แบบตรวจประเมินเพื่อรับรองต้นแบบชิ้นงานโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

แบบประเมินต้นแบบชิ้นงาน

เรื่อง ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชน  
ตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

คำชี้แจง

1. แบบประเมินชุดนี้เป็นแบบสอบถาม เพื่อรวบรวมความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อต้นแบบชิ้นงาน ประกอบด้วย

1) รายละเอียดของการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

2) คู่มือคุณภาพ และบัญชีรายการเอกสารแม่บท ซึ่งแสดงรายการเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุน

3) ภาพรวมของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

2. โปรดแสดงความคิดเห็นของท่าน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องคะแนนที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยมีความหมายของค่าคะแนนเป็นระดับความคิดเห็น ดังนี้

- |           |                                    |
|-----------|------------------------------------|
| 5 หมายถึง | เหมาะสม, ดีมาก, เป็นไปได้มากที่สุด |
| 4 หมายถึง | เหมาะสมมาก, ดี, เป็นไปได้มาก       |
| 3 หมายถึง | เหมาะสมปานกลาง, ปานกลาง, เป็นไปได้ |
| 2 หมายถึง | เหมาะสมน้อย, พอใช้, เป็นไปได้น้อย  |
| 1 หมายถึง | เหมาะสมน้อยที่สุด, ควรปรับปรุง     |

3. กรุณาแก้ไขเพิ่มเติมลงในเอกสารที่แนบมาได้ เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องของผู้วิจัย และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 การประเมินระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตาม  
มาตรฐาน ISO 9001: 2000 ที่พัฒนาขึ้น

ลำดับ ที่	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ท่านคิดว่า บทนำ มีความเหมาะสมเพียงใด					
2	ท่านคิดว่า การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันของระบบงานบริการ กวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน มีความเหมาะสมเพียงใด					
3	ท่านคิดว่า การวิพากษ์ของระบบงานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูล มติชน มีความเหมาะสมเพียงใด					
4	ท่านคิดว่า การสังเคราะห์ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการ กวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 มีความเหมาะสมเพียงใด					
	4.1 ระบบหลักของการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับ ศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000					
	4.2 ระบบย่อยการวางแผนและเตรียมการพัฒนาระบบการจัดการ คุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000					
	4.3 ระบบย่อยการจัดทำกวดภาคและการให้บริการ					
	4.4 ปัจจัยนำเข้าของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาค สำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000					
	4.5 กระบวนการของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาค สำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000					
	4.6 ผลลัพธ์ของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาค สำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000					
	4.7 ผลย้อนกลับของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาค สำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000					
	4.8 แบบจำลองระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาค สำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000					

ลำดับ ที่	ประเด็นคำถาม	ระดับ ความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
5	ท่านคิดว่า เงื่อนไขการนำระบบไปใช้ มีความเหมาะสมเพียงใด					
6	ท่านคิดว่า มาตรการและวิธีการนำระบบไปใช้ มีความเหมาะสมเพียงใด					
7	ท่านคิดว่า การประเมินระบบ มีความเหมาะสมเพียงใด					

ตอนที่ 2 การประเมินคู่มือคุณภาพและบัญชีรายการเอกสารแม่บทของระบบการจัดการคุณภาพ  
งานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ที่พัฒนาขึ้น

ลำดับ ที่	สาระสำคัญ/รายการ	ระดับ ความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ท่านคิดว่า เนื้อหาสาระของตอนที่ 1 บทนำของคู่มือคุณภาพ มีความเหมาะสมเพียงใด					
2	ท่านคิดว่า เนื้อหาสาระของตอนที่ 2 เรื่องนโยบายคุณภาพ การควบคุมเอกสารคู่มือคุณภาพและนิยามศัพท์ มีความเหมาะสมเพียงใด					
3	ท่านคิดว่า เนื้อหาสาระของตอนที่ 3 เรื่องขอบเขตและช้อยกเว้น มีความเหมาะสมเพียงใด					
4	ท่านคิดว่า เนื้อหาสาระของตอนที่ 4 เรื่องข้อกำหนดของระบบ การจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชน ตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 มีความเหมาะสมเพียงใด					
	4.1 ข้อกำหนดข้อที่ 4 ระบบการจัดการคุณภาพ					
	4.2 ข้อกำหนดข้อที่ 5 ความรับผิดชอบของผู้บริหาร					
	4.3 ข้อกำหนดข้อที่ 6 การบริหารทรัพยากร					
	4.4 ข้อกำหนดข้อที่ 7 กระบวนการจัดทำกฤตภาคและการให้บริการ					
	4.5 ข้อกำหนดข้อที่ 8 การตรวจวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุง					
5	ท่านคิดว่า บัญชีรายการเอกสารแม่บทของคู่มือคุณภาพ มีความเหมาะสมเพียงใด					





**ตอนที่ 4 การประเมินภาพรวมของการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการลูกค้าสำหรับ  
ศูนย์ข้อมูลตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000**

โดยภาพรวมของการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการลูกค้าสำหรับ  
ศูนย์ข้อมูลตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 และต้นแบบชิ้นงานคือ คู่มือคุณภาพและบัญชี  
รายการเอกสารแม่บท ข้าพเจ้าเห็นว่า

- ดีมาก
- ดี
- ปานกลาง
- พอใช้
- ควรปรับปรุง ในประเด็น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ .....(ผู้ทรงคุณวุฒิ)  
(.....)

## ภาคผนวก ก

### ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สภาพปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการกตภาค  
ของศูนย์ข้อมูลมติชน
2. ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้วยการประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟาย
3. การประเมินรับรองต้นแบบชิ้นงาน โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพกลุ่มผู้รับบริการกตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน

สถานภาพผู้รับบริการกตภาค	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
ชาย	11	22
หญิง	39	78
<b>2. อายุ</b>		
20-30 ปี	19	38
31-40 ปี	26	52
41-50 ปี	3	6
51-60 ปี	2	4
<b>3. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
อนุปริญญา	1	2
ปริญญาตรี	30	60
สูงกว่าปริญญาตรี	19	38
<b>4. ระยะเวลาการใช้บริการกตภาค ศูนย์ข้อมูลมติชน</b>		
น้อยกว่า 1 ปี	11	22
1-2 ปี	17	34
2-3 ปี	9	18
3-4 ปี	3	6
4-5 ปี	5	10
5-6 ปี	2	4
6-7 ปี	2	4
10 ปีขึ้นไป	1	2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของผู้รับบริการกฤตภาค  
ของศูนย์ข้อมูลมดิชนเกี่ยวกับปัญหาการรับบริการกฤตภาค

ปัญหาการรับบริการกฤตภาค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
<b>ปัญหาด้านชิ้นงานสำเนาฤตภาคที่รับบริการ</b>			
(ความคิดเห็นในภาพรวม)	<b>2.36</b>	<b>1.32</b>	น้อย
1. สำเนาฤตภาคที่ได้รับ ไม่ตรงกับหัวข้อข่าวที่ตกลงรับบริการ.....	3.22	0.71	ปานกลาง
2. สำเนาฤตภาคอยู่ในสภาพที่ไม่สมบูรณ์ .....	1.46	0.58	น้อยที่สุด
3. ได้รับสำเนาฤตภาคช้ากว่าเวลาที่ได้ตกลงกันไว้.....	3.14	0.67	ปานกลาง
4. ได้รับจำนวนสำเนาฤตภาคไม่ครบถ้วน.....	3.08	0.63	ปานกลาง
5. บรรณารักษ์ที่ใช้บรรจุสำเนาฤตภาค ไม่มีคุณภาพ.....	1.64	0.78	น้อย
6. ข้อความในสำเนาฤตภาคไม่ชัดเจนจนไม่สามารถอ่านได้	1.66	0.72	น้อย
<b>ปัญหาด้านผู้ให้บริการ (ความคิดเห็นในภาพรวม)</b>	<b>1.60</b>	<b>0.80</b>	น้อย
7. ผู้ปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ไม่มาส่งมอบกฤตภาค.....	1.36	0.63	น้อยที่สุด
8. ผู้ปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ไม่สุภาพเรียบร้อย.....	1.44	0.54	น้อยที่สุด
9. ผู้ให้บริการ ไม่มีการติดต่อประสานงาน.....	1.94	1.08	น้อย
10. ไม่ได้ได้รับความสะดวกจากบริการอื่นที่เกี่ยวข้องกับการ บริการกฤตภาค .....	1.72	0.73	น้อย

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมดิชนเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมดิชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

ความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการกวดภาค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
<b>การจัดทำกวดภาคและสำเนา กวดภาค</b>			
<b>(ความคิดเห็นในภาพรวม)</b>	<b>4.50</b>	<b>0.69</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. ศูนย์ข้อมูลมดิชนต้องรักษาความมีคุณภาพในการจัดทำกวดภาคและสำเนา กวดภาคอยู่เสมอ.....	4.48	0.79	มาก
2. ศูนย์ข้อมูลมดิชนต้องจัดทำกวดภาคและสำเนา กวดภาคให้ได้ทันตามกำหนดเวลาที่ตกลงกับผู้รับบริการ.....	4.58	0.73	มากที่สุด
3. ศูนย์ข้อมูลมดิชนต้องจัดทำกวดภาคและสำเนา กวดภาคให้ครบถ้วนตามที่ตกลงกับผู้รับบริการ.....	4.52	0.50	มากที่สุด
4. ศูนย์ข้อมูลมดิชนต้องจัดทำกวดภาคและสำเนา กวดภาคให้ถูกต้องตามที่ตกลงกับผู้รับบริการ.....	4.58	0.49	มากที่สุด
5. ศูนย์ข้อมูลมดิชนต้องจัดทำกวดภาคและสำเนา กวดภาคด้วยความประณีต .....	4.44	0.70	มาก
6. ศูนย์ข้อมูลมดิชนต้องพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อให้การจัดทำกวดภาคและสำเนา กวดภาคมีคุณภาพดีขึ้นอยู่เสมอ.....	4.42	0.86	มาก
<b>การให้บริการกวดภาค (ความคิดเห็นในภาพรวม)</b>	<b>4.40</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>
7. ศูนย์ข้อมูลมดิชนต้องส่งมอบสำเนา กวดภาคให้ได้ทันตามกำหนดเวลาที่ตกลงกับผู้รับบริการ.....	4.56	0.50	มากที่สุด
8. ศูนย์ข้อมูลมดิชนต้องส่งมอบสำเนา กวดภาคให้ครบถ้วนตามที่ตกลงกับผู้รับบริการ.....	4.62	0.49	มากที่สุด
9. ศูนย์ข้อมูลมดิชนต้องส่งมอบสำเนา กวดภาคให้ถูกต้องตามที่ตกลงกับผู้รับบริการ.....	4.64	0.48	มากที่สุด
10. ศูนย์ข้อมูลมดิชนต้องให้บริการที่สะดวกโดยกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่สั้นที่สุด.....	4.28	0.90	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการกฤตภาค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
11. ศูนย์ข้อมูลมติชนควรยึดหลักการว่า หากมีข้อบกพร่องในการบริการเกิดขึ้นไม่ว่าจะ ณ จุดใด ต้องรีบแก้ไขทันที...	4.58	0.73	มากที่สุด
12. ศูนย์ข้อมูลมติชนควรยึดหลักการว่า ต้องดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการทันที .....	4.24	0.82	มาก
13. กรณีที่ไม่มีกฤตภาคในเรื่องที่ผู้รับบริการต้องการ ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบทันที.....	4.48	0.79	มาก
14. กรณีที่ไม่มีกฤตภาคในเรื่องที่ผู้รับบริการต้องการ ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องเสนอกฤตภาคเรื่องอื่นๆ ที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกันเพื่อให้ผู้รับบริการพิจารณาเลือกรับบริการ.....	4.42	0.81	มาก
15. ในกรณีที่ข่าวใดมีภาพประกอบ ผู้รับบริการต้องการให้มีภาพประกอบในสำเนา กฤตภาคชิ้นนั้นด้วย.....	4.18	0.90	มาก
16. ผู้รับบริการควรมีส่วนร่วมในการตรวจประเมินคุณภาพงานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน.....	4.20	0.86	มาก
17. ศูนย์ข้อมูลมติชนควรพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000.....	4.22	0.79	มาก
<b>ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ข้อมูลมติชน</b>			
<b>(ความคิดเห็นในภาพรวม)</b>	<b>4.29</b>	<b>0.85</b>	<b>มาก</b>
18. ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องพัฒนาผู้ปฏิบัติงานด้วยการจัดการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ.....	4.30	0.84	มาก
19. ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ข้อมูลมติชนต้องเป็นผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ แม้ผู้ปฏิบัติงานผู้นั้นจะไม่ได้สัมผัสกับผู้รับบริการโดยตรง .....	4.28	0.99	มาก
20. ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องมีมาตรการให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคอย่างเคร่งครัด.....	4.02	0.91	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการกฤตภาค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
21. ศูนย์ข้อมูลมติชนควรรีบคิดหลักการว่า การให้บริการที่มีคุณภาพของศูนย์ข้อมูลมติชนเกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติงานมีการประสานงานกันได้ดี.....	4.44	0.70	มาก
22. ศูนย์ข้อมูลควรให้ผู้ปฏิบัติงานยึดหลักการว่า ทุกคนควรช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการปฏิบัติงาน.....	4.28	0.88	มาก
23. ศูนย์ข้อมูลควรให้ผู้ปฏิบัติงานยึดหลักการว่า ทุกคนสามารถทำงานทดแทนกันได้ในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานประจำหน้าที่นั้นไม่อยู่.....	4.42	0.73	มาก
<b>ทรัพยากรและสภาพแวดล้อม (ความคิดเห็นในภาพรวม)</b>	<b>4.27</b>	<b>0.85</b>	<b>มาก</b>
24. ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์อย่างคุ้มค่า.....	4.28	0.78	มาก
25. ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นเพิ่มขึ้นเพื่อเพิ่มคุณภาพของการให้บริการกฤตภาค.....	4.30	0.89	มาก
26. ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องรักษาสภาพแวดล้อมของสถานที่ปฏิบัติงานให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ	4.24	0.89	มาก

ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพกลุ่มผู้ให้บริการรถตุ๊กตาศูนย์ข้อมูลมติชน

สถานภาพผู้ให้บริการรถตุ๊กตาศูนย์ข้อมูลมติชน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>	<b>10</b>	<b>100</b>
ชาย	3	30
หญิง	7	70
<b>2. อายุ</b>		
20-30 ปี	2	20
31-40 ปี	7	70
41-50 ปี	1	10
<b>3. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
ปริญญาตรี	9	90
สูงกว่าปริญญาตรี	1	10
<b>4. ระยะเวลาการปฏิบัติงานให้บริการรถตุ๊กตาศูนย์ข้อมูลมติชน</b>		
1-2 ปี	1	10
4-5 ปี	1	10
6-7 ปี	1	10
7-8 ปี	2	20
8-9 ปี	-	-
9-10 ปี	1	10
10 ปีขึ้นไป	4	40



ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของกลุ่มผู้ให้บริการ  
 ทัศนคติของศูนย์ข้อมูลมติชนเกี่ยวกับสภาพปัญหาการปฏิบัติงานให้บริการทัศนคติ

ปัญหาการให้บริการทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
<b>ปัญหาด้านการปฏิบัติงาน (ความคิดเห็นในภาพรวม)</b>	<b>2.83</b>	<b>0.98</b>	ปานกลาง
1. ขาดการวางแผนในการปฏิบัติงาน.....	2.50	1.08	ปานกลาง
2. ขาดความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงาน.....	2.90	0.87	ปานกลาง
3. ขาดความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงาน.....	2.00	0.66	น้อย
4.ขาดการตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติงาน .....	3.30	0.82	ปานกลาง
5.ขาดการตรวจสอบความถูกต้องของชิ้นงาน.....	3.30	0.82	ปานกลาง
6.ขาดการประสานงานกับผู้รับบริการ.....	3.00	1.05	ปานกลาง
<b>ปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงาน (ความคิดเห็นในภาพรวม)</b>	<b>3.60</b>	<b>1.19</b>	มาก
7. ผู้ปฏิบัติงานหลายคนไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อปฏิบัติต่างๆ....	3.50	1.27	มาก
8. ผู้ปฏิบัติงานไม่มีการประสานงานกัน.....	3.50	1.18	มาก
9. ผู้ปฏิบัติงานขาดการฝึกอบรม .....	3.10	1.20	ปานกลาง
10.จำนวนผู้ปฏิบัติงาน ไม่เพียงพอ.....	4.30	0.95	มาก
<b>ปัญหาด้านสถานที่ และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน (ความคิดเห็นในภาพรวม)</b>	<b>2.94</b>	<b>1.64</b>	ปานกลาง
11.เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานขาดความพร้อมในการใช้งาน.....	3.70	1.42	มาก
12. เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีจำนวนไม่เพียงพอ.....	3.60	1.07	มาก
13. วัสดุที่ใช้จัดทำทัศนคติมีปริมาณไม่เพียงพอ.....	1.90	0.87	น้อย
14. วัสดุที่ใช้จัดทำทัศนคติขาดคุณภาพ.....	2.50	1.27	ปานกลาง
15. อาคารสถานที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน.....	3.00	1.33	ปานกลาง
16. สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน.....	3.10	1.28	ปานกลาง

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นและความต้องการของผู้ให้บริการลูกค้าของศูนย์ข้อมูลมติชนเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการลูกค้าสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ทางด้านการพัฒนาคุณภาพการจัดทำและให้บริการลูกค้า

ความคิดเห็นและความต้องการของผู้ให้บริการลูกค้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
<b>การจัดทำลูกค้าและสำเนาลูกค้า</b>			
<b>(ความคิดเห็นในภาพรวม)</b>	<b>4.27</b>	<b>0.82</b>	<b>มาก</b>
1. ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องรักษาความมีคุณภาพในการจัดทำลูกค้าและสำเนาลูกค้าอยู่เสมอ.....	4.50	0.85	มากที่สุด
2. ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องจัดทำลูกค้าและสำเนาลูกค้าให้ได้ทันตามกำหนดเวลาที่ตกลงกับผู้รับบริการ.....	4.10	0.87	มาก
3. ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องจัดทำลูกค้าและสำเนาลูกค้าให้ครบถ้วนตามที่ตกลงกับผู้รับบริการ.....	4.20	0.79	มาก
4. ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องจัดทำลูกค้าและสำเนาลูกค้าให้ถูกต้องตามที่ตกลงกับผู้รับบริการ.....	4.30	0.82	มาก
5. ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องจัดทำลูกค้าและสำเนาลูกค้าด้วยความประณีต.....	4.20	0.92	มาก
6. ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อให้การจัดทำลูกค้าและสำเนาลูกค้ามีคุณภาพดีขึ้นอยู่เสมอ....	4.30	0.82	มาก
<b>การให้บริการลูกค้า (ความคิดเห็นในภาพรวม)</b>	<b>3.99</b>	<b>1.06</b>	<b>มาก</b>
7. ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องส่งมอบสำเนาลูกค้าให้ได้ทันตามกำหนดเวลาที่ตกลงกับผู้รับบริการ.....	4.10	0.88	มาก
8. ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องส่งมอบสำเนาลูกค้าให้ครบถ้วนตามที่ตกลงกับผู้รับบริการ.....	4.30	0.82	มาก
9. ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องส่งมอบสำเนาลูกค้าให้ถูกต้องตามที่ตกลงกับผู้รับบริการ.....	4.40	0.84	มาก
10. ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องให้บริการที่สะดวกโดยกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่สั้นที่สุด.....	4.10	0.88	มาก

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ความคิดเห็นและความต้องการของผู้ให้บริการกวดภาค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
11. ศูนย์ข้อมูลมติชนควรยึดหลักการว่า หากมีข้อบกพร่องในการให้บริการเกิดขึ้น ไม่ว่าจะ ณ จุดใด ต้องรีบแก้ไขทันที	4.40	1.07	มาก
12. ศูนย์ข้อมูลมติชนควรยึดหลักการว่า ต้องดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการทันที .....	2.70	1.25	ปานกลาง
13. ผู้รับบริการควรมีส่วนร่วมในการตรวจประเมินคุณภาพงานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน.....	4.00	0.94	มาก
14. ศูนย์ข้อมูลมติชนควรพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000.....	3.90	0.99	มาก
<b>ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ข้อมูลมติชน</b> <b>(ความคิดเห็นในภาพรวม)</b>	<b>4.22</b>	<b>0.80</b>	<b>มาก</b>
15. ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องพัฒนาผู้ปฏิบัติงานด้วยการจัดการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ.....	4.00	0.82	มาก
16. ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ข้อมูลมติชนต้องเป็นผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ แม้ผู้ปฏิบัติงานผู้นั้นจะไม่ได้สัมผัสกับผู้รับบริการโดยตรง .....	4.40	0.70	มาก
17. ศูนย์ข้อมูลมติชนต้องมีมาตรการให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคอย่างเคร่งครัด.....	3.70	0.48	มาก
18. ศูนย์ข้อมูลมติชนควรยึดหลักการว่า การให้บริการที่มีคุณภาพของศูนย์ข้อมูลมติชนเกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติงานมีการประสานงานกันได้ดี.....	4.10	0.99	มาก
19. ศูนย์ข้อมูลมติชนควรให้ผู้ปฏิบัติงานยึดหลักการว่า ทุกคนควรช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการปฏิบัติงาน.....	4.50	0.85	มากที่สุด
20. ศูนย์ข้อมูลมติชนควรให้ผู้ปฏิบัติงานยึดหลักการว่า ทุกคนสามารถทำงานทดแทนกันได้ในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานประจำหน้าที่นั้น ไม่อยู่.....	4.60	0.70	มากที่สุด

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ความคิดเห็นและความต้องการของผู้ให้บริการรถตุ๊กต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ทรัพยากรและสภาพแวดล้อม (ความคิดเห็นในภาพรวม)	4.10	0.55	มาก
21. ศูนย์ข้อมูลมตติชนต้องไ้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์อย่างคุ้มค่า.....	4.30	0.67	มาก
22. ศูนย์ข้อมูลมตติชนต้องจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นเพิ่มขึ้นเพื่อเพิ่มคุณภาพของการให้บริการรถตุ๊กต.....	4.10	0.57	มาก
23. ศูนย์ข้อมูลมตติชนต้องรักษาสภาพแวดล้อมของสถานที่ปฏิบัติงานให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ	3.90	0.32	มาก

ตารางที่ 4.7 จำนวนและค่าร้อยละของความคิดเห็นและความต้องการของผู้ให้บริการภาค  
ศูนย์ข้อมูลมติชนเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการ  
ภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ทางด้านการควบคุม  
คุณภาพ

ความคิดเห็นและความต้องการของผู้ให้บริการภาค	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>การควบคุมคุณภาพขณะจัดทำภาคและสำเนาภาค</b>		
1. การควบคุมกระบวนการจัดทำภาคและสำเนาภาคให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ดำเนินการ โดย		
1.1 ให้หัวหน้าแผนกควบคุมตรวจสอบ	6	60
1.2 แต่งตั้งผู้ควบคุมตรวจสอบขึ้นเป็นการเฉพาะ	2	20
1.3 ให้ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบกันเอง	2	20
2. การควบคุมตรวจสอบความสมบูรณ์หนังสือพิมพ์ต้นแบบที่ใช้ทำภาค ดำเนินการโดย		
2.1 ให้หัวหน้าแผนกควบคุมตรวจสอบ	2	20
2.2 แต่งตั้งผู้ควบคุมตรวจสอบเป็นการเฉพาะ	2	20
2.3 ให้ผู้ปฏิบัติงานควบคุมตรวจสอบกันเอง	5	50
3. การแก้ไขหนังสือพิมพ์ต้นแบบที่มีสภาพไม่สมบูรณ์ตามที่กำหนดไว้ ดำเนินการโดย		
3.1 จัดหาทดแทนใหม่ทันทีทั้งฉบับ	4	40
3.2 จัดหาทดแทนใหม่ทันทีเฉพาะหน้าที่มีข้อบกพร่อง	4	40
3.3 ใช้ต้นฉบับส่วนที่ไม่สมบูรณ์นั้นทำภาคไปก่อนจากนั้นค่อยจัดทำใหม่ทดแทนเมื่อมีโอกาส	1	10
3.4 ใช้ต้นฉบับส่วนที่ไม่สมบูรณ์นั้นทำภาคได้เลย	1	10

## ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ความคิดเห็นและความต้องการของผู้ให้บริการภาค	จำนวน(คน)	ร้อยละ
4. การควบคุมตรวจสอบกระบวนการจัดทำฤดูกาลและสำเนาฤดูกาล ดำเนินการ โดย		
4.1 ให้หัวหน้าแผนกควบคุมตรวจสอบ	6	60
4.2 แต่งตั้งผู้ควบคุมตรวจสอบขึ้นเป็นการเฉพาะ	2	20
4.3 ให้ผู้ปฏิบัติงานควบคุมตรวจสอบกันเอง	2	20
5. เกณฑ์การสุ่มตรวจสอบฤดูกาลที่จัดทำในแต่ละวัน		
5.3 สุ่มตรวจสอบประมาณ 20-40% ของจำนวนที่จัดทำในแต่ละวัน	4	40
5.4 สุ่มตรวจสอบประมาณ 40-60% ของจำนวนที่จัดทำในแต่ละวัน	3	30
5.5 สุ่มตรวจสอบประมาณ 60-80% ของจำนวนที่จัดทำในแต่ละวัน	3	30
6. มาตรการดำเนินการต่อฤดูกาลหรือสำเนาฤดูกาลที่ไม่เป็นไปตาม ข้อกำหนดในเรื่องของความสมบูรณ์ ดำเนินการ โดย		
6.2 แก้ไข	7	70
6.4 นำไปใช้เฉพาะส่วนที่สมบูรณ์	2	20
6.5 ส่งมอบผู้รับบริการ ไปก่อน โดยหมายเหตุไว้ว่า ต้นฉบับ ไม่ชัดเจน	1	10

## ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ความคิดเห็นและความต้องการของผู้ให้บริการอุตสาหกรรม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>การควบคุมคุณภาพขณะบรรจุหีบห่อและส่งมอบสำเนาอุตสาหกรรม</b>		
7. การควบคุมตรวจสอบการบรรจุหีบห่อสำเนาอุตสาหกรรมเพื่อเตรียมส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ ดำเนินการโดย		
7.1 ให้หัวหน้าแผนกควบคุมตรวจสอบ	3	30
7.2 แต่งตั้งผู้ควบคุมตรวจสอบขึ้นเป็นการเฉพาะ	2	20
7.4 ไม่จำเป็นต้องมีการควบคุมตรวจสอบ	4	40
7.5 ให้บรรณารักษ์ที่บรรจุข่าวใส่ซองตรวจสอบ	1	10
8. การตรวจสอบสำเนาอุตสาหกรรมก่อนที่ส่งมอบให้กับผู้รับบริการ ดำเนินการ โดย		
8.1 ให้หัวหน้าแผนกควบคุมตรวจสอบ	5	50
8.3 ให้ผู้ปฏิบัติงานควบคุมตรวจสอบกันเอง	4	40
8.5 ให้บรรณารักษ์ผู้เขียนหัวเรื่องข่าวควบคุมตรวจสอบ	1	10
9. เกณฑ์ความล่าช้าในการจัดส่งสำเนาอุตสาหกรรมให้ผู้รับบริการไม่ควรจะเกิน		
9.1 ไม่เกิน 15 นาที	1	10
9.2 ไม่เกิน 30 นาที	4	40
9.3 ไม่เกิน 45 นาที	2	20
9.4 ไม่เกิน 60 นาที	2	20
9.5 เกินกว่า 60 นาทีได้	1	10
<b>การปฏิบัติการแก้ไขและการป้องกัน</b>		
10. ความถี่ในการประชุมเพื่อทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานควรมีช่วงระยะห่างเป็นเวลา		
10.1 เดือนละ 1 ครั้ง	5	50
10.2 สองเดือนต่อ 1 ครั้ง	2	20
10.5 ห้าเดือนต่อ 1 ครั้ง	3	30

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ความคิดเห็นและความต้องการของผู้ให้บริการกฤตภาค	จำนวน(คน)	ร้อยละ
11. ความถี่ในการทบทวนเอกสารวิธีการปฏิบัติงานควรมีช่วงระยะห่างเป็นเวลา		
11.1 ปีละ 1 ครั้ง	7	70
11.3 ปีละ 4 ครั้ง	1	10
11.5 ปีละ 6 ครั้ง	2	20
12. ความถี่ในการทบทวนคุณภาพการส่งมอบสินค้าจากผู้ขาย ควรมีช่วงระยะห่างเป็นเวลา		
12.1 เดือนละ 1 ครั้ง	8	80
12.2 สองเดือนต่อ 1 ครั้ง	2	20
13. ความถี่ในการประชุมเพื่อหาทางป้องกันข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น ควรมีช่วงระยะห่างเป็นเวลา		
13.1 เดือนละ 1 ครั้ง	8	80
13.2 สองเดือนต่อ 1 ครั้ง	1	10
13.5 ห้าเดือนต่อ 1 ครั้ง	1	10
14. ความถี่ในการทบทวนระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคควรมีช่วงระยะห่างเป็นเวลา		
14.1 ปีละ 1 ครั้ง	5	50
14.2 ปีละ 2 ครั้ง	3	30
14.3 ปีละ 4 ครั้ง	1	10
14.5 ปีละ 5 ครั้ง	1	10
การพัฒนาคุณภาพผู้ให้บริการ		
15. ความถี่ในการจัดฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงาน ควรมีช่วงระยะห่างเป็นเวลา		
15.1 เดือนละ 1 ครั้ง	3	30
15.2 สองเดือนครั้ง	1	20
15.3 สามเดือนต่อ 1 ครั้ง	4	40
15.5 ตามแต่โอกาสที่เหมาะสม	1	10



ตารางที่ 4.8 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพ ทัศนคติและการดำเนินงานของฝ่ายบริหารในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการ เรกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมดิชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

ข้อ	คำถาม	มัธยฐาน	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ความเหมาะสม	ความสอดคล้อง
1.1.1	ระดับความเหมาะสมของนโยบายคุณภาพของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการเรกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมดิชน				
	1) จัดทำและให้บริการเรกฤตภาคได้ถูกต้องตามที่ตกลงกับผู้รับบริการ.....	4.73	0.90	มากที่สุด	สอดคล้อง
	2) จัดทำและให้บริการเรกฤตภาคได้ครบถ้วนตามที่ตกลงกับผู้รับบริการ.....	4.67	0.96	มากที่สุด	สอดคล้อง
	3) จัดทำและให้บริการเรกฤตภาคได้ตรงตามเวลาที่ตกลงกับผู้รับบริการ.....	4.88	0.63	มากที่สุด	สอดคล้อง
1.1.2	นโยบายคุณภาพควรได้รับการทบทวนเป็นประจำปีละ 1 ครั้ง.....	4.39	1.11	มาก	สอดคล้อง
1.1.3	ระดับความเหมาะสมของวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการเรกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมดิชน				
	1) สำเนาเรกฤตภาคที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการมีความถูกต้องตรงตามหัวเรื่องที่รับบริการ โดยมีข้อผิดพลาดไม่เกิน 5% ..	4.59	1.05	มากที่สุด	สอดคล้อง
	2) ผู้รับบริการได้รับจำนวนสำเนारेกฤตภาคครบถ้วน โดยมีข้อผิดพลาดไม่เกิน 5%.....	4.73	0.95	มากที่สุด	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ข้อ	คำถาม	มัธยฐาน	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ความ เหมาะสม	ความ สอดคล้อง
	3) การส่งมอบสำเนาคุณภาพแก่ ผู้รับบริการทำได้ตรงตามกำหนดเวลาที่ ตกลงกันไว้ โดยไม่ล่าช้ากว่ากำหนดเกิน 30 นาที.....	4.38	1.19	มาก	สอดคล้อง
	4) การประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต้องมีอัตราความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่า 95%.....	4.35	1.11	มาก	สอดคล้อง
1.1.4	วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพควรได้รับ การทบทวนเป็นประจำปีละ 1 ครั้ง .....	4.40	1.04	มาก	สอดคล้อง
1.1.5	ปรัชญาของระบบการจัดการคุณภาพ งานบริการกฤตภาคคือ ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการคือหัวใจของงานบริการ กฤตภาค.....	4.41	0.99	มาก	สอดคล้อง
1.1.6	ปณิธานของระบบการจัดการคุณภาพ งานบริการกฤตภาคคือ ศูนย์ข้อมูลดิจิทัล มุ่งมั่นดำเนินงานบริการกฤตภาคให้มี คุณภาพตามหลักมาตรฐานสากล.....	4.40	1.04	มาก	สอดคล้อง
1.1.7	กำหนดให้มีการประชุมทบทวนระบบ การจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาค ปีละ 1 ครั้ง.....	4.27	0.90	มาก	สอดคล้อง
1.1.8	ผู้จัดการกองงานบริการกฤตภาคมีความ เหมาะสมในการเป็นผู้แทนฝ่ายบริหาร ของศูนย์ข้อมูลดิจิทัล.....	4.41	0.99	มาก	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.9 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเอกสารในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

ข้อ	คำถาม	มัธยฐาน	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ความเหมาะสม	ความสอดคล้อง
1.2.1	ระดับความเหมาะสมของข้อกำหนดเกี่ยวกับเอกสารในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาค				
	1) เอกสารต้นฉบับทุกฉบับต้องลงนามอนุมัติการใช้งานโดยผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลมติชน.....	4.38	1.19	มาก	สอดคล้อง
	2) เอกสารต้นฉบับต้องมีตราประทับระบุว่า เป็น เอกสารควบคุม.....	4.55	1.12	มากที่สุด	สอดคล้อง
	3) เอกสารที่สำเนาขึ้นจากเอกสารควบคุมต้องมีการประทับตราระบุว่า เป็น เอกสารไม่ควบคุม.....	4.50	1.21	มากที่สุด	สอดคล้อง
	4) ผู้แทนฝ่ายบริหารมีอำนาจหน้าที่ในการแจกจ่ายเอกสารในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาค.....	4.20	1.09	มาก	สอดคล้อง
	5) เอกสารที่มาจากภายนอกศูนย์ข้อมูลมติชนต้องระบุที่มาให้ชัดเจน.....	4.40	1.04	มาก	สอดคล้อง
	6) เอกสารที่ถูกยกเลิกไปแล้วให้จัดแยกออกจากเอกสารที่ยังใช้งานอยู่ปัจจุบันอย่างชัดเจน.....	4.67	1.08	มากที่สุด	สอดคล้อง
1.2.2	วิธีการควบคุมบันทึกที่เหมาะสม				
	1) ให้ทำบัญชีรายชื่อบันทึก .....	4.33	0.96	มาก	สอดคล้อง
	2) มีวิธีการจัดเก็บเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งหน่วยงาน.....	4.10	0.67	มาก	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อ	คำถาม	มัธยมฐาน	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ความ เหมาะสม	ความ สอดคล้อง
1.2.3	ศูนย์ข้อมูลสถิติชนควรทบทวนปรับปรุง เอกสารในระบบการจัดการคุณภาพงาน บริการกฤตภาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง.....	4.21	0.81	มาก	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.10 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับทรัพยากรในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

ข้อ	คำถาม	มัธยฐาน	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ความเหมาะสม	ความสอดคล้อง
1.3.1	ระดับความเหมาะสมของคุณสมบัติทางการศึกษาพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานในกองงานบริการกวดภาค				
	1) ผู้ปฏิบัติงานให้รายการทางบรรณานุกรมต้องมีระดับการศึกษาพื้นฐานอย่างต่ำชั้นปริญญาตรีในสาขาบรรณารักษศาสตร์.....	4.97	0.53	มากที่สุด	สอดคล้อง
	2) ผู้ปฏิบัติงานตัดข่าวจากหนังสือพิมพ์ต้นฉบับต้องมีระดับการศึกษาพื้นฐานอย่างต่ำชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น.....	4.14	0.98	มาก	สอดคล้อง
	3) ผู้ปฏิบัติงานฉีกกวดภาคต้องมีระดับการศึกษาพื้นฐานอย่างต่ำชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น.....	4.20	1.09	มาก	สอดคล้อง
	4) ผู้ปฏิบัติงานถ่ายสำเนา กวดภาคต้องมีระดับการศึกษาพื้นฐานอย่างต่ำชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น.....	4.23	1.01	มาก	สอดคล้อง
	5) ผู้ปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อต้องมีระดับการศึกษาพื้นฐานอย่างต่ำชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น.....	3.97	0.67	มาก	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อ	คำถาม	มัธยมศึกษา	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ความ เหมาะสม	ความ สอดคล้อง
1.3.2	ระดับความเหมาะสมของคุณสมบัติทาง การศึกษาพื้นฐาน ทักษะและคุณสมบัติ จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานส่งมอบสำเนา กฤตภาค				
	1) ต้องมีระดับการศึกษาพื้นฐานอย่างต่ำ ขั้นมัธยมศึกษาตอนต้น.....	4.25	0.95	มาก	สอดคล้อง
	2) มีทักษะในการขับขีรถจักรยานยนต์..	4.73	0.95	มากที่สุด	สอดคล้อง
	3) มีใบอนุญาตขับขีรถจักรยานยนต์มา แล้ว ไม่น้อยกว่า 1 ปี.....	4.32	1.01	มาก	สอดคล้อง
	4) มีรถจักรยานยนต์เป็นของตนเอง.....	3.79	0.81	มาก	สอดคล้อง
1.3.3	ควรประเมินผลการปฏิบัติงานของ ผู้ปฏิบัติงานปีละ 1 ครั้ง.....	4.28	1.15	มาก	สอดคล้อง
1.3.4	ควรตรวจบำรุงรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์ ในการจัดทำกฤตภาคเดือนละ 1 ครั้ง.....	4.20	1.09	มาก	สอดคล้อง
1.3.5	ควรตรวจบำรุงรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์ การให้บริการกฤตภาคเดือนละ 1 ครั้ง ....	4.17	0.67	มาก	สอดคล้อง
1.3.6	ให้มีการประเมินความต้องการของ ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ โครงสร้างพื้นฐาน ปีละ 1 ครั้ง .....	4.04	0.77	มาก	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อ	คำถาม	มัชฌฐาน	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ความ เหมาะสม	ความ สอดคล้อง
1.3.7	สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการจัดทำ และให้บริการคุณภาพ ได้อย่างมีคุณภาพ				
	1) มีบรรยากาศเงียบสงบก่อให้เกิดสมาธิ ในการปฏิบัติงาน.....	4.28	1.15	มาก	สอดคล้อง
	2) มีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย เช่น เครื่องดับเพลิง เป็นต้น.....	4.33	0.96	มาก	สอดคล้อง
	3) มีอุณหภูมิในสถานที่ปฏิบัติงานที่ พอเหมาะ.....	4.13	0.63	มาก	สอดคล้อง
	4) มีแสงสว่างในสถานที่ปฏิบัติงานที่ พอเหมาะ.....	4.41	0.99	มาก	สอดคล้อง
	5) ปราศจากสภาพที่อาจก่อให้เกิดปัญหา ต่อการปฏิบัติงาน.....	4.33	0.96	มาก	สอดคล้อง
	6) จัดให้มีการรักษาความสะอาดสถานที่ ปฏิบัติงานอยู่เสมอ.....	4.38	1.19	มาก	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.11 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ  
เกี่ยวกับการเตรียมการจัดทำกฤตภาค สำเนา กฤตภาค และให้บริการในระบบ  
การจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน  
ISO 9001: 2000

ข้อ	คำถาม	มัธยฐาน	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ความ เหมาะสม	ความ สอดคล้อง
2.1.1	ระดับความเหมาะสมเกี่ยวกับการเตรียม ความพร้อมก่อนดำเนินการจัดทำและ ให้บริการกฤตภาค				
	1) ให้มีการตรวจสอบสถานที่ในการ ปฏิบัติงาน.....	4.09	0.55	มาก	สอดคล้อง
	2) ให้มีการตรวจสอบสภาพแวดล้อมใน การปฏิบัติงาน.....	3.97	0.59	มาก	สอดคล้อง
	3) ให้มีการตรวจสอบวัสดุ เครื่องมือ อุปกรณ์.....	4.79	0.84	มากที่สุด	สอดคล้อง
	4) ให้มีการตรวจสอบหนังสือพิมพ์ ค้นฉบับ.....	4.59	1.12	มากที่สุด	สอดคล้อง
	5) ให้มีการตรวจสอบรายชื่อผู้รับบริการ..	4.39	1.11	มาก	สอดคล้อง
	6) ให้มีการตรวจสอบรายการหัวเรื่อง กฤตภาค.....	4.38	1.19	มาก	สอดคล้อง
	7) ให้มีการตรวจสอบเวลาในการส่งมอบ สำเนา กฤตภาค.....	4.67	0.96	มากที่สุด	สอดคล้อง
	8) ให้มีการตรวจสอบรายการสถานที่ ส่งมอบสำเนา กฤตภาค.....	4.06	0.56	มาก	สอดคล้อง
	9) ให้มีการตรวจสอบจำนวนผู้ปฏิบัติงาน ที่มาทำงาน.....	4.50	1.00	มากที่สุด	สอดคล้อง



ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ข้อ	คำถาม	มัธยฐาน	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ความ เหมาะสม	ความ สอดคล้อง
2.1.2	ระดับความเหมาะสมของแบบบันทึกใน การจัดทำและให้บริการกฤตภาค				
	1) บันทึกการตรวจสอบวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ.....	4.73	0.90	มากที่สุด	สอดคล้อง
	2) บันทึกการตรวจสอบหนังสือพิมพ์ ต้นแบบที่ใช้จัดทำกฤตภาค.....	4.50	1.06	มากที่สุด	สอดคล้อง
	3) บันทึกรายชื่อผู้รับบริการและหัวเรื่อง กฤตภาคที่รับบริการ.....	4.32	1.01	มาก	สอดคล้อง
	4) บันทึกการตัดข่าว.....	4.14	0.71	มาก	สอดคล้อง
	5) บันทึกการผนึกกฤตภาค.....	4.08	0.83	มาก	สอดคล้อง
	6) บันทึกการให้รายการทาง บรรณานุกรม.....	4.03	0.59	มาก	สอดคล้อง
	7) บันทึกการทำสำเนา กฤตภาค.....	4.32	1.01	มาก	สอดคล้อง
	8) บันทึกการบรรจุหีบห่อสำเนา กฤตภาค	4.17	0.67	มาก	สอดคล้อง
	9) บันทึกการส่งมอบสำเนา กฤตภาคให้ ผู้รับบริการ.....	4.50	1.21	มากที่สุด	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.12 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ  
เกี่ยวกับการสื่อสารภายในของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาค  
ศูนย์ข้อมูลมดิชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

ข้อ	คำถาม	มัธยฐาน	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ความ เหมาะสม	ความ สอดคล้อง
2.2.1	ข้อมูลที่มีความจำเป็นในการสื่อสาร ภายในของระบบการจัดการคุณภาพ งานบริการกวดภาคในศูนย์ข้อมูลมดิชน				
	1) ความต้องการของผู้รับบริการ.....	4.94	0.56	มากที่สุด	สอดคล้อง
	2) นโยบายคุณภาพ.....	4.83	0.67	มากที่สุด	สอดคล้อง
	3) วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ.....	4.79	0.89	มากที่สุด	สอดคล้อง
	4) ข้อกำหนดในระบบการจัดการคุณภาพ งานบริการกวดภาค.....	4.67	0.96	มากที่สุด	สอดคล้อง
	5) แผนการดำเนินงาน.....	4.59	1.12	มากที่สุด	สอดคล้อง
	6) ผลการดำเนินงาน.....	4.41	0.99	มาก	สอดคล้อง
	7) แนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน...	4.50	1.06	มากที่สุด	สอดคล้อง
	8) แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน.....	4.67	1.01	มากที่สุด	สอดคล้อง
2.2.2	สื่อและวิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพใน การสื่อสารภายในศูนย์ข้อมูลมดิชน				
	1) การติดประกาศประชาสัมพันธ์.....	4.28	1.25	มาก	สอดคล้อง
	2) การจัดประชุมชี้แจง.....	4.39	1.11	มาก	สอดคล้อง
	3) การจัดทำเอกสารเผยแพร่.....	4.27	0.90	มาก	สอดคล้อง
2.2.3	ความเหมาะสมของผู้แทนฝ่ายบริหารใน การเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในการสื่อสารภายในศูนย์ข้อมูลมดิชน...	4.00	0.71	มาก	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.13 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ  
เกี่ยวกับการสื่อสารกับผู้รับบริการกฤตภาคในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการ  
กฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

ข้อ	คำถาม	มัธยฐาน	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ความ เหมาะสม	ความ สอดคล้อง
2.3.1	ระดับความเหมาะสมของรายละเอียดใน เอกสารประชาสัมพันธ์การให้บริการ กฤตภาค				
	1) หัวเรื่องกฤตภาคที่ให้บริการ.....	4.41	0.99	มาก	สอดคล้อง
	2) แหล่งที่มา (หนังสือพิมพ์).....	4.40	1.04	มาก	สอดคล้อง
	3) กำหนดเวลาในการส่งมอบสำเนา กฤตภาค.....	4.28	1.15	มาก	สอดคล้อง
	4) อัตราค่าบริการสำเนา กฤตภาค.....	4.39	1.11	มาก	สอดคล้อง
2.3.2	ระดับความเหมาะสมของข้อปฏิบัติใน การติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ				
	1) การจัดส่งเอกสารรายละเอียดการให้ บริการควรใช้ช่องทางที่ผู้รับบริการมี ความสะดวกที่สุด.....	4.50	0.99	มากที่สุด	สอดคล้อง
	2) ตอบคำถามเพิ่มเติมกรณีผู้รับบริการ มีข้อสงสัย.....	4.39	1.11	มาก	สอดคล้อง
	3) จัดให้มีช่องทางในการรับความคิดเห็น ของผู้รับบริการหลังจากที่รับบริการแล้ว	4.91	0.59	มากที่สุด	สอดคล้อง
	4) จัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียน ของผู้รับบริการหลังจากที่รับบริการแล้ว	4.97	0.53	มากที่สุด	สอดคล้อง
2.3.3	การดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลการตกลง กับผู้รับบริการ				
	1) จัดเก็บรักษาเพื่อใช้อ้างอิง.....	4.19	0.86	มาก	สอดคล้อง
	2) ดำเนินการแจกจ่ายให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง.....	4.33	0.96	มาก	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ข้อ	คำถาม	มัชยฐาน	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ความ เหมาะสม	ความ สอดคล้อง
2.3.4	ระดับความเหมาะสมของช่องทาง การสื่อสารระหว่างศูนย์ข้อมูลมติชน กับผู้รับบริการ				
1)	ไปรษณีย์โทรเลข.....	4.00	0.56	มาก	สอดคล้อง
2)	โทรศัพท์.....	4.88	0.63	มากที่สุด	สอดคล้อง
3)	โทรสาร.....	4.59	1.05	มากที่สุด	สอดคล้อง
4)	อีเมล.....	4.32	1.01	มาก	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.14 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับข้อกำหนดและเงื่อนไขเกี่ยวกับการให้บริการคุณภาพในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการคุณภาพของศูนย์ข้อมูลมิตินตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

ข้อ	คำถาม	มัธยฐาน	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ความเหมาะสม	ความสอดคล้อง
2.4.1	สัญญาการให้บริการคุณภาพจะต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรให้ชัดเจน.....	4.04	0.77	มาก	สอดคล้อง
2.4.2	กรณีที่ได้รับบริการเพิ่มหัวเรื่องคุณภาพที่รับบริการในภายหลัง ให้แจ้งรายการที่แก้ไขไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที....	4.38	1.19	มาก	สอดคล้อง
2.4.3	กรณีที่ได้รับบริการลดหัวเรื่องคุณภาพที่รับบริการในภายหลัง ให้แจ้งรายการที่แก้ไขไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที....	4.39	1.11	มาก	สอดคล้อง
2.4.4	กรณีที่ได้รับบริการเปลี่ยนแปลงเวลาการส่งมอบในภายหลัง ให้มีแจ้งรายการที่แก้ไขไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที....	4.33	0.96	มาก	สอดคล้อง
2.4.5	ระดับความเหมาะสมของการดำเนินการของศูนย์ข้อมูลมิตินในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามข้อเรียกร้องของผู้รับบริการได้				
	1) แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงเหตุผลที่ไม่สามารถปฏิบัติได้.....	4.83	0.67	มากที่สุด	สอดคล้อง
	2) แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขอบเขตที่สามารถจะปฏิบัติได้.....	4.88	0.63	มากที่สุด	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ข้อ	คำถาม	มัธยมฐาน	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ความ เหมาะสม	ความ สอดคล้อง
2.4.6	ระดับความเหมาะสมของการดำเนินการ ของศูนย์ข้อมูลมคชนในกรณีที่ไม่ สามารถปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของ ผู้รับบริการได้				
	1) แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงเหตุผลที่ ไม่สามารถปฏิบัติตามได้.....	4.50	0.96	มากที่สุด	สอดคล้อง
	2) แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขอบเขตที่ สามารถจะปฏิบัติตามได้.....	4.55	1.12	มากที่สุด	สอดคล้อง
2.4.7	ระดับความเหมาะสมของการดำเนินการ ของศูนย์ข้อมูลมคชนในกรณีไม่สามารถ แก้ไขข้อบกพร่องในเรื่องใดได้				
	1) แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงเหตุผลที่ ไม่สามารถแก้ไขได้.....	4.79	0.84	มากที่สุด	สอดคล้อง
	2) แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขอบเขตที่ สามารถแก้ไขได้.....	4.91	0.59	มากที่สุด	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.15 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ  
เกี่ยวกับการจัดซื้อในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูล  
มติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

ข้อ	คำถาม	มัธยฐาน	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ความ เหมาะสม	ความ สอดคล้อง
2.5.1	ระดับความเหมาะสมของประเด็นในการ ประเมินผู้ขายสินค้าให้กับศูนย์ข้อมูล มติชน				
	1) ประวัติผู้ขาย.....	4.38	1.19	มาก	สอดคล้อง
	2) ราคาของสินค้า.....	4.06	0.63	มาก	สอดคล้อง
	3) คุณภาพของสินค้า.....	4.40	1.04	มาก	สอดคล้อง
	4) การส่งมอบสินค้าได้ตรงเวลา.....	4.50	0.96	มากที่สุด	สอดคล้อง
2.5.2	ระดับความเหมาะสมของแนวทาง การจัดซื้อ				
	1) กรณีที่สินค้าที่จัดซื้อไม่คุณสมบัติไม่ ตรงกับข้อตกลงการจัดซื้อ ศูนย์ข้อมูล มติชนต้องไม่รับมอบสินค้านั้นๆ.....	4.94	0.56	มากที่สุด	สอดคล้อง
	2) กรณีที่สินค้าที่จัดซื้อไม่จำนวน ไม่ตรง กับข้อตกลงการจัดซื้อ ศูนย์ข้อมูลมติชน ต้องไม่รับมอบสินค้านั้นๆ.....	4.59	1.05	มากที่สุด	สอดคล้อง
	3) กรณีที่ผู้ขายหรือผู้ให้บริการได้ปรับ ปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของสินค้าให้ตรง กับข้อตกลงการจัดซื้อแล้ว ศูนย์ข้อมูล มติชนควรรับมอบสินค้านั้นๆ ได้.....	4.67	1.08	มากที่สุด	สอดคล้อง
	4) กรณีที่ฝ่ายจัดซื้อของบริษัท มติชน จำกัด(มหาชน) เป็นผู้จัดซื้อสินค้าหรือ บริการแทน ศูนย์ข้อมูลมติชนควรใช้ หลักเกณฑ์เดียวกับคำถามข้อ 1) และ 2)	4.41	0.99	มาก	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ข้อ	คำถาม	มัชฌาน	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ความ เหมาะสม	ความ สอดคล้อง
	5) ในกรณีที่ใช้ผู้รับจ้างช่วงในการจัดซื้อ ให้ใช้หลักเกณฑ์เดียวกับผู้ขายโดยตรง...	4.38	1.19	มาก	สอดคล้อง
	6) ศูนย์ข้อมูลมติชนกำหนดให้มีการสรุป ประเมินผลการจัดซื้อเดือนละ 1 ครั้ง.....	4.23	1.01	มาก	สอดคล้อง
	7) การจัดซื้อจะต้องผ่านการทบทวน อนุมัติจากผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลมติชน ก่อนที่จะดำเนินการจัดซื้อทุกครั้ง.....	4.05	0.91	มาก	สอดคล้อง
	8) สินค้าที่จัดซื้อใดสามารถทดสอบการ ใช้งานได้ทันที ให้มีการทดสอบการใ้ งานก่อน.....	4.73	0.95	มากที่สุด	สอดคล้อง
	9) ในกรณีสินค้าที่จัดซื้อรายการเดียวกัน แต่มีจำนวนหรือปริมาณมาก ให้สุ่ม ทดสอบการใช้งานไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของจำนวนทั้งหมด.....	4.32	0.95	มาก	สอดคล้อง
2.5.3	ข้อมูลที่ควรมีในเอกสารการจัดซื้อ				
	1) ประเภท.....	4.10	0.67	มาก	สอดคล้อง
	2) รุ่น.....	4.08	0.83	มาก	สอดคล้อง
	3) ลักษณะ.....	4.21	0.81	มาก	สอดคล้อง
	4) ข้อมูลทางเทคนิคด้านต่างๆ (ถ้ามี).....	4.59	0.99	มากที่สุด	สอดคล้อง
	5) ชื่อ หมายเลข หรือฉบับของมาตรฐาน ระบบคุณภาพที่ได้รับการรับรอง (ถ้ามี)...	4.67	0.96	มากที่สุด	สอดคล้อง
	6) จำนวนหรือปริมาณของสิ่งที่จะจัดซื้อ..	4.38	1.19	มาก	สอดคล้อง
	7) ราคา.....	4.41	0.99	มาก	สอดคล้อง



ตารางที่ 4.16 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ  
เกี่ยวกับการจัดทำและให้บริการกฤตภาคในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการ  
กฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมดิชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

ข้อ	คำถาม	มัธยฐาน	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ความ เหมาะสม	ความ สอดคล้อง
2.6.1	ระดับความเหมาะสมของข้อมูลที่มีความ จำเป็นต่อการจัดทำและให้บริการ กฤตภาค				
	1) รายการหนังสือพิมพ์ต้นแบบ.....	4.40	1.04	มาก	สอดคล้อง
	2) จำนวนหนังสือพิมพ์ต้นแบบ.....	4.32	1.01	มาก	สอดคล้อง
	3) รายชื่อผู้รับบริการพร้อมที่อยู่ที่จะ ส่งมอบสำเนา กฤตภาค.....	4.73	0.90	มากที่สุด	สอดคล้อง
	4) หัวเรื่องกฤตภาคที่ผู้รับบริการแต่ละ รายขอรับบริการ.....	4.88	0.63	มากที่สุด	สอดคล้อง
	5) กำหนดเวลาส่งมอบสำเนา กฤตภาคให้ กับผู้รับบริการแต่ละราย.....	4.83	0.67	มากที่สุด	สอดคล้อง
2.6.2	ในการจัดทำและให้บริการกฤตภาคควร ตรวจสอบเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ก่อน การปฏิบัติงานทุกครั้ง.....	4.67	0.96	มากที่สุด	สอดคล้อง
2.6.3	การตรวจสอบที่จำเป็นในการดำเนินการ จัดทำและให้บริการกฤตภาค				
	1) การตรวจสอบจำนวนของหนังสือ พิมพ์ต้นแบบ.....	4.40	1.04	มาก	สอดคล้อง
	2) การตรวจสอบคุณภาพของหนังสือ พิมพ์ต้นแบบ.....	4.97	0.53	มากที่สุด	สอดคล้อง
	3) การตรวจสอบการปฏิบัติงานจัดทำ กฤตภาคและสำเนา กฤตภาค.....	4.41	0.99	มาก	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อ	คำถาม	มัธยฐาน	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ความ เหมาะสม	ความ สอดคล้อง
4)	การสุ่มตรวจสอบชิ้นงานกฤตภาค สำเนา กฤตภาค.....	4.73	0.95	มากที่สุด	สอดคล้อง
5)	การตรวจสอบการบรรจุหีบห่อสำเนา กฤตภาค.....	4.38	1.19	มาก	สอดคล้อง
6)	การตรวจสอบก่อนส่งมอบสำเนา กฤตภาคให้กับผู้รับบริการ.....	4.59	0.99	มากที่สุด	สอดคล้อง
2.6.4	ระดับความเหมาะสมของแนวทางการ บ่งชี้แสดงสถานะของกฤตภาค สำเนา กฤตภาค				
1)	จัดแยกภาชนะบรรจุกฤตภาค สำเนา กฤตภาคออกเป็น 3 กลุ่มคือ (1) ผ่านการ ตรวจสอบ (2) ไม่ผ่านการตรวจสอบ และ (3) รอการตรวจสอบ ออกจากกัน ชัดเจน.....	4.91	0.59	มากที่สุด	สอดคล้อง
2)	จัดแยกภาชนะบรรจุสำเนา กฤตภาคที่ จะส่งมอบให้ผู้รับบริการแต่ละรายอย่าง ชัดเจน.....	4.67	1.08	มากที่สุด	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.17 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับผลลัพธ์ของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกวดภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

ข้อ	คำถาม	มัธยฐาน	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ความเหมาะสม	ความสอดคล้อง
3.1	การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ทำการสำรวจปีละ 1 ครั้ง.....	4.30	1.08	มาก	สอดคล้อง
3.2	เกณฑ์ความเหมาะสมของสำเนาคุณภาพที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่อนุ โลมให้ส่งมอบให้ผู้รับบริการได้ 1) ได้แก้ไขข้อบกพร่องสำเนาคุณภาพชิ้นนั้นแล้ว โดยผ่านการตรวจอนุมัติจากผู้จัดการกองงานบริการกวดภาค.....	4.38	1.19	มาก	สอดคล้อง
	2) ผู้รับบริการอนุมัติให้ผ่าน.....	4.40	1.04	มาก	สอดคล้อง
3.3	กวดภาคที่ไม่ตรงตามข้อกำหนดจะต้องถูกจัดแยกออกไปเพื่อกำจัด.....	4.79	0.84	มากที่สุด	สอดคล้อง
3.4	กรณีที่ส่งมอบสำเนาคุณภาพแก่ผู้รับบริการแล้วภายหลังพบข้อบกพร่องเกิดขึ้น ให้จัดทำสำเนาใหม่ส่งมอบให้กับผู้รับบริการ โดยเร็ว .....	4.97	0.53	มากที่สุด	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.18 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ  
เกี่ยวกับการประเมินผลระบบการจัดการคุณภาพงานบริการลูกค้าของศูนย์ข้อมูล  
มติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

ข้อ	คำถาม	มัธยฐาน	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ความ เหมาะสม	ความ สอดคล้อง
4.1.1	ฝ่ายบริหารศูนย์ข้อมูลมติชนควรทบทวน ประสิทธิผลของกระบวนการจัดทำและ ให้บริการลูกค้าเดือนละ 1 ครั้ง.....	4.39	1.11	มาก	สอดคล้อง
4.1.2	ควรมีการตรวจประเมินภายในปีละ 2 ครั้ง.....	4.30	1.08	มาก	สอดคล้อง
4.1.3	ระดับความเหมาะสมของบันทึกข้อมูล สถิติที่ใช้เป็นเครื่องมือเฝ้าติดตามวัดผล ในการจัดทำและให้บริการลูกค้า				
	1) บันทึกข้อมูลสถิติในขั้นตอนการ จัดซื้อ.....	4.09	0.55	มาก	สอดคล้อง
	2) บันทึกข้อมูลสถิติในขั้นตอนการจัดทำ ลูกค้าและสำเนาคุณภาพ.....	4.59	0.99	มากที่สุด	สอดคล้อง
	3) บันทึกข้อมูลสถิติในขั้นตอนการบรรจุ หีบห่อสำเนาคุณภาพ.....	4.05	0.91	มาก	สอดคล้อง
	4) บันทึกข้อมูลสถิติในขั้นตอนการ ส่งมอบสำเนาคุณภาพ.....	4.67	1.01	มากที่สุด	สอดคล้อง
	5) บันทึกข้อมูลสถิติความผิดพลาดที่เกิด ขึ้นในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงาน.....	4.73	0.95	มากที่สุด	สอดคล้อง
	6) บันทึกข้อมูลสถิติการแก้ไข ข้อผิดพลาด.....	4.41	0.99	มาก	สอดคล้อง
	7) บันทึกจำนวนชิ้นงานคุณภาพและ สำเนาคุณภาพที่ผ่านเกณฑ์.....	4.28	1.15	มาก	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ข้อ	คำถาม	มัธยฐาน	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ความ เหมาะสม	ความ สอดคล้อง
4.1.4	ระดับความเหมาะสมของประเด็น ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ประเมิน ประสิทธิผลของระบบการจัดการคุณภาพ งานบริการ กฤตภาค				
	1) ประสิทธิภาพของการดำเนินงาน.....	4.59	1.05	มากที่สุด	สอดคล้อง
	2) ปัญหาการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น.....	4.55	1.12	มากที่สุด	สอดคล้อง
	3) ข้อควรปรับปรุง.....	4.50	0.96	มากที่สุด	สอดคล้อง
4.1.5	ระดับความเหมาะสมของข้อมูลที่ใช้ วิเคราะห์ เพื่อตรวจสอบประสิทธิผลของ ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการ กฤตภาค				
	1) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ.....	4.94	0.56	มากที่สุด	สอดคล้อง
	2) ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ.....	4.91	0.59	มากที่สุด	สอดคล้อง
	3) ข้อมูลที่แสดงถึงชิ้นงานกฤตภาค ตำเนากฤตภาคที่ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์ ที่กำหนด.....	4.73	0.90	มากที่สุด	สอดคล้อง
	4) ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการ ดำเนินงานจัดทำและให้บริการ.....	4.67	1.01	มากที่สุด	สอดคล้อง
	5) ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน ที่เกิดขึ้น.....	4.97	0.84	มากที่สุด	สอดคล้อง
	6) ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผล การจัดซื้อ.....	4.41	0.99	มาก	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.19 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ  
เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาค  
ของศูนย์ข้อมูลมดิชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

ข้อ	คำถาม	มัธยฐาน	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ความ เหมาะสม	ความ สอดคล้อง
4.2.1	ฝ่ายบริหารศูนย์ข้อมูลมดิชนควรประชุม แก้ไขปัญหาการดำเนินงานเดือนละ 1 ครั้ง .....	4.25	0.95	มาก	สอดคล้อง
4.2.2	ระดับความเหมาะสมของแนวทางปฏิบัติ การแก้ไขปัญหาการดำเนินงานที่เกิดขึ้น				
	1) ต้องทบทวนข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้น.....	4.88	0.63	มากที่สุด	สอดคล้อง
	2) ต้องมีการทบทวนข้อมูลการร้องเรียน จากผู้รับบริการ.....	4.97	0.53	มากที่สุด	สอดคล้อง
	3) ต้องวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้เกิด ปัญหา.....	4.79	0.89	มากที่สุด	สอดคล้อง
	4) ต้องพิจารณาถึงความสำคัญของปัญหา	4.73	0.90	มากที่สุด	สอดคล้อง
	5) ต้องพิจารณาถึงความร้ายแรงของ ปัญหา.....	4.88	0.63	มากที่สุด	สอดคล้อง
	6) ต้องพิจารณาถึงความเร่งด่วนที่จะต้อง แก้ไขปัญหา.....	4.94	0.56	มากที่สุด	สอดคล้อง
	7) ต้องกำหนดมาตรการการแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้น.....	4.73	0.95	มากที่สุด	สอดคล้อง
	8) ต้องกำหนดแนวทางการนำมาตรการ แก้ไขไปปฏิบัติ.....	4.67	1.01	มากที่สุด	สอดคล้อง
	9) ให้มีบันทึกการปฏิบัติการแก้ไขปัญหา	4.40	1.04	มาก	สอดคล้อง
	10) ให้มีบันทึกผลการแก้ไขปัญหา.....	4.41	0.99	มาก	สอดคล้อง
	11) ให้มีการทบทวนผลการปฏิบัติการ แก้ไขที่ได้ดำเนินการ.....	4.33	0.96	มาก	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ข้อ	คำถาม	มัธยฐาน	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ความ เหมาะสม	ความ สอดคล้อง
4.2.3	ระดับความเหมาะสมของข้อมูลที่ใช้ ในการทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้น				
1)	วันที่เกิดปัญหา.....	4.39	1.11	มาก	สอดคล้อง
2)	เวลาที่เกิดปัญหา.....	4.17	0.67	มาก	สอดคล้อง
3)	สถานที่ที่เกิดปัญหา.....	4.09	0.55	มาก	สอดคล้อง
4)	ประเด็นปัญหา.....	4.59	1.05	มากที่สุด	สอดคล้อง
5)	ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง.....	4.06	0.63	มาก	สอดคล้อง
6)	ตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้อง.....	4.50	0.99	มากที่สุด	สอดคล้อง
4.2.4	ระดับความเหมาะสมขององค์ประกอบ ของแนวทางในการแก้ไขปัญหาการ ดำเนินงานที่เกิดขึ้น				
1)	วิธีการแก้ไขปัญหา.....	4.94	0.56	มากที่สุด	สอดคล้อง
2)	ผู้แก้ไขปัญหา.....	4.39	1.11	มาก	สอดคล้อง
3)	วันในการแก้ไขปัญหา.....	4.19	0.86	มาก	สอดคล้อง
4)	เวลาในการแก้ไขปัญหา.....	4.03	0.59	มาก	สอดคล้อง
5)	สถานที่ในการแก้ไขปัญหา.....	4.38	1.19	มาก	สอดคล้อง
6)	ทรัพยากรที่ต้องใช้ในการแก้ไข ปัญหา.....	4.50	0.96	มากที่สุด	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.20 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ  
เกี่ยวกับการปฏิบัติการป้องกันปัญหาในระบบการจัดการคุณภาพงานบริการ  
กวดภาคของศูนย์ข้อมูลมดิชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

ข้อ	คำถาม	มัธยฐาน	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ความ เหมาะสม	ความ สอดคล้อง
4.3.1	ฝ่ายบริหารของศูนย์ข้อมูลมดิชนควร จัดการประชุมเพื่อพิจารณาแนวโน้มที่ อาจจะเกิดปัญหาในการจัดทำและให้ บริการกวดภาค เดือนละ 1 ครั้ง.....	4.28	1.15	มาก	สอดคล้อง
4.3.2	ระดับความเหมาะสมของแนวทางปฏิบัติ การป้องกันไม่ให้ปัญหาเกิดขึ้น				
	1) ต้องพิจารณาปัจจัยแนวโน้มที่อาจก่อ ให้เกิดปัญหาในอนาคต.....	4.59	0.99	มากที่สุด	สอดคล้อง
	2) ต้องประเมินความสำคัญของปัญหา หากเกิดขึ้น.....	4.67	0.96	มากที่สุด	สอดคล้อง
	3) ต้องประเมินความร้ายแรงของปัญหา หากเกิดขึ้น.....	4.79	0.89	มากที่สุด	สอดคล้อง
	4) ต้องประเมินความเร่งด่วนที่จะต้อง รีบหาทางป้องกัน.....	4.88	0.63	มากที่สุด	สอดคล้อง
	5) ต้องกำหนดมาตรการป้องกันไม่ให้ ปัญหาที่เกิดขึ้น.....	4.83	0.67	มากที่สุด	สอดคล้อง
	6) ต้องกำหนดแนวทางการนำมาตรการ ป้องกันไปปฏิบัติ.....	4.79	0.84	มากที่สุด	สอดคล้อง
	7) ให้มีบันทึกการปฏิบัติการป้องกัน.....	4.33	0.96	มาก	สอดคล้อง
	8) ให้มีบันทึกผลจากการปฏิบัติการ ป้องกัน.....	4.30	1.08	มาก	สอดคล้อง
	9) ให้มีทบทวนผลการปฏิบัติการป้องกัน ที่ได้ดำเนินการไป.....	4.40	1.04	มาก	สอดคล้อง



ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ข้อ	มัชยฐาน	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ความ เหมาะสม	ความ สอดคล้อง
4.3.3 ระดับความเหมาะสมขององค์ประกอบ ของแนวทางในการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้น				
1) วิธีการป้องกันปัญหา.....	4.83	0.67	มากที่สุด	สอดคล้อง
2) ผู้ดำเนินการป้องกันปัญหา.....	4.33	0.96	มาก	สอดคล้อง
3) วันในการปฏิบัติการป้องกันปัญหา....	4.28	1.15	มาก	สอดคล้อง
3) เวลาในการปฏิบัติการป้องกันปัญหา...	4.13	0.63	มาก	สอดคล้อง
3) สถานที่ในการปฏิบัติการป้องกัน ปัญหา.....	4.08	0.83	มาก	สอดคล้อง
4) ทรัพยากรที่ต้องใช้ในการปฏิบัติการ ป้องกันปัญหา.....	4.79	0.89	มากที่สุด	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับความเหมาะสมของต้นแบบชิ้นงาน : ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการ กฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001:2000

ข้อ	ประเด็นสาระ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม
1	บทนำ.....	4.00	0.00	มาก
2	การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันของระบบงานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน.....	4.25	0.50	มาก
3	การวิพากษ์ของระบบงานบริการกฤตภาคของศูนย์ข้อมูลมติชน.....	4.25	0.50	มาก
4	การสังเคราะห์ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000			
	4.1 ระบบหลักของการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000...	4.50	0.58	มากที่สุด
	4.2 ระบบย่อยการวางแผนและเตรียมการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000.....	4.50	0.58	มากที่สุด
	4.3 ระบบย่อยการจัดทำกฤตภาคและการให้บริการ.....	4.50	0.58	มากที่สุด
	4.4 ปัจจัยนำเข้าของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000.....	4.50	0.58	มากที่สุด
	4.5 กระบวนการของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000.....	4.50	0.58	มากที่สุด
	4.6 ผลลัพธ์ของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000.....	4.00	0.00	มาก

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ข้อ	ประเด็นสาระ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เหมาะสม
4.7	ผลย้อนกลับของระบบการจัดการคุณภาพงานบริการ กฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลตึชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000.....	4.25	0.50	มาก
4.8	แบบจำลองระบบการจัดการคุณภาพงานบริการ กฤตภาคสำหรับศูนย์ข้อมูลตึชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000.....	4.50	0.58	มากที่สุด
5	เงื่อนไขการนำระบบไปใช้.....	4.00	0.00	มาก
6	มาตรการและวิธีการนำระบบไปใช้.....	4.25	0.50	มาก
7	การประเมินระบบ.....	4.25	0.50	มาก

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ  
เกี่ยวกับการประเมินคู่มือคุณภาพและบัญชีรายการเอกสารแม่บท

ข้อ	ประเด็นสาระ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เหมาะสม
1	ท่านคิดว่า เนื้อหาสาระของตอนที่ 1 บทนำ มีความเหมาะสมเพียงใด.....	4.00	0.00	มาก
2	ท่านคิดว่า เนื้อหาสาระของตอนที่ 2 เรื่องนโยบาย คุณภาพ การควบคุมเอกสารคู่มือคุณภาพและนิยามศัพท์ มีความเหมาะสมเพียงใด.....	4.25	0.50	มาก
3	ท่านคิดว่า เนื้อหาสาระของตอนที่ 3 เรื่องขอบเขตและ ช้อยกเว้น มีความเหมาะสมเพียงใด.....	4.25	0.50	มาก
4	ท่านคิดว่า เนื้อหาสาระของตอนที่ 4 เรื่องข้อกำหนดของ ระบบการจัดการคุณภาพงานบริการกฤตภาคสำหรับ ศูนย์ข้อมูลมติดิจิทัลตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 มีความเหมาะสมเพียงใด			
	4.1 ข้อกำหนดข้อที่ 4 ระบบการจัดการคุณภาพ.....	4.50	0.58	มากที่สุด
	4.2 ข้อกำหนดข้อที่ 5 ความรับผิดชอบของผู้บริหาร.....	4.50	0.58	มากที่สุด
	4.3 ข้อกำหนดข้อที่ 6 การบริหารทรัพยากร.....	4.00	0.00	มาก
	4.4 ข้อกำหนดข้อที่ 7 กระบวนการจัดทำกฤตภาค และการให้บริการ.....	4.50	0.58	มากที่สุด
	4.5 ข้อกำหนดข้อที่ 8 การตรวจวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง.....	4.50	0.58	มากที่สุด
5	ท่านคิดว่า บัญชีรายการเอกสารแม่บทของคู่มือคุณภาพ มีความเหมาะสมเพียงใด.....	4.00	0.00	มาก

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับ  
ภาพรวมของการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพงานบริการลูกค้าศูนย์ข้อมูล  
มติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000

ข้อ	ประเด็นสาระ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เหมาะสม
ตอน ที่ 4	ภาพรวมของการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพ งานบริการลูกค้าศูนย์ข้อมูลมติชนตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 และต้นแบบชิ้นงานคือ คู่มือคุณภาพ และบัญชีรายการเอกสารแม่บท	4.50	0.58	ดีมาก

## ภาคผนวก ง

ข้อกำหนดระบบการจัดการคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000

## ข้อกำหนดระบบการจัดการคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001: 2000

### บทนำ (Introduction)

#### 0.1 บททั่วไป (General)

การยอมรับเอาระบบการบริหารคุณภาพไปประยุกต์ใช้ในองค์กรนั้น ควรเป็นการตัดสินใจในระดับกลยุทธ์ของแต่ละองค์กร การออกแบบและการนำไปปฏิบัติสำหรับระบบการบริหารคุณภาพสำหรับองค์กรใดๆ จะต้องพิจารณาถึงความจำเป็น วัตถุประสงค์ ลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร กระบวนการที่ใช้ดำเนินงาน และโครงสร้างขององค์กรนั้นๆ

มาตรฐานฉบับนี้ไม่มีเจตนาจะให้ทุกๆ องค์กรมีโครงสร้างของระบบการบริหารคุณภาพ หรือระบบเอกสารที่เหมือนกันแต่อย่างใด

ข้อกำหนดของระบบการบริหารคุณภาพในมาตรฐานฉบับนี้ มุ่งให้ใช้เพื่อเสริมรับกับข้อกำหนดด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์

ข้อความในมาตรฐานนี้ที่ขึ้นต้นด้วยคำว่า "หมายเหตุ" นั้น ให้ไว้เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการเสริมความเข้าใจ หรือเพื่อขยายข้อความข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องนั้นๆ เท่านั้น

มาตรฐานฉบับนี้ยังสามารถใช้สำหรับผู้ตรวจประเมินทั้งภายนอกและภายใน รวมถึงหน่วยรับรอง (Certification Body : CB) ด้วย เพื่อการตรวจประเมินความสามารถขององค์กรในด้านการสนองต่อความต้องการของลูกค้า ความต้องการทางด้านกฎหมาย และความต้องการขององค์กรเองด้วย

ในการจัดทำมาตรฐานฉบับนี้ ได้มีการพิจารณาถึงหลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ (Quality Management Principles) ตามที่ระบุในมาตรฐาน ISO 9000 และ ISO 9004 ด้วยแล้ว

#### 0.2 การบริหารเชิงกระบวนการ (Process approach)

มาตรฐานฉบับนี้ มุ่งส่งเสริมให้มีการนำเอาการบริหารเชิงกระบวนการ (หรือการแก้ปัญหาด้วยวิธีกระบวนการ หรือการพิจารณาอย่างเป็นกระบวนการ) สำหรับการจัดระบบการบริหารคุณภาพ การนำระบบการบริหารคุณภาพไปประยุกต์ใช้ และการปรับปรุงประสิทธิผลของ

ระบบการบริหารคุณภาพขององค์กร ทั้งนี้ก็เพื่อให้องค์กรสามารถสร้างเสริมความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าด้วยการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

การที่องค์กรใดๆ จะดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ผู้บริหารจะต้องกำหนดและบริหารการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่มีความเชื่อมโยงกันในระบบภายในองค์กร

กล่าวได้ว่า กิจกรรมใดๆ ก็ตามที่มีการใช้ทรัพยากรและมีการบริหารจัดการเพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยนำเข้า (Input) ให้กลายเป็นผลผลิต (Output) กิจกรรมที่กล่าวนี้เรียกว่า เป็น กระบวนการ (Process) และปรากฏบ่อยครั้งที่ผลผลิตของกระบวนการหนึ่งจะกลายเป็นปัจจัยนำเข้าให้กับอีกกระบวนการหนึ่งที่อยู่ถัดไป

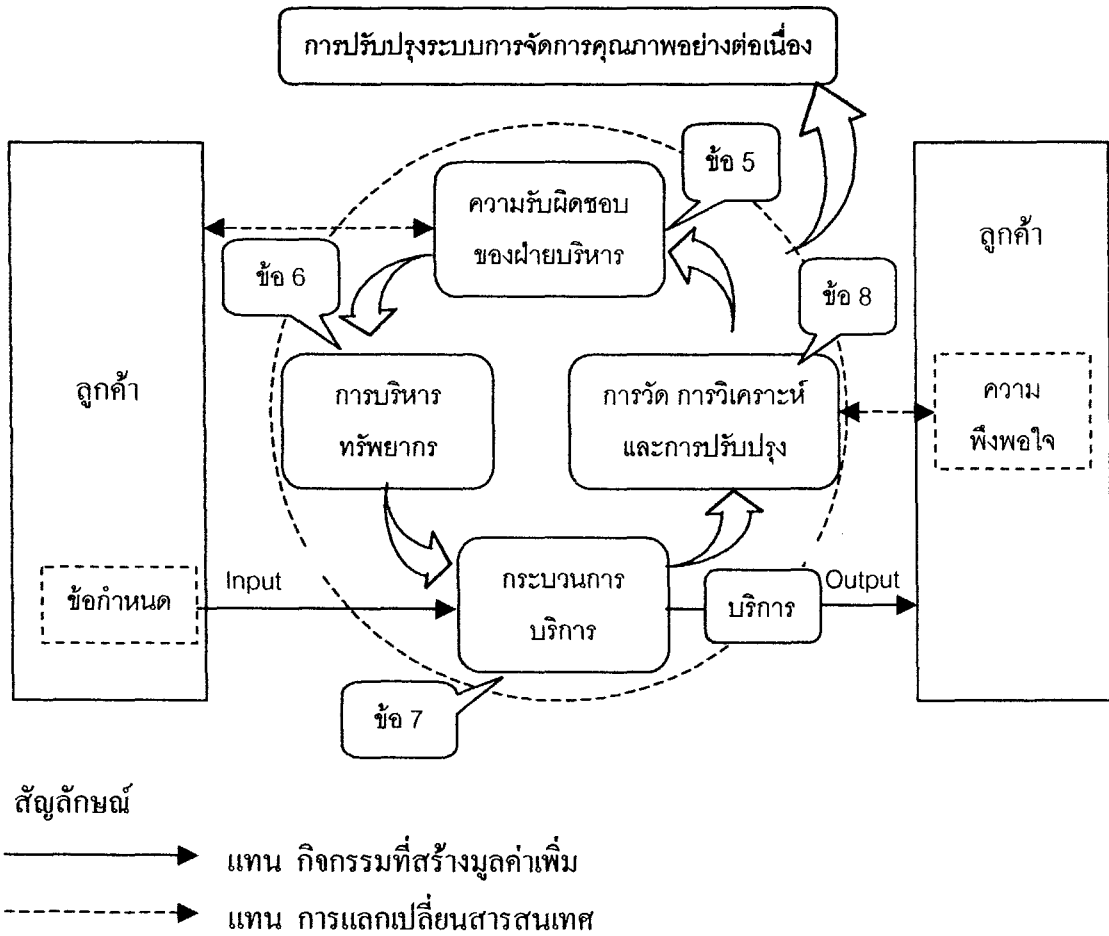
การบริหารเชิงกระบวนการ (Process approach) หมายถึงการประยุกต์ใช้ระบบอันประกอบขึ้นจากกระบวนการต่างๆ ที่อยู่ภายในองค์กร โดยมีการระบุและแสดงถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่างๆ รวมถึงวิธีการบริหารจัดการกระบวนการเหล่านั้นด้วย

คุณประโยชน์ประการหนึ่งของการบริหารเชิงกระบวนการก็คือ การเอื้ออำนวยให้องค์กรสามารถดำเนินการควบคุมเชื่อมโยงระหว่างแต่ละกระบวนการ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการ และการผนวกรวมกันของกระบวนการต่างๆ ที่มีอยู่ในระบบงานขององค์กรได้อย่างต่อเนื่อง

เมื่อนำเอาหลักการบริหารเชิงกระบวนการมาใช้ในระบบการบริหารคุณภาพ จะทำให้มีการเน้นถึงความสำคัญในเรื่องต่อไปนี้

- 1) การทำความเข้าใจและการสนองตอบต่อข้อกำหนด (ความต้องการ)
- 2) ความจำเป็นในการพิจารณาถึงกระบวนการ ในแง่มุมของ "การสร้างมูลค่าเพิ่ม (added value)"
- 3) การให้ได้มาซึ่งผลการดำเนินการของกระบวนการ ประสิทธิภาพของกระบวนการ และ
- 4) การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องโดยอาศัยข้อมูลจากการตรวจวัดอย่างเป็นระบบ





ภาพที่ 1 แผนภูมิที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์แบบกระบวนการของข้อกำหนดข้อที่ 4 ถึงข้อที่ 8 ในมาตรฐานการบริหารคุณภาพ

จากภาพที่ 1 จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า ลูกค้าขององค์กรมีบทบาทมากต่อการกำหนดหรือระบุความต้องการของลูกค้าให้เป็น "ปัจจัยนำเข้า" ของระบบการจัดการขององค์กร การเฝ้าติดตาม (Monitoring) ถึงความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) ภายหลังจากองค์กรได้ส่งมอบผลิตภัณฑ์ขององค์กรไปแล้ว การเฝ้าติดตามวัดความพึงพอใจของลูกค้า นั้น ก็เพื่อให้ทราบว่า บรรดาความต้องการของลูกค้าได้รับการตอบสนองโดยครบถ้วนแล้วหรือไม่ แม้ว่าแผนภูมินี้จะไม่ได้ให้รายละเอียดของแต่ละกระบวนการ แต่ก็ครอบคลุมข้อกำหนดทั้งหมดในมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพแล้ว

### หมายเหตุ

วิธีการที่เรียกว่า "วงจร PDCA" หรือ Plan - Do - Check - Act นั้น สามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุกกระบวนการ ซึ่งมีความหมายโดยสังเขปดังนี้

**Plan** ทำการกำหนดหรือระบุถึงวัตถุประสงค์ (ตั้งเป้าหมาย) และกระบวนการต่างๆ ที่จำเป็นต่อการส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และนโยบายขององค์กรเอง

**Do** นำกระบวนการที่กำหนดชัดเจนแล้ว ไปปฏิบัติให้เกิดผล

**Check** เฝ้าติดตามและตรวจวัดกระบวนการและผลิตภัณฑ์ โดยเปรียบเทียบกับนโยบาย วัตถุประสงค์ และข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และรายงานผลลัพธ์

**Act** ปฏิบัติการต่างๆ เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานของกระบวนการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

### 0.3 ความสัมพันธ์กับ ISO 9004 (Relationship with ISO 9004)

สำหรับอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ฉบับปี ค.ศ. 2000 นี้ ได้ออกแบบให้มาตรฐาน ISO 9001 และ ISO 9004 เป็นมาตรฐาน 2 ฉบับที่เป็น มาตรฐานที่สอดคล้องกัน (Consistent pair) หรือจะแยกใช้กันก็ได้ และถึงแม้ว่ามาตรฐานทั้ง 2 ฉบับนี้จะมีขอบข่ายงานที่แตกต่างกัน แต่มาตรฐานทั้ง 2 ฉบับก็มีโครงสร้างที่คล้ายคลึงกัน เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ใช้มาตรฐานทั้งสองฉบับนี้ในลักษณะของมาตรฐานซึ่งสอดคล้องกันดังกล่าว

ข้อแตกต่างระหว่างมาตรฐานทั้ง 2 ฉบับนี้ โดยสังเขป

**มาตรฐาน ISO 9001** ได้วางข้อกำหนดสำหรับองค์กรเพื่อการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพสำหรับประยุกต์ใช้ภายในองค์กรของตน เพื่อการออกใบรับรองหรือเพื่อวัตถุประสงค์ภายใต้ข้อตกลงหรือสัญญาระหว่างองค์กรกับลูกค้า มาตรฐานฉบับนี้ มุ่งเน้นที่ความมีประสิทธิภาพของระบบการบริหารคุณภาพขององค์กรในการบรรลุถึงข้อกำหนดของลูกค้า (หรือความต้องการของลูกค้า)

**มาตรฐาน ISO 9004** ให้แนวทางของระบบการบริหารคุณภาพที่มีขอบเขตกว้างขวางกว่าที่กำหนดไว้ใน ISO 9001 โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านที่เกี่ยวข้องกับ "การปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยรวมขององค์กรอย่างต่อเนื่อง" โดยครอบคลุมถึงด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วย มาตรฐาน ISO 9004 นี้ จึงเหมาะกับองค์กรซึ่งผู้บริหารระดับสูงมีความประสงค์จะพัฒนาองค์กรของตนให้ก้าวไปเกินกว่าระดับที่กำหนดไว้ในมาตรฐาน ISO 9001 โดยเฉพาะในด้านการปรับปรุง

ผลประกอบการขององค์กร (performance) อย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม มาตรฐาน ISO 9004 ไม่มีวัตถุประสงค์ให้ใช้เพื่อการขอการรับรอง (Certification) หรือนำไปเพื่อประกอบในการทำสัญญา กับลูกค้า

#### 0.4 ความเข้ากันได้กับระบบการบริหารอื่นๆ (Compatibility with other management systems)

มาตรฐานนี้มีเจตจำนงที่จะให้มีความสอดคล้องเข้ากันได้กับมาตรฐาน ISO 14001 : 1996 ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้มาตรฐานทั้ง 2 ฉบับ

ในมาตรฐานนี้ไม่มีข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงในหัวข้อการบริหารจัดการในระบบอื่นๆ เช่น ระบบการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ระบบการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยและชีวอนามัย หรือระบบการบริหารการเงิน หรือแม้กระทั่งการบริหารความเสี่ยง เป็นต้น อย่างไรก็ตาม มาตรฐานนี้ได้เปิดโอกาสให้องค์กรผู้นำมาตรฐานนี้ไปใช้ สามารถเลือกที่จะปรับแนวทาง หรือผนวกรวมระบบการบริหารคุณภาพให้สอดคล้องกับระบบการบริหารอื่นๆ ที่มีอยู่แล้วในองค์กร แต่ในบางกรณี องค์กรอาจปรับเปลี่ยนระบบการบริหารงานของตนเพื่อเอื้ออำนวยให้สามารถจัดทำระบบการบริหารคุณภาพที่สอดคล้องกับข้อกำหนดในมาตรฐานนี้ได้

#### ระบบการบริหารคุณภาพ - ข้อกำหนด

##### 1. ขอบข่าย

##### 1.1 บททั่วไป

มาตรฐานฉบับนี้ ได้วางข้อกำหนดของระบบการบริหารคุณภาพสำหรับองค์กรที่จะนำไปประยุกต์ใช้เพื่อ

1) แสดงให้เห็นที่ประจักษ์ว่า องค์กรมีความสามารถที่จะผลิตและส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับข้อกำหนดหรือความต้องการของลูกค้า ข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างสม่ำเสมอ และ

2) เพิ่มพูนความพึงพอใจของลูกค้า ด้วยการประยุกต์ใช้ระบบการบริหารคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงการใช้กระบวนการปรับปรุงระบบการบริหารคุณภาพอย่าง

ต่อเนื่อง และการประกันความสอดคล้องกับข้อกำหนดของลูกค้า และข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

หมายเหตุ ในมาตรฐานฉบับนี้ คำว่า "ผลิตภัณฑ์" ให้หมายถึงเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่องค์กรตั้งใจผลิตเพื่อส่งมอบให้แก่ลูกค้า หรือผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าต้องการเท่านั้น

## 1.2 การประยุกต์ใช้

ข้อกำหนดของระบบการบริหารคุณภาพที่อยู่ในมาตรฐานฉบับนี้ มีลักษณะเป็นกลางๆ ไม่เฉพาะเจาะจง และมีความประสงค์ให้สามารถประยุกต์ใช้ได้กับองค์กรทุกรูปแบบ โดยไม่จำกัดขนาด ประเภท หรือผลิตภัณฑ์ (สินค้าและบริการ) ที่องค์กรนั้นๆ ผลิตเพื่อส่งมอบให้กับลูกค้าของตน

ในกรณีที่ข้อกำหนดใดไม่อาจนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรใด ด้วยสาเหตุมาจากลักษณะเฉพาะขององค์กรก็ดี หรือลักษณะเฉพาะของผลิตภัณฑ์ก็ดี ให้ถือว่าอยู่ในข่ายพิจารณาเพื่อละเว้นไม่ต้องนำข้อกำหนดนั้นไปปฏิบัติได้

ในกรณีที่องค์กรใดได้มีการละเว้นไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด องค์กรนั้น จะอ้างว่าได้ปฏิบัติตามและสอดคล้องกับมาตรฐานระบบ ISO 9000 นี้ได้ก็ต่อเมื่อการละเว้นนั้นจำกัดอยู่เฉพาะในข้อที่ 7 ของ ISO 9001 : 2000 เท่านั้น และการละเวดังกล่าวต้องไม่ส่งผลกระทบต่อความสามารถหรือความรับผิดชอบขององค์กรในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของลูกค้าและข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

## 2. มาตรฐานอ้างอิง

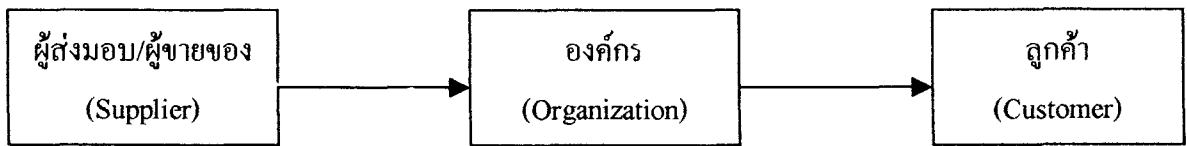
เอกสารอ้างอิงซึ่งระบุข้างล่างนี้ มีสาระข้อกำหนดที่มาตรฐานฉบับนี้อ้างอิงถึง แต่ไม่รวมถึงฉบับที่เลิกใช้ ฉบับที่มีการปรับปรุงและแก้ไขที่เกิดขึ้นภายหลัง อย่างไรก็ตาม คู่สัญญาที่ทำข้อตกลงกันโดยอาศัยมาตรฐานฉบับนี้ ควรที่จะพยายามใช้มาตรฐานฉบับล่าสุดของมาตรฐานฉบับที่อ้างอิงข้างล่างนี้ ส่วนสมาชิกของ ISO และ IEC จะมีการเก็บรักษามาตรฐานฉบับที่ประกาศใช้ล่าสุดอยู่เป็นปกติอยู่แล้ว

ISO 9000 : 2000 ระบบการบริหารคุณภาพ : หลักการพื้นฐานและคำศัพท์

### 3. คำศัพท์และคำนิยาม

มาตรฐานฉบับนี้จะอ้างอิงถึงคำศัพท์และคำนิยามศัพท์ที่กำหนดไว้ใน ISO 9000

คำศัพท์ที่ใช้ในการอธิบายถึง ซัพพลายเชน (Supply - chain) ในมาตรฐาน ISO 9001 : 1994 ได้แก้ไขใหม่โดยใช้คำศัพท์ดังต่อไปนี้



ในมาตรฐานฉบับนี้ได้เปลี่ยนคำศัพท์ใช้เรียกใหม่ 2 คำ ต่างจากที่ใช้ใน ISO 9000 :1994 กล่าวคือ

- 1) ใช้คำว่า "องค์กร" (Organization) แทนคำว่า "ผู้ส่งมอบ" (Supplier) สำหรับเรียกองค์กรที่กำลังนำมาตรฐานฉบับนี้ไปประยุกต์ใช้
  - 2) ใช้คำว่า "ผู้ส่งมอบ" หรือ "ผู้ขายของ" (Supplier) แทนคำว่า "ผู้รับจ้างช่วง" (Subcontractor) สำหรับเรียกองค์กรที่เป็นผู้ส่งมอบผลิตภัณฑ์ หรือผู้ขาย หรือการบริหารให้กับองค์กรที่จัดทำระบบการบริหารคุณภาพตามมาตรฐานนี้
- ตลอดทั้งมาตรฐานฉบับนี้ คำว่า "ผลิตภัณฑ์" ให้มีความหมายถึง "การบริการ" ด้วยเสมอ

### 4. ระบบการบริหารคุณภาพ

#### 4.1 ข้อกำหนดทั่วไป

องค์กรต้องจัดทำระบบการบริหารคุณภาพซึ่งต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดในมาตรฐานฉบับนี้ โดยองค์กรต้องจัดทำเป็นเอกสาร (Document) นำระบบการบริหารคุณภาพไปปฏิบัติ คุ้มครองรักษาไว้ และมีการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

องค์กรต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1) กำหนดกระบวนการต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับระบบการบริหารคุณภาพ และการประยุกต์ใช้ให้ทั่วทั้งองค์กร

2) พิจารณาถึงลำดับขั้นตอน ตลอดจนปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการดังกล่าวข้างต้นนี้

3) พิจารณาและกำหนด เกณฑ์ และวิธีการ ที่ต้องใช้เพื่อให้มั่นใจว่า มีการดำเนินการและควบคุมกระบวนการเหล่านี้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) ทำให้มั่นใจได้ว่า มีการจัดสรรทรัพยากร และสารสนเทศอย่างเพียงพอ เพื่อสนับสนุนการดำเนินการ และการเฝ้าติดตามกระบวนการเหล่านี้

5) ดำเนินการเฝ้าติดตาม วัด และวิเคราะห์กระบวนการเหล่านี้ และ

6) นำมาตรการที่จำเป็นไปปฏิบัติเพื่อให้สามารถบรรลุผลลัพธ์ตามแผน และการปรับปรุงกระบวนการเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง

องค์กรจะต้องบริหารกระบวนการเหล่านี้ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในมาตรฐานฉบับนี้

ในกรณีที่องค์กร ได้เลือกใช้กระบวนการจากภายนอกองค์กร หากว่าบริการจากกระบวนการภายนอกองค์กรดังกล่าวมีผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ขององค์กรแล้ว องค์กรจะต้องสร้างความมั่นใจว่า ได้มาตรฐานควบคุมที่เหมาะสมต่อกระบวนการเหล่านี้ มาตรการควบคุมกระบวนการที่อยู่ภายนอกองค์กรดังกล่าวนี้ องค์กรต้องระบุไว้ในระบบการบริหารคุณภาพด้วย

หมายเหตุ กระบวนการที่จำเป็นต้องมีสำหรับระบบการบริหารคุณภาพ ตามที่กล่าวข้างต้น ควรครอบคลุมไปถึงกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวกับกิจกรรมด้านการบริหารด้านการจัดสรรทรัพยากร ด้านการผลิตหรือการบริการ และการวัดผลการดำเนินงานด้วย

## 4.2 ข้อกำหนดด้านเอกสาร

### 4.2.1 บททั่วไป

เอกสารที่ใช้ในระบบการบริหารคุณภาพประกอบด้วย

1) นโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพที่จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร

2) คู่มือคุณภาพ

3) เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือระเบียบปฏิบัติงานซึ่งต้องจัดทำขึ้นตามข้อกำหนดในมาตรฐานฉบับนี้

4) เอกสารอื่นๆ ที่องค์กรจำเป็นต้องมีเพื่อสร้างความมั่นใจว่า องค์กรมีการวางแผน การดำเนินงาน และการควบคุมกระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพ

5) บันทึกซึ่งได้กำหนดให้ต้องมีตามมาตรฐานฉบับนี้

หมายเหตุ 1 ในมาตรฐานฉบับนี้ คำว่า "เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน" หรือ "เอกสารขั้นตอนการทำงาน" มีความหมายครอบคลุมถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานนั้นๆ ได้มีการจัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร มีการนำไปปฏิบัติใช้ และมีการธำรงรักษาไว้

หมายเหตุ 2 ขอบเขตของเอกสารในระบบการบริหารคุณภาพแต่ละองค์กรย่อมแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ต่อไปนี้

- 1) ขนาดและประเภทขององค์กร
- 2) ความซับซ้อน และปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่างๆ ในองค์กร
- 3) ความสามารถของบุคลากรในองค์กร

#### 4.2.2 คู่มือคุณภาพ

องค์กรต้องจัดทำและธำรงรักษาไว้ซึ่ง "คู่มือคุณภาพ" ฉบับหนึ่งที่มีเนื้อหาครอบคลุมถึงประเด็นดังต่อไปนี้

- 1) ขอบเขตของระบบการบริหารคุณภาพ ซึ่งครอบคลุมถึงรายละเอียดและเหตุผลของการละเว้นข้อกำหนด
- 2) เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการจัดทำขึ้นเพื่อใช้ในระบบการบริหารคุณภาพ หรือการอ้างอิงไปถึงได้
- 3) คำอธิบายถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่างๆ ที่อยู่ในระบบการบริหารคุณภาพขององค์กร

#### 4.2.3 การควบคุมเอกสาร

บรรดาเอกสารต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ภายในระบบการบริหารคุณภาพนั้น ต้องได้รับการควบคุม บันทึกต่างๆ จัดได้ว่าเป็นเอกสารชนิดพิเศษประเภทหนึ่ง และต้องรับการควบคุมตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในข้อ 4.2.4

องค์กรต้องจัดทำ "เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน" เพื่อกำหนดมาตรฐานการควบคุมที่จำเป็นสำหรับการ

- 1) อนุมัติ (โดยพิจารณาความเพียงพอของเอกสาร) ก่อนนำเอกสารออกไปใช้งาน
- 2) ทบทวนและปรับปรุงเอกสารให้ทันสมัยตามความจำเป็น พร้อมมีการอนุมัติใหม่

- 3) ทำให้มั่นใจว่า ได้มีการบ่งชี้ถึงสิ่งที่เปลี่ยนแปลงและสถานะการแก้ไขของเอกสารฉบับที่ใช้งาน
- 4) สร้างความมั่นใจว่า มีเอกสารฉบับที่เหมาะสมกับการใช้งานใช้อยู่ ณ จุดใช้งาน
- 5) สร้างความมั่นใจว่า เอกสารสามารถคงความอ่านออกได้ และสามารถบ่งชี้ได้ง่าย
- 6) สร้างความมั่นใจว่า เอกสารที่มาจากภายนอกองค์กรได้รับการบ่งชี้และได้รับการควบคุมแจกจ่ายภายในองค์กรอย่างเหมาะสม
- 7) ป้องกันการนำเอกสารที่ยกเลิกแล้วไปใช้งานโดยไม่ตั้งใจ และมีมาตรการบ่งชี้ที่เหมาะสมสำหรับเอกสารที่ยกเลิกไปแล้ว แต่ยังคงมีการเก็บรักษาไว้ไม่ว่าจะเพื่อวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตาม

#### 4.2.4 การควบคุมบันทึก

ต้องมีการจัดทำบันทึก และมีการเก็บรักษาบันทึกอย่างเหมาะสมเพื่อใช้เป็นหลักฐานแสดงการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด และเพื่อแสดงว่า ระบบการบริหารคุณภาพได้รับการนำไปปฏิบัติใช้อย่างมีประสิทธิภาพ บันทึกจะต้องมีสภาพที่อ่านได้อย่างชัดเจน ระบุชี้ได้ทันที และสามารถเรียกกลับมาใช้ได้โดยสะดวกรวดเร็ว องค์กรต้องจัดทำเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อกำหนดมาตรการควบคุมที่จำเป็นสำหรับการบ่งชี้ การจัดเก็บ การป้องกันการเสียหาย การนำกลับมาใช้อ้างอิง การกำหนดระยะเวลาการจัดเก็บ และการทำลายบันทึกทั้งหมด ความจำเป็นต้องจัดเก็บแล้ว

### 5. ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร

#### 5.1 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร

ผู้บริหารระดับสูงต้องจัดให้มีหลักฐานที่แสดงถึงความมุ่งมั่นของคนที่มีการพัฒนา การนำระบบการบริหารคุณภาพไปปฏิบัติ และการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยการดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1) สื่อสารให้ทุกคนในองค์กรได้ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินงานให้บรรลุถึงความต้องการของลูกค้า ข้อกำหนดทางกฎหมายและกฎข้อบังคับต่างๆ
- 2) จัดทำนโยบายคุณภาพ
- 3) สร้างความมั่นใจได้ว่า มีการกำหนดวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ



- 4) ดำเนินการทบทวนระบบโดยฝ่ายบริหาร
- 5) รับประกันว่าองค์กรมีทรัพยากรที่จำเป็นอย่างเพียงพอ
- 6) ทำให้มั่นใจว่า องค์กรมีทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้อย่างเพียงพอ

## 5.2 การมุ่งเน้นที่ลูกค้า

ผู้บริหารระดับสูงต้องสร้างความมั่นใจว่า ได้มีการพิจารณาถึงความต้องการของลูกค้า และความต้องการของลูกค้านั้น ได้รับการตอบสนองด้วยจุดมุ่งหมายเพื่อการเพิ่มพูนความพึงพอใจให้ลูกค้า

## 5.3 นโยบายคุณภาพ

ผู้บริหารระดับสูงต้องสร้างความมั่นใจได้ว่า นโยบายคุณภาพขององค์กร

- 1) มีความเหมาะสมระบบเป้าประสงค์ขององค์กร
- 2) ครอบคลุมถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินงานอย่างสอดคล้องกับข้อกำหนดและในการปรับปรุงประสิทธิผลของระบบการบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- 3) ให้กรอบสำหรับการกำหนดและการทบทวนวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพขององค์กร
- 4) ได้รับการสื่อสารเผยแพร่ออกไปและทำให้เป็นที่เข้าใจภายในองค์กร
- 5) ได้รับการทบทวนเพื่อให้มีความเหมาะสมกับองค์กรอยู่เสมอ

## 5.4 การวางแผน

### 5.4.1 วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ

ผู้บริหารระดับสูงต้องสร้างความมั่นใจว่า ได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ รวมถึงสิ่งที่จำเป็นสำหรับการบรรลุถึงข้อกำหนดด้านผลิตภัณฑ์ในแต่ละสายงานและระดับการบังคับบัญชาที่เหมาะสมภายในองค์กร วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพต้องสามารถวัดผลได้ และต้องสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพขององค์กร

### 5.4.2 การวางแผนระบบการบริหารคุณภาพ

ผู้บริหารระดับสูงต้องสร้างความมั่นใจว่า

1) การวางแผนในระบบการบริหารคุณภาพได้ดำเนินการโดยสอดคล้องกับข้อกำหนดในข้อ 4.1 และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพขององค์กร

2) ความสมบูรณ์ครบถ้วนของระบบการบริหารคุณภาพจะไม่ได้รับการกระทบกระเทือน เมื่อมีการวางแผนและดำเนินการเปลี่ยนแปลงในระบบการบริหารคุณภาพ

## 5.5 ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และการสื่อสาร

### 5.5.1 ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่

ผู้บริหารระดับสูงต้องสร้างความมั่นใจได้ว่า มีการกำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ ตลอดจนความสัมพันธ์ของส่วนงานต่างๆ ภายในองค์กรอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งมีการสื่อสารเผยแพร่ให้เป็นที่เข้าใจทั่วทั้งองค์กร

### 5.5.2 ตัวแทนฝ่ายบริหาร

ผู้บริหารระดับสูงต้องแต่งตั้งผู้บริหารคนหนึ่งจากคณะผู้บริหารขององค์กรเพื่อรับหน้าที่เป็นตัวแทนฝ่ายบริหาร ซึ่งนอกเหนือจากภารกิจและอำนาจหน้าที่ในงานอื่นๆ แล้ว ตัวแทนฝ่ายบริหารที่แต่งตั้งขึ้นนี้จะต้องมีความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ที่ครอบคลุมถึงเรื่องต่อไปนี้

1) สร้างความมั่นใจว่า ได้มีการกำหนดกระบวนการที่จำเป็นในระบบการบริหารคุณภาพ มีการนำไปปฏิบัติ และธำรงรักษาไว้

2) เป็นผู้รายงานผลการดำเนินงานของระบบการบริหารคุณภาพต่อผู้บริหารระดับสูง ซึ่งรวมถึงความจำเป็นต่างๆ ที่ต้องมีการปรับปรุง

3) สร้างความมั่นใจว่า มีการรณรงค์เพื่อเสริมสร้างความตระหนักถึงความต้องการของลูกค้าให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงานหรือบุคลากรทุกคนในองค์กร

หมายเหตุ ความรับผิดชอบของตัวแทนฝ่ายบริหารยังอาจครอบคลุมไปถึงการติดต่อประสานงานกับบุคคลภายนอกองค์กรในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารคุณภาพอีกด้วย

### 5.5.3 การสื่อสารภายในองค์กร

ผู้บริหารระดับสูงต้องสร้างความมั่นใจว่า ได้มีการกำหนดกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรอย่างเหมาะสม และสร้างความมั่นใจว่า มีการสื่อสารในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของระบบการบริหารคุณภาพด้วย

## 5.6 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

### 5.6.1 บททั่วไป

ผู้บริหารระดับสูงต้องทำการทบทวนระบบการบริหารคุณภาพขององค์กรตามกำหนดการที่ได้วางแผนเอาไว้แล้ว เพื่อให้มั่นใจว่าระบบการบริหารคุณภาพยังคงความเหมาะสม มีความครอบคลุมเพียงพอ และยังมีประสิทธิผลดี การทบทวนโดยฝ่ายบริหารต้องครอบคลุมถึงการประเมินโอกาสในการปรับปรุงให้ดีขึ้นและความจำเป็นที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารคุณภาพ ซึ่งรวมถึงนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพด้วย

บันทึกของการทบทวนโดยฝ่ายบริหารต้องได้รับการเก็บรักษาไว้

### 5.6.2 ข้อมูลสำหรับการทบทวน

ข้อมูลที่จะใช้สำหรับนำเข้าสู่การพิจารณาทบทวนโดยฝ่ายบริหารนั้นประกอบด้วยสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับประเด็นต่อไปนี้

- 1) ผลจากการตรวจประเมิน
- 2) ข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า
- 3) ผลการดำเนินการของกระบวนการ และความเป็นไปได้ตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์
- 4) สถานะของการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
- 5) มาตรการติดตามผลจากการทบทวนโดยฝ่ายบริหารในครั้งก่อน
- 6) การเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อระบบการบริหารคุณภาพ และ
- 7) ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

### 5.6.3 ผลจากการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

ต้องครอบคลุมถึง การตัดสินใจ และการปฏิบัติการใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับ

- 1) การปรับปรุงประสิทธิผลของระบบการบริหารคุณภาพ และกระบวนการต่างๆ ในระบบการบริหารคุณภาพ
- 2) การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า และ
- 3) ความต้องการด้านทรัพยากร

## 6. การบริหารทรัพยากร

### 6.1 การจัดสรรทรัพยากร

องค์กรต้องพิจารณากำหนด และจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อ

- 1) นำเอาระบบการบริหารคุณภาพไปปฏิบัติและธำรงรักษาไว้ และมีการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- 2) เพิ่มพูนความพึงพอใจของลูกค้าด้วยการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า

### 6.2 ทรัพยากรบุคคล

#### 6.2.1 บททั่วไป

บุคลากรที่ปฏิบัติงานโดยมีผลกระทบต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ต้องมีความสามารถที่เหมาะสมกับงานนั้น โดยพิจารณาจากพื้นฐานด้านการศึกษาที่เหมาะสม การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

#### 6.2.2 ความสามารถ ความตระหนัก และการฝึกอบรม

องค์กรต้อง

- 1) กำหนดความสามารถของบุคคลที่ต้องมี สำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานอันมีผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์
- 2) ให้การฝึกอบรม หรือใช้มาตรการที่เหมาะสมอื่นๆ เพื่อให้บุคลากรมีความสามารถตรงตามที่กำหนดไว้แล้ว
- 3) ทำการประเมินถึงประสิทธิผลของวิธีที่ได้ปฏิบัติไปแล้วข้างต้น
- 4) ดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่า พนักงานขององค์กรมีความตระหนักถึงความเกี่ยวข้องและความสำคัญของกิจกรรมต่างๆ ในความรับผิดชอบของตน และตระหนักถึงความมีส่วนร่วมในผลงานของตนที่มีต่อการบรรลุถึงวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพขององค์กร และ
- 5) เก็บรักษามันที่กึ่งที่เหมาะสมเกี่ยวกับการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์ของบุคลากร

### 6.3 โครงสร้างพื้นฐาน

องค์กรต้องกำหนด จัดทำ และบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ที่จำเป็นในการดำเนินงานเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด

โครงสร้างพื้นฐานที่กล่าวถึงนี้ (เท่าที่สามารถเป็นไปได้) ประกอบด้วย

- 1) อาคาร สถานที่ทำงาน และสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้อง
- 2) เครื่องจักร อุปกรณ์ต่างๆ ในกระบวนการผลิตหรือการบริการ (ทั้งชนิดที่เป็นฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์) และ
- 3) การบริการสนับสนุนต่างๆ

### 6.4 สภาพแวดล้อมการทำงาน

องค์กรต้องกำหนดและบริหารจัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่จำเป็นเพื่อการดำเนินงานที่สามารถทำให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด

## 7. กระบวนการผลิตหรือการให้บริการ

### 7.1 การวางแผนกระบวนการผลิต

องค์กรต้องวางแผนและพัฒนากระบวนการที่จำเป็นในการผลิต หรือการให้บริการ การวางแผนกระบวนการผลิตนี้ ต้องให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของกระบวนการอื่นๆ ในระบบการบริหารคุณภาพด้วย

ในการวางแผนกระบวนการผลิตนั้น องค์กรต้องพิจารณาถึงประเด็นต่างๆ ตามความเหมาะสมดังต่อไปนี้ด้วย

- 1) วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพและข้อกำหนดด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์
- 2) ความจำเป็นที่จะต้องกำหนดกระบวนการ เอกสารระบบงาน พร้อมกับจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์
- 3) กิจกรรมทวนสอบ การทดสอบเพื่อรับรอง การตรวจสอบและทดสอบที่จำเพาะเจาะจงสำหรับผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นต้องมี พร้อมกับเกณฑ์การยอมรับผลิตภัณฑ์ด้วย

4) บันทึกที่จำเป็นเพื่อเป็นหลักฐานว่า กระบวนการผลิตและผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้มีความสอดคล้องกับข้อกำหนด

ผลผลิตของการวางแผนนี้จะต้องอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับวิธีการผลิตขององค์กร

หมายเหตุ 1 เอกสารที่อธิบายถึงกระบวนการต่างๆ ในระบบการบริหารคุณภาพ (รวมถึงกระบวนการผลิต) และทรัพยากรที่ต้องใช้ในการผลิตสำหรับผลิตภัณฑ์ใดๆ หรือในโครงการหรือในสัญญาใดๆ อาจเรียกเอกสารชนิดนี้ว่า แผนคุณภาพ (Quality plan)

หมายเหตุ 2 องค์กรอาจนำข้อกำหนดในข้อ 7.3 ไปใช้ในขั้นตอนการพัฒนากระบวนการผลิตก็ได้

## 7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

### 7.2.1 การพิจารณาข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์

องค์กรต้องพิจารณาถึง

- 1) ข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าได้กำหนดเอาไว้ ซึ่งครอบคลุมถึงข้อกำหนดเกี่ยวกับการส่งมอบและกิจกรรมหลังการส่งมอบด้วย
- 2) ข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้ามิได้ระบุเอาไว้ แต่จำเป็นต้องมีสำหรับการใช้งานที่กำหนดไว้แล้ว หรือสำหรับการใช้งานตามเจตนารมณ์ของผลิตภัณฑ์นั้น
- 3) ข้อกำหนดทางกฎหมายหรือกฎข้อบังคับในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์นั้น
- 4) ข้อกำหนดเพิ่มเติมอื่นใดที่องค์กรเป็นผู้กำหนดขึ้นเอง

### 7.2.2 การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์

องค์กรต้องทำการทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ การทบทวนดังกล่าวนี้ องค์กรต้องกระทำให้เสร็จสิ้นก่อนการตกลงรับว่าจะส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้า (เช่น ก่อนการเสนองาน ก่อนการตอบรับในสัญญาจ้าง หรือก่อนการตกลงรับคำสั่งแก้ไขสัญญา หรือการแก้ไขคำสั่งซื้อจากลูกค้า เป็นต้น) นอกจากนี้องค์กรต้องสร้างความมั่นใจว่า

- 1) ข้อกำหนดด้านผลิตภัณฑ์ได้รับการกำหนดหรือระบุไว้อย่างชัดเจน
- 2) ข้อกำหนดในคำสั่งซื้อหรือในสัญญาว่าจ้างที่แตกต่างไปจากที่ได้เสนอไปก่อนหน้านี้ได้รับการแก้ไขแล้ว และ
- 3) องค์กรมีความสามารถที่จะสนองตอบข้อกำหนดที่ได้รับไว้

ผลการทบทวนดังกล่าวนี้ รวมถึงมาตรการปฏิบัติที่จะต่อเนืองมา จะต้องมีการจัดบันทึกและเก็บรักษาไว้

ในกรณีที่ลูกค้ามิได้ส่งความต้องการหรือข้อกำหนดมาเป็นเอกสาร องค์กรต้องจัดให้มีการยืนยันถึงความต้องการของลูกค้าก่อนการตอบตกลง

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ องค์กรต้องทำให้มั่นใจได้ว่า มีการแก้ไขเอกสารที่เกี่ยวข้อง และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ได้รับรู้และตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดดังกล่าวแล้ว

หมายเหตุ ในบางกรณี เช่น การจำหน่ายสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต การทบทวนข้อตกลงเป็นรายๆ อาจกระทำไม่ได้ การทบทวนจึงอาจครอบคลุมถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น แคตตาล็อก หรือสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ต่างๆ เป็นต้น

### 7.2.3 การสื่อสารกับลูกค้า

องค์กรต้องพิจารณากำหนดลำดับที่มีประสิทธิผลเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า และต้องปฏิบัติตามลำดับงานดังกล่าวด้วย การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าเกี่ยวข้องกับประเด็นดังต่อไปนี้

- 1) ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
- 2) การจัดการเกี่ยวกับข้อสอบถามจากลูกค้า เกี่ยวกับการทำสัญญา หรือการรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า รวมถึงการเปลี่ยนแปลงแก้ไขที่เกิดขึ้นด้วย และ
- 3) ข้อมูลย้อนกลับหรือความคิดเห็นจากลูกค้า รวมทั้งข้อร้องเรียนจากลูกค้าด้วย

## 7.3 การออกแบบและการพัฒนา

### 7.3.1 การวางแผนการออกแบบและการพัฒนา

องค์กรต้องวางแผนและควบคุมกระบวนการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ โดยในระหว่างการวางแผนนี้ องค์กรต้องพิจารณาถึง

- 1) ขั้นตอนของกระบวนการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์
- 2) การทบทวน การทวนสอบ และการทดสอบเพื่อรองรับตามความเหมาะสมกับแต่ละขั้นตอนในกระบวนการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์
- 3) ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกิจกรรมต่างๆ ของกระบวนการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์

องค์กรต้องจัดให้มีการจัดการเกี่ยวกับการประสานงานระหว่างกลุ่มงานต่างๆ ที่มีส่วนส่วนในกระบวนการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างกันมีประสิทธิภาพ และ มีความชัดเจนในเรื่องของการมอบหมาย ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน

ผลผลิตของการวางแผนต้องได้รับการปรับให้ทันสมัยตามความเหมาะสม ตามความคืบหน้าของการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์

### 7.3.2 ข้อมูลสำหรับการออกแบบและพัฒนา

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ต้องได้รับการกำหนดและจดเป็นบันทึกไว้

ข้อมูลป้อนเข้าดังกล่าวต้องครอบคลุมถึง

- 1) ข้อกำหนดที่เกี่ยวกับลักษณะการใช้งาน และสมรรถนะของผลิตภัณฑ์
- 2) ข้อกำหนดทางกฎหมาย และกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
- 3) ในกรณีที่เป็นไปได้ ข้อมูลที่ได้มาจากการออกแบบก่อนหน้าที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

4) ข้อกำหนดอื่นใดที่จำเป็นสำหรับการออกแบบและพัฒนา  
ข้อมูลสำหรับการออกแบบดังกล่าวนี้ ต้องได้รับการทบทวนเพื่อดูว่าเพียงพอหรือไม่ ข้อกำหนดต้องมีความสมบูรณ์ ไม่คลุมเครือและไม่ขัดแย้งกันเอง

### 7.3.3 ผลผลิตจากการออกแบบและพัฒนา

ต้องอยู่ในรูปแบบที่เอื้ออำนวยต่อการทวนสอบ เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลสำหรับการออกแบบ และต้องได้รับการอนุมัติก่อนนำไปใช้

ผลผลิตจากการออกแบบและพัฒนาต้อง

- 1) สอดคล้องกับข้อกำหนดที่ระบุอยู่ในข้อมูลสำหรับการออกแบบและพัฒนา
- 2) ให้สารสนเทศอันเหมาะสมเพียงพอสำหรับการจัดซื้อ การผลิต และการให้บริการ
- 3) มีการกำหนดหรืออ้างถึงเกณฑ์สำหรับการยอมรับผลิตภัณฑ์ และ
- 4) มีการกำหนดลักษณะเฉพาะของผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นเพื่อให้ใช้งานได้  
อย่างปลอดภัยและถูกต้อง



#### 7.3.4 การทบทวนการออกแบบและการพัฒนา

ณ ขั้นตอนที่เหมาะสมในกระบวนการออกแบบและพัฒนา องค์กรต้องจัดให้มีการทบทวนการออกแบบและการพัฒนาอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับลำดับแผนงานที่จัดทำไว้แล้ว เพื่อที่จะ

- 1) ประเมินความสามารถของผลลัพธ์ของการออกแบบและพัฒนาว่าจะสอดคล้องกับข้อกำหนดได้หรือไม่ และ
  - 2) ระบุถึงปัญหาใดๆ พร้อมกับเสนอแนวทางปฏิบัติที่จำเป็น
- บุคลากรผู้เข้าร่วมประชุมทบทวนการออกแบบดังกล่าวนี้ต้องประกอบด้วยตัวแทนทุกหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับขั้นตอนในกระบวนการออกแบบและพัฒนา ผลลัพธ์ที่ได้รับการทบทวนนั้น ผลลัพธ์ของการทบทวนการออกแบบรวมถึงปฏิบัติการใดๆ ที่จำเป็น ต้องได้รับการบันทึกและเก็บรักษาไว้

#### 7.3.5 การทวนสอบการออกแบบและการพัฒนา

องค์กรต้องทำการทวนสอบตามลำดับแผนงานที่กำหนดไว้เพื่อให้มั่นใจได้ว่า ผลผลิตของการออกแบบและการพัฒนาเป็นไปตามข้อกำหนดในข้อมูลที่ใช้ในการออกแบบ ผลลัพธ์ของการทวนสอบตลอดจนการปฏิบัติใดๆ ที่จำเป็นต้องได้รับการบันทึกและเก็บรักษาไว้

#### 7.3.6 การทดสอบเพื่อรับรองผลของการออกแบบและการพัฒนา

องค์กรต้องทำการทดสอบเพื่อรับรองผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นผลผลิตจากการออกแบบและการพัฒนาตามลำดับแผนงานที่กำหนดไว้เพื่อให้มั่นใจได้ว่า ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวมีความสามารถ หรือคุณลักษณะของการใช้งานตามที่กำหนดหรือที่ตั้งใจไว้ และถ้าสามารถทำได้ การทดสอบเพื่อรับรองต้องดำเนินการให้ครบถ้วนก่อนการส่งมอบผลิตภัณฑ์ หรือก่อนการนำผลิตภัณฑ์นั้นไปใช้งาน ผลลัพธ์ของการทดสอบเพื่อรับรองผลิตภัณฑ์ รวมถึงการปฏิบัติการต่างๆ ที่จำเป็นต้องได้รับการบันทึกและเก็บรักษาไว้

#### 7.3.7 การควบคุมการเปลี่ยนแปลงในการออกแบบและการพัฒนา

การเปลี่ยนแปลงใดๆ ในการออกแบบและการพัฒนาต้องได้รับการระบุชี้ชัด และเก็บบันทึกถึงการเปลี่ยนแปลงนั้นไว้ด้วย การเปลี่ยนแปลงต้องได้รับการทบทวน ทวนสอบ และทดสอบเพื่อรับรองตามความเหมาะสมก่อนการยอมรับให้ไปใช้งาน การทบทวน การเปลี่ยนแปลงในการออกแบบและการพัฒนาต้องครอบคลุมถึงการประเมินผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อชิ้นส่วนประกอบ และผลิตภัณฑ์ที่ได้ส่งมอบไปแล้วด้วย

ผลลัพธ์ของการทบทวนและการเปลี่ยนแปลงใดๆ และการปฏิบัติการต่างๆ ที่จำเป็นต้องได้รับการบันทึกและเก็บรักษาไว้

## 7.4 การจัดซื้อ

### 7.4.1 กระบวนการจัดซื้อ

องค์กรต้องควบคุมกระบวนการจัดซื้อเพื่อสร้างความมั่นใจว่า ผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อเข้ามานั้นเป็นไปตามข้อกำหนดที่ระบุไว้แล้ว วิธีการและความเข้มงวดของการควบคุมที่มีต่อผู้ส่งมอบ และต่อผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อเข้ามานั้นต้องขึ้นอยู่กับผลกระทบของผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อเข้ามาที่มีต่อกระบวนการผลิต หรือที่มีต่อผลิตภัณฑ์ขององค์กร

องค์กรต้องทำการประเมินและคัดเลือกผู้ส่งมอบ โดยพิจารณาจากความสามารถในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพตรงตามข้อกำหนดขององค์กร องค์กรต้องกำหนดเกณฑ์การคัดเลือก เกณฑ์การประเมิน และเกณฑ์ในการประเมินซ้ำ ผลลัพธ์ของการประเมินผู้ส่งมอบและปฏิบัติการต่างๆ ที่สืบเนื่องจากการประเมินดังกล่าวต้องทำการบันทึกและเก็บรักษาไว้

### 7.4.2 สารสนเทศของการจัดซื้อ

สารสนเทศของการจัดซื้อต้องมีข้อมูลรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ที่จะซื้อ ในกรณีที่เหมาะสมให้รวมถึงข้อมูลสารสนเทศต่อไปนี้

1) ข้อกำหนดที่ใช้เพื่อการอนุมัติผลิตภัณฑ์ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน กระบวนการ และเครื่องมือหรืออุปกรณ์

2) ข้อกำหนดที่ใช้เพื่อการรับรองคุณสมบัติของบุคลากร

3) ข้อกำหนดในระบบการบริหารคุณภาพ

องค์กรต้องมีมาตรการเพื่อให้มั่นใจได้ว่า ข้อกำหนดของการจัดซื้อ หรือ ใบสั่งซื้อมีข้อมูลสารสนเทศของการจัดซื้ออย่างเพียงพอก่อนส่งไปยังผู้ส่งมอบ

### 7.4.3 การทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ

องค์กรต้องกำหนดวิธีการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อเข้ามา และต้องทำการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อเข้ามา ซึ่งรวมถึงกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นต้องปฏิบัติด้วย เพื่อให้มั่นใจได้ว่า ผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อเข้ามามีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการจะซื้อ

ในกรณีที่องค์กรหรือลูกค้าขององค์กร มีความประสงค์ที่จะให้มีการทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จะจัดซื้อเข้ามา ณ สถานประกอบการของผู้ส่งมอบ องค์กรต้องกำหนดหรือระบุลำดับแผนงานการทวนสอบและวิธีการตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์ลงไป ข้อมูลรายละเอียดของการจัดซื้อด้วย

## 7.5 การดำเนินการผลิตและการให้บริการ

### 7.5.1 การควบคุมกระบวนการผลิตและกระบวนการให้บริการ

องค์กรต้องวางแผนและดำเนินการผลิตและการให้บริการภายใต้สภาวะควบคุม

สภาวะควบคุมดังกล่าวต้องประกอบด้วยลักษณะเท่าที่ประยุกต์ได้ดังนี้  
 1) การจัดให้มีสารสนเทศที่เพียงพอเกี่ยวกับลักษณะจำเพาะของผลิตภัณฑ์

2) การมีเอกสารวิธีปฏิบัติงานเท่าที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงาน  
 3) มีการใช้เครื่องจักรกลการผลิต เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการให้บริการที่เหมาะสม

4) การจัดให้มีการใช้อุปกรณ์เฝ้าติดตาม และเครื่องมือวัดในกระบวนการอย่างเพียงพอ

5) มีการดำเนินกิจกรรมด้านการเฝ้าติดตามและการวัด  
 6) มีการดำเนินกิจกรรมด้านการตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์ การส่งมอบผลิตภัณฑ์และกิจกรรมภายหลังการส่งมอบผลิตภัณฑ์

### 7.5.2 การทดสอบเพื่อรับรองกระบวนการผลิตและกระบวนการให้บริการ

องค์กรต้องทำการทดสอบเพื่อรับรองกระบวนการผลิตและหรือกระบวนการให้บริการใดๆ ที่ผลผลิตของกระบวนการเหล่านั้นไม่อาจทราบคุณสมบัติด้วยการเฝ้าติดตาม หรือด้วยการตรวจวัดในขั้นตอนถัดมาได้ ทั้งนี้ให้ครอบคลุมถึงกระบวนการใดๆ ก็ตามที่มีความบกพร่องของการดำเนินการก็ดี หรือของตัวผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากกระบวนการนั้นก็ดี จะปรากฏให้ทราบได้ก็ต่อเมื่อมีการนำผลิตภัณฑ์นั้นไปใช้งานแล้ว หรือต่อเมื่อมีการส่งมอบบริการไปแล้วเท่านั้น

การทดสอบเพื่อการรับรองกระบวนการต้องสามารถแสดงถึงความสามารถของกระบวนการที่จะดำเนินการให้บรรลุผลลัพธ์ตามแผนงานที่วางแผนไว้ได้

องค์กรต้องกำหนดลำดับแผนงานการทดสอบเพื่อรับรองผลซึ่งต้องครอบคลุมถึงประเด็นต่อไปนี้เท่าที่จะประยุกต์ใช้ได้

1) การกำหนดเกณฑ์การยอมรับสำหรับการทบทวนและอนุมัติกระบวนการ

2) การอนุมัติอุปกรณ์และบุคลากร

3) การใช้วิธีดำเนินการ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้เป็น  
การเฉพาะ

4) ข้อกำหนดเกี่ยวกับการจดหรือการเก็บเป็นบันทึก

5) การทดสอบเพื่อทดลองซ้ำ

#### 7.5.3 การบ่งชี้และการสอบกลับได้

ในกรณีที่เหมาะสม องค์กรต้องทำการบ่งชี้ผลิตภัณฑ์ด้วยวิธีการที่  
เหมาะสมตลอดกระบวนการผลิตและการให้บริการ

องค์กรต้องระบุหรือแสดงสถานะของผลิตภัณฑ์ตามข้อกำหนดด้านการ  
เฝ้าติดตามและการวัด

ในกรณีที่มีการสอบกลับได้เป็นส่วนหนึ่งของข้อกำหนด องค์กรต้อง  
ดำเนินการควบคุมและจดบันทึกการบ่งชี้แบบเฉพาะตัวของผลิตภัณฑ์นั้นไว้ด้วย

หมายเหตุ ในบางภาคของการผลิตนั้น การบริหารประเภท  
configuration management ถือว่าเป็นเครื่องมืออันหนึ่งในการช่วยธำรงรักษาระบบการบ่งชี้ และ  
สอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์

#### 7.5.4 ทรัพย์สินของลูกค้า

องค์กรต้องเอาใจใส่ดูแลทรัพย์สินของลูกค้าซึ่งอยู่ในการควบคุมดูแล  
หรือใช้สอยโดยองค์กร องค์กรต้องบ่งชี้ ทวนสอบ ป้องกันการเสียหาย และธำรงรักษาทรัพย์สิน  
ของลูกค้าซึ่งส่งมอบให้องค์กรเพื่อใช้ หรือเพื่อเข้าเป็นส่วนหนึ่งของผลิตภัณฑ์ หากเกิดกรณีที่  
ทรัพย์สินของลูกค้าเสียหาย ชำรุด หรือมีสภาพไม่เหมาะสมกับการใช้งาน องค์กรจะต้องรายงาน  
ให้ลูกค้าทราบและเก็บรักษาทันทีในเรื่องนี้เอาไว้

หมายเหตุ ทรัพย์สินของลูกค้าอาจรวมไปถึงทรัพย์สินทางปัญญาด้วย

#### 7.5.5 การธำรงรักษาผลิตภัณฑ์

องค์กรต้องดำเนินการธำรงรักษาผลิตภัณฑ์เพื่อให้คงคุณสมบัติ  
สมบูรณ์ทางคุณภาพตามข้อกำหนดของลูกค้า ทั้งในระหว่างกระบวนการผลิต และอยู่ในระหว่าง  
การขนส่งผลิตภัณฑ์ไปยังจุดหมายที่กำหนด ในการดำเนินการนี้ต้องครอบคลุมถึงการบ่งชี้  
การเคลื่อนย้าย การบรรจุหีบห่อ การเก็บรักษาและการป้องกันความเสียหาย ทั้งนี้การธำรงรักษา  
ดังกล่าวต้องรวมถึงชิ้นส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ด้วย

## 7.6 การควบคุมอุปกรณ์ฝ้าติดตามและเครื่องมือวัด

องค์กรต้องพิจารณากำหนดการตรวจวัดและการฝ้าติดตามที่ต้องมี พร้อมกับตั้งกำหนดเครื่องมือวัดและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝ้าติดตามที่จำเป็น ต้องใช้เพื่อเป็นหลักฐานที่แสดงว่า ผลลัพธ์จะสอดคล้องกับข้อกำหนด

องค์กรต้องกำหนดกระบวนการขึ้นมาเพื่อสร้างความมั่นใจได้ว่า การฝ้าติดตามและการวัด สามารถดำเนินการไปได้จริง และมีการฝ้าติดตามและการวัดในลักษณะที่สอดคล้องกับข้อกำหนดว่าด้วยการฝ้าติดตามและการวัด

ในกรณีที่สามารถปฏิบัติได้เพื่อให้ผลการวัดมีความน่าเชื่อถือได้ องค์กรต้องดูแลเครื่องมือวัดให้ต้องมีการดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1) ได้รับการสอบเทียบหรือการทวนสอบตามช่วงเวลาที่กำหนดหรือก่อนการนำไปใช้งาน โดยสอบเทียบกับอุปกรณ์หรือเครื่องมือวัดที่สามารถสอบมาตรฐานกลับไปถึงมาตรฐานระดับชาติหรือระดับนานาชาติได้ ในกรณีที่ไม่มีมาตรฐานดังกล่าวองค์กรต้องบันทึกหลักเกณฑ์หรือวิธีการในการสอบเทียบหรือการทวนสอบเอาไว้ด้วย
- 2) ได้รับการปรับแต่งหรือมีการปรับแต่งใหม่ตามความจำเป็น
- 3) ได้รับการบ่งชี้เพื่อให้สามารถแสดงถึงสถานะของการสอบเทียบของเครื่องมือวัดนั้นได้
- 4) ได้รับการป้องกันจากการปรับแต่งใดๆ ที่จะส่งผลให้ผลของการวัดเชื่อถือไม่ได้
- 5) ได้รับการปกป้องหรือดูแลรักษามีให้เกิดการชำรุดเสียหาย หรือเสื่อมสภาพในระหว่างการเคลื่อนย้าย การบำรุงรักษา และการจัดเก็บ

นอกจากนี้ องค์กรต้องทำการประเมินความถูกต้องของผลลัพธ์ของการวัดที่ผ่านมา และบันทึกเอาไว้ หากพบว่าเครื่องมือที่ใช้ในการวัดนั้น ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด องค์กรต้องดำเนินการที่เหมาะสมกับเครื่องมือวัดและผลลัพธ์ที่ได้รับผลกระทบดังกล่าวนั้น องค์กรต้องเก็บรักษานบันทึกผลลัพธ์การสอบเทียบและการทวนสอบเครื่องมือวัดเอาไว้

เมื่อมีการนำซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ไปใช้เพื่อฝ้าติดตามและการวัดเป็นการเฉพาะกรณี องค์กรจะต้องจัดให้มีการยืนยันถึงความสามารถของซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ดังกล่าวว่า สามารถใช้งาน ได้ตรงตามที่ต้องการ การยืนยันดังกล่าวนี้ต้องกระทำก่อนการใช้งานเป็นครั้งแรก และอาจมีการยืนยันใหม่อีกก็ได้ตามความจำเป็น

หมายเหตุ โปรดดู ISO 10012-1 และ ISO 10012-2 เป็นแนวทางในเรื่องนี้

## 8. การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง

### 8.1 บททั่วไป

องค์กรต้องวางแผนและดำเนินกระบวนการเฝ้าติดตาม การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงที่จำเป็น โดย

- 1) เพื่อแสดงถึงความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์
  - 2) เพื่อสร้างความมั่นใจในความสอดคล้องของระบบการบริหารคุณภาพ
  - 3) เพื่อปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- ทั้งนี้ให้ครอบคลุมถึง การพิจารณาเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสม รวมถึงเทคนิค

ทางสถิติ และการพิจารณาขอบเขตการใช้ด้วย

### 8.2 การเฝ้าติดตามและการวัด

#### 8.2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า

โดยถือว่าเป็นมาตรการหนึ่งในการวัดประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพขององค์กร องค์กรต้องเฝ้าติดตามข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ รวมถึงความรู้สึกลูกค้าที่มีต่อองค์กรในด้านที่ว่า องค์กรสามารถสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้หรือไม่ องค์กรต้องกำหนดวิธีการให้ได้มาซึ่งข้อมูลจากลูกค้าและวิธีการใช้ข้อมูลดังกล่าว

#### 8.2.2 การตรวจประเมินภายใน

องค์กรต้องจัดให้มีการตรวจประเมินภายในตามช่วงเวลาที่มีการวางแผนเอาไว้ เพื่อให้ทราบถึงความเป็นไปของระบบบริหารคุณภาพว่า

- 1) มีความสอดคล้องกับลำดับแผนงานที่วางไว้ มีความสอดคล้องกับข้อกำหนดในมาตรฐานระหว่างประเทศฉบับนี้ และมีความสอดคล้องกับข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพขององค์กรที่ได้จัดทำขึ้น

- 2) ได้รับการนำไปปฏิบัติและการธำรงรักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์กรต้องวางแผนการตรวจประเมินภายใน โดยใช้ข้อพิจารณาในการวางแผนจากสถานะและความสำคัญของกระบวนการและหน่วยงานต่างๆ ที่จะรับการตรวจประเมินร่วมกับผลลัพธ์ของการตรวจประเมินที่ผ่านมา องค์กรต้องกำหนดเกณฑ์การตรวจประเมิน ขอบเขต ความถี่ และวิธีการตรวจประเมิน การคัดเลือกผู้ตรวจประเมิน และการดำเนินการตรวจ

ประเมินต้องดำเนินไปด้วยความเป็นกลาง และเพื่อให้ผลการตรวจประเมินตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้ตรวจประเมินต้องไม่ตรวจประเมินงานของตนเอง

ความรับผิดชอบ ข้อกำหนดเกี่ยวกับการวางแผนและการดำเนินการตรวจประเมิน การรายงานผลลัพธ์ และการเก็บรักษาบันทึกการตรวจประเมิน ต้องกำหนดเอาไว้ในเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องการตรวจประเมินภายใน

ผู้บริหารซึ่งรับผิดชอบต่อหน่วยงานหรือพื้นที่ที่รับการตรวจประเมินนั้น ต้องสร้างความมั่นใจว่า มีการดำเนินมาตรการแก้ไขข้อบกพร่องที่พบจากการตรวจประเมินในทันที โดยปราศจากความล่าช้าที่ไม่สมควร เพื่อกำจัดความบกพร่องที่ตรวจพบและกำจัดสาเหตุของความบกพร่องด้วย กิจกรรมด้านการติดตามผล ต้องครอบคลุมถึงการทวนสอบของการปฏิบัติการแก้ไข และการรายงานผลลัพธ์ของการทวนสอบด้วย

หมายเหตุ โปรคดู ISO 10011-1, ISO 10011-2 และ ISO 10011-3 เป็นแนวทางในเรื่องนี้

### 8.2.3 การเฝ้าติดตามและการวัดกระบวนการ

ในกรณีที่สามารถทำได้ องค์กรต้องใช้วิธีการที่เหมาะสมในการเฝ้าติดตาม และทำการวัดกระบวนการในระบบบริหารคุณภาพ วิธีการเหล่านี้ต้องแสดงถึงความสามารถของกระบวนการในการบรรลุถึงผลลัพธ์ที่วางเป้าหมายไว้ เมื่อไม่อาจบรรลุตามที่กำหนดไว้ ต้องมีการแก้ไขข้อบกพร่อง และการปฏิบัติการแก้ไขสาเหตุแห่งความบกพร่องตามความเหมาะสม ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจว่า ผลลัพธ์มีความสอดคล้องกับข้อกำหนด

### 8.2.4 การเฝ้าติดตามและการวัดผลิตภัณฑ์

องค์กรต้องดำเนินการเฝ้าติดตาม และวัดคุณลักษณะเฉพาะของผลิตภัณฑ์เพื่อทวนสอบให้มั่นใจว่า ผลิตภัณฑ์มีคุณลักษณะสอดคล้องกับข้อกำหนด การเฝ้าติดตามและการวัดคุณลักษณะเฉพาะของผลิตภัณฑ์ดังกล่าวนี้ ต้องกระทำในแต่ละขั้นตอนการผลิตที่เหมาะสม ตลอดจนกระบวนการผลิตตามที่กำหนดไว้ในลำดับแผนงาน

หลักฐานที่แสดงความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์ พร้อมกับเกณฑ์การยอมรับผลิตภัณฑ์ต้องได้รับการเก็บรักษาเอาไว้ในบันทึกการตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์ต้องแสดงถึงบุคคลผู้มีอำนาจตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์ด้วย

องค์กรจะปล่อยผลิตภัณฑ์หรือยอมให้มีการส่งมอบบริการได้ก็ต่อเมื่อผลิตภัณฑ์หรือการบริการนั้นๆ ได้ดำเนินการและผ่านขั้นตอนต่างๆ ตามที่กำหนดในลำดับแผนงานด้วยผลเป็นที่น่าพอใจแล้วเท่านั้น ยกเว้นในกรณีที่ได้รับการอนุมัติจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง หรืออาจได้รับการอนุมัติจากลูกค้าโดยตรงในกรณีที่เป็นไปได้

### 8.3 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

องค์กรต้องสร้างความมั่นใจได้ว่า ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจะได้รับการบ่งชี้และควบคุมเพื่อป้องกันการถูกนำไปใช้หรือส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ มาตรการควบคุมและความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง และอำนาจหน้าที่ในการจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดดังกล่าว จะต้องกำหนดไว้ในเอกสารขั้นตอนปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้น

องค์กรต้องจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดโดยใช้มาตรการใด มาตรการหนึ่ง หรือมากกว่าจากมาตรการดังต่อไปนี้

- 1) ดำเนินการกำจัดความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ตรวจพบนั้น
- 2) อนุมัติให้ใช้ได้โดยผู้ที่มีอำนาจอนุมัติหรือปล่อยผลิตภัณฑ์ หรือยอมรับภายใต้ความยินยอมจากหน่วยงานผู้มีอำนาจหน้าที่ และจากลูกค้ากรณีที่เป็นไปได้
- 3) ดำเนินการป้องกันมิให้มีการนำเอาผลิตภัณฑ์ดังกล่าวไปใช้งานหรือทำการแยกไว้ตั้งแต่เริ่มแรก

บันทึกรายละเอียดของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และปฏิบัติการต่างๆ ที่ติดตามมา จะต้องมีการจดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งรวมไปถึงเอกสาร หรือหลักฐานแสดงความยินยอมจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจที่ได้รับมาด้วย และต้องจัดเก็บไว้

ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ได้รับการแก้ไขแล้วนั้น จะต้องได้รับการทวนสอบซ้ำอีก เพื่อให้มั่นใจได้ว่า ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวมีความสอดคล้องกับข้อกำหนด

ในกรณีที่มีการตรวจพบผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดภายหลังการส่งมอบไปแล้ว หรือเมื่อมีการใช้ผลิตภัณฑ์นั้นแล้ว องค์กรต้องดำเนินมาตรการที่เหมาะสมต่อผลกระทบที่เกิดขึ้น หรือต่อผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดดังกล่าวนี้

### 8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

องค์กรต้องทำการกำหนดดำเนินการรวบรวมและทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงความเหมาะสม และความมีประสิทธิภาพของการประยุกต์ใช้ระบบการบริหารคุณภาพในองค์กร พร้อมทั้งทำการประเมินถึงจุดที่ควรดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบอย่างต่อเนื่อง วิธีการเหล่านี้ต้องครอบคลุมถึงข้อมูลที่ได้จากการวัดและการเฝ้าติดตาม และข้อมูลจากแหล่งอื่นๆที่เหมาะสม

การวิเคราะห์ข้อมูลต้องให้ได้สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับ



- 1) ความพึงพอใจของลูกค้า
- 2) ความสอดคล้องกับข้อกำหนดด้านผลิตภัณฑ์
- 3) คุณลักษณะจำเพาะและแนวโน้มของกระบวนการและของผลิตภัณฑ์รวมถึงโอกาสสำหรับการดำเนินมาตรการป้องกันความบกพร่อง
- 4) ผู้ส่งมอบขององค์กร

## 8.5 การปรับปรุง

### 8.5.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

องค์กรต้องปรับปรุงประสิทธิผลของระบบการบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยการใช้นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ ผลลัพธ์ของการตรวจประเมินระบบคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูล การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน และการทบทวนของฝ่ายบริหาร

### 8.5.2 การปฏิบัติการแก้ไข

องค์กรต้องดำเนินการปฏิบัติการแก้ไขเพื่อกำจัดต้นเหตุ หรือสาเหตุแห่งความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อป้องกันไม่ให้ความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเกิดขึ้นซ้ำอีก และการปฏิบัติการแก้ไขนั้นจะต้องเหมาะสมกับผลกระทบจากความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบนั้น

เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานว่าด้วยการปฏิบัติการแก้ไข จะต้องได้รับการจัดทำขึ้นเพื่อกำหนดรายละเอียดซึ่งครอบคลุมประเด็นต่อไปนี้

- 1) การทบทวนความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด หรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นนั้น (รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้าด้วย)
- 2) การค้นหาสาเหตุของการเกิดความบกพร่อง
- 3) การประเมินหาความจำเป็นในการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันมิให้ความบกพร่องนั้นเกิดขึ้นซ้ำอีก
- 4) การพิจารณากำหนดมาตรการแก้ไขที่จำเป็นและการนำมาตรการดังกล่าวไปปฏิบัติ
- 5) การบันทึกผลลัพธ์จากการปฏิบัติแก้ไข
- 6) การทบทวนการปฏิบัติการแก้ไขที่ได้ดำเนินการไปแล้ว

### 8.5.3 การปฏิบัติการป้องกัน

องค์กรต้องระบุดังการปฏิบัติการเพื่อกำจัดสาเหตุของความบกพร่องที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้น เป็นการกำจัดสาเหตุของความบกพร่องก่อนที่ความบกพร่องนั้นจะเกิดขึ้น การปฏิบัติการป้องกันดังกล่าวนี้จะต้องเหมาะสมกับปัญหาของผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น

เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานว่าด้วยการปฏิบัติการป้องกัน ต้องให้รายละเอียดในหัวข้อต่อไปนี้

- 1) การระบุถึงความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด หรือความบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น พร้อมกับระบุถึงสาเหตุแห่งความบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นนั้น
- 2) การประเมินถึงความจำเป็นในการป้องกันมิให้ความบกพร่องนั้นมีโอกาสเกิดขึ้น
- 3) การกำหนดมาตรการป้องกัน และการนำมาตรการป้องกันไปปฏิบัติ
- 4) การจดบันทึกผลลัพธ์จากการปฏิบัติการป้องกัน
- 5) การทบทวนการปฏิบัติการป้องกันที่ได้ดำเนินการไปแล้ว

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมสาร  
สำนักบรรณสารสนเทศ

383

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายชวกิจ หันประดิษฐ์
วัน เดือน ปีเกิด	3 ธันวาคม 2504
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลศิริราช เขตพรานนก กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ศษ.บ.(ประวัติศาสตร์) มหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ.2526
สถานที่ทำงาน	ศูนย์ข้อมูลมติชน บริษัท มติชน จำกัด(มหาชน)
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลมติชน