

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตาม
มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
กรณีศึกษา : พนักงานในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม

Factors Affecting Implementation of
Quality Management System ISO 9001:2000
Case study of Central Institute of Forensic Science
Ministry of Justice



โดย

นายรณชัย อธิธรรณพงศ์
รหัสประจำตัว 47067810

อพ.
ร 123 ร/
2549

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน..... 69090
วัน,เดือน,ปี... 9. 0. 2549

เสนอ

b. 11701249
i.....

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)

ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2549

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้ในหอสมุดเท่านั้น อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทคัดย่อ

- ชื่อเรื่อง** : ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหาร
คุณภาพ ISO 9001:2000 กรณีศึกษา : พนักงานสถาบันนิติวิทยาศาสตร์
กระทรวงยุติธรรม
- นักศึกษา** : นายรณชัย อธิวัตรรณพงศ์
- ระดับการศึกษา** : คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
- สาขาวิชา** : บริหารธุรกิจ
- อาจารย์ที่ปรึกษา** : รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร

สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม มุ่งมั่นที่จะบริหารงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2000 เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในการบริการและสามารถควบคุมกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามระบบคุณภาพและตรงเป้าหมายที่วางไว้ แต่อย่างไรก็ตามการนำระบบ ISO 9001:2000 มาใช้ย่อมส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กร มีผลต่อสภาพการทำงานของพนักงาน ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 กรณีศึกษา : สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ และศึกษาทัศนคติของพนักงานในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ โดยมีการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คนที่เป็นพนักงานของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 26 - 30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งข้าราชการระดับ 4 อายุการทำงานต่ำกว่า 2 ปี รายได้ปัจจุบันต่อเดือน 4,501 - 10,000 บาท และสถานภาพส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงาน จากการศึกษาทำให้ทราบว่าพนักงานส่วนใหญ่เห็นด้วยมากในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ และเห็นด้วยมากในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ

การศึกษามีข้อเสนอแนะคือระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เป็นเรื่องที่ทุกคนต้องร่วมมือกัน จะต้องให้พนักงานทุกคนเห็นความสำคัญ และประโยชน์ของมาตรฐาน จัดการฝึกอบรม

เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างเครือข่ายการประสานงาน และสร้างความร่วมมือกันในหน่วยงาน ทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบด้านคุณภาพมากขึ้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ABSTRACT

Title : Factors Affecting Implementation of Quality Management System ISO 9001:2000, Case study : The officials of Central Institute of Forensic Science, Ministry of Justice

Student : Mr. Ronnachai Ittiwannapong

Level of study : Master Degree of Business Administration

Major : Business Administration

Advisor : Assistant Professor Dr. Kulkanya NaPompech

The Central Institute of Forensic Science, Ministry of Justice ("CIFS") has focused on administration as standardization ISO 9001:2000 for clients to have confidence in services and all process are controlled to achieve goals and reach standard of the Quality Management System.

The purpose of the study is to understand the factors that impact on the implementation of the Quality Management System ISO 9001:2000, Case study : The officials of Central Institute of Forensic Science, Ministry of Justice, to learn the relationship between personal characteristics with the factors affecting implementation under Quality Management System and to understand the attitudes of the officials of CIFS toward system. Questionnaires were used to collect the data from all 150 officials of CIFS.

From the study, it was found that there are more female than male, most of them are from 26 to 30 years old with single status and finished a Bachelor Degree. Most of them are in level 4 and have worked for less than two years with an average income of 4,501-10,000 baht a month. Therefore, the personal status is not related to the factors affecting implementation. In addition, it was found that most officials agreed with the idea of using ISO 9001:2000 and the factors affecting implementation.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

The result shows that the Quality Management System ISO 9001:2000 is the significant thing that needs officials' cooperation. Also, all of them have to understand the importance and benefits of its standard. Furthermore, it was found that most officials lack a continual training and a true understanding of the ISO 9001:2000 Quality Management System. At last, the officials should cooperate each other between organizations, so it cause more mutual responsibilities.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 กรณีศึกษา : พนักงานในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม ฉบับนี้สำเร็จ ลุล่วงได้ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร อาจารย์ที่ปรึกษา และรองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ กรรมการการศึกษาอิสระ ซึ่งกรุณาให้คำแนะนำ และข้อคิดเห็นต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ในการวิจัย ด้วยดีเสมอมา รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ทุก ๆ ท่าน ที่ได้อำนวยความสะดวก และช่วยในการประสานงานกับอาจารย์เป็นอย่างดี ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ อย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณพนักงาน สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม อันเป็นข้อมูลสำคัญในการศึกษาครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้จัดทำขอขอบพระคุณบิดา มารดา น้องชาย ที่คอยห่วงใยให้กำลังใจ และให้การสนับสนุนด้วยดีตลอดมา

นายรณชัย อธิวัตรรณพงศ์

27 สิงหาคม 2549

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| กิตติกรรมประกาศ | (1) |
| สารบัญ | (2) |
| สารบัญตาราง | (4) |
| สารบัญภาพ | (5) |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา | 2 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 2 |
| ขอบเขตการศึกษา | 3 |
| นิยามศัพท์ | 3 |
| การตรวจเอกสาร | 3 |
| วิธีการศึกษา | 5 |
| สมมติฐานของการศึกษา | 7 |
| บทที่ 2 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง | 8 |
| มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 | 8 |
| แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 | 10 |
| ขั้นตอนการดำเนินการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9001:2000 | 11 |
| อย่างมีประสิทธิภาพ | |
| การตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพ | 16 |
| บทที่ 3 การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ | 18 |
| ภายในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ | |
| ความเป็นมาและโครงสร้างของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ | 18 |
| วัตถุประสงค์ในการนำระบบ ISO 9001:2000 มาใช้กับสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ | 26 |
| โครงการขอรับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 | 27 |
| ของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ | |
| กิจกรรมในการดำเนินโครงการ | 28 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| | หน้า |
|---|------|
| บทที่ 4 ผลการศึกษา | 32 |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล | 32 |
| ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการ นำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในการดำเนินงาน | 33 |
| ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ที่มีผลต่อระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 | 36 |
| ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมุติฐานความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนบุคคล กับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9001:2000 | 40 |
| บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ | 49 |
| สรุป | 49 |
| ข้อเสนอแนะ | 51 |
| บรรณานุกรม | 53 |
| ภาคผนวก | 55 |
| ประวัติผู้เขียน | 61 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|--|------|
| 1 | จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ และระดับตำแหน่งในปัจจุบัน | 34 |
| 2 | จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 | 37 |
| 3 | จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 | 41 |
| 4 | ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 | 48 |

สารบัญภาพ

| ภาพที่ | | หน้า |
|--------|--|------|
| 1 | รูปแบบการจัดตั้งคณะกรรมการ ISO 9000:2000 | 14 |
| 2 | โครงสร้างของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ | 20 |



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

จากความเป็นจริงที่ยอมรับกันทั่วไปว่า องค์กรที่มีระบบบริหารงานที่ดีย่อมมีแนวปฏิบัติที่
จะป้องกันมิให้เกิดปัญหาขึ้นในทุกขั้นตอนของการทำงาน ดังนั้นองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วย
มาตรฐาน (The International Organization for Standard : ISO) ซึ่งเป็นองค์การสากล
ประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นสถาบันมาตรฐานแห่งชาติจากประเทศต่าง ๆ 124 ประเทศทั่วโลก
ระบบมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 จัดเป็นมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพที่องค์กรธุรกิจทั่ว
โลกยอมรับ และใช้กันเพื่อรับรองระบบบริหารคุณภาพขององค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายหลักที่จะทำให้
ระบบบริหารคุณภาพเท่าเทียมกับองค์กรต่าง ๆ ทั้งในระดับประเทศและระดับสากล แต่ในการเข้าสู่
ระบบมาตรฐาน ISO 9001:2000 นั้นจะต้องมีการกำหนดนโยบายคุณภาพขององค์กร การ
วางแผนงาน และปฏิบัติการดำเนินการ การตรวจสอบแก้ไขให้เป็นไปตามมาตรฐานดังกล่าว ซึ่ง
ต้องอาศัยความร่วมมือจากพนักงาน ระบบหรือมาตรฐานฉบับนี้จึงจะสำเร็จได้ ประเทศไทยโดย
สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ได้นำมาตรฐานดังกล่าวมาประกาศใช้ครั้งแรก
ในปี พ.ศ. 2534 และนับจากการประกาศกำหนดมาตรฐาน ISO 9001:2000 เป็นต้นมาองค์การ
ต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนได้นำมาตรฐานดังกล่าวไปใช้อย่างกว้างขวางในการจัดระบบให้
สอดคล้องกับข้อกำหนด เพื่อให้ได้การรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพขององค์กร อันจะเป็น
สิ่งที่แสดงให้ ลูกค้าเห็นว่าองค์กรมีระบบบริหารที่มีประสิทธิภาพ สามารถสนองตอบความ
ต้องการของลูกค้าได้ (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2546)

สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม เป็นหนึ่งในองค์กรของรัฐที่เห็นถึงความสำคัญ
ของระบบมาตรฐาน ISO 9001:2000 และมุ่งมั่นที่จะบริหารงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2000
เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในการบริการและสามารถควบคุมกระบวนการทำงานได้ตั้งแต่ต้นจน
จบ ซึ่งจะเน้นการตรวจสอบเพื่อติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามระบบคุณภาพและตรง
เป้าหมายที่วางไว้ โดยเชื่อมั่นว่าระบบ ISO 9001:2000 จะเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า พนักงาน และ
องค์กร โดยลูกค้าจะเกิดความมั่นใจในมาตรฐานการบริการของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ พนักงาน
จะเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากขั้นตอนการทำงานจะเป็นระบบที่ถูกต้อง ชัดเจน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และรวดเร็ว ในด้านประโยชน์ขององค์กรจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

สถาบันนิติวิทยาศาสตร์คาดว่าการณ์นำระบบ ISO 9001:2000 มาใช้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น การทำงานในองค์กรเป็นระบบมากขึ้น มีมาตรฐานในการทำงานมากขึ้น เป็นต้น อย่างไรก็ตามการนำระบบ ISO 9001:2000 มาใช้ย่อมส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กร มีผลต่อสภาพการทำงานของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานในระดับปฏิบัติการ ซึ่งเป็นพนักงานส่วนใหญ่ในองค์กรที่จะต้องให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามขั้นตอนวิธีการและมาตรฐานที่องค์กรกำหนด

จากปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์กับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงาน และทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 เพื่อที่สถาบันนิติวิทยาศาสตร์จะได้ทราบถึงแนวทาง ในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 มาใช้ในองค์กรให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานภายในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000
2. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานภายในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000
2. ทำให้ทราบทัศนคติของพนักงานในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงานในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม

นิยามศัพท์

พนักงาน หมายถึง ข้าราชการ พนักงานข้าราชการ ลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม

การตรวจเอกสาร

ธวัชพงศ์ (2545) ศึกษาทัศนคติและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานภายใน บริษัท เมเทค ดิทมูระ (ประเทศไทย) จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-25 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย เคยมีประสบการณ์ในการทำงานมาแล้วต่ำกว่า 2 ปี และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 4,501-10,000 บาท ผลการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดี ในการนำระบบระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในการปรับปรุงงาน โดยพนักงานรู้สึกเต็มใจในการปฏิบัติตาม เพราะเห็นด้วยว่า เป็นเรื่องที่ทุกคนควรร่วมมือกัน อีกทั้งยังเป็นการช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการทำงาน ทำให้ทำงานด้วยความมั่นใจมากยิ่งขึ้น เพราะว่ามีขั้นตอนที่แน่ชัดในการทำงานช่วยให้งานเสร็จเร็วขึ้น คุณภาพดีขึ้น ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จนั้น พนักงานมีข้อคิดเห็นตรงกันคือ เห็นด้วยที่ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพและความมุ่งมั่นในการสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยมีงบประมาณที่สนับสนุนอย่างเพียงพอ อีกทั้งการปลูกจิตสำนึกโดยสังเกตได้จากนโยบายของบริษัทที่มุ่งเน้นที่ลูกค้า มีความมุ่งมั่นในการปรับปรุงคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้า ปัญหาที่พบคือ บุคลากรส่วน

เอกสารใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐานบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 อย่างแท้จริง การไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ควบคุมด้านเอกสารที่มีในแต่ละแผนกยังมีความไม่ชัดเจน และการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานไม่ชัดเจน

ธีระ (2546) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก.18000 กรณีศึกษาบริษัทโตชิบา คอนซูมเมอร์ โปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ คือผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง พนักงานทุกคนในองค์กรมีจิตสำนึก เรื่องระบบชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก.18000 และให้ความร่วมมือ การติดตาม และแก้ไขปรับปรุง ระบบการจัดการชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก.18000 อย่างต่อเนื่อง และการมีงบประมาณอย่างเพียงพอ ปัจจัยทั้ง 4 ประการนี้เป็นปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนความสำเร็จของการทำระบบการจัดการชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก.18000 นอกจากนี้ยังพบว่าสถานภาพส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จ ปัญหาที่พบคือบุคลากรขาดความเข้าใจในระบบการจัดการชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก.18000 โดยมีข้อเสนอแนะให้องค์กรควรจัดฝึกอบรมแก่บุคลากรเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการระบบชีวอนามัย และความปลอดภัย มอก.18000 เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปอย่างถูกต้อง และองค์กรควรสร้างจิตสำนึกร่วมกันในการรักษาระบบการจัดการ ชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก.18000 ขององค์กร

สายใจ (2544) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000/QS 9000 กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์ในประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ได้รับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จำนวน 36 บริษัท และ QS 9000 จำนวน 48 บริษัท มีจำนวนพนักงานอยู่ระหว่าง 200 – 500 คนมีลักษณะของกระบวนการผลิตแบบการประกอบชิ้นส่วน เปิดดำเนินการกิจการมากกว่า 15 ปี มีเงินทุนจดทะเบียนมากกว่า 100 ล้านบาท ประโยชน์ที่บริษัทได้รับจากการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 คือ มีการปรับปรุงและประสานงานด้านคุณภาพมากยิ่งขึ้น และเพิ่มระดับคุณภาพให้สูงขึ้น สำหรับประโยชน์ที่บริษัทได้รับจากระบบบริหารคุณภาพ QS 9000 คือ มีการตรวจสอบและควบคุมปริมาณของเสียในกระบวนการผลิตเพิ่มมากขึ้น และรองลงมา พนักงานมีความเข้าใจ และตระหนักในด้านคุณภาพมากยิ่งขึ้น ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ คือ พนักงานและบุคลากรในองค์กรมีความรู้และได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องและสามารถนำความรู้ ความเข้าใจที่ได้รับมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องแม่นยำ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น คือ ผู้บริหารระดับสูงและพนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพอย่างแท้จริงและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ยังให้ความสำคัญต่อระบบบริหารคุณภาพไม่มากเท่าที่ควร ซึ่งข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา คือ ควรให้มีการอบรมเชิงปฏิบัติให้แก่ผู้บริหารและพนักงานที่มีหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพอย่างจริงจัง ทั้งนี้การ อบรมต้องมีประสิทธิภาพสามารถทำให้ผู้บริหารและพนักงานทราบถึงความสำคัญของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ผู้ศึกษาเสนอให้องค์กรศึกษาค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น เพื่อจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อความต้องการ ผู้บริหารระดับสูง และทีมงานควรวางมาตรการในการใช้จ่ายงบประมาณตามความจำเป็นเท่านั้น

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานกับการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษาดังนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษามีแหล่งที่มาจาก 2 แหล่งคือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยตรงจากการสอบถามพนักงานของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม ที่ปฏิบัติงานภายใต้ระบบ ISO 9001:2000 จำนวน 180 คน ซึ่งจะใช้ประชากรทั้งหมดของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ในการศึกษา
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งได้จากการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร วารสาร หนังสือวิชาการด้านการจัดการคุณภาพระบบ ISO 9001:2000 และผลการศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานเพื่อให้ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ขององค์กรต่าง ๆ ที่มีผู้รวบรวมไว้ก่อนแล้ว

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของประชากร เป็นคำถามเรื่อง เพศ อายุ อาชีพ การทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ การใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ข้อมูลในส่วนที่ 2 และ 3 เป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับหรือการวัดความคิดเห็นตามแบบมาตราส่วนประเมินค่า ลิกเคอร์ต (Likert Scale) กำหนดอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งมี 5 ระดับดังนี้

- ระดับที่ 5 ผู้ตอบเห็นด้วยมากที่สุด
- ระดับที่ 4 ผู้ตอบเห็นด้วยมาก
- ระดับที่ 3 ผู้ตอบเห็นด้วยปานกลาง
- ระดับที่ 2 ผู้ตอบเห็นด้วยน้อย
- ระดับที่ 1 ผู้ตอบเห็นด้วยน้อยที่สุด

ประชากรของการศึกษา

พนักงานของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม จำนวน 180 คน ซึ่งใช้ประชากรทั้งหมดของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ในการศึกษา แต่หลังจากการเก็บข้อมูลปรากฏว่ามีผู้ส่งแบบสอบถามกลับมาจำนวน 150 คน เนื่องจากพนักงานบางส่วนต้องไปศึกษาดูงานที่ต่างประเทศและลาพักราชการเพื่อศึกษาต่อ ดังนั้นประชากรที่แท้จริงในปัจจุบันคือ 150 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา รายได้ และตำแหน่งงาน
2. ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

สถิติที่ใช้ในการศึกษา

1. ค่าไคสแควร์ (χ^2) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ โดยคำนวณค่าจากสูตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ผู้ใดเห็นใบเซปชื้อขณด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\chi^2 = \frac{\sum(O-E)}{n}$$

χ^2 = ค่าไคสแควร์

O = ความถี่ที่สังเกตได้

E = ความถี่ที่คาดหวัง

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้แปลความหมายของข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานภายในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพและทัศนคติของพนักงานในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ได้ใช้เกณฑ์การประเมินโดยกำหนดช่วงคะแนน (Class Interval) เป็น 5 ระดับ และให้คะแนนสูงสุด เท่ากับ 5 และคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 1

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของแต่ละชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= (5-1)/5 = 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้นช่วงคะแนน เพื่อพิจารณาแปลความหมายของค่าเฉลี่ยเป็นดังนี้

| | |
|-------------------------|---------------------------|
| คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 | แปลความหมายว่า มากที่สุด |
| คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 | แปลความหมายว่า มาก |
| คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 | แปลความหมายว่า ปานกลาง |
| คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 | แปลความหมายว่า น้อย |
| คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 | แปลความหมายว่า น้อยที่สุด |

สมมติฐานของการศึกษา

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน เช่น เพศ อายุ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา รายได้ และตำแหน่ง ไม่มีอิทธิพลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จของการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000

บทที่ 2

แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

การก่อตั้งองค์การ ISO

องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน หรือ ISO เป็นชื่อเรียกของ THE INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARD คำย่อ "ISO" มีวัตถุประสงค์ให้องค์การต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าและบริการ ใช้คำนี้เป็นอย่างเดียวกัน ดังนั้นประเทศต่าง ๆ ที่เป็นสมาชิกของ ISO จึงได้นำมาตรฐานกลาง ISO ไปใช้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ในวันที่ 14 ตุลาคม พ.ศ.2489 ได้มีผู้แทนจากประเทศต่าง ๆ รวม 25 ประเทศ ไปประชุมกัน ณ กรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษ และได้ลงมติให้จัดตั้งองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานขึ้นมา เรียกว่า องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน หรือ INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARD (ISO) และให้เริ่มดำเนินการในวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2490 มีหน้าที่สำคัญคือการกำหนดหรือปรับมาตรฐานสากลทุกประเภทจนกระทั่งปัจจุบัน

การกำหนดมาตรฐาน ISO

แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

1. ISO 9000 เป็นกำหนดมาตรฐานสากลสำหรับการบริหารคุณภาพ ในด้านผลิตภัณฑ์ สินค้าและการบริหาร โดยกล่าวถึงเรื่องทั่วไปที่มุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารคุณภาพของงานให้ดีขึ้น

2. ISO 9001 เป็นระบบการประกันคุณภาพในการออกแบบและการพัฒนาการผลิต การติดตั้งและการบริการ

3. ISO 9002 เป็นการประกันในการผลิต การติดตั้งคล้ายคลึงกับ 9001 แต่จะมีความเข้มงวดน้อยกว่าคือไม่ต้องเข้มงวดในการออกแบบและการบริการ

4. ISO 9003 เป็นการประกันคุณภาพในขั้นตอนสุดท้าย มาตรฐานนี้จะเข้มงวดเฉพาะในขั้นตอนการตรวจสอบ และการทดสอบผลิตภัณฑ์ที่จะส่งมอบเท่านั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ISO 9004 เป็นข้อเสนอแนะการบริหารงานคุณภาพ และการบริหารงานในระบบคุณภาพอื่น ๆ ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ตลอดจนแนวทางในการนำไปใช้

ระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001

ISO 9001:2000 เป็นการรวม ISO 9001, 9002, 9003 ฉบับปี ค.ศ.1994 เดิม เป็นฉบับเดียว เพื่อให้องค์กรใช้แสดงความสามารถ ในการทำตามความต้องการของลูกค้าและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำไปใช้ปฏิบัติภายในองค์กรหรือใช้เพื่อการรับรองได้ เนื้อหาของข้อกำหนดได้จัดแบ่งเป็น 5 กลุ่ม เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารงานขององค์กร คือ

1. ระบบบริหารงานคุณภาพ (Quality Management Systems) กลุ่มข้อกำหนดนี้เป็นการให้รายละเอียดทั่วไป ในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ซึ่งจะต้องจัดระบบให้เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อนำไปปฏิบัติ รักษาไว้และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดกระบวนการที่จำเป็น ความสัมพันธ์ของกระบวนการและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่จะใช้ให้เกิดประสิทธิผล ตลอดจนต้องมีทรัพยากรและข้อมูลเพียงพอในการที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ โดยข้อกำหนดด้านเอกสารที่องค์กรจะต้องจัดทำให้มีขึ้น ได้แก่ นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ คู่มือคุณภาพ ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามที่ระบุไว้ และเอกสารอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับองค์กร และบันทึกคุณภาพ

2. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร (Management Responsibility) ผู้บริหารระดับสูงมีหน้าที่ในการจัดการระบบการบริหารงานคุณภาพ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ จัดระบบบริหารงานคุณภาพ กำหนดอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบและแต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหาร (Quality Management Representative-QMR) ตลอดจนมีการสื่อสารข้อมูลภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรในองค์กรรับรู้ข้อมูลข่าวสารในองค์กร และมีการทบทวนการบริหารงานเพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมเพียงพอของระบบและหาทางปรับปรุงระบบขององค์กรต่อไป

3. การบริหารด้านทรัพยากร (Resource Management) ซึ่งรวมถึงทรัพยากรบุคคลากร และโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค องค์กรต้องกำหนดและจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นขึ้นในระบบ โดยกำหนดความสามารถของบุคคลากร ฝึกอบรมและสร้างจิตสำนึกของบุคคลากรให้เกิดขึ้น ตลอดจนกำหนด จัดทำ และบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น อาคาร สถานที่ สาธารณูปโภคเป็นต้นและดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์/การบริการตามที่

กำหนด เอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การผลิตและการบริการ (Product Realization) องค์กรจะต้องกำหนดกระบวนการผลิตและการบริการที่ให้โดยคำนึงถึงเป้าหมายและข้อกำหนดด้านคุณภาพ ที่จะให้แก่ลูกค้าและผู้รับบริการ มีการดำเนินการและควบคุมกระบวนการ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้าและผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ

5. การวัดวิเคราะห์ปรับปรุง (Measurement Analysis and Improvement) เป็นการติดตามและตรวจวัดกระบวนการของผลิตภัณฑ์และบริการ ว่าสามารถดำเนินการได้ตามความต้องการของลูกค้าและผู้รับบริการได้หรือไม่ โดยผ่านกระบวนการบริหารระบบบริหารงานคุณภาพ ด้วยการตรวจประเมินภายใน และมีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแสดงถึงความเหมาะสม และประสิทธิผลของระบบ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การป้องกันแก้ไขเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์และการบริการที่ต้องการ

แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9001:2000

ฉ.ร.ก.ญ.จ., 2544 : 105 - 106 กล่าวถึงการนำระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ให้สำเร็จต้องประยุกต์ใช้หลัก 8 ประการดังนี้

1. เน้นที่ลูกค้า (Customer Focus) คือการสนองตอบความต้องการขั้นต่ำ และให้มากกว่าความคาดหวังจนถึงเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า

2. ความเป็นผู้นำ (Leadership) คือจะเน้นความเป็นผู้นำในการบริหารทั่วทั้งองค์กรโดยผู้บริหารสูงสุดจะต้องมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบ มีการนำความต้องการของลูกค้ามาจัดทำเป็นนโยบายรวมทั้งวัตถุประสงค์ของคุณภาพที่วัดได้ นำมาถ่ายทอดข้อมูลสู่ผู้ปฏิบัติ คือ พนักงานระดับต่าง ๆ ให้มีความรู้ความเข้าใจ และทำตามในแนวเดียวกัน อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Involvement of People) คือการเข้าร่วมโครงการ รวมถึงกิจกรรมตลอดจนแนวทางดำเนินการต่าง ๆ ที่จะส่งเสริมให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เช่น กิจกรรม 5-ส การตรวจติดตามภายใน การแก้ไขและการป้องกัน ระบบข้อเสนอแนะ

4. ดำเนินการอย่างเป็นกระบวนการ (Process Approach) คือการเน้นทุกกิจกรรมของระบบคุณภาพ

5. ความเป็นระบบในด้านการบริหาร (System Approach to Management) คือการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล เน้นการวัดได้เป็นระบบ กำหนดด้วยเอกสาร และเป้าหมายที่ตั้งไว้ว่าทำได้ตามเป้าหมายหรือไม่ ถ้าได้ก็มีประสิทธิผล ถ้าไม่ได้ต้องปรับแก้ไขที่ใด และจะต้องมีข้อมูลนำเข้า ขบวนการ และผลลัพธ์ที่ชัดเจน

6. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement) คือแผนนโยบายคุณภาพที่มีวัตถุประสงค์จะต้องวัดได้และมีเป้าหมายที่ชัดเจน ในการที่จะเป็นข้อมูล ในการปรับเปลี่ยนได้อย่างเป็นระบบและถูกต้องใกล้เคียงมากที่สุด

7. การใช้ข้อเท็จจริงเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ (Factual Approach to Decision Making) คือการนำข้อมูลที่แท้จริงมาหาสาเหตุในการแก้ไขปัญหาและทำการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ และดูแนวโน้มมิให้เกิดปัญหาในอนาคต ซึ่งจะส่งผลต่อกระบวนการและผลิตภัณฑ์

8. สัมพันธภาพกับผู้ส่งมอบที่อยู่ภายใต้พื้นฐานของการมีผลประโยชน์ที่ร่วมกัน (Mutually Beneficial Supplier Relationship) คือ มีการรับทราบปัญหาและช่วยเหลือกันกับผู้ส่งมอบ หรือลูกค้าโดยให้หลักผลประโยชน์และมาใช้ร่วมกันเสมือนเป็นส่วนหนึ่งของกันและกัน

ขั้นตอนการดำเนินการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9001:2000 อย่างมีประสิทธิภาพ

บรรจ, 2541: 200 - 204 เพื่อให้การดำเนินการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9001:2000 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพจึงควรจัดระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2000 ขึ้นโดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาและเรียนรู้ (Education and Study) ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนพื้นฐานโดยการจัดส่งระดับหัวหน้างานไปอบรม และสัมมนาหาความรู้พื้นฐานในขั้นตอนเพื่อให้ได้ ครอบคลุมความรู้หรือความคิดรวบยอด ในระดับหนึ่งโดยให้ผู้บริหาร และหัวหน้างานที่ได้รับการฝึกอบรมพื้นฐานร่วมกันจัดทำนโยบายคุณภาพ ซึ่งยึดหลักผลิตภัณฑ์ที่ได้มาตรฐานจากกระบวนการผลิตที่มีระบบโดยมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อการส่งสินค้าให้ทันตามเวลา เพื่อความพึงพอใจของลูกค้าและหัวหน้างานแต่ละส่วนโดยจะต้องจัดทำนโยบายของแต่ละหัวข้อเพื่อสนับสนุนนโยบายหลักของบริษัทให้ชัดเจน และเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ของระบบเอกสารมากขึ้น และจัดอบรมชี้แจงพนักงานทุกระดับในองค์กร ให้ทราบถึงสถานะปัจจุบันที่กำลังทำอะไรกันอยู่ เพื่อปูพื้นฐานความรู้ ปลุกจิตสำนึก และกระตุ้นให้เกิดพลังและพร้อมที่จะร่วมมือร่วมใจสร้างมิติใหม่ให้เกิดในองค์กรโดยชี้ให้เห็นคุณประโยชน์ที่จะได้รับ ทั้งในด้านตนเองและหน่วยงาน เพื่อจัดเตรียมงบประมาณจัดขั้นตอนความสำคัญให้ชัดเจน ตั้งแต่เริ่มปฏิบัติจนได้รับใบรับรองมาตรฐานตลอดจนการรักษากระบวนการมาตรฐานให้คงอยู่ตลอดไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนที่ 2 แต่งตั้งคณะทำงานและเลือกที่ปรึกษา (Establish Working Party and Consultomee Selection) ผู้บริหารระดับสูงแต่งตั้งคณะกรรมการทำงานจากหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติให้ชัดเจนเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการประเมินในขั้นต้นมาจัดสรรลำดับความสำคัญและการปรับลดเพื่อให้ได้ใจความมากที่สุด โดยคณะทำงานจัดตั้งคณะกรรมการบริหารคุณภาพขึ้นจากกลุ่มคณะทำงานเพื่อติดตาม และดำเนินการอย่างจริงจังในระดับต่อไป และคณะกรรมการบริหารโครงการจัดประชุมเลือกตัวแทนฝ่ายบริหาร (Quality Management Representative) หรือ QMR เพื่อเป็นตัวแทนผู้ประสานงานคุณภาพซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามแนวทางที่คณะกรรมการดำเนินการกำหนด ตลอดจนการชี้ขาดปรับเปลี่ยนเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ไม่ชัดเจน หรือหาข้อยุติไม่ได้จนกระทั่งการขอรับรองมาตรฐานและให้บริษัทที่ปรึกษาอบรมบุคลากรที่เป็นทีมงานปฏิบัติ ตลอดจนหัวหน้างานทุกระดับให้มีความเข้าใจชัดเจนในแต่ละข้อกำหนดและเงื่อนไขต่าง ๆ โดยผู้บริหารระดับสูงตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน เพื่อประเมินเอกสารภายในให้มีความถูกต้องตามข้อกำหนด

ขั้นตอนที่ 3 จัดตั้งคณะปฏิบัติการ ISO 9001:2000 (Establish Faculty Practice) ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่ลงลึกมาแต่ละแผนกปฏิบัติการโดยมีหัวหน้าแผนกเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ โดยได้รับนโยบายและแผนคุณภาพจากผู้บริหารระดับสูงกับหัวหน้าแผนกจัดสรรมอบอำนาจหน้าที่ในการจัดทำเอกสาร ให้ทุกหน่วยงานรับทราบและให้มีการอบรมเฉพาะเรื่อง ตั้งแต่เริ่มต้น หรือตามแต่ผู้ปฏิบัติร้องขอจากบริษัทที่ปรึกษาและจากผู้จัดการคุณภาพ กับการเชื่อมโยงเอกสารให้ระดับหัวหน้างานเขียนขั้นตอนการทำงานและวิธีการทำงานอย่างละเอียด โดยให้เป็นไปตามหลักการของเอกสารที่ได้มีการกำหนดไว้ในระบบการเขียนเอกสารคุณภาพ โดยหัวหน้างานทำขั้นตอนการทำงาน และวิธีการทำงานไปอบรมให้กับพนักงานให้เกิดความเข้าใจและสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เกิดผลดีต่องานนั้น ๆ โดยผู้บริหารระดับสูงประกาศนโยบายคุณภาพให้พนักงานทุกคนทราบและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนที่ 4 การจัดทำเอกสารในระบบคุณภาพ (Circumspectively Document Quality System) คณะบริหารโครงการจัดทำคู่มือคุณภาพ (Quality Manual) โดย QMR เป็นผู้รับผิดชอบ พร้อมทั้งกำหนดนโยบายในแต่ละข้อกำหนดของ ISO 9001:2000 จากนั้นก็จัดทำคู่มือการทำงาน (Procedure) และวิธีการทำงาน (Work Instruction) ซึ่งเตรียมโดยผู้ปฏิบัติการหัวหน้างานในขบวนการนั้น ๆ และนำไปปฏิบัติเพื่อทดสอบและปรับปรุงต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

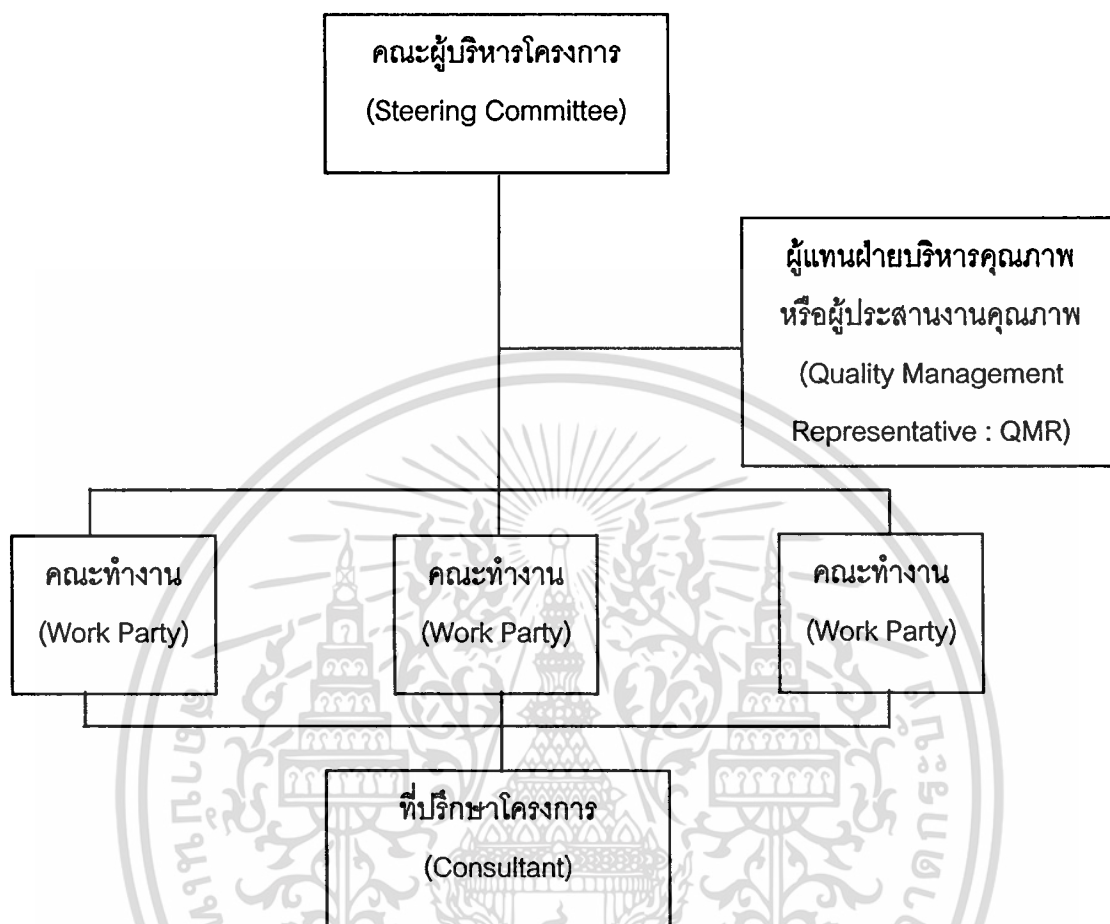
ขั้นตอนที่ 5 หาบริษัทจดทะเบียนเพื่อประเมินคุณภาพ โดยฝ่ายที่ 3 (Search Company to Register as Assess Quality for Faction 3) ประธานบริษัทประชุมคณะกรรมการโครงการเพื่อทราบความก้าวหน้า และติดต่อไปยังสถาบันจดทะเบียนและส่งเสริมคุณภาพซึ่งประกอบด้วยคู่มือคุณภาพ คู่มือขั้นตอนการทำงานและคู่มือวิธีการทำงานให้บริษัทจดทะเบียน

ขั้นตอนที่ 6 เตรียมตัวสำหรับการประเมินจากฝ่ายที่ 3 (Prepare for Assess from Faction 3) บริษัทจดทะเบียนประเมินอย่างไม่เป็นทางการก่อน 1 ครั้งเพื่อเตรียมความพร้อมทั้งฝ่ายประเมินและฝ่ายถูกประเมินในการเตรียมงานและประสานงานให้เหมาะสมมากที่สุด

ขั้นตอนที่ 7 ดำเนินการประเมิน (Proceed to Assess) บริษัทจดทะเบียนจะทำการประเมินหลังจากการประเมินไม่เป็นทางการแล้ว 2-3 เดือนจึงทำการประเมินจริง ถ้ามีข้อบกพร่องเล็กน้อยหรือไม่ร้ายแรงจะให้แก้ไขประมาณ 2 เดือนและจะประเมินใหม่อีกครั้งจนกว่าจะผ่านการประเมินได้ไปรับรองมาตรฐานและจะต้องประเมินติดตามอย่างน้อยปีละ 2 ครั้งทุก ๆ 3 ปี จะต้องจดทะเบียนต่ออายุใหม่เสมอซึ่งมีขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินงานดังนี้

1. ศึกษาและเรียนรู้
2. แต่งตั้งคณะทำงานและเลือกที่ปรึกษา
3. จัดตั้งคณะปฏิบัติการ ISO 9001:2000
4. จัดทำเอกสารในระบบคุณภาพ
5. หาบริษัทจดทะเบียนเพื่อประเมินคุณภาพโดยฝ่ายที่ 3
6. เตรียมตัวรับการประเมินจากฝ่ายที่ 3
7. ดำเนินการประเมิน

บรรจง, 2541: 81 กล่าวว่า เพื่อให้การดำเนินการเข้าสู่ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000:2000 ขององค์กรสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามเป้าหมาย และเพื่อความชัดเจนในการทำงานผู้บริหารต้องจัดเตรียม คัดเลือกและแต่งตั้งบุคลากรให้มีหน้าที่ในการรับผิดชอบดำเนินการด้านต่าง ๆ ซึ่งมีรูปแบบของการจัดตั้งคณะกรรมการ ISO 9000:2000 (ภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 รูปแบบการจัดตั้งคณะกรรมการ ISO 9000:2000

ที่มา : (บรรจง, 2541: 81-82)

บรรจง, 2541: 81-82 ได้กล่าวถึงการแต่งตั้งและกำหนดหน้าที่ของบุคลากรในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000:2000 ว่าเป็นขั้นตอนหนึ่งที่สำคัญในการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพในองค์กร ซึ่งหน้าที่ในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000:2000 มีดังต่อไปนี้

1. คณะผู้บริหารระดับองค์กรซึ่งมีหน้าที่ดังนี้
 - 1.1 กำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ
 - 1.2 กำหนดนโยบายคุณภาพ
 - 1.3 ให้ความเห็นชอบแผนคุณภาพและแผนปฏิบัติงาน
 - 1.4 จัดการเกี่ยวกับนำแผนไปปฏิบัติ
 - 1.5 ติดตามผลการปฏิบัติงาน
 - 1.6 พิจารณาให้ความเห็นชอบคู่มือคุณภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ผู้แทนฝ่ายบริหารงานคุณภาพ (Quality Management Representative : QMR) หรือผู้ประสานงานคุณภาพ ผู้จัดการคุณภาพ หรือ QMR คือตัวแทนฝ่ายบริหารโดยเลือกมาจากคณะผู้บริหารโครงการซึ่งมีหน้าที่ดังนี้

- 2.1 รับผิดชอบเรื่องการจัดระบบคุณภาพ ISO 9000:2000
- 2.2 รับผิดชอบเรื่องการจัดทางเอกสารระบบคุณภาพ ISO 9000:2000
- 2.3 ให้คำแนะนำแก่บุคลากรเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000:2000
- 2.4 จัดการเกี่ยวกับการควบคุมเอกสารในระบบคุณภาพ ISO 9000:2000
- 2.5 จัดทำและดำเนินการตรวจประเมินระบบคุณภาพ ISO 9000:2000
- 2.6 ให้มีการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับระบบงานคุณภาพและให้จัดหาการฝึกอบรมที่เหมาะสมตามความต้องการ
- 2.7 ปรับปรุงข้อบกพร่องที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- 2.8 ให้ทำการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายนอกในการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:2000
- 2.9 รายงานในการดำเนินงานต่อผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ให้ทราบถึงความคืบหน้าในการปฏิบัติ
- 2.10 เป็นตัวแทนของฝ่ายบริหารในการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO9000:2000

3. คณะทำงาน (Work Party) ประกอบด้วยคณะบุคคลในหน่วยงานฝ่ายต่าง ๆ โดยกลุ่มนี้เป็นกลุ่มรับผิดชอบจัดระบบหน่วยงานของตนเอง และจะปฏิบัติตามเอกสารที่ระบุได้โดยมีหน้าที่ดังนี้

- 3.1 ส่วนวางระบบคุณภาพและจัดทำระบบคุณภาพ
- 3.2 แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงานในหน่วยงานของตน
- 3.3 วางแนวทางการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นอีก
- 3.4 จัดทำตัวชี้วัดกระบวนการปฏิบัติงาน
- 3.5 จัดแบบลงบันทึก
- 3.6 ปฏิบัติตามระบบคุณภาพ
- 3.7 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

4. ที่ปรึกษาโครงการ (Consultant) เป็นบริษัทที่ปรึกษา ISO 9000:2000 ซึ่งเป็นผู้ที่มีความชำนาญในการบริการและให้คำแนะนำปรึกษาให้กับองค์กรที่ต้องการขอรับการรับรองระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริหารคุณภาพ ISO 9000:2000 ซึ่งผลดีของที่ปรึกษาคือจะทำให้การดำเนินงานได้ผลสำเร็จในเวลาอันสั้น และตรงจุดหมายของการตรวจสอบได้เร็วขึ้น

5. ผู้ติดตามระบบภายใน (Verifier) เป็นการแต่งตั้งบุคลากร ให้ทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจสอบกิจกรรมภายในองค์กรทั้งระบบว่าผลการดำเนินงานเป็นไปตามที่วางไว้หรือไม่ ซึ่งมีการจัดบันทึกแจ้งผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องตามสายงานทราบเพื่อพัฒนาระบบคุณภาพขององค์กรให้เป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายที่วางไว้ โดยผู้ตรวจติดตามระบบภายในจะต้องอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร ซึ่งมีหน้าที่ดังนี้

- 5.1 กำกับติดตามผลการดำเนินงานให้ถูกต้องและตรงเป้าหมาย
- 5.2 จัดบันทึกข้อบกพร่องหรือสิ่งที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์เพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป
- 5.3 บันทึกแจ้งผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องตามสายงานเพื่อพัฒนางานต่อไป

6. ผู้ตรวจประเมินภายใน (Internal Auditor) เป็นบุคลากรที่กำหนดขึ้นภายในองค์กรเพื่อประเมินผลการดำเนินงานระบบคุณภาพที่วางไว้ได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างถูกต้อง และตรงเป้าหมายหรือไม่ โดยจัดบันทึกข้อบกพร่องเพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป ซึ่งการแต่งตั้งอยู่ในความรับผิดชอบของคณะผู้บริหารโครงการเป็นการประเมินกิจกรรมคุณภาพขององค์กรเฉพาะจุด เฉพาะงานซึ่งเป็นบุคลากรจากทีมที่อยู่ต่างแผนกในองค์กรมาตรวจประเมิน โดยมีหน้าที่ดังนี้

- 6.1 ตรวจสอบเพื่อประกันว่าระบบคุณภาพขององค์กรมีประสิทธิภาพเพียงใด
- 6.2 ตรวจประเมินคุณภาพภายในองค์กร
- 6.3 รายงานเสนอผลการตรวจประเมินต่อผู้บริหาร

6.4 ในการตรวจประเมินคุณภาพภายในจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไขต่าง ๆ คือจะต้องมีหลักฐานยืนยัน เอกสารประกอบไม่ถูกอิทธิพลครอบงำ สามารถแจกแจงแยกแยะได้ ประเมินผลได้ทั้งปริมาณและคุณภาพ

การตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพ

แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Audit) หรือการตรวจติดตามโดยบุคคลที่ 1 (first-party audit) เป็นการตรวจติดตามโดยบุคลากรภายในองค์กรเอง ซึ่งเป็นผู้มีบุคลิกภาพเหมาะสม ผ่านการคัดเลือกและผ่านการฝึกอบรมตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9000 เพื่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.1 ตรวจสอบสมรรถนะของระบบบริหารคุณภาพ เพื่อดูว่าผลการดำเนินงานเป็นไปตามที่เอกสารในระบบคุณภาพที่จัดทำไว้หรือไม่ โดยดูจากบันทึกคุณภาพต่าง ๆ เอกสารและหลักฐานอื่น ๆ

1.2 ค้นหาสิ่งที่ทำให้ระบบคุณภาพด้อยลงในจุดปฏิบัติงานต่าง ๆ แล้วนำข้อบกพร่องมาปรับปรุงแก้ไขให้ระบบคุณภาพดีขึ้น

1.3 เป็นการตรวจประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ ในเรื่องความเร็วถูกต้องแม่นยำ และผลสำเร็จของงาน

2. การตรวจติดตามโดยผู้ซื้อหรือที่ปรึกษา (Second-Party Audit) การตรวจติดตามในกรณีนี้เป็นการตรวจติดตามโดยผู้ซื้อ ลูกค้า หรือที่ปรึกษาของลูกค้าซึ่งได้ตกลงกันไว้ก่อนแล้ว เพื่อที่จะตรวจว่ากิจกรรมคุณภาพต่าง ๆ ขององค์กรได้จัดทำตามที่ตกลงกันไว้หรือไม่ รวมทั้งผู้ซื้ออาจจะให้คำแนะนำเพิ่มเติมก็ได้เพื่อให้สินค้าตนเองมีคุณภาพมากขึ้น

3. การตรวจติดตามประเมินเพื่อขอการรับรอง (Assessment) เป็นการตรวจประเมินโดยหน่วยงานรับรองระบบบริหารคุณภาพ (Certification Body :CB) ที่จะให้การรับรองระบบบริหารคุณภาพขององค์กร ทั้งนี้องค์กรจะต้องยื่นคำขอรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 ไปยังหน่วยงานที่จะให้การรับรอง พร้อมยื่นหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับบริษัทเอกสารคู่มือคุณภาพ และเอกสารอื่น ๆ ที่ระบุในใบคำขอ จากหน่วยงานที่ให้การรับรองก็จะมาทำการตรวจประเมินเพื่อขอการรับรอง ถ้าการตรวจประเมินครั้งนั้นผ่านเกณฑ์

บทที่ 3

การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ภายใน สถาบันนิติวิทยาศาสตร์

ความเป็นมาและโครงสร้างของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์

สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ สังกัดกระทรวงยุติธรรม ก่อตั้งเมื่อวันที่ 9 ตุลาคม พ.ศ.2545 มีสถานะเทียบเท่ากรมในกระทรวงยุติธรรม มีบทบาทหน้าที่ในด้านนิติวิทยาศาสตร์ กำกับดูแลมาตรฐานการปฏิบัติงานและจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ให้อยู่ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน และให้บริการตรวจพิสูจน์พยานหลักฐานทางการแพทย์และทางด้านนิติวิทยาศาสตร์ในสาขาต่าง ๆ ดังนี้ ตรวจพิสูจน์สารพันธุกรรม (Deoxyribonucleic acid: DNA) ตรวจพิสูจน์ศพนิรนามและบุคคลสูญหาย ตรวจด้านยาเสพติด พิษวิทยาและเคมี ตรวจพิสูจน์เอกสาร ตรวจอาวุธปืนและเครื่องกระสุน ตรวจสถานที่เกิดเหตุ ตรวจพิสูจน์ศพจากชั้นเนื้อ ตรวจร่างกายผู้ป่วยคดี และตรวจภาวะทางจิตแก่ผู้ต้องหา ตลอดจนรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยผู้ใช้บริการหลักคือ ตำรวจ ศาล อัยการ และผู้เสียหายที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนอย่างเสมอภาค เกิดความเชื่อมั่น เป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ สถานที่ในการดำเนินงานของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ มี 4 แห่ง คือ

1. อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 2 ถนนแจ้งวัฒนะ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วย

1.1 สำนักงานเลขานุการกรมทุกกลุ่มงาน ยกเว้น งานเบิกจ่ายและควบคุมพัสดุ

1.2 สำนักนิติวิทยาศาสตร์บริการ ในส่วนของ กลุ่มตรวจสอบสถานที่เกิด กลุ่มนิติเวชคลินิก สำนักงานนิติพยาธิ

2. อาคารจัสมินอินเตอร์เนชั่นแนล ชั้น 23 ถนนแจ้งวัฒนะ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วย

2.1 สำนักงานเลขานุการกรม ในส่วนของ งานเบิกจ่ายและควบคุมพัสดุ

2.2 สำนักมาตรฐานนิติวิทยาศาสตร์

2.3 สำนักนิติวิทยาศาสตร์บริการในส่วนของ ศูนย์พิสูจน์บุคคลสูญหาย และกลุ่ม

นิติจิตเวช

3. อาคารสุขประพฤติ ถนนประชาชื่น ประกอบด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์และสงวนไว้เพื่อประโยชน์ส่วนหนึ่งส่วนใด ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.1 ชั้น 16 สำนักนิติวิทยาศาสตร์บริการ ในส่วนของหน่วยจุลพยาธิ ศูนย์ตรวจพิสูจน์สารพันธุกรรมทางนิติวิทยาศาสตร์ และกลุ่มพิษวิทยาและเคมี

3.2 ชั้น 17 สำนักนิติวิทยาศาสตร์บริการ ในส่วนของกลุ่มพยานเอกสาร และกลุ่มตรวจสอบอาวุธปืนและวัตถุพยานทางฟิสิกส์

4. โรงพยาบาลธรรมศาสตร์รังสิต ประกอบด้วย สำนักนิติวิทยาศาสตร์บริการ ในส่วนของห้องเก็บศพ กลุ่มนิติพยาธิ โครงสร้างขององค์กรประกอบด้วยสำนักงานหลัก 3 ส่วนคือ สำนักงานเลขานุการกรม สำนักนิติวิทยาศาสตร์บริการ และสำนักมาตรฐานนิติวิทยาศาสตร์ กลุ่มงานที่ประสานการดำเนินงานประกอบด้วยกลุ่มงาน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และกลุ่มตรวจสอบภายใน ซึ่งมีหน้าที่ดังต่อไปนี้ (ภาพที่ 2)

สำนักงานเลขานุการกรม

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานทั่วไปของสถาบันและราชการอื่นที่มีได้แยกให้เป็นหน้าที่ของกอง หรือส่วนราชการใดโดยเฉพาะ อำนาจหน้าที่ดังกล่าวรวมถึง

1. ปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบัน
2. ดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยความสะดวกและงานเลขานุการของสถาบัน
3. ดำเนินการเบื้องต้นเกี่ยวกับแผนงาน การเงิน การบัญชี การงบประมาณ การพัสดุ อาคารสถานที่ และยานพาหนะของสถาบัน
4. ประสานงานเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่กิจกรรม ความรู้ ความก้าวหน้า และผลงานของสถาบัน
5. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

สำนักนิติวิทยาศาสตร์บริการ

ประกอบไปด้วยหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2 : โครงสร้างของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์

ที่มา : (ไกรสร, 2549: 8)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สร้างขึ้นเพื่อให้บริการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ศูนย์พิสูจน์บุคคลสูญหาย

เป็นหน่วยงานที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นเพื่อพัฒนางานด้านนิติวิทยาศาสตร์เพื่อแก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบทางนิติวิทยาศาสตร์และทางกฎหมาย รวมทั้งเพื่อให้กระบวนการยุติธรรมของไทยมีมาตรฐานเท่าเทียมกับนานาชาติ ในการดำเนินการตรวจพิสูจน์บุคคลสูญหาย และมีภารกิจหลักดังนี้

1. ตรวจพิสูจน์บุคคลกรณีศพไม่ทราบชื่อ
2. รับเรื่องราวร้องทุกข์การสูญหายของบุคคล และดำเนินการตรวจสอบข้อมูลกับข้อมูลศพไม่ทราบชื่อที่มีอยู่
3. ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ในส่วนที่ตรวจพิสูจน์เพิ่มเติมเกี่ยวกับบุคคลสูญหาย
4. ภารกิจสนับสนุนอื่น ๆ เช่น การเปลี่ยนชื่อ – สกุลศพ และขอรับศพไม่ทราบชื่อไปดำเนินการ การนำข้อมูลและภาพศพลงอินเตอร์เน็ตทุกเดือน
5. การดำเนินการวิจัย โดยหน่วยงาน JPAC (Joint POW/MIA Accounting Command) ฮาวาย ประเทศสหรัฐอเมริกาให้ความรู้ ผู้เชี่ยวชาญ

กลุ่มนิติพยาธิ

กลุ่มงานนิติพยาธิ เป็นกลุ่มงานที่ให้บริการในด้านการชันสูตรพลิกศพ ณ ที่เกิดเหตุ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 150 ตามที่พนักงานสอบสวนในท้องที่จังหวัดนนทบุรีร้องขอมา ในกรณีที่มีการตายผิดธรรมชาติ 5 ประการ (ได้แก่ กรณีการตายจากอุบัติเหตุ ถูกฆ่าตาย ฆ่าตัวตาย ถูกสัตว์ทำร้าย ตายไม่ทราบสาเหตุ) หรือกรณีตายในระหว่างการควบคุมของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 148 โดยออกไปตรวจพร้อมกับทีมนิติวิทยาศาสตร์ไปร่วมเก็บพยานหลักฐานจากที่เกิดเหตุมาตรวจพิสูจน์ประกอบคดีอาญา

กลุ่มนิติเวชคลินิก

เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านการตรวจหลักฐานทางวิทยาศาสตร์ และทางการแพทย์เพื่อประกอบการดำเนินคดีที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยคดีทั้งผู้เสียหาย และผู้ถูกกล่าวหาในด้านการตรวจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเท่านั้น เมื่อผู้ผู้เห็นใบเขียวจะยื่นขึ้นในการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเมินบาดแผล การบาดเจ็บ และคดีความผิดทางเพศ การจัดเก็บวัตถุพยานเพื่อนำไปตรวจพิสูจน์ทางห้องปฏิบัติการ และการให้ความเห็นทางแพทย์ต่อพนักงานสอบสวน อัยการ และศาล เพื่อไปประกอบคดี ลักษณะการให้บริการ

1. การให้บริการด้านการตรวจประเมินร่างกายผู้เสียหาย ผู้ถูกกล่าวหา และผู้ร้องเรียน
2. ให้บริการด้านการจัดเก็บวัตถุพยานที่ได้จากผู้เสียหาย และผู้ถูกกล่าวหา และผู้ร้องเรียน รวมทั้งกรณีการตรวจพิสูจน์ทางพันธุกรรม
3. การให้บริการด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และการให้คำแนะนำในกรณีความผิดเกี่ยวกับร่างกาย
4. การให้บริการทางด้านวิชาการ และการฝึกอบรม

กลุ่มนิติจิตเวช

เป็นการนำความรู้ทางด้านจิตเวช และด้านกฎหมายมาผสมผสานกัน นำมาประยุกต์ใช้เพื่อประโยชน์แก่กระบวนการยุติธรรม และสังคม บุคลากรภายในหน่วยงานประกอบไปด้วยจิตแพทย์ นักจิตวิทยาคลินิก พยาบาลจิตเวช มีขอบข่ายของงานดังนี้

1. ส่วนของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยจิตเวชทั่วไป ได้แก่ การประกอบเวชปฏิบัติที่ไม่ถูกต้อง การยินยอมในการตรวจรักษาเมื่อได้รับการชี้แจงข้อมูลอย่างแจ่มชัด การบังคับตรวจรักษา
2. ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสภาพจิตและประเมินความสามารถหรือความเหมาะสมของบุคคลต่อสภาพการณ์ หรือตำแหน่งหน้าที่ ได้แก่ การประเมินความเหมาะสมในการเข้าศึกษาในสถาบันต่าง ๆ หรือการไปศึกษาต่อต่างประเทศ การประเมินความสามารถในการรับราชการ รัฐวิสาหกิจ บริษัท ห้างร้าน การประกอบกิจการหรืออาชีพบางประเภท การประเมินความสามารถในการขับขี่ยานพาหนะ
3. ส่วนของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยจิตเวชคดี ทั้งด้านกฎหมายอาญา กฎหมายแพ่ง และกฎหมายอื่น ๆ

กลุ่มตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ

กลุ่มตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ เป็นหน่วยงานในสังกัด สำนักนิติวิทยาศาสตร์บริการ สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ มีภารกิจหน้าที่ในด้านการตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ เพื่อสนับสนุนพนักงาน

เอกสารนี้เป็นความลับ การเก็บรวบรวมพยานหลักฐานทางด้านนิติวิทยาศาสตร์ ไม่ว่าการณ์ใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การตรวจสถานที่เกิดเหตุเป็นหัวใจสำคัญของการสืบสวนสอบสวน เมื่อมีการกระทำ ความผิดเกิดขึ้นคนร้ายย่อมทิ้งร่องรอยต่าง ๆ ไว้ในสถานที่เกิดเหตุเสมอ ถ้าทำการตรวจสถานที่เกิด เหตุอย่างมีระบบเป็นขั้นตอนแล้วจะทำให้สามารถเก็บรวบรวมวัตถุพยานเพื่อใช้ในการเชื่อมโยง หรือยืนยันตัวผู้กระทำความผิด นำไปสู่ความสำเร็จในการคลี่คลายคดี ซึ่งมีกระบวนการเก็บและ บริหารจัดการพยานหลักฐานในที่เกิดเหตุดังนี้

1. จัดทีมงานซึ่งประกอบด้วยแพทย์ และนักนิติวิทยาศาสตร์ พร้อมอุปกรณ์ในการทำงาน เพื่อออกปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง
2. การแบ่งหน้าที่ในทีมเพื่อเข้าตรวจสถานที่เกิดเหตุ
3. ดำเนินการรักษาสถานที่เกิดเหตุ โดยป้องกันไม่ให้วัตถุพยานเกิดการปนเปื้อน เคลื่อนย้าย และถูกทำลาย
4. การจัดระบบการเข้า - ออกสถานที่เกิดเหตุ
5. การค้นหาและบันทึกรายละเอียดของวัตถุพยานในสถานที่เกิดเหตุอย่างมีระบบ
6. การจัดเก็บและรักษาวัตถุพยานให้มีประสิทธิภาพ ไปรุ่งใส ปราศจากการปนเปื้อน
7. การค้นหาวัตถุพยานในสถานที่เกิดเหตุอีกครั้งก่อนส่งมอบคืนให้แก่พนักงานสอบสวน
8. การทำรายงานเบื้องต้น

กลุ่มตรวจสอบอาวุธปืนและวัตถุพยานทางฟิสิกส์

การตรวจพิสูจน์อาวุธปืน กระสุนปืน และวัตถุพยานในคดีความต่าง ๆ ที่ส่งมาจาก หน่วยงานต่าง ๆ ในขอบข่ายนิติธรรมเพื่อหาความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันระหว่างสถานที่เกิดเหตุ กับตัวผู้ต้องสงสัย เครื่องมือต้องสงสัยว่าเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดหรือไม่รวมถึงการตรวจ วัตถุตัวอย่างอื่น ๆ ตามที่ประชาชนร้องขอด้วยเครื่องมือการตรวจวิเคราะห์ทางฟิสิกส์ และมี ภารกิจและอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. ตรวจพิสูจน์เกี่ยวกับอาวุธปืน กระสุนปืน เช่นการตรวจชนิด ขนาด ตรวจเปรียบเทียบ ลูกกระสุนปืนและปลอกกระสุนปืนว่าใช้ยิงจากปืนต้องสงสัยหรือไม่และตรวจหาธาตุที่เกิดจากการ ยิงปืนที่มีมือผู้ต้องสงสัยหรือบนวัตถุพยาน
2. ตรวจพิสูจน์เปรียบเทียบร่องรอย Tool Mark เช่น รอยชุด ตัด กัดแงะ รอยพื้นรองเท้า และรอยดอกยางรถ

3. ตรวจสอบเปรียบเทียบและพิสูจน์หาชนิดของสารประกอบของวัตถุพยานหรือคราบที่ติดบนวัตถุพยานว่าเป็นสารประกอบชนิดใด หรือประกอบด้วยแร่ธาตุใด เช่น ตรวจสอบแร่ธาตุที่อยู่ในเศษดิน หิน กระจก ตรวจสอบน้ำมันเชื้อเพลิง น้ำมันหล่อลื่น เครื่องสำอางต่าง ๆ

กลุ่มตรวจสอบสารพันธุกรรม

หน่วยตรวจสอบสารพันธุกรรม สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงยุติธรรม ดำเนินการเปิดบริการห้องปฏิบัติการตรวจสอบสารพันธุกรรมทางนิติวิทยาศาสตร์ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยมีภารกิจในด้านการตรวจพิสูจน์ดังนี้

1. ปฏิบัติการตรวจพิสูจน์สารพันธุกรรมในคดีจากหน่วยงานในกระทรวงยุติธรรม
2. ดำเนินงานในเชิงบูรณาการ ร่วมกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ในฐานะเป็นข้อมูลในการตรวจสอบสืบค้นและวิเคราะห์สารพันธุกรรมทางนิติวิทยาศาสตร์แห่งชาติ โดยมีมาตรฐานการปฏิบัติงานทางด้านนิติวิทยาศาสตร์
3. ดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลลายพิมพ์สารพันธุกรรมจากวัตถุพยานทางคดีจากสถานที่เกิดเหตุ
4. ดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลลายพิมพ์สารพันธุกรรมจากบุคคลที่เป็นผู้ต้องหา ผู้ต้องสงสัย นักโทษที่ต้องขังในเรือนจำต่าง ๆ เพื่อจัดทำข้อมูลสารพันธุกรรมในการสืบค้นหาผู้กระทำความผิดหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด
5. ดำเนินการจัดสร้างระบบที่สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลลายพิมพ์สารพันธุกรรมจากผู้ต้องสงสัย ผู้ต้องหา และนักโทษได้ เพื่อเป็นประโยชน์ในการสืบหาผู้กระทำความผิดและการสืบสวนสอบสวนด้านภาระหน้าที่ของพนักงานสอบสวนของหน่วย บังคับใช้กฎหมายเพื่อจับกุมผู้กระทำความผิดและป้องกันปราบปรามผู้ที่กระทำความผิดไม่ให้มีการกระทำความผิดซ้ำ
6. ดำเนินการจัดทำมาตรฐานการตรวจพิสูจน์ลายพิมพ์สารพันธุกรรม เพื่อใช้เป็นมาตรฐานของปฏิบัติการภายในประเทศใช้สำหรับการอ้างอิงระดับสากลได้

กลุ่มงานตรวจสอบพยานเอกสาร

การตรวจพิสูจน์ลายเซ็นในเอกสารที่เป็นปัญหาหรือเอกสารที่พิพาทนั้น จะต้องมีเอกสารตัวอย่างลายเซ็นของบุคคลผู้นั้น ซึ่งอาจมีฐานะเป็นผู้เสียหาย โจทก์ จำเลย ผู้ต้องสงสัย มาทำการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตรวจเปรียบเทียบว่ามีคุณสมบัติของการเขียนที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว ซึ่งมีรายละเอียดหลายประการ เช่น

1. การจรดของปากกา จะจรดสูงหรือต่ำในตัวอักษรนั้น ๆ อยู่เสมอ
2. ความเอนเอียงของตัวอักษร อาจจะเอียงซ้ายหรือขวา หรือตัวตรงอยู่เสมอ
3. คุณภาพของลายเส้น จะดีหรือไม่ขึ้นกับขีดความสามารถของผู้เขียน เช่นลายเส้นที่สั้นไม่เรียบ เป็นคุณภาพของลายเส้นที่ไม่ดีที่มักพบว่าเป็นลายเส้นที่ถูกลบ
4. ขนาดของตัวอักษร ตัวเล็กหรือใหญ่ อ้วนหรือผอมอยู่เสมอ
5. ช่องไฟของตัวอักษรหรือระหว่างคำ จะปรากฏเป็นประจําระหว่างคำนั้นอยู่เสมอ
6. แนวเส้นระดับบรรทัด ซึ่งอาจจะเขียนติดเส้น หรือลอยเหนือเส้น หรือค่อมเส้นบรรทัด
7. การยกปากกา หรือความต่อเนื่องลายเส้นระหว่างตัวอักษร จะปรากฏอยู่เสมอของคำ

กลุ่มพิษวิทยาและเคมี

กลุ่มพิษวิทยาและเคมีครอบคลุมการตรวจพิสูจน์ทางด้านพิษวิทยาซึ่ง ได้แก่ การตรวจหาสารเสพติด สารพิษ ยาพิษจากชีววัตถุ เลือด ปัสสาวะ และของเหลวในร่างกายเพื่อหาสาเหตุของการเสียชีวิต รวมถึงการตรวจพิสูจน์ทางเคมี เช่น น้ำมันเชื้อเพลิงในคดีเพลิงไหม้ ซึ่งการตรวจดังกล่าวจำเป็นต้องใช้เครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ในการตรวจพิสูจน์ให้มีความถูกต้องแม่นยำนำมาใช้ในงานการตรวจทางนิติวิทยาศาสตร์ดังนี้

1. กรณีการฆ่าตัวตายโดยใช้สารพิษ (Suicidal Poisoning) พบว่าคนไทยนิยมใช้การกินยาฆ่าแมลงหรือยาฆ่าหญ้าในการฆ่าตัวตาย
2. คดีฆาตกรรมโดยการวางยา (Homicidal Poisoning) ในกรณีการเสียชีวิตที่ไม่มีบาดแผลหรือหลักฐานอื่น ปรากฏการพิสูจน์หาสาเหตุการตายจากศพค่อนข้างซับซ้อน เนื่องจากสารพิษบางตัวอาจไม่มีสีและกลิ่น
3. กรณีเสียชีวิตโดยใช้ยาเสพติด (Drug Abuse) เป็นการตรวจพิสูจน์การใช้สารพิษจากเลือด ปัสสาวะ และเส้นผม
4. กรณีการตรวจหาแอลกอฮอล์ ในกรณีการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุต้องทำการเก็บตัวอย่างเพื่อส่งตรวจหาปริมาณแอลกอฮอล์ทุกกรณี
5. การตรวจวิเคราะห์ทางเคมี เช่น การตรวจเปรียบเทียบ ดินทราย เส้นใยการวางเพลิงด้วยน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำนักมาตรฐานนิติวิทยาศาสตร์

การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านนิติวิทยาศาสตร์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ได้ปฏิบัติงานในมาตรฐานเดียวกัน และมีหลักประกันความอิสระในวิชาชีพ โดยมีหลักการที่สำคัญอยู่ 3 ประการเพื่อวางหลักเกณฑ์ มาตรฐานและการควบคุมการปฏิบัติงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ คือ

1. ส่งเสริมงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ในหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ได้รับการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือของงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ ซึ่งจะทำงานด้านนิติวิทยาศาสตร์มีประสิทธิภาพ และเข้าสู่ความเป็นมาตรฐานสากลมากขึ้น
2. สร้างมาตรฐานงานด้านนิติวิทยาศาสตร์
3. เป็นองค์กรที่ทำหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์ และมาตรฐานงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ ซึ่งจะต้องมีความเป็นอิสระอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ในการนำระบบ ISO 9001:2000 มาใช้กับสถาบันนิติวิทยาศาสตร์

1. เพื่อให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุดจากการนำระบบ ISO 9001:2000 มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการขององค์กร
2. เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ
3. เพื่อให้มั่นใจว่ามีระบบควบคุม ตรวจสอบ และเฝ้าระวังโดยผู้ที่รับผิดชอบในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงานตั้งแต่การจัดซื้อจัดจ้าง จนกระทั่งการส่งมอบบริการ ตามสัญญาการให้บริการ กับลูกค้า รวมทั้งการสำรวจความพึงพอใจหลังการส่งมอบบริการและบริการ
4. กำหนดระบบเอกสารในระบบ การควบคุมเอกสารและการควบคุมบันทึกการปฏิบัติงาน
5. กำหนดระบบการแก้ไขและการป้องกัน การตรวจสอบและทวนสอบประสิทธิภาพของการนำระบบไปพัฒนา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โครงการขอรับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 ของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์

สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ในฐานะเป็นหน่วยงานกลางมีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจพิสูจน์หลักฐานด้านนิติวิทยาศาสตร์และการแพทย์เพื่อประกอบการดำเนินคดี กำกับ ดูแลการปฏิบัติงานนิติวิทยาศาสตร์ให้อยู่ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน อำนวยความยุติธรรมให้กับประชาชนอย่างเสมอภาค เพื่อทำให้เกิดความเชื่อมั่น เป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ การบรรลุภารกิจดังกล่าวสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ จำเป็นต้องจัดทำและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล เพื่อให้การบริการของสถาบันเป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพเป็นไปตามความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์

ระบบมาตรฐาน ISO 9001:2000 เป็นระบบบริหารคุณภาพที่ยึดถือปฏิบัติกันอย่างกว้างขวางเป็นที่ยอมรับในสากล สามารถประยุกต์ใช้ได้ทุกประเภทองค์กร ในบางกรณีระบบ ISO ได้ถูกอ้างเป็นเหตุผลเพื่อกีดกันทางการค้าและบริการ สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ได้นำระบบมาตรฐาน ISO มาใช้ในทุกขอบเขตการบริการทั้งในส่วนของสำนักเลขานุการกรม สำนักมาตรฐานนิติวิทยาศาสตร์ สำนักนิติวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้มีคุณภาพและมาตรฐานเป็นที่ยอมรับและสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนและสังคมต่อไป

เนื่องจากสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ได้รับอนุมัติเงินงบประมาณในปี 2548 และ 2549 เพื่อพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ อย่างต่อเนื่อง สถาบันนิติวิทยาศาสตร์จึงมีความพร้อมที่จะขอรับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ดังกล่าว

ขอบเขตของการดำเนินการและขอรับการรับรองในระบบบริหารคุณภาพ

สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรมมีหน้าที่ในการกำหนดและกำกับดูแลมาตรฐานการปฏิบัติงานและจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ ให้บริการตรวจพิสูจน์พยานหลักฐานทางการแพทย์และทางด้านนิติวิทยาศาสตร์สาขาต่าง ๆ ดังนี้ ตรวจสารพันธุกรรม (DNA) ตรวจพิสูจน์ศพนิรนามและบุคคลสูญหาย ตรวจด้านยาเสพติด พิษวิทยาและเคมี ตรวจพิสูจน์เอกสาร ตรวจอาวุธปืนและเครื่องกระสุน ตรวจสถานที่เกิดเหตุ ตรวจพิสูจน์ศพและชิ้นเนื้อจากศพ ตรวจร่างกายผู้ป่วยคดีและตรวจภาวะทางจิตแก่ผู้ต้องหาตลอดจนรับเรื่องราวร้องทุกข์

เอกสารนี้เป็นเอกสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งสามารถใช้งานได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
 ไม่ว่าการแก้ไขใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การรับรองระบบบริหารคุณภาพในทุก ๆ ขอบเขตการให้บริการของสถาบันฯ ซึ่งสถาบันฯ จะดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ทุกข้อ ยกเว้นข้อ 7.3 การออกแบบและการพัฒนาเหตุผลที่สถาบันฯ ยกเว้นข้อนี้เนื่องจากในกระบวนการงานหลักของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์เป็นการตรวจพิสูจน์ซึ่งอาศัยหลักการและความรู้ทางวิทยาศาสตร์อันเป็นสากลทางสถาบันฯ ไม่ได้ออกแบบหรือคิดค้นวิธีการขึ้นเอง

วิธีดำเนินการ

สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ดำเนินการจ้างบริษัทผู้เป็นตัวแทน การตรวจให้การรับรอง โดยมีบริษัท United Registrar of System (Thailand) limited เป็นหน่วยงานที่จะมาดำเนินการให้การตรวจรับรองระบบคุณภาพ และการตรวจติดตามระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยใช้ตราสัญลักษณ์การรับรองโดย UKAS:(United Kingdom Accredited Service) และจะมีการตรวจติดตามเพื่อรักษาระบบหลังจากได้รับการรับรองจำนวน 1 ครั้งทุก ๆ 6 เดือน

ในปีงบประมาณ 2548 และ 2549 สำนักมาตรฐานนิติวิทยาศาสตร์ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบโครงการ ISO 9001:2000 โดยมีแผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และมีการวางแผนขอรับการรับรอง (Accredited) จากสถาบันผู้ให้การรับรองระบบคุณภาพที่ได้รับการยอมรับในสากล เพื่อให้การบริการและการบริหารงานของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ได้มีความพร้อม สร้างความเชื่อมั่น และยอมรับแก่ผู้เข้ารับบริการ

กิจกรรมในการดำเนินโครงการ

ในการดำเนินการตามโครงการมีกิจกรรมที่สำคัญคือ

1. การฝึกอบรม

1.1 การฝึกอบรมผู้บริหารระดับสูง ตัวแทนระบบการจัดการของหน่วยงาน และคณะทำงาน ผู้จัดทำระบบของหน่วยงาน เพื่อปูพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานระบบการบริหารงานของหน่วยงานต่อการจัดทำคู่มือคุณภาพ และการจัดทำเอกสารในระบบ

1.2 การฝึกอบรมเทคนิคการตรวจประเมินภายใน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการสามารถตรวจติดตามภายในของหน่วยงานได้

2. การให้คำปรึกษาแนะนำ ในการจัดทำระบบตามมาตรฐานระบบการจัดการโดยที่

เอกสารปรึกษาสำนักงานจัดจ้างจะศึกษาสถานะเริ่มต้นของหน่วยงานและทบทวนเปรียบเทียบกับระบบ
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มาตรฐานเพื่อนำไปจัดทำแผนดำเนินการ และให้คำชี้แนะแก่หน่วยงานในการจัดทำระบบให้สอดคล้องตามมาตรฐาน ซึ่งมีการตรวจเยี่ยมให้คำแนะนำเป็นระยะ ๆ ตามโครงการโดยหน่วยงานจะต้องจัดทำแผนพัฒนา ตามโครงการ โดยหน่วยงานจะต้องจัดทำระบบและพัฒนาระบบให้บรรลุตามเป้าหมายตามระยะเวลาต่าง ๆ ของโครงการ และในช่วงสุดท้ายของโครงการ ที่ปรึกษาจะทำการตรวจประเมินเบื้องต้นให้แก่หน่วยงาน เพื่อให้เห็นสถานะของการจัดทำระบบมีความสมบูรณ์มากน้อยเพียงใดต้องมีแก้ไขปรับปรุงอย่างไรก่อนขอรับการรับรองจากหน่วยรับรอง (Certified Body) ซึ่งมีรายละเอียดการดำเนินกิจกรรมในแต่ละช่วงเวลาดังนี้

ช่วงเวลาที 1 ที่ปรึกษาฝึกอบรม และให้คำปรึกษาแนะนำแต่ละหน่วยงาน

ซึ่งมีกิจกรรมในการดำเนินการดังนี้

1. อธิบายบทบาทของผู้บริหารในระบบคุณภาพ
2. ฝึกอบรมในหัวข้อเรื่อง
 - 2.1 ความเป็นมาของ ISO 9001:2000
 - 2.2 อธิบายข้อกำหนด ISO 9001:2000
 - 2.3 การประเมินลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อม
 - 2.4 กฎหมายสิ่งแวดล้อม
 - 2.5 ขั้นตอนในการดำเนินโครงการ
 - 2.6 การจัดทำเอกสารในระบบบริหารงานคุณภาพ
3. ตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ
4. ร่วมกำหนดขอบเขตของการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ
5. ร่วมกำหนดแผนโครงการหลักการดำเนินการ ระบบบริหารงานคุณภาพ
6. ร่วมกำหนดแผนผังการดำเนินการทางธุรกิจ
7. ตรวจสอบประกาศแต่งตั้งรวมถึงชี้แจงบทบาทหน้าที่ของ
 - 7.1 ผู้แทนบริหารคุณภาพ
 - 7.2 คณะกรรมการบริหารระบบคุณภาพ
 - 7.3 คณะทำงานระบบคุณภาพ
 - 7.4 คณะผู้ประสานงานโครงการบริหารระบบคุณภาพ
8. ให้นำแนวทางในการจัดทำนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ทางด้านคุณภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. ให้แนวทางในการรวบรวมกฎหมาย
10. ให้แนวทางในการประเมินลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อม
11. กำหนดระเบียบปฏิบัติงาน(เบื้องต้น) พร้อมแนะนำแนวทางในการจัดทำเอกสาร
12. ให้คำแนะนำในการจัดทำเอกสารในระบบบริหารงานแบ่งตามหน่วยงาน
13. ตรวจสอบองค์กรและติดตามงานที่ได้รับมอบหมาย

ผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินงาน

1. บุคลากรหลักที่จัดทำระบบบริหารงานคุณภาพมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องข้อกำหนดการประเมินลักษณะปัญหาการจัดทำเอกสาร รวมถึงแนวทางการดำเนินการและสามารถนำความรู้ไปขยายผลให้กับบุคลากรในองค์กร

2. รับทราบสถานการณ์ภาพของระบบบริหารงานคุณภาพในปัจจุบัน
3. ทราบขอบเขตของการดำเนินงานในระบบบริหารงานคุณภาพ
4. มีแผนโครงการหลักการดำเนินการในระบบบริหารงานคุณภาพ
5. มีแผนผังการดำเนินการทางธุรกิจ
6. มีประกาศแต่งตั้งคณะทำงานในระบบบริหารงานคุณภาพ
7. มีการจัดทำนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ
8. มีเอกสารการปฏิบัติงานในระบบบริหารงานคุณภาพ

ช่วงเวลา ที่ 2 ที่ปรึกษาติดตามความคืบหน้าการจัดทำระบบเอกสาร

ซึ่งมีกิจกรรมในการดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบองค์กรและติดตามงานที่ได้รับมอบหมาย
2. ให้คำแนะนำในการจัดทำ ปรับปรุงแก้ไขเอกสารในระบบบริหารงานคุณภาพ
3. ให้คำแนะนำในและตรวจสอบวัตถุประสงค์เป้าหมายทางด้านคุณภาพ
4. ให้คำแนะนำในการนำเอกสารในระบบบริหารงานคุณภาพที่จัดทำขึ้นไปปฏิบัติ

ผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินงาน

1. เอกสารได้รับการจัดทำเรียบร้อยและพร้อมที่จะได้รับการอนุมัติจากผู้อำนวยการสถาบันนิติวิทยาศาสตร์

2. วัตถุประสงค์ทางด้านคุณภาพได้รับการอนุมัติจากผู้อำนวยการสถาบันนิติ

วิทยาศาสตร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ช่วงเวลาที่ 3 ที่ปรึกษาฝึกรวมเชิงปฏิบัติการ “การตรวจประเมินภายใน” (Internal Audit) ให้กับแต่ละหน่วยงาน และให้คำปรึกษาแนะนำเพิ่มเติม

มีกิจกรรมดำเนินงานต่าง ๆ ดังนี้

1. ฝึกรวมการตรวจติดตามภายในระบบบริหารคุณภาพ ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ
2. ตรวจเยี่ยมองค์กรและติดตามงานที่ได้รับมอบหมาย

ผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินงาน

1. ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Auditors) ที่อบรมแล้วสอบผ่าน รวมถึงมีความรู้ความเข้าใจในการตรวจติดตามในระบบบริหารงานคุณภาพ
2. เอกสารทั้งหมดได้รับการอนุมัติรวมถึงมีการแจกจ่ายไปยังผู้เกี่ยวข้อง

ช่วงเวลาที่ 4 ที่ปรึกษาดูตามผลการนำระบบเอกสารไปปฏิบัติ ติดตามผลการตรวจประเมินภายใน และติดตามผลการปฏิบัติการแก้ไข/ป้องกัน

มีกิจกรรมดำเนินงานต่าง ๆ ดังนี้

1. ให้คำแนะนำเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตรวจติดตามภายใน
2. ตรวจเยี่ยมองค์กรและให้คำแนะนำในการแก้ไขและป้องกัน
3. ให้คำแนะนำในการจัดเตรียมข้อมูลและการดำเนินการทบทวนของฝ่ายบริหาร

ผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินงาน

1. ข้อมูลจากการตรวจติดตามภายใน
2. ปัญหาที่เกิดขึ้นได้รับการแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำ
3. ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในการติดตามการดำเนินการแก้ไขและป้องกัน
4. รายงานการประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร

ช่วงเวลาที่ 5 ที่ปรึกษาตรวจประเมินเบื้องต้นและแนะนำการปรับปรุงระบบแก่หน่วยงานตรวจประเมินความพร้อมของระบบบริหารงานคุณภาพ

ผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินงาน มีรายงานการประเมินสถานะภาพของการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพในเบื้องต้นเพื่อให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขและป้องกันเพื่อเตรียมความพร้อม

เอกสารก่อนการตรวจประเมินจริง ทรัพยากรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ของการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ กรณีศึกษา : สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานภายในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และศึกษาทัศนคติของพนักงานในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ จำนวน 180 คน แต่มีผู้ส่งแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 150 คน เนื่องจากพนักงานบางส่วนต้องไปศึกษาดูงานที่ต่างประเทศและพักราชการเพื่อลาศึกษาต่อ ดังนั้นประชากรที่แท้จริงในปัจจุบันคือ 150 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา รายได้ และตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในการดำเนินงาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมุติฐานความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9001:2000

ผลการวิจัยได้นำเสนอในรูปของตารางข้อมูลประกอบคำบรรยาย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล

จากการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์เป็นเพศหญิง จำนวน 109 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.7 และเพศชายจำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.9

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 26-30 ปีจำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมา คือมีอายุไม่เกิน 25 ปี จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.0 อายุ 31-35 ปี จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.3 และอายุ 36 ปีขึ้นไปจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.0

พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 114 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.0 และสมรส จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.0

พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.7 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.7 ระดับไม่เกินประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงหรือระดับอนุปริญญา จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.7

พนักงานส่วนใหญ่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 2 ปี จำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.7 รองลงมาคือมีอายุการทำงาน 2-3 ปี จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.7 อายุการทำงาน 6 ปีขึ้นไปจำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.7 และอายุการทำงาน 4-5 ปีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0

พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 4,501-10,000 บาท จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 56 รองลงมาคือพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,500 บาท จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 34 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.3 และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-20,000 บาท จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.7

พนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งข้าราชการระดับ 4 จำนวน 61 รายคิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมาตำแหน่งลูกจ้างหรือพนักงานราชการ จำนวน 38 รายคิดเป็นร้อยละ 25.3 ตำแหน่งข้าราชการระดับ 5 ขึ้นไป จำนวน 29 รายคิดเป็นร้อยละ 19.3 และตำแหน่งข้าราชการระดับ 1-3 จำนวน 22 รายคิดเป็นร้อยละ 14.7 (ตารางที่ 1)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9001: 2000 มาใช้ในการดำเนินงาน

ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำระบบระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 มาใช้ในการดำเนินงาน ในการวัดระดับความคิดเห็นจากการระบุนความรู้สึกรหรือความคิดเห็นของพนักงานว่า “เห็นด้วยมากที่สุด” “เห็นด้วยมาก” “เห็นด้วยปานกลาง” “เห็นด้วยน้อย” และ “เห็นด้วยน้อยที่สุด”

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา
อายุงาน รายได้ และระดับตำแหน่งในปัจจุบัน

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (N=150 ราย) | ร้อยละ |
|-------------------------------|-------------------|--------|
| เพศ | | |
| หญิง | 109 | 72.7 |
| ชาย | 41 | 27.3 |
| อายุ | | |
| ไม่เกิน 25 ปี | 36 | 24.0 |
| 26 - 30 ปี | 58 | 38.7 |
| 31 - 35 ปี | 32 | 21.3 |
| 36 ปีขึ้นไป | 24 | 16.0 |
| สถานภาพ | | |
| โสด | 114 | 76.0 |
| สมรส | 36 | 24.0 |
| ระดับการศึกษา | | |
| ไม่เกิน ปวส. หรืออนุปริญญา | 13 | 8.7 |
| ปริญญาตรี | 79 | 52.7 |
| ปริญญาโทขึ้นไป | 58 | 38.7 |
| อายุงาน | | |
| ต่ำกว่า 2 ปี | 73 | 48.7 |
| 2 - 3 ปี | 43 | 28.7 |
| 4 - 5 ปี | 6 | 4.0 |
| 6 ปีขึ้นไป | 28 | 18.7 |
| รายได้ปัจจุบันต่อเดือน | | |
| 4,501 - 10,000 บาท | 84 | 56 |
| 10,001 - 15,000 บาท | 51 | 34 |
| 15,001 - 15,500 บาท | 4 | 2.7 |
| 20,001 บาทขึ้นไป | 11 | 7.3 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (N=150 ราย) | ร้อยละ |
|-------------------------|-------------------|--------|
| ตำแหน่ง | | |
| ลูกจ้าง/พนักงานราชการ | 38 | 25.3 |
| ข้าราชการ ระดับ 1 – 3 | 22 | 14.7 |
| ข้าราชการระดับ 4 | 61 | 40.7 |
| ข้าราชการระดับ 5 ขึ้นไป | 79 | 19.2 |

ทัศนคติด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ

พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงตามลำดับดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญและความมุ่งมั่นรวมถึงการให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.89$)
2. มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและทำการปรับปรุงแก้ไขระบบบริหารคุณภาพในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.83$)
3. ผู้บริหารมีการสนับสนุนกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพด้านคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรม ($\bar{X} = 3.77$)
4. มีการกำหนดนโยบายด้านคุณภาพที่ชัดเจนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ($\bar{X} = 3.73$)
5. มีงบประมาณอย่างเพียงพอสำหรับการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.71$)
6. มีการควบคุมเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ ที่ใช้ในการตรวจพิสูจน์ให้มีความแม่นยำและเที่ยงตรง ($\bar{X} = 3.71$)
7. มีการกำหนดแผนพัฒนาด้านคุณภาพที่สอดคล้องกับแผนการดำเนินธุรกิจ ($\bar{X} = 3.69$)
8. พนักงานทุกคนในองค์กรมีความรู้และได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.61$)
9. พนักงานทุกคนในองค์กรมีจิตสำนึกด้านคุณภาพและการให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.61$)
10. การให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนจากรัฐบาล ($\bar{X} = 3.56$)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ในการวิจัยเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนความคิดเห็นในระดับปานกลางได้แก่

1. พนักงานทุกคนในองค์กรมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานและสวัสดิการรวมถึงระบบความปลอดภัยขององค์กรเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.37$)

ในภาพรวมแล้วพนักงานมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.6818$) (ตารางที่ 2)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ที่มีผลต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000

พนักงานมีความคิดเห็นต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 ในระดับเห็นด้วยมากเรียงตามลำดับดังนี้

1. มาตรฐาน ISO 9001:2000 เป็นเรื่อง que ทุกคนต้องร่วมมือกัน ($\bar{X} = 4.14$)
2. ทุกคนในองค์กรเห็นความสำคัญ และประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9001:2000 ($\bar{X} = 4.00$)

3. การปฏิบัติตาม ISO 9001:2000 ทำให้ระบบการจัดการด้านเอกสารดีขึ้น ($\bar{X} = 3.83$)

4. มาตรฐาน ISO 9001:2000 ช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการทำงานให้เป็นไปตามขั้นตอน ($\bar{X} = 3.79$)

5. การปฏิบัติตามมาตรฐานของ ISO 9001:2000 ทำให้มีความรับผิดชอบด้านคุณภาพมากขึ้น ($\bar{X} = 3.75$)

6. มาตรฐาน ISO 9001:2000 จะช่วยให้องค์กรพัฒนามากขึ้น ($\bar{X} = 3.75$)

7. การปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2000 แล้วงานมีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น ($\bar{X} = 3.69$)

8. การอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2000 เป็นเรื่องที่น่าสนใจ ($\bar{X} = 3.67$)

9. มาตรฐาน ISO 9001:2000 จะช่วยเพิ่มแนวคิดในเชิงป้องกันมากขึ้น ($\bar{X} = 3.61$)

10. การทำมาตรฐาน ISO 9001:2000 จะเป็นทางหนึ่ง que ช่วยเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ($\bar{X} = 3.61$)

11. สร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน เมื่อปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2000 ($\bar{X} = 3.57$)

12. มาตรฐาน ISO 9001:2000 ทำให้มีความเข้าใจและตระหนักในด้านคุณภาพเอกสาร ($\bar{X} = 3.57$) ที่ส่งวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

| ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | | | |
|--|-----------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|-----------|------------------|
| | มากที่สุด (ร้อยละ) | มาก (ร้อยละ) | ปานกลาง (ร้อยละ) | น้อย (ร้อยละ) | น้อยที่สุด (ร้อยละ) | ค่าเฉลี่ย | ระดับความคิดเห็น |
| 1. ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญและความมุ่งมั่น รวมถึงการให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง | 54 (36.0) | 45 (30.0) | 36 (24.0) | 11 (7.3) | 4 (2.7) | 3.89 | มาก |
| 2. มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและทำการ ปรับปรุงแก้ไขระบบบริหารคุณภาพในองค์กรอย่าง ต่อเนื่อง | 38 (25.3) | 60 (40.0) | 41 (27.3) | 11 (7.3) | 0 (0) | 3.83 | มาก |
| 3. ผู้บริหารมีการสนับสนุนกิจกรรมการพัฒนา คุณภาพอย่างเป็นรูปธรรม | 41 (27.3) | 55 (36.7) | 38 (25.3) | 11 (7.3) | 5 (3.3) | 3.77 | มาก |
| 4. มีการกำหนดนโยบายด้านคุณภาพที่ชัดเจนทั้งใน ระยะสั้นและระยะยาว | 2 (1.3) | 13 (8.7) | 47 (31.3) | 49 (32.7) | 39 (26.0) | 3.73 | มาก |

ตารางที่ 2 (ต่อ)

| ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | | ระดับความคิดเห็น |
|---|-----------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|------------------|
| | มากที่สุด (ร้อยละ) | มาก (ร้อยละ) | ปานกลาง (ร้อยละ) | น้อย (ร้อยละ) | น้อยที่สุด (ร้อยละ) | |
| 5. มีงบประมาณอย่างเพียงพอสำหรับการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง | 36 (24.0) | 57 (38.0) | 37 (24.7) | 18 (12.0) | 2 (1.3) | 3.71 มาก |
| 6. มีการควบคุมเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ที่ใช้ในการตรวจพิสูจน์ให้มีความแม่นยำและเที่ยงตรง | 36 (24.0) | 51 (34.0) | 47 (31.3) | 16 (10.7) | 0 (0) | 3.71 มาก |
| 7. มีการกำหนดแผนพัฒนาด้านคุณภาพที่สอดคล้องกับแผนการดำเนินงานธุรกิจ | 28 (18.7) | 64 (42.7) | 44 (29.3) | 12 (8.0) | 2 (1.3) | 3.69 มาก |
| 8. พนักงานทุกคนในองค์กรมีจิตสำนึกด้านคุณภาพและกล้าให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี | 30 (20.0) | 51 (34.0) | 51 (34.0) | 16 (10.7) | 2 (1.3) | 3.64 มาก |

ตารางที่ 2 (ต่อ)

| ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | | | ระดับความคิดเห็น |
|---|-----------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|-----------|------------------|
| | มากที่สุด (ร้อยละ) | มาก (ร้อยละ) | ปานกลาง (ร้อยละ) | น้อย (ร้อยละ) | น้อยที่สุด (ร้อยละ) | ค่าเฉลี่ย | |
| 9. พนักงานทุกคนในองค์กรมีความรู้และได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง | 29 (19.3) | 58 (38.7) | 41 (27.3) | 20 (13.3) | 2 (1.3) | 3.61 | มาก |
| 10. การให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนจากรัฐบาล | 27 (18.0) | 49 (32.7) | 57 (38.0) | 15 (10.0) | 2 (1.3) | 3.56 | มาก |
| 11. พนักงานทุกคนในองค์กรมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานและสวัสดิการรวมทั้งระบบความปลอดภัยขององค์กรเป็นอย่างดี | 24 (16.0) | 41 (27.31) | 58 (38.7) | 20 (13.3) | 7 (4.7) | 3.37 | ปานกลาง |
| รวม | | | | | | 3.6818 | มาก |

13. มาตรฐาน ISO 9001:2000 จะทำให้เกิดความเที่ยงตรงและแม่นยำในการตรวจพิสูจน์ ($\bar{X} = 3.53$)

14. การทำ ISO 9001:2000 เป็นการทำให้ปรับปรุงงาน ($\bar{X} = 3.47$)

15. มาตรฐาน ISO 9001:2000 ทำให้มีการตรวจสอบและควบคุมปริมาณของเสียในกระบวนการมากขึ้น ($\bar{X} = 3.46$)

ส่วนความคิดเห็นในระดับปานกลางเรียงตามลำดับดังนี้

1. มาตรฐาน ISO 9001:2000 ช่วยทำให้บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น ($\bar{X} = 3.35$)

2. การปรับปรุงและประสานงานกันดีขึ้นเมื่อปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2000 ($\bar{X} = 3.34$)

3. การปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2000 จะช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน และความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.29$)

4. การปฏิบัติตามมาตรฐานของ ISO 9001:2000 จะช่วยลดการตรวจสอบด้านคุณภาพจากลูกค้า ($\bar{X} = 3.24$)

5. มาตรฐาน ISO 9001:2000 จะช่วยให้ปริมาณคำร้องเรียนของลูกค้าลดน้อยลง ($\bar{X} = 3.20$)

ในภาพรวมแล้วพนักงานมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 มาใช้ในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.5893$) (ตารางที่ 3)

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9001: 2000

ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนบุคคลในเรื่องของเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา आयงาน รายได้ปัจจุบันต่อเดือน และระดับตำแหน่ง กับความคิดเห็นในปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9001: 2000 กำหนดสมมติฐานไว้ว่า

H_0 : สถานภาพส่วนบุคคลในเรื่องของเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา आयงาน รายได้ปัจจุบันต่อเดือน และระดับตำแหน่ง ไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9001: 2000

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

| ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | | ระดับความคิดเห็น |
|---|-----------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|------------------|
| | มากที่สุด (ร้อยละ) | มาก (ร้อยละ) | ปานกลาง (ร้อยละ) | น้อย (ร้อยละ) | น้อยที่สุด (ร้อยละ) | |
| 1. ท่านเห็นว่ามีมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 เป็นเรื่องที่ทุกคนต้องร่วมมือกัน | 63 (42.0) | 57 (38.0) | 22 (14.7) | 4 (2.7) | 4 (2.7) | 4.14 มาก |
| 2. ท่านต้องการให้ทุกคนเห็นความสำคัญและประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 | 46 (30.7) | 67 (44.7) | 31 (20.7) | 3 (2.0) | 3 (2.0) | 4.00 มาก |
| 3. ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 ทำให้การจัดการจัดการด้านเอกสารดีขึ้น | 24 (16.0) | 87 (58.0) | 30 (20.0) | 7 (4.7) | 2 (1.3) | 3.83 มาก |
| 4. ท่านเห็นว่ามีมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 ช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการทำงานให้เห็นตามขั้นตอน | 22 (14.7) | 87 (58.0) | 31 (20.7) | 8 (5.3) | 2 (1.3) | 3.79 มาก |

ตารางที่ 3 (ต่อ)

| ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | | | ระดับความคิดเห็น |
|--|-----------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|-----------|------------------|
| | มากที่สุด (ร้อยละ) | มาก (ร้อยละ) | ปานกลาง (ร้อยละ) | น้อย (ร้อยละ) | น้อยที่สุด (ร้อยละ) | ค่าเฉลี่ย | |
| 5. ท่านคิดว่าการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 ทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบด้านคุณภาพมากขึ้น | 24 (16.0) | 79 (52.7) | 34 (22.7) | 11 (7.3) | 2 (1.3) | 3.75 | มาก |
| 6. ท่านเชื่อว่ามาตรฐาน ISO 9001 : 2000 จะช่วยให้องค์กรพัฒนาขึ้น | 28 (18.7) | 72 (48.0) | 37 (24.7) | 10 (6.7) | 3 (2.0) | 3.75 | มาก |
| 7. ท่านเห็นว่าการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แล้วคุณภาพงานจะดีขึ้น | 19 (12.7) | 76 (50.7) | 46 (30.7) | 7 (4.7) | 2 (1.3) | 3.69 | มาก |
| 8. ท่านคิดว่ากรอบความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 เป็นเรื่องที่น่าสนใจ | 17 (11.3) | 79 (52.7) | 45 (30.0) | 6 (4.0) | 3 (2.0) | 3.67 | มาก |

ตารางที่ 3 (ต่อ)

| ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | | ค่าเฉลี่ย | ระดับความคิดเห็น |
|---|-----------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|-----------|------------------|
| | มากที่สุด (ร้อยละ) | มาก (ร้อยละ) | ปานกลาง (ร้อยละ) | น้อย (ร้อยละ) | น้อยที่สุด (ร้อยละ) | | |
| 9. ท่านเห็นว่ามาตรฐาน ISO 9001 : 2000 จะช่วย เพิ่มแนวคิดเชิงป้องกันมากขึ้น | 17 (11.3) | 71 (47.3) | 51 (34.0) | 9 (6.0) | 2 (1.3) | 3.61 | มาก |
| 10. ท่านคิดว่าการทำ ISO 9001 : 2000 เป็นการเพิ่ม ความพอใจให้ลูกค้า | 13 (8.7) | 77 (51.3) | 47 (31.3) | 11 (7.3) | 2 (1.3) | 3.61 | มาก |
| 11. ท่านรู้สึกว่ามีควมมั่นใจเมื่อปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 | 13 (8.7) | 70 (46.7) | 58 (38.7) | 7 (4.7) | 2 (1.3) | 3.57 | มาก |
| 12. ท่านคิดว่ามาตรฐาน ISO 9001 : 2000 ทำให้พนักงาน มีความเข้าใจและตระหนักในด้านคุณภาพมากขึ้น | 12 (8.0) | 75 (50.0) | 54 (36.0) | 5 (3.3) | 4 (2.7) | 3.57 | มาก |

ตารางที่ 3 (ต่อ)

| ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | | | |
|--|-----------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|-----------|------------------|
| | มากที่สุด (ร้อยละ) | มาก (ร้อยละ) | ปานกลาง (ร้อยละ) | น้อย (ร้อยละ) | น้อยที่สุด (ร้อยละ) | ค่าเฉลี่ย | ระดับความคิดเห็น |
| 13. ท่านคิดว่ามาตรฐาน ISO 9001 : 2000 จะทำให้ เกิดความเที่ยงตรงและแม่นยำในการตรวจพิสูจน์ | 23 (15.3) | 58 (38.7) | 48 (32.0) | 18 (12.0) | 3 (2.0) | 3.53 | มาก |
| 14. ท่านคิดว่าการทำมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 เป็นการทำเพื่อปรับปรุงงาน | 7 (4.7) | 74 (49.3) | 57 (38.0) | 7 (4.7) | 5 (3.3) | 3.47 | มาก |
| 15. ท่านเห็นว่าการทำมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 ทำให้มีการตรวจสอบและควบคุมปริมาณของเสีย ในกระบวนการมากขึ้น | 16 (10.7) | 55 (36.7) | 62 (41.3) | 16 (10.7) | 1 (0.7) | 3.46 | มาก |
| 16. ท่านคิดว่ามาตรฐาน ISO 9001 : 2000 ทำให้สภาพ แวดล้อมในการทำงานดีขึ้น | 12 (8.0) | 51 (34.0) | 67 (44.7) | 17 (11.3) | 3 (2.0) | 3.35 | ปานกลาง |

ตารางที่ 3 (ต่อ)

| ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | | ระดับความคิดเห็น | |
|---|-----------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|------------------|-----------|
| | มากที่สุด (ร้อยละ) | มาก (ร้อยละ) | ปานกลาง (ร้อยละ) | น้อย (ร้อยละ) | น้อยที่สุด (ร้อยละ) | | ค่าเฉลี่ย |
| 17. ท่านเห็นว่าการปรับปรุงและประสานงานกันดีขึ้นเมื่อปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 | 10 (6.7) | 57 (38.0) | 60 (40.0) | 20 (13.3) | 3 (2.0) | 3.34 | ปานกลาง |
| 18. ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 จะช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน และความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน | 16 (10.7) | 47 (31.3) | 55 (36.7) | 21 (14.0) | 11 (7.3) | 3.29 | ปานกลาง |
| 19. ท่านคิดว่า การปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 จะช่วยลดการตรวจรอบด้านคุณภาพจากลูกค้า | 4 (2.7) | 61 (40.2) | 56 (37.3) | 25 (16.7) | 4 (2.7) | 3.24 | ปานกลาง |
| 20. ท่านคิดว่ามาตรฐาน ISO 9001 : 2000 จะช่วยให้ปริมาณคำร้องเรียนของลูกค้าน้อยลง | 11 (36.0) | 44 (29.3) | 67 (44.7) | 20 (13.3) | 8 (5.3) | 3.20 | ปานกลาง |
| รวม | | | | | | 3.5893 | มาก |

H_1 : สถานภาพส่วนบุคคลในเรื่องของเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา आयुงาน รายได้ปัจจุบันต่อเดือน และระดับตำแหน่ง มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในปัจจุบันที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9001: 2000

ใช้วิธีสถิติไคสแควร์ ในการทดสอบค่าความน่าจะเป็นของนัยสำคัญ โดยหากมีค่าความน่าจะเป็นของนัยสำคัญ มากกว่า 0.05 จะยอมรับสมมติฐาน ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคิดเห็นในปัจจุบันที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9001: 2000

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าค่าระดับนัยสำคัญมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ดังนั้นปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องของเพศไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในปัจจุบันที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9001:2000

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคิดเห็นในปัจจุบันที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9001: 2000

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าค่าระดับนัยสำคัญ ที่ใช้ในปัจจุบันที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ดังนั้นปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องของอายุไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในปัจจุบันที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9001:2000

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความคิดเห็นในปัจจุบันที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9001:2000

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าค่าระดับนัยสำคัญ ที่ใช้ในปัจจุบันที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ดังนั้นปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องของสถานภาพไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในปัจจุบันที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9001:2000

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นในปัจจุบันที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9001:2000

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าค่าระดับนัยสำคัญ ที่ใช้ในปัจจุบันที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ดังนั้นปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องของระดับการศึกษา ไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในปัจจุบันที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9001:2000

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุงานกับความคิดเห็นในปัจจุบันที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9001: 2000

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าค่าระดับนัยสำคัญ ที่ใช้ในปัจจุบันที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ดังนั้นปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องของอายุงานไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในปัจจุบันที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9001: 2000

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความคิดเห็นในปัจจุบันที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9001: 2000

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าค่าระดับนัยสำคัญ ที่ใช้ในปัจจุบันที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ดังนั้นปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องของรายได้ไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในปัจจุบันที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9001: 2000

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับตำแหน่งกับความคิดเห็นในปัจจุบันที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9001: 2000

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าค่าระดับนัยสำคัญ ที่ใช้ในปัจจุบันที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ดังนั้นปัจจัย

ส่วนบุคคลในเรื่องของระดับตำแหน่งไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในปัจจุบันที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9001: 2000 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

| สถานภาพส่วนบุคคล | χ^2 | Sig. |
|------------------|----------|-------|
| เพศ | 0.314 | 0.575 |
| อายุ | 0.000 | 0.982 |
| สถานภาพโสด/สมรส | 0.615 | 0.433 |
| ระดับการศึกษา | 0.066 | 0.798 |
| อายุงาน | 0.446 | 0.800 |
| รายได้ | 0.188 | 0.665 |
| ตำแหน่ง | 0.682 | 0.877 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

การศึกษาระดับปริญญาโทที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 กรณีศึกษา : สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานภายในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และศึกษาทัศนคติของพนักงานในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

การดำเนินการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาโดยสอบถามจากตัวอย่างที่เป็นพนักงานของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ จำนวน 150 ชุดและนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมแบบสอบถามทำการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS ได้ผลสรุป ดังนี้

ลักษณะทั่วไปของประชากร

พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 26 – 30 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อายุการทำงานต่ำกว่า 2 ปี รายได้ปัจจุบันต่อเดือน 4,501 – 10,000 บาท ปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่ง ข้าราชการระดับ 4

ความคิดเห็นของพนักงานในปัจจุบันที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เรียงลำดับตามความสำคัญดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญและมีความมุ่งมั่น รวมถึงให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. องค์กรควรมีการติดตามผลการปฏิบัติงาน และปรับปรุงแก้ไขระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

3. ผู้บริหารองค์กรควรสนับสนุนกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรม

4. องค์กรควรกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ที่ชัดเจน ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

5. องค์กรควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ สำหรับการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 อย่างต่อเนื่อง

6. องค์กรควรมีการควบคุมเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ที่ใช้ในการตรวจพิสูจน์ ให้มีความแม่นยำและเที่ยงตรง

7. องค์กรควรกำหนดแผนพัฒนาด้านระบบบริหารคุณภาพ ที่สอดคล้องกับแผนการดำเนินงานธุรกิจ

8. พนักงานทุกคนในองค์กรมีความรู้ และได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 อย่างต่อเนื่อง

9. พนักงานทุกคนในองค์กรควรมีจิตสำนึกด้านระบบบริหารคุณภาพ และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

10. องค์กรควรได้รับการให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนจากรัฐบาล

ทัศนคติของพนักงานในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดในระดับเห็นด้วยมากในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ เรียงลำดับตามความสำคัญดังนี้

1. มาตรฐาน ISO 9001:2000 เป็นเรื่องที่ทุกคนต้องร่วมมือกัน

2. ทุกคนในองค์กรเห็นความสำคัญ และประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9001:2000

3. การปฏิบัติตาม ISO 9001:2000 ทำให้ระบบการจัดการด้านเอกสารดีขึ้น

4. มาตรฐาน ISO 9001:2000 ช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการทำงานให้เป็นไปตามขั้นตอน

5. การปฏิบัติตามมาตรฐานของ ISO 9001:2000 ทำให้มีความรับผิดชอบด้านคุณภาพมากขึ้น

6. มาตรฐาน ISO 9001:2000 จะช่วยให้องค์กรพัฒนามากขึ้น

7. การปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2000 แล้วงานมีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น

8. การอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2000 เป็นเรื่องที่น่าสนใจ
9. มาตรฐาน ISO 9001:2000 จะช่วยเพิ่มแนวคิดในเชิงป้องกันมากขึ้น
10. การทำมาตรฐาน ISO 9001:2000 จะเป็นทางหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า
11. สร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน เมื่อปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2000
12. มาตรฐาน ISO 9001:2000 ทำให้มีความเข้าใจและตระหนักในด้านคุณภาพมากขึ้น
13. มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 จะทำให้เกิดความเที่ยงตรงและแม่นยำในการตรวจพิสูจน์มากยิ่งขึ้น
14. การทำ ISO 9001:2000 เป็นการทำให้ปรับปรุงงาน
15. มาตรฐาน ISO 9001:2000 ทำให้มีการตรวจสอบและควบคุมปริมาณของเสียในกระบวนการปฏิบัติงานมากขึ้น

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ปัจจุบันต่อเดือน และระดับตำแหน่ง กับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 พบว่าเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ปัจจุบันต่อเดือน และระดับตำแหน่ง ไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 กรณีศึกษา : สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม ในครั้งนี้ เพื่อต้องการนำผลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการระบบบริหารคุณภาพให้มีประสิทธิภาพ ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา มีดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงจะต้องให้ความสำคัญและความมุ่งมั่นรวมถึงให้การสนับสนุนกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพด้านคุณภาพ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและทำการปรับปรุงแก้ไขระบบบริหารคุณภาพในองค์กรอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อเป็นการกระตุ้นพนักงานให้เห็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ของกรมการศึกษานานาชาติเพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดที่เห็นประโยชน์ของเอกสารนี้สามารถนำเอกสารฉบับนี้ไปใช้เพื่อประโยชน์อื่นใดโดยไม่ได้รับอนุญาตจากกรมการศึกษานานาชาติถือว่าผิดกฎหมาย และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบบริหารคุณภาพในองค์กรอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อเป็นการกระตุ้นพนักงานให้เห็นความสำคัญต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 อันจะนำมาซึ่งความร่วมมือในการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. มีการกำหนดนโยบายด้านคุณภาพที่ชัดเจนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อที่พนักงานทั่วทั้งองค์กรจะได้ดำเนินการเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการทำงานให้เห็นตามขั้นตอน และสร้างจิตสำนึกให้พนักงานปฏิบัติจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ทำให้คุณภาพงานดีขึ้น และองค์กรพัฒนาไปอย่างต่อเนื่อง

3. ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เป็นเรื่อง que ทุกคนต้องร่วมมือกัน จะต้องให้พนักงานทุกคนเห็นความสำคัญ และประโยชน์ของมาตรฐาน โดยสถาบันต้องมีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างเครือข่ายการประสานงาน และสร้างความร่วมมือกันในหน่วยงาน ทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบด้านคุณภาพมากขึ้น

บรรณานุกรม

ณัฐกาญจน์ สุวรรณปฏิกรณ์. 2544. **คู่มือกิจกรรมประยุกต์ใช้ตามข้อกำหนดระบบบริหาร
คุณภาพ.** กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

ทวี บุตรสุนทร. 2541. **สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยกับมาตรฐานโลก ISO 9001:2000**
กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น)

ธวัชพงศ์ ภัคดีปรีดา. 2545. **ทัศนคติและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตาม
มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 กรณีศึกษา : บริษัทเมเทคคิทามู
ระ (ประเทศไทย) จำกัด บริหารธุรกิจมหาชนติด สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า
คุณทหารลาดกระบัง**

ธีระ สุวรรณาวิน. 2546. **การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตาม
มาตรฐานระบบการจัดการชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก.18000 กรณีศึกษา
: บริษัทโตชิบาคอนซูมเมอริโปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด บริหารธุรกิจมหาชนติด
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง**

บรรจง จันมาศ. 2541. **ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 พิมพ์ครั้งที่ 6.** กรุงเทพมหานคร
สมาคม ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

ประเวศ ยอดยิ่ง. 2545. **ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ฉบับใหม่ ISO 9000:2000**
กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น

สายใจ ดัชนี. 2544. **การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐาน
ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000/QS 9000 กรณีศึกษา : กลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิต
ชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์ในประเทศไทย บริหารธุรกิจมหาชนติด สถาบันเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไกรสร อัมวรรณ. 2549. **คู่มือคุณภาพสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ สถาบันนิติวิทยาศาสตร์**
กระทรวงยุติธรรม นนทบุรี

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. 2546. **ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000**
ข้อกำหนด. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงอุตสาหกรรม



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองเรื่อง
ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหาร

คุณภาพ ISO 9001:2000

กรณีศึกษาพนักงานในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม

คำชี้แจง ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน โดยผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับเพื่อประโยชน์ในการทำวิจัยเท่านั้น ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาสละเวลาอันมีค่าของ ท่าน เพื่อตอบแบบสอบถามชุดนี้

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
 ชาย หญิง
2. อายุ.....ปี
3. สถานภาพ
 โสด สมรส
4. ระดับการศึกษาสูงสุด
 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ปวส.หรืออนุปริญญา
ปริญญาตรี ปริญญาโทขึ้นไป
5. อายุงาน
 ต่ำกว่า 2 ปี 2 - 3 ปี
 4 - 5 ปี 6 ปีขึ้นไป
6. รายได้ปัจจุบันต่อเดือน
 4,501 - 10,000 บาท 10,001 - 15,500 บาท
 15,501 - 20,000บาท 20,001 ขึ้นไป
7. ระดับตำแหน่งในปัจจุบัน ระดับ.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 ท่านคิดว่าปัจจัยใดบ้างต่อไปนี้มีผลสำคัญต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องตามหมายเลขที่ตรงกับความรู้สึกของท่านโดยกำหนดให้

- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
 3 หมายถึง ปานกลาง
 4 หมายถึง เห็นด้วย
 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

| ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|------------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. มีการกำหนดนโยบายด้านคุณภาพที่ชัดเจนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว | | | | | |
| 2. มีการกำหนดแผนพัฒนาด้านคุณภาพที่สอดคล้องกับแผนการดำเนินธุรกิจ | | | | | |
| 3. ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญและความมุ่งมั่นรวมถึงการให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง | | | | | |
| 4. ผู้บริหารมีการสนับสนุนกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพด้านคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรม | | | | | |
| 5. พนักงานทุกคนในองค์กรมีความรู้และได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง | | | | | |
| 6. พนักงานทุกคนในองค์กรมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานและสวัสดิการรวมถึงระบบความปลอดภัยขององค์กรเป็นอย่างดี | | | | | |
| 7. พนักงานทุกคนในองค์กรมีจิตสำนึกด้านคุณภาพและการให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี | | | | | |
| 8. มีงบประมาณอย่างเพียงพอสำหรับการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง | | | | | |
| 9. การให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนจากรัฐบาล | | | | | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|------------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. มีการควบคุมเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ ที่ใช้ในการตรวจพิสูจน์ให้มีความแม่นยำและเที่ยงตรง | | | | | |
| 11. มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและทำการปรับปรุงแก้ไขระบบบริหารคุณภาพในองค์กรอย่างต่อเนื่อง | | | | | |



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อมาตรฐาน ISO 9001:2000

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องตามหมายเลขที่ตรงกับความรู้สึกของท่านโดยกำหนดให้

- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
 3 หมายถึง ปานกลาง
 4 หมายถึง เห็นด้วย
 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

| ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|------------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. ท่านคิดว่าการทำ ISO 9001:2000 เป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้ลูกค้า | | | | | |
| 2. ท่านคิดว่าการปฏิบัติตามมาตรฐานของ ISO 9001:2000 จะช่วยลดการตรวจสอบด้านคุณภาพจากลูกค้า | | | | | |
| 3. ท่านคิดว่ามาตรฐาน ISO 9001:2000 จะช่วยให้ปริมาณคำร้องเรียนของลูกค้าน้อยลง | | | | | |
| 4. ท่านคิดว่าการปฏิบัติตามมาตรฐานของ ISO 9001:2000 ทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบด้านคุณภาพมากขึ้น | | | | | |
| 5. ท่านต้องการให้ทุกคนเห็นความสำคัญ และประโยชน์ของมาตรฐาน | | | | | |
| 6. ท่านคิดว่าการอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2000 เป็นเรื่องที่น่าสนใจ | | | | | |
| 7. ท่านรู้สึกมีความมั่นใจเมื่อปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2000 | | | | | |
| 8. ท่านคิดว่ามาตรฐาน ISO 9001:2000 ทำให้พนักงานมีความเข้าใจและตระหนักในด้านคุณภาพมากขึ้น | | | | | |
| 9. ท่านเห็นว่ามาตรฐาน ISO 9001:2000 เป็นเรื่องที่ทุกคนต้องร่วมมือกัน | | | | | |

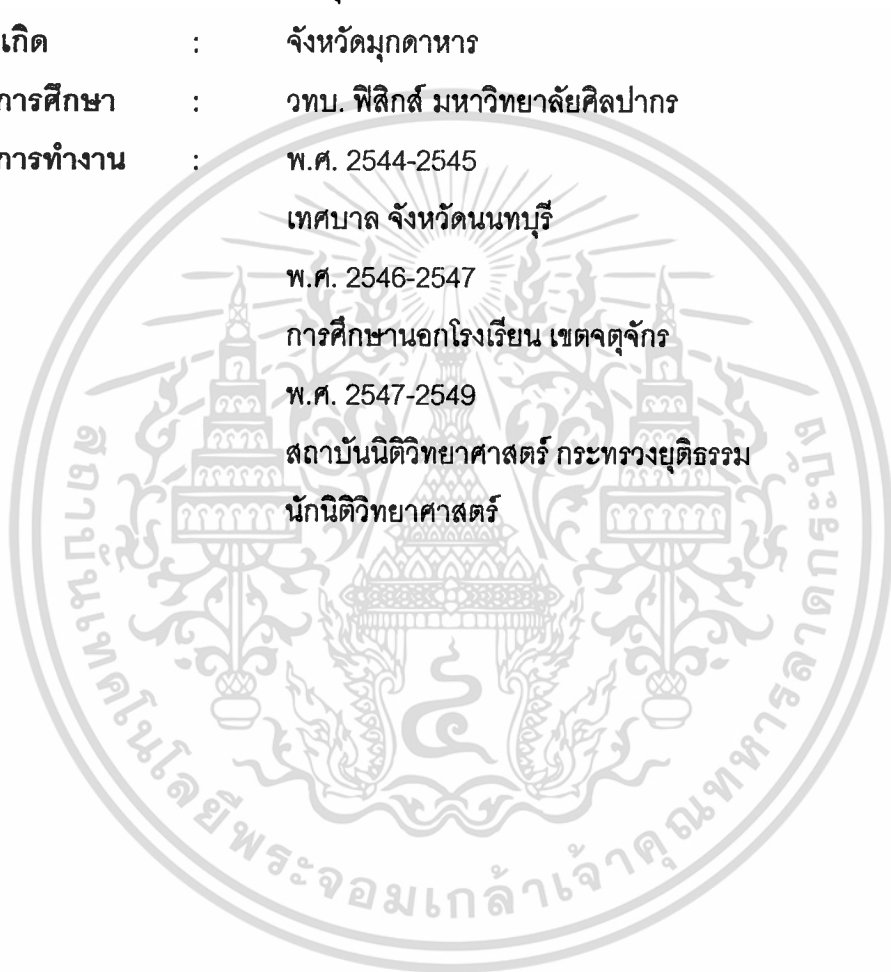
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|------------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติตาม ISO 9001:2000 ทำให้ระบบการจัดการด้านเอกสารดีขึ้น | | | | | |
| 11. ท่านเห็นว่ามาตรฐาน ISO 9001:2000 ช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการทำงานให้เห็นตามขั้นตอน | | | | | |
| 12. ท่านเห็นว่าการปฏิบัติตาม ISO 9001:2000 แล้วคุณภาพงานจะดีขึ้น | | | | | |
| 13. ท่านคิดว่ามาตรฐาน ISO 9001:2000 จะทำให้เกิดความเที่ยงตรงและแม่นยำในการตรวจพิสูจน์ | | | | | |
| 14. ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติตาม ISO 9001:2000 จะช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน และความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 15. ท่านคิดว่ามาตรฐาน ISO 9001:2000 ทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น | | | | | |
| 16. ท่านเห็นว่าการปรับปรุงและประสานงานกันดีขึ้นเมื่อปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2000 | | | | | |
| 17. ท่านคิดว่าการทำ ISO 9001:2000 เป็นการทำให้ปรับปรุงงาน | | | | | |
| 18. ท่านเห็นว่ามาตรฐาน ISO 9001:2000 ทำให้มีการตรวจสอบและควบคุมปริมาณของเสียในกระบวนการมากขึ้น | | | | | |
| 19. ท่านเห็นว่ามาตรฐาน ISO 9001:2000 จะช่วยเพิ่มแนวคิดเชิงป้องกันมากขึ้น | | | | | |
| 20. ท่านเชื่อว่ามาตรฐาน ISO 9001:2000 จะช่วยให้องค์กรพัฒนาขึ้น | | | | | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล : นายรณชัย อธิธิวรรณพงศ์
วัน-เดือน-ปี : 11 ตุลาคม 2522
สถานที่เกิด : จังหวัดมุกดาหาร
ประวัติการศึกษา : วทบ. ฟิสิกส์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประวัติการทำงาน : พ.ศ. 2544-2545
 เทศบาล จังหวัดนนทบุรี
 พ.ศ. 2546-2547
 การศึกษานอกโรงเรียน เขตจตุจักร
 พ.ศ. 2547-2549
 สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม
 นักนิติวิทยาศาสตร์



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้