



จัดทำโดย

คณะกรรมการมาตรฐานรู้ สำนึกการพิมพ์ ประจำปี 2562

The background is a vibrant blue with large, soft-edged organic shapes in shades of purple and blue. Overlaid on this is a complex geometric design featuring a large circle, several smaller circles, and a series of horizontal lines within one of the circles. A white line segment is also visible. The text 'HOW TO' is in a smaller, bold, white sans-serif font, and 'ISO' is in a much larger, bold, white sans-serif font. Both are centered horizontally and have a dark blue drop shadow.

HOW TO ISO

HOW TO ISO 9001 : 2015

ปีที่พิมพ์	สิงหาคม 2562
จำนวนพิมพ์	6 เล่ม
ผู้ผลิต	สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
จัดทำโดย	คณะทำงานจัดการความรู้ สำนักการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ 2562
พิมพ์ที่	กลุ่มงานการพิมพ์ สำนักการพิมพ์



คำนำ

สำนักการพิมพ์มีอำนาจหน้าที่ในการออกแบบและผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และได้ นำมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 มาเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานตั้งแต่ปี 2552 เพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักการพิมพ์ได้ มาตรฐาน มีระบบในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับ และมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันสำนักการพิมพ์ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบ บริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ซึ่งมีผลการรับรองตั้งแต่วันที่ 8 กันยายน 2560 เป็นต้นไป

ทั้งนี้ คู่มือ HOW TO ISO เป็นการรวบรวมกระบวนการดำเนินงาน ตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ไว้อย่างครบถ้วน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติให้กับบุคลากรสำนักการพิมพ์และผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักการพิมพ์
สิงหาคม 2562



สารบัญ

เรื่อง

หน้า

- บทนำ 7
- ที่มาของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001
ของสำนักงานการพิมพ์ 9
- สรุปการจัดกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (COPs)
เรื่อง HOW TO ISO 9001 : 2015 11
- ขั้นตอนการดำเนินการเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐาน
ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 17
- แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเพื่อขอรับการรับรอง
มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 22
- การนำระบบบริหารงานคุณภาพไปประยุกต์ใช้ 24
- บทสรุป 26

“
vnu
”



ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 ได้กำหนดไว้ว่า

“ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน”

ประกอบกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560 - 2564) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การบริหารจัดการองค์กรที่ดีและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2561 - 2565) ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เป็นผู้มีความเชี่ยวชาญ มีศักยภาพสูง และนำเทคโนโลยีมาสนับสนุน การกิจด้านกระบวนการนิติบัญญัติอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนแนวทางการพัฒนาองค์กรการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งถือเป็นหัวใจที่สำคัญที่เชื่อมโยงไปยังหมวดต่าง ๆ ที่จะต้องดำเนินการบนพื้นฐานของข้อมูล ข้อเท็จจริง เพื่อสนับสนุน และมีองค์ความรู้เพื่อเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้าง

ผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่องค์กรต้องการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จึงได้ให้ความสำคัญและสนับสนุนให้บุคลากรมีการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (KM : Knowledge Management)

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สำนักการพิมพ์ได้มีการดำเนินการจัดการความรู้ประจำปี พ.ศ. 2562 โดยมีการทบทวนรายละเอียดโครงการ/กิจกรรมให้เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560 - 2564) และเกณฑ์การพัฒนางานองค์กรพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) ที่มุ่งเน้นการพัฒนางานองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยการจัดการความรู้ อยู่ในหมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ในการนี้ สำนักการพิมพ์ จึงได้จัดทำองค์ความรู้ เรื่อง HOW TO ISO เป็นองค์ความรู้ที่มีความจำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และสนับสนุนภารกิจขององค์กร รวมทั้งเป็นคู่มือ แนะนำแนวทางในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ซึ่งองค์ความรู้ดังกล่าวเป็นการชักถาม และถอดบทเรียนจากวิทยากรผู้รับผิดชอบการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ที่มีประสบการณ์และได้มีการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Shar- ing) จนเป็น การจัดการความรู้ที่เป็นระบบ (Knowledge Or- ganization) ที่ผู้ใช้ความรู้ความสามารถเข้าถึงความรู้ได้โดยง่ายและสะดวกทาง E-office, Intranet

ที่มาของ ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 ของสำนักงานพิมพ์

สำนักงานพิมพ์ ได้นำมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 เข้ามาเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 เพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักงานพิมพ์มีมาตรฐาน สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ขอใช้บริการ ตลอดจนสามารถปฏิบัติงานรองรับภารกิจของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยสำนักงานพิมพ์ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 เมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2552 มีผลการรับรองถึงวันที่ 14 พฤศจิกายน 2553 (ใบรับรอง 1 ใบ มีอายุ 3 ปี และจะต้องมีการตรวจประเมินเพื่อรักษาระบบฯ ปีละ 1 ครั้ง)

และในปี พ.ศ. 2553 สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอได้มีการปรับปรุงมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 จาก version 2000 เป็น 2008 เพื่อเป็นการปรับปรุงมาตรฐานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

ทั้งนี้ สำนักการพิมพ์ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 เมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2553 มีผลถึงวันที่ 14 พฤศจิกายน 2556 (ใบรับรอง 1 ใบ มีอายุ 3 ปี และจะต้องมีการตรวจประเมินเพื่อรักษาระบบฯ ปีละ 1 ครั้ง)

ได้มีการต่ออายุใบรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ครั้งที่ 1 โดยได้รับการรับรองเมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2556 มีผลถึงวันที่ 10 สิงหาคม 2559 และได้มีการต่ออายุใบรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ครั้งที่ 2 โดยได้รับการรับรองเมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2559 มีผลถึงวันที่ 14 กันยายน 2561

ในปี พ.ศ. 2560 สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอได้มีการปรับปรุงมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 จาก version 2008 เป็น 2015 เพื่อเป็นการปรับปรุงมาตรฐานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักการพิมพ์สอดคล้องกับมาตรฐานสากล เป็นที่ยอมรับและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ขอใช้บริการ สามารถรองรับต่อภารกิจของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักการพิมพ์จึงได้ดำเนินการขอรับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015 และได้รับการรับรองเมื่อวันที่ 8 กันยายน 2560 มีผลถึงวันที่ 7 กันยายน 2563



สรุปการจัด กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (COPs) เรื่อง HOW TO ISO

สำนักการพิมพ์ได้ดำเนินการรวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับ HOW TO ISO โดยการจัดกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (COPs) ตามแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ของสำนักการพิมพ์ เพื่อรวบรวมองค์ความรู้จากบุคลากร สำนักการพิมพ์ โดยเลขาธิการวุฒิสภาได้พิจารณาอนุมัติให้สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคลร่วมกับคณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา และคณะทำงานจัดการความรู้ของสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา จัดโครงการพัฒนาการจัดการความรู้และระบบ การเรียนรู้ขององค์กร กิจกรรมที่ 2 การดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ (กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ) เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ 6 มิถุนายน 2562 เวลา 13.00 – 16.00 นาฬิกา ณ ห้องประชุมหมายเลข 2701 ชั้น 27 อาคารสุขประพฤติ โดยสามารถสรุปองค์ความรู้ได้ ดังนี้

HOW TO ISO เป็นการรวบรวมองค์ความรู้ไว้เป็นหลักในการ จัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO) เพื่อให้สำนักอื่น ๆ ที่มีความสนใจ และต้องการสร้างมาตรฐานให้กับหน่วยงานนั้น สามารถนำไปเป็นแบบ อย่างในการจัดทำ

ซึ่งในการจัดทำกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (COPs) เรื่อง HOW TO ISO ได้มีการถาม-ตอบ (Q&A) ข้อสงสัยแบ่งเป็นข้อได้ ดังนี้

Q - 1 ในกรณีที่ทำตามข้อกำหนดทั้ง 10 ข้อ ของ “ขั้นตอนการดำเนินการเพื่อขอรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015” แล้ว แต่ยังไม่ผ่านเกณฑ์ จะมีวิธีการทำอย่างไรเพื่อที่จะให้ผ่านเกณฑ์ ?

A - 1 เมื่อสถาบันเข้ามาตรวจสอบแล้วปรากฏว่า ไม่ผ่าน ก็จะมีรายงานและแจ้งว่า ไม่ผ่าน ทั้งแจกแจงว่ามีข้อบกพร่องในส่วนไหน จากนั้นคณะทำงานต้องมีการประชุมว่าจะแก้ไขปัญหาในส่วนที่มีข้อบกพร่องอย่างไร และถ้าส่วนที่มีข้อบกพร่องเกี่ยวข้องกับกลุ่มงานไหนก็ให้กลุ่มงานที่มีข้อบกพร่องดำเนินการหาทางแก้ไข หรือจัดทำขั้นตอนเพื่อเตรียมให้ทางสถาบันเข้ามาตรวจอีกครั้งหนึ่ง

Q - 2 ถ้าบุคลากรของสำนักการพิมพ์ยังไม่ได้เข้ารับการอบรม หรือยังไม่มีใบ certificate จะสามารถมีส่วนร่วมในการจัดทำขั้นตอนการทำงาน การวางแผน หรือการตรวจประเมินได้หรือไม่ ?

A - 2 ถ้ามีบุคลากรที่เข้ามาบรรจุใหม่ ยังไม่ได้รับการอบรม และไม่มีใบประกาศ สามารถร่วมออกความคิดเห็นในการจัดทำขั้นตอนได้ แต่ไม่สามารถเป็นคณะกรรมการในส่วนของการตรวจสอบภายในได้



Q - 3 ในกรณีที่ถ้าหากสำนักการพิมพ์ยังไม่ได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO จะมีการเตรียมบุคลากรเพื่อที่จะเริ่มจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO อย่างไร เพื่อให้สอดคล้องและให้ผ่านเกณฑ์ของสถาบันรับรองมาตรฐานคุณภาพ ?

A - 3 ในเบื้องต้น จำเป็นต้องมีการจัดการอบรมเพื่อให้ความรู้กับบุคลากรว่า ISO 9001 : 2015 เป็นอย่างไร มีข้อกำหนดอย่างไร จากนั้นก็จะมีการทดสอบว่าบุคลากรที่เข้ารับการอบรมมีความเข้าใจมากน้อยเพียงไร และเมื่อมีความพร้อม ก็จะมีการจัดเตรียมเอกสารเพื่อการตรวจสอบและมีจัดการตรวจสอบภายในกันเองก่อน

Q - 4 เกณฑ์การรองรับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO มีการระบุเป็นเปอร์เซ็นต์หรือไม่ ?

A - 4 ไม่มีกำหนดเป็นเปอร์เซ็นต์ตายตัว แต่ถ้าจะให้ได้รับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO บุคลากรก็ต้องมีความพร้อมมากกว่า 80 เปอร์เซ็นต์

Q - 5 นอกจาก บริษัท บิสแมน อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับ ISO ยังมีสถาบันหรือบริษัทอื่นที่ให้คำปรึกษาอีกหรือไม่ ?

A - 5 นอกจาก บริษัท บิสแมน อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ยังมีบริษัทอื่นที่รับให้คำปรึกษาและให้ความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ แต่ที่สำนักงานการพิมพ์เลือกบริษัท บิสแมน อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เพราะใช้งบประมาณที่น้อยกว่าบริษัทอื่น อีกทั้งที่ผ่านมาทางสำนักงานการพิมพ์ได้ใช้บริการทางบริษัท บิสแมน อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด มาตั้งแต่แรกเริ่ม ทำให้ทางบริษัท บิสแมน อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทางสำนักงานการพิมพ์มากกว่าบริษัทอื่นและง่ายต่อการต่อยอดในอนาคต

Q - 6 ในการปฏิบัติตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO ของแต่ละกลุ่มงานนั้นมีปัญหา อุปสรรค หรือไม่ ?

A - 6 ที่ผ่านมามทุกกลุ่มที่ปฏิบัติตามข้อกำหนดยังไม่พบปัญหา และสามารถยืนยันได้จากการที่สถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพได้เข้ามาตรวจสอบและผ่านเกณฑ์ทุกกลุ่ม

Q - 7 บุคลากรในสำนักงานการพิมพ์ มีความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO เท่าเทียมกันทุกคนหรือไม่ และถ้าไม่ จะมีวิธีการสร้างการรับรู้อย่างไรให้บุคลากรทุกคนมีความรู้เท่าเทียมกัน ?

A - 7 ก่อนที่จะขอรับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO จะมีการฝึกอบรมให้กับบุคลากร ซึ่งทุกคนจะรู้ว่า ISO 9001 : 2015 คืออะไร เมื่อเข้าอบรมเรียบร้อยแล้วก็มีแบบทดสอบ ซึ่งบุคลากรทั้งหมดนั้นได้ผ่านการทดสอบทุกคน สามารถใช้ยืนยันได้ว่าบุคลากรสำนักงานการพิมพ์มีความรู้พื้นฐานของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO

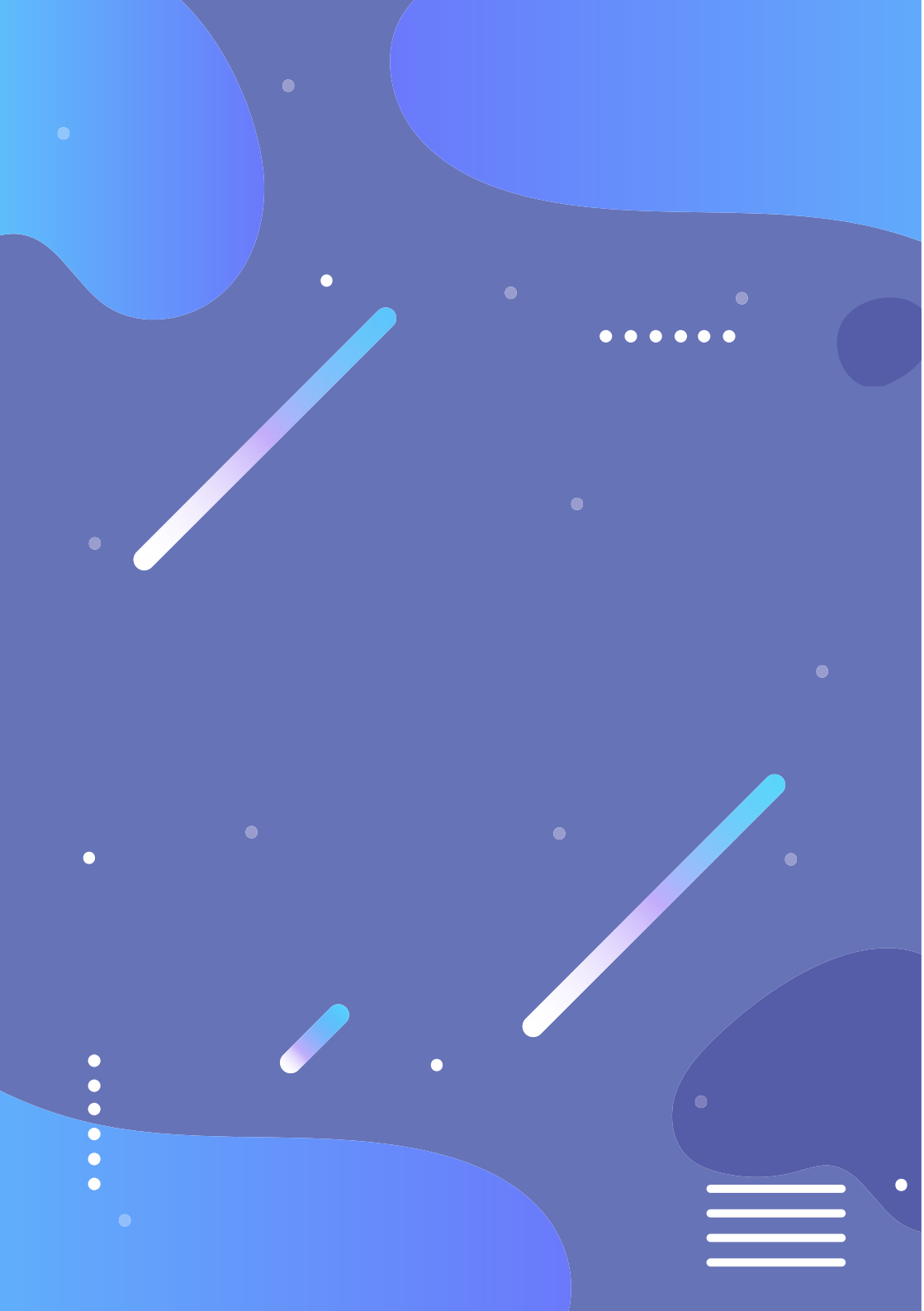
ในส่วนของขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ บุคลากรของสำนักงานการพิมพ์ส่วนใหญ่จะไม่ได้ทราบ เพราะมีการมอบหมายเฉพาะบุคคล แต่มีการแจ้งเวียนในระบบสำนักงานอัตโนมัติว่าเป็นอย่างไรหรือดำเนินการถึงขั้นไหนแล้ว ดังนั้น จึงได้มีการจัดทำกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (COPS) เรื่อง HOW TO ISO นี้ขึ้น นอกจากนี้ยังมีการจัดทำคู่มือ HOW TO ISO เพื่ออัปโหลดเข้าอินเทอร์เน็ตให้ทุกคนได้อ่านและได้ทราบโดยทั่วกัน และในส่วน of ความรู้ที่ลงลึกไปอีกก็จะมีการจัดอบรมที่สอนน้องเพื่อให้ความรู้

Q - 8 ในส่วนการดำเนินงานที่รู้เฉพาะบุคคลเป็นเรื่องที่ต้องสร้างคนเพิ่มนั้นควรที่จะสับเปลี่ยนนำบุคคลอื่นมาทำแทนบ้างหรือไม่ ?

A - 8 ในส่วนนี้จะมีเพิ่มเติมในอนาคต

Q - 9 ในการกำหนดนโยบายคุณภาพนั้นสามารถเปลี่ยนได้บ่อยแค่ไหนหรือกำหนดแล้วไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ?

A - 9 นโยบายคุณภาพสามารถปรับเปลี่ยนได้โดยให้สอดคล้องกับ KPI และ ข้อกำหนดของสำนักงานการพิมพ์ ซึ่งในการเปลี่ยนแต่ละ version จะต้องมีการปรึกษากับที่ปรึกษา ก่อนว่าครอบคลุมหรือไม่ และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการด้วย



ប័ណ្ណបញ្ជាក់
សម្រាប់
ការប្រកាស
ប្រើប្រាស់
ប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រង
គុណភាព
ISO 9001 : 2015

17

“
ISO 9001
2015,”



1. องค์กรจะต้องศึกษาเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับ ISO 9001 : 2015 โดยการจ้างหน่วยงานภายนอกซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ, บริษัท บิสแมน อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เป็นต้น) มาให้ความรู้

2. ประเมินองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015 โดยการจัดทำรายละเอียดเป็นคู่มือ เรียกว่า คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

3. เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน ให้เป็นไปตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015 องค์กรจะต้องดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015

4. เมื่อองค์กรมีความพร้อม ดำเนินการประสานสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ เพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ต่อไป

ตัวอย่าง

ขั้นตอนการดำเนินการเพื่อขอรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ของสำนักงานการพิมพ์

1. ขออนุมัติงบประมาณเพื่อดำเนินงานโครงการ

2. จัดทำโครงการเพื่อเตรียมความพร้อมก้าวสู่มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ดังนี้

2.1 โครงการฝึกอบรมเสริมความรู้ ความเข้าใจ การปรับเปลี่ยนมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 สู่มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015

หลักสูตร ข้อกำหนดและการประยุกต์ใช้และการตรวจติดตามคุณภาพภายในตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2015

2.2 โครงการให้คำปรึกษาในการปรับ (Upgrade) ระบบบริหารงานคุณภาพให้สอดคล้องตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ทั้งนี้ การจัดโครงการดังกล่าว เพื่อให้บุคลากรสำนักงานการพิมพ์มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015 และสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

3. ประเมินภาพรวมของสำนักงานการพิมพ์ เพื่อให้สอดคล้องกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015 โดยดำเนินการดังนี้

3.1 ด้านเอกสาร

- 1.จัดทำคู่มือคุณภาพ
- 2.จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- 3.จัดทำวิธีการปฏิบัติงาน
- 4.จัดทำเอกสารสนับสนุน

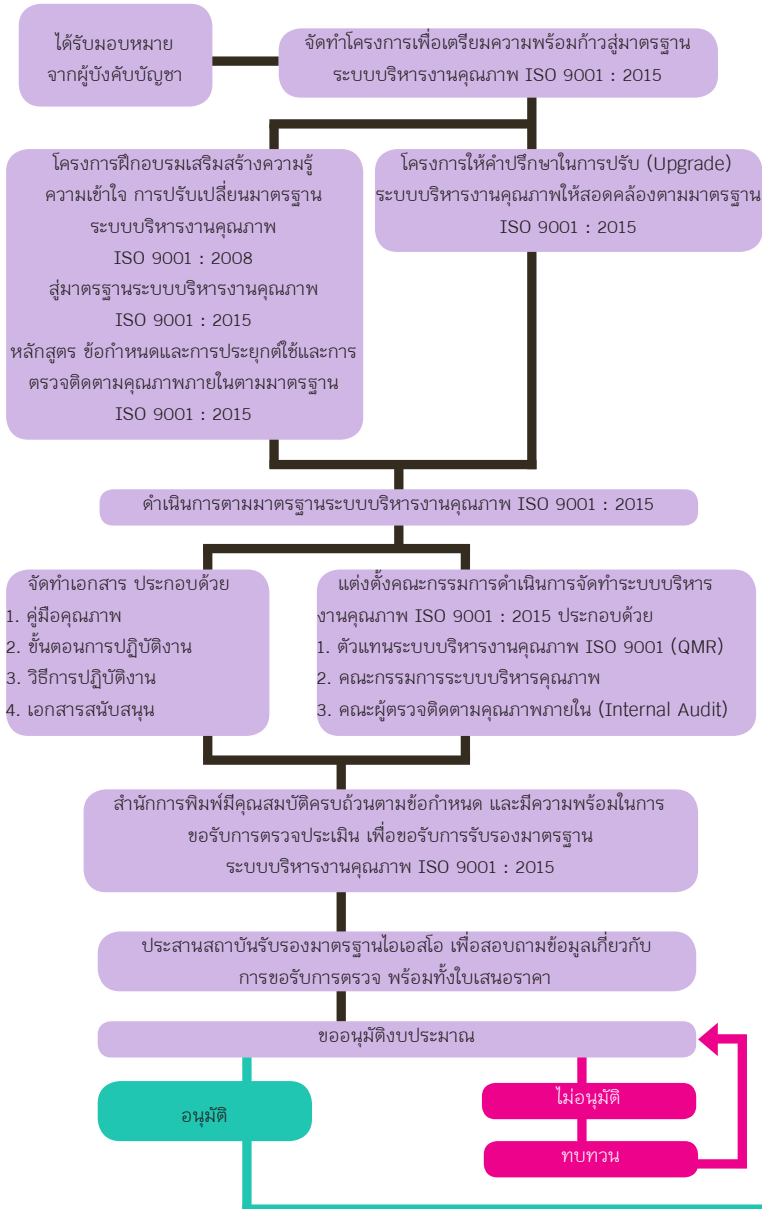
3.2 แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015

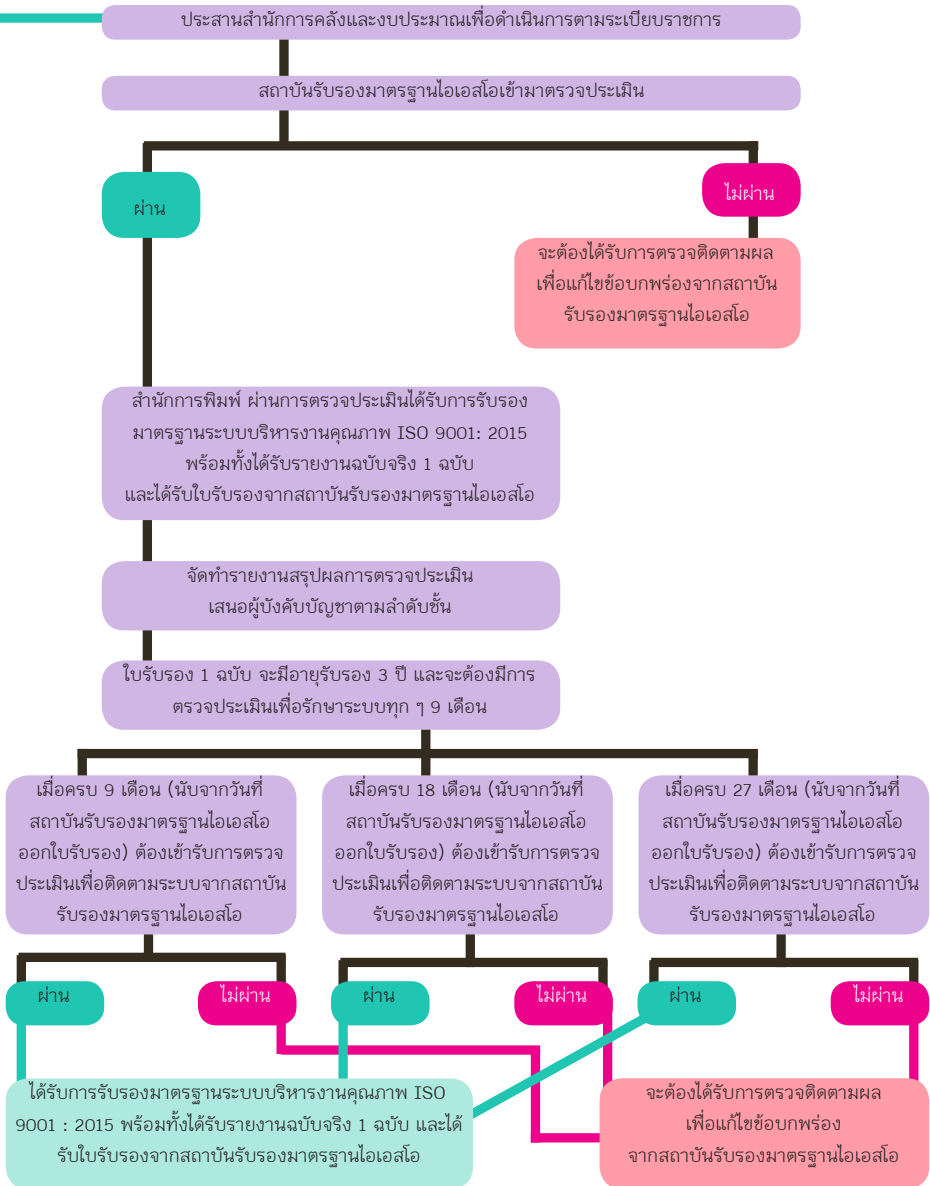
- 1.ตัวแทนระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015 (QMR)
- 2.คณะกรรมการระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015
- 3.คณะผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายใน (Internal Audit)
- 4.เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารส่วนกลาง (Document Control office)

5. คณะกรรมการทำลายเอกสารตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015

4. สำนักงานการพิมพ์มีความพร้อมประสานสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอเพื่อขอรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015 พร้อมทั้งขอรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ (ใบเสนอราคา)

5. ขออนุมัติงบประมาณเพื่อดำเนินการขอรับการรับรอง
6. สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอเข้ามาดำเนินการตรวจประเมินในกรณีที่สำนักการพิมพ์ผ่านการประเมินก็จะได้รับรายงานผลการตรวจประเมินและใบประกาศ กรณีที่ไม่ผ่านการตรวจประเมิน สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอก็จะให้แก้ไขในส่วนที่บกพร่องและจะเข้ามาตรวจประเมินอีกครั้ง
7. จัดทำรายงานและผลการตรวจประเมินเพื่อรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น
8. ใบรับรอง 1 ฉบับ จะมีอายุการรับรอง 3 ปี โดยจะต้องมีการตรวจติดตามรักษาระบบทุก ๆ 9 เดือน
9. เมื่อครบ 9 เดือน, 18 เดือน และ 27 เดือน สำนักการพิมพ์จะต้องดำเนินการประสานสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอเพื่อขอรับการตรวจประเมิน
10. หลังจากสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอเข้ามาตรวจประเมินทุกครั้ง สำนักการพิมพ์จะได้รับรายงานผลการตรวจ และจะต้องดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจประเมิน เพื่อรายงานผลการตรวจประเมินต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อทราบทุกครั้ง



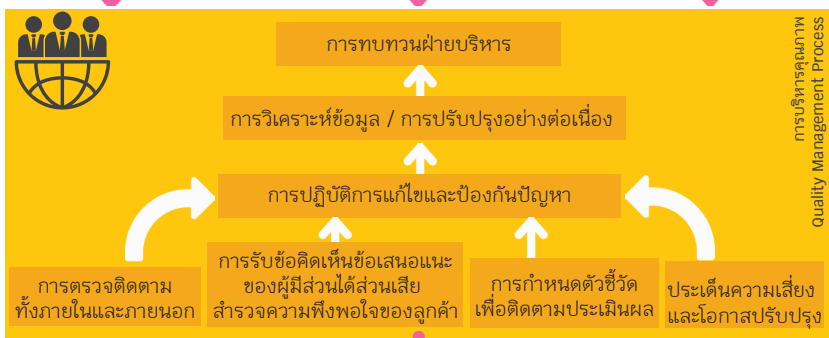
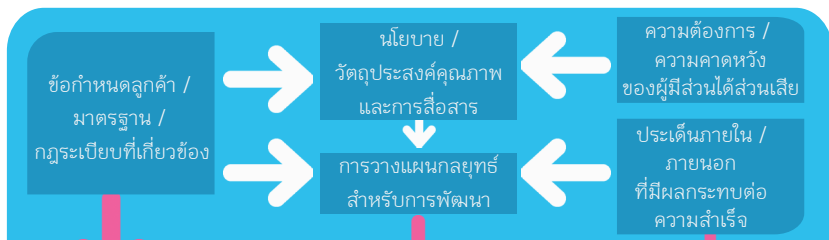


การนำระบบบริหารงานคุณภาพไปประยุกต์ใช้นั้นควรจะเป็น การตัดสินใจทางกลยุทธ์อย่างหนึ่งขององค์กร การออกแบบและการประยุกต์ใช้ ระบบบริหารงานคุณภาพขององค์กรจะได้รับอิทธิพลจากความต้องการ ที่หลากหลายวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ผลิตรายณ์ต่าง ๆ ที่มีกระบวนการต่าง ๆ ที่ใช้รวม ทั้งขนาด

โครงสร้างขององค์กรมาตรฐานสากลฉบับนี้ไม่ได้มีเจตนาให้ หมายถึง การมีโครงสร้างระบบบริหารงานคุณภาพและระบบเอกสาร ที่เหมือนกันหรือเป็นแบบเดียวกันไปหมด

ข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพที่ระบุไว้ในมาตรฐาน สากลฉบับนี้เป็นส่วนส่งเสริมกับข้อกำหนดต่าง ๆ ของผลิตรายณ์ต่าง ๆ มาตรฐานสากลฉบับนี้สามารถถูกนำไปใช้โดยหน่วยงานภายในและ ภายนอก รวมทั้งผู้ออกไปรับรองต่าง ๆ เพื่อที่จะประเมินความสามารถ ในการที่จะบรรลุตามความต้องการของลูกค้า กฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ และข้อกำหนดต่าง ๆ ขององค์กรเอง หลักการต่าง ๆ ด้านการบริหารงาน คุณภาพ ดังแผนภาพ





บทสรุป

“HOW TO ISO” เป็นการรวบรวมองค์ความรู้ ไว้เป็นหลักในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพISO เพื่อให้สำนักอื่นที่มีความสนใจ และต้องการสร้างมาตรฐาน ให้กับหน่วยงานนั้นสามารถนำไปเป็นแบบอย่างในการจัดทำ

ซึ่งในการจัดทำ ISO นั้น องค์กรจะต้องศึกษาเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับ ISO ก่อนโดยเริ่มจากการจ้างหน่วยงานภายนอกซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาให้ความรู้ เมื่อบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO)แล้ว จะมีการจะจัดทำคู่มือขององค์กร เพื่อเป็นมาตรฐานในการดำเนินงาน เพื่อให้มีกระบวนการทำงาน มีการตรวจสอบได้ และระบบการดำเนินงานครบถ้วนให้เป็นไปตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO องค์กรจะต้องดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO และเมื่อองค์กรมีความพร้อมทั้งบุคลากรและเอกสาร ก็ให้ดำเนินการประสานสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO

ประโยชน์ของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001

1. สามารถใช้ระบบบริหารงานคุณภาพเป็นเครื่องมือในการบริหารองค์กร
2. ผลักดันการทำงานให้เป็นไปตามกลยุทธ์ขององค์กร
3. ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายในและภายนอก
4. จัดการความเสี่ยงด้านต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ
5. สามารถใช้ KPI วัดประสิทธิผลของการทำงาน



6. วางมาตรฐานในการทำงาน ตรวจสอบได้เมื่อพบปัญหา
7. กำหนดบทบาท อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน
8. กำหนดความสามารถที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงาน
9. กำหนดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรอย่างเป็นระบบ
10. มี IQA เป็นเครื่องมือในการติดตามวัดผลการทำงานตามระบบ และปรับปรุงให้เหมาะสม
11. ใช้วัดและปรับปรุงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ
12. ผลักดันให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา ต่อยอด กระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
13. สามารถลดข้อร้องเรียนของผู้มาใช้บริการ ลดปัญหาต่าง ๆ ในองค์กร
14. เพิ่มความมั่นใจให้กับผู้ขอใช้บริการ เพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองของผู้ขอใช้บริการ
15. เสริมสร้างภาพลักษณ์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
16. สร้างความภาคภูมิใจให้ผู้ปฏิบัติงาน

”

“มุ่งมั่นพัฒนา
สร้างสรรค์สิ่งใหม่
ได้มาตรฐานด้านคุณภาพและบริการ
เพื่อตอบสนองหัวใจของผู้บริโภค”

“





ออกแบบและพิมพ์ที่ สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
๐ ๒๕๓๑ ๔๔๗๒, ๐ ๒๕๓๑ ๔๔๕๗