



ระบบการควบคุมเอกสารคุณภาพ ISO 9001:2015

โดยนำโปรแกรม DSpace มาประยุกต์ใช้

Quality Document Control for System ISO 9001:2015

by applying the DSpace program

บดีนทร์ ยางราชย์, วิไลรัตน์ คเชนทร์ชาติ, ณัชชา บวรพานิชย์*

Badin Yangrach, Vilairat Kachanchart, Natcha Brownpanith

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

arraya@sut.ac.th*

บทคัดย่อ

การเตรียมความพร้อมเพื่อให้ได้การรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 นั้น การควบคุมเอกสารและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องในกระบวนการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงาน หน่วยงานจึงได้นำโปรแกรม DSpace Version 6.3 ซึ่งมีกระบวนการทำงาน (Workflow) ที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้กับการควบคุมเอกสารคุณภาพ ตามข้อกำหนดที่ 7.5 เอกสารและสารสนเทศ ในคู่มือคุณภาพและขั้นตอนการควบคุมเอกสารคุณภาพของหน่วยงาน ระบบการควบคุมเอกสารฯ มีกระบวนการ ดังนี้ 1) เมื่อมีการขออนุมัติตามเงื่อนไข ระบบการควบคุมเอกสารฯ จะทำการส่ง Email แจ้งเตือนไปยังผู้อนุมัติเพื่อพิจารณา 2) เมื่อผู้อนุมัติพิจารณาแล้ว ระบบการควบคุมเอกสารฯ จะทำการส่งผลพิจารณากลับไปยัง Email ผู้อนุมัติเพื่อรับทราบผล 3) กรณีได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ระบบการควบคุมเอกสารฯ จะทำการส่ง Email แจ้งเตือนไปยังผู้ควบคุมเอกสารฯ เพื่อดำเนินการตามกระบวนการและตามเงื่อนไขการอนุมัติ

ผลจากการประเมินความพึงพอใจการใช้ระบบฯ พบว่า บุคลากรของหน่วยงานผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจต่อระบบฯ ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$)

คำสำคัญ

การควบคุมเอกสารคุณภาพ, ISO 9001:2015, DSpace

ABSTRACT

In order to prepare for the ISO 9001:2015 Quality Management System Certification, Controlling the document and information involved in the work process is critical to the operation of the organization. The organization, therefore, has adopted the DSpace program



Version 6.3 which has an appropriate workflow and applied it with quality document control in accordance with the regulation no. 7.5 Documents and Information in the quality manual and document control procedures. The document control system has the following processes: 1) To request for approval, the user brings these documents into the quality document storage system. Then the document control system will send a notification email to the approver for consideration. 2) After the approver has made the decision, the system will send an email message to notify the user for the result. 3) In case of approval, the document control system will send a notification email to the document controller so he/she can carry on the process according to the approval conditions.

The results of the evaluation of the satisfaction of the system usage revealed that the personnel who used the system had a high level of overall satisfaction with the system at the level ($\bar{X} = 4.38$).

Keyword

Quality Document Control, ISO 9001:2015, DSpace

บทนำ

ด้วยผู้บริหารระดับสูงตระหนักถึงการบริหารงานและการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างเป็นระบบได้มาตรฐานสากลเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการ จึงได้นำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและการให้บริการของหน่วยงาน เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน พ.ศ.2563

เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมรับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 หน่วยงานจึงได้พิจารณาระบบเทคโนโลยีมาช่วยในการควบคุมเอกสารและสารสนเทศซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยใช้โครงสร้างเอกสารคุณภาพของหน่วยงานจากคู่มือคุณภาพและขั้นตอนคุณภาพการควบคุมเอกสารและสารสนเทศของหน่วยงาน เพื่อพัฒนาระบบการควบคุมเอกสาร ให้สอดคล้องกับคู่มือคุณภาพและขั้นตอนคุณภาพการควบคุมเอกสารและสารสนเทศของหน่วยงาน จึงได้นำโปรแกรม DSpace มาประยุกต์ใช้ในการควบคุมเอกสารคุณภาพของหน่วยงาน

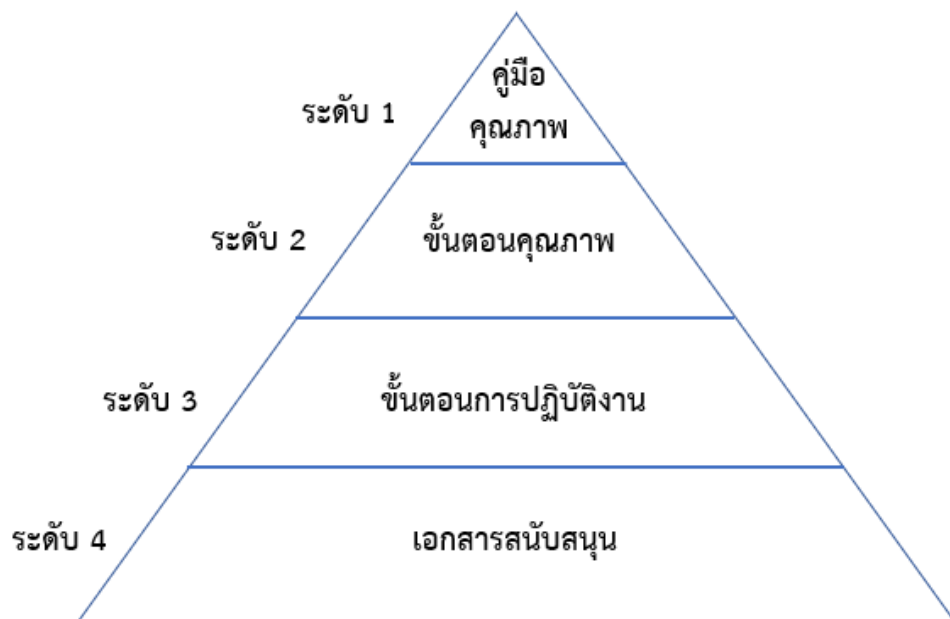
หน่วยงานได้ทำการทดสอบการใช้งานระบบการควบคุมเอกสารฯ ดำเนินการจัดอบรมให้กับบุคลากรของหน่วยงาน และนำไปใช้ในการควบคุมเอกสารคุณภาพของหน่วยงาน โดยระบบการควบคุมเอกสารฯ ได้รับการตรวจจากผู้ตรวจประเมินภายใน ใช้เป็นเครื่องมือในการตรวจประเมินเอกสารคุณภาพ ด้วยการสุ่มตรวจจากผู้ตรวจประเมินภายนอก และเมื่อวันที่ 29 ตุลาคม พ.ศ. 2564 หน่วยงานได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 เรียบร้อยแล้ว ปัจจุบันยังดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มั่นใจว่าเอกสารและสารสนเทศที่มีผลต่อคุณภาพของหน่วยงาน มีความปลอดภัย มีกระบวนการที่เป็นระบบตรวจสอบได้
2. เพื่อนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ และสามารถดำเนินการได้ตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015
3. เพื่อนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการควบคุมเอกสารคุณภาพ รองรับการตรวจระบบ ISO 9001:2015
4. เพื่อสนับสนุนการลดการใช้กระดาษ ลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ การดำเนินงาน Green Library สู่การเป็น Digital University

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

1. กำหนดโครงสร้างระบบเอกสารในระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ในคู่มือคุณภาพของหน่วยงาน ตามข้อกำหนดที่ 7.5 เอกสารสารสนเทศ (Documented information) ดังนี้



ภาพที่ 1. โครงสร้างระบบเอกสารคุณภาพ

ระดับ 1 คู่มือคุณภาพ (Quality Manual: QM) เป็นเอกสารที่กำหนดแนวนโยบาย วัตถุประสงค์ คุณภาพ ขอบเขตการรับรองคุณภาพมาตรฐาน การบริหารคุณภาพตามข้อกำหนด

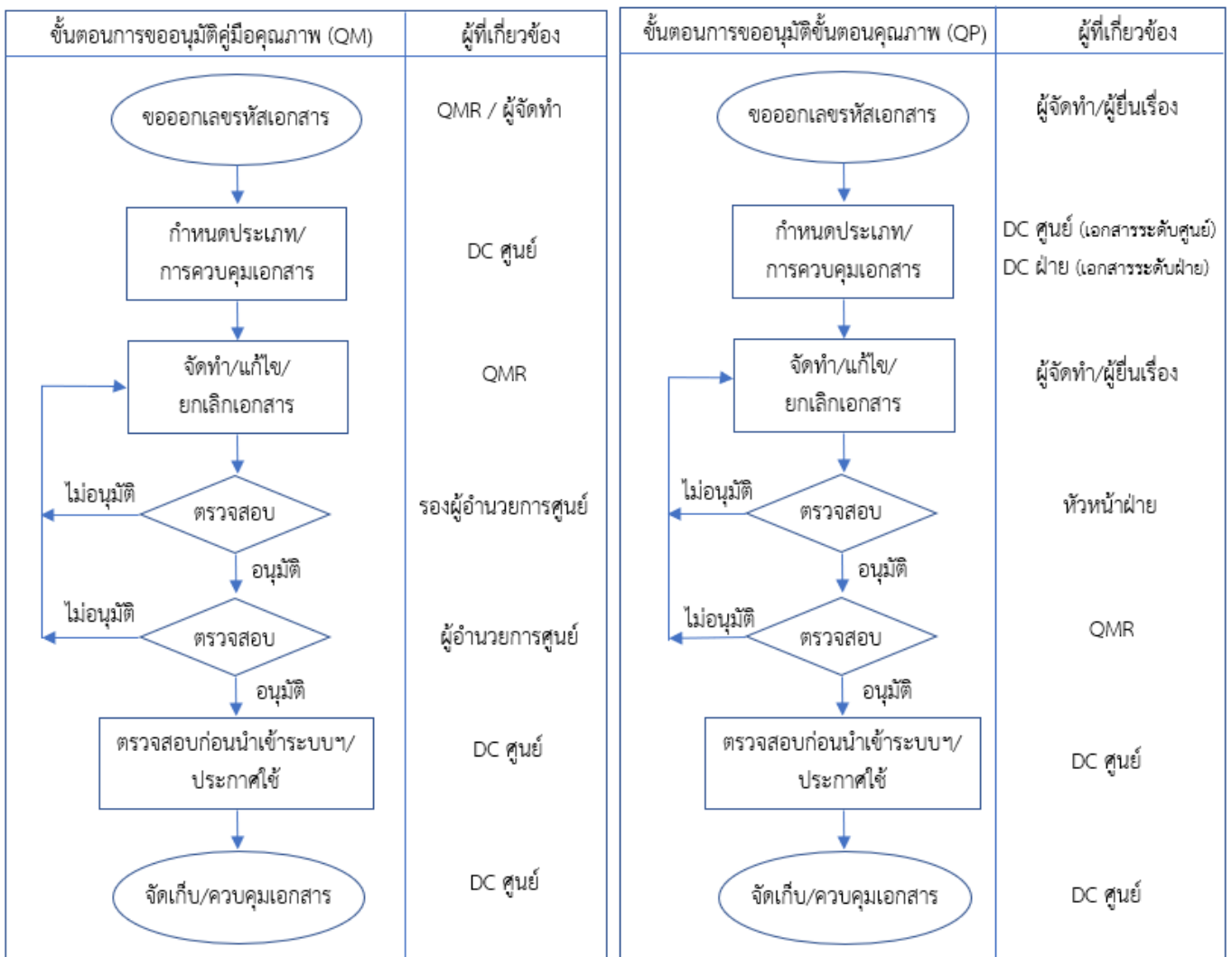
ระดับ 2 ขั้นตอนคุณภาพ (Quality Procedures: QP) เป็นเอกสารที่กำหนดระบบงาน ขั้นตอนการทำงานและผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานทุกขั้นตอน

ระดับ 3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Instruction: WI) เป็นเอกสารที่แสดงรายละเอียดวิธีการหรือเกณฑ์ในการทำงานอย่างชัดเจนในจุดงานที่มีความสำคัญต่อการควบคุม

ระดับ 4 เอกสารสนับสนุน (Supporting Document) มีดังนี้

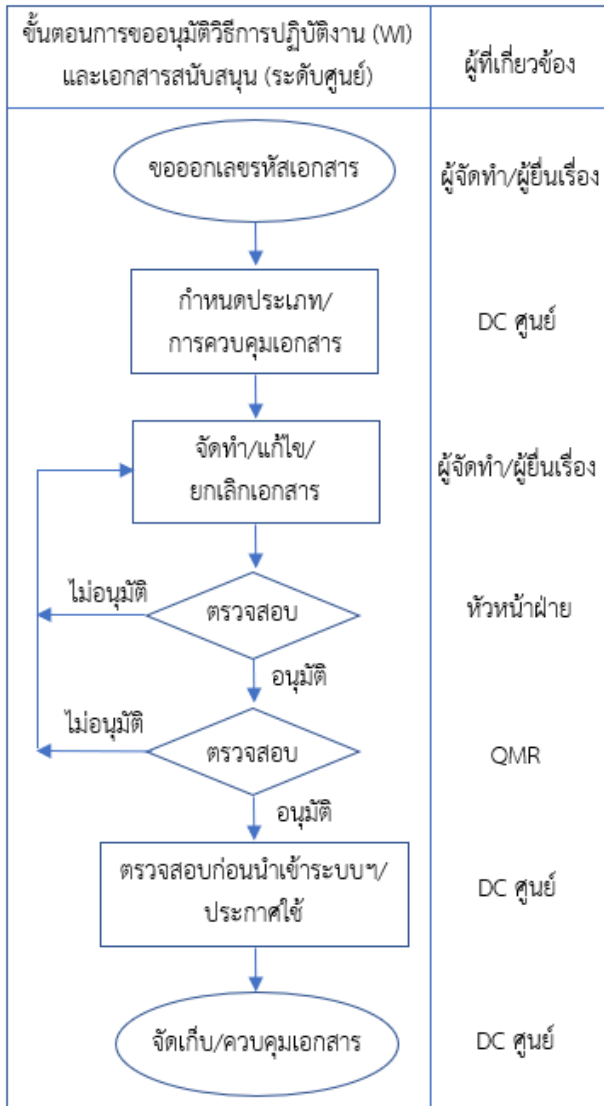
- 1) แบบฟอร์ม (Form: FM) คือ แบบฟอร์มที่ดำเนินการโดยหน่วยงาน เช่น แบบฟอร์มรายงานการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน แบบฟอร์มประเมินการให้บริการ เป็นต้น
- 2) เอกสารสนับสนุนภายใน (Supporting Document: SD) คือ เอกสารที่หน่วยงานจัดทำขึ้นเพื่อนำมาอ้างอิงในเอกสารระบบคุณภาพ เช่น หนังสือ ตำรา มาตรฐาน ข้อกำหนด กฎหมาย คำสั่ง บันทึกรื้อข้อตกลง และเอกสารคุณภาพอื่น ๆ
- 3) เอกสารสนับสนุนภายนอก (Supporting Document External: SDE) คือ เอกสารของหน่วยงานภายนอกจัดทำขึ้น หน่วยงานนำมาอ้างอิงในเอกสารระบบคุณภาพ เช่น หนังสือ ตำรา มาตรฐาน ข้อกำหนด กฎหมาย คำสั่ง บันทึกรื้อข้อตกลง คู่มือการใช้งาน และเอกสารคุณภาพอื่น ๆ ที่หน่วยงานนำมาใช้

2. กำหนดขั้นตอนการควบคุมเอกสารและสารสนเทศ ดังนี้

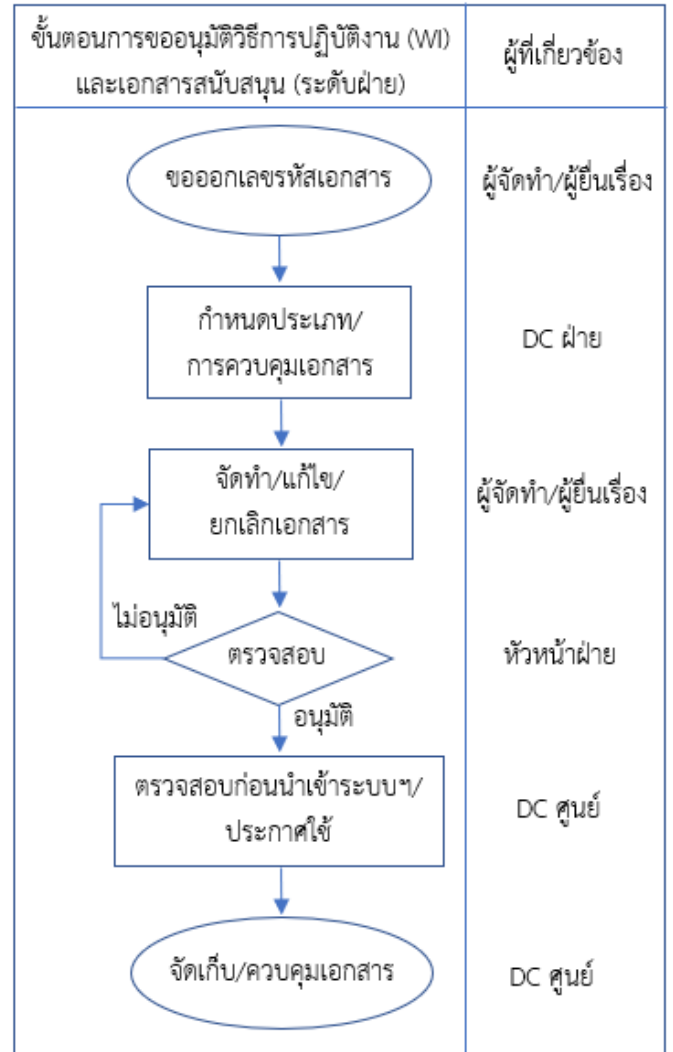


ภาพที่ 2. ขั้นตอนการขออนุมัติคู่มือคุณภาพ (QM)

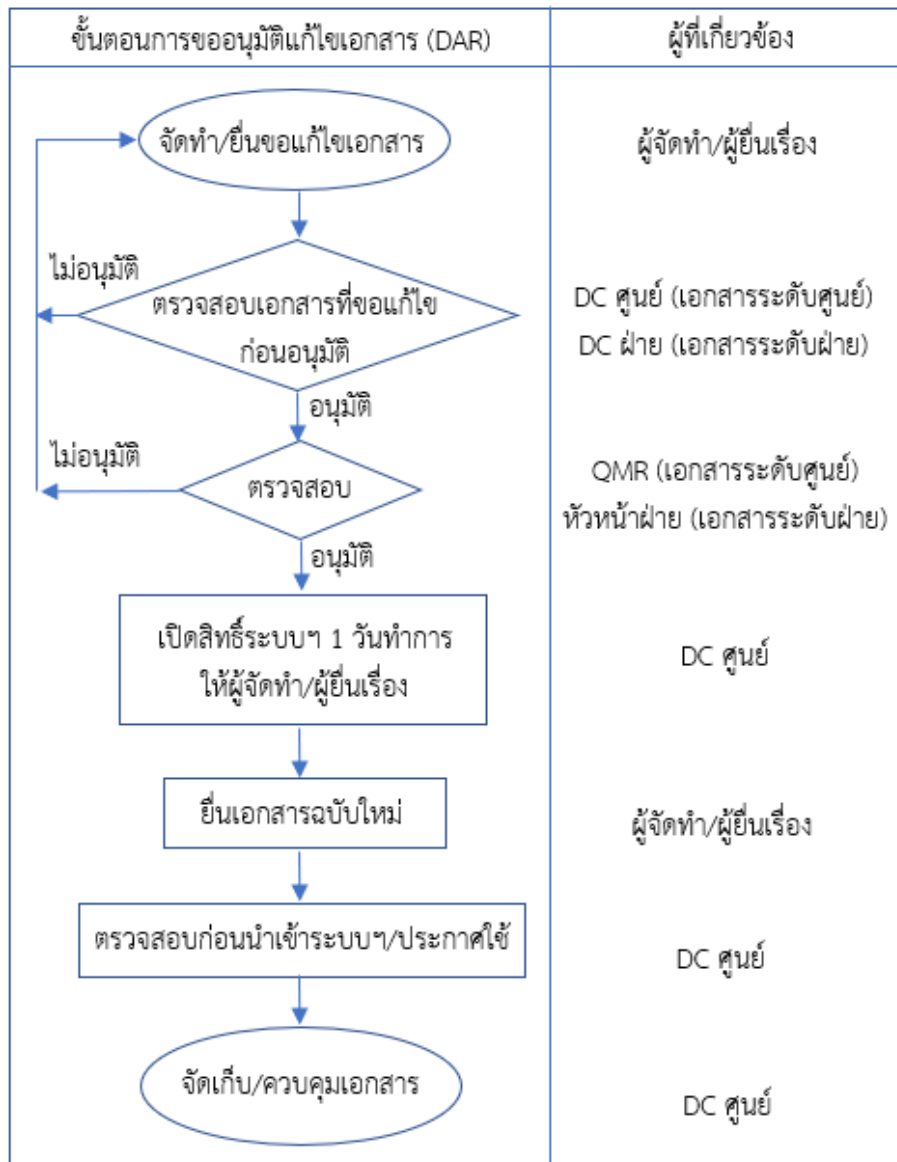
ภาพที่ 3. ขั้นตอนการขออนุมัติขั้นตอนคุณภาพ (QP)



ภาพที่ 4. ขั้นตอนการขออนุมัติวิธีการปฏิบัติงาน (WI) และเอกสารสนับสนุน (ระดับศูนย์)

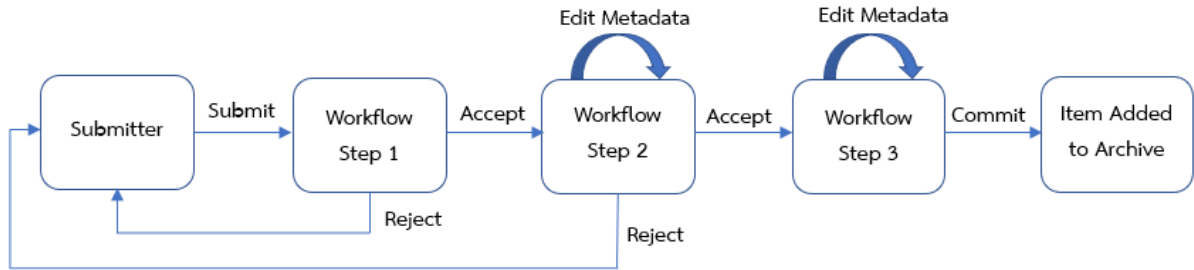


ภาพที่ 5. ขั้นตอนการขออนุมัติวิธีการปฏิบัติงาน (WI) และเอกสารสนับสนุน (ระดับฝ่าย)



ภาพที่ 6. ขั้นตอนการขออนุมัติแก้ไขเอกสาร (DAR)

3. การนำโปรแกรม DSpace มาใช้ในการกำหนดการควบคุมเอกสารคุณภาพ เมื่อศึกษากระบวนการทำงานของโปรแกรม DSpace แล้วพบว่าโปรแกรม DSpace มีกระบวนการทำงานดังนี้



ภาพที่ 7. Workflow steps

1) ผู้นำเข้าข้อมูล (Submitter) ที่ได้รับสิทธิ์ในการนำเข้าสู่ข้อมูล เมื่อ login เข้าสู่ระบบแล้วสามารถกรอกข้อมูลเข้าสู่ระบบ โดยการกรอกข้อมูลตามเขตข้อมูลที่กำหนดให้ (ตามมาตราฐานการลงรายการ DUBLIN CORE METADATA)

2) กระบวนการที่ 1 (Workflow Step 1) ผู้ที่ได้รับสิทธิ์ในการรับข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่กรอกเข้าสู่ระบบจะสามารถเนินการได้เพียงยอมรับ (Accept) หรือไม่ยอมรับ (Reject) เรื่องที่กรอกเข้าสู่ระบบ หากไม่ยอมรับ (Reject) ข้อมูลรายการหรือเรื่องนั้นจะถูกส่งกลับไปยังผู้นำเข้าข้อมูล (Submitter)

3) กระบวนการที่ 2 (Workflow Step 2) ผู้ที่ได้รับสิทธิ์ในกระบวนการนี้จะได้รับสิทธิ์ในการแก้ไขข้อมูล (Edit Metadata) เพิ่มจากกระบวนการที่ 1 (Workflow Step 1) หากตรวจสอบข้อมูลแล้วพบข้อมูลที่ต้องแก้ไขโดยสามารถไม่ยอมรับ (Reject) ที่ส่งผ่านกระบวนการที่ 1 (Workflow Step 1) ข้อมูลรายการหรือเรื่องนั้นจะถูกส่งกลับไปยังผู้นำเข้าข้อมูล (Submitter) เช่นเดียวกัน

4) กระบวนการที่ 3 (Workflow Step 3) ผู้ที่ได้รับสิทธิ์ในกระบวนการนี้จะได้รับสิทธิ์ในการเผยแพร่ข้อมูลให้สามารถสืบค้นและเข้าถึงข้อมูลได้

ทั้งนี้ การนำโปรแกรม DSpace มาประยุกต์ใช้งานนั้น หน่วยงานสามารถปรับกระบวนการทำงานของโปรแกรมให้มีความเหมาะสมกับกระบวนการทำงานของหน่วยงานและหน่วยงานเองก็อาจจะต้องปรับกระบวนการทำงานของหน่วยงานให้เอื้อกับกระบวนการทำงานของโปรแกรมเช่นกัน

เมื่อหน่วยงานได้กำหนดรูปแบบหรือโครงสร้างเอกสารเรียบร้อยแล้ว ให้ปรับตั้งค่าหรือกำหนดโครงสร้างของเอกสารในโปรแกรม DSpace ตามที่กำหนดไว้โดยแบ่งประเภทเอกสารดังนี้

3.1 การสร้างกลุ่มหลัก (Communities) จะกำหนดกลุ่มจำแนกตามฝ่ายหากพิจารณาแล้วเอกสารข้อมูลที่จะจัดเก็บไม่สามารถระบุฝ่ายได้ให้กำหนดเป็นส่วนกลางโดยระบุชื่อหน่วยงาน

3.2 การสร้างกลุ่มย่อย (Sub Communities) ภายใต้กลุ่มหลัก (Communities) จะกำหนดให้จำแนกตามงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายหรือกลุ่มหลัก

3.3 การสร้างกลุ่มของเอกสาร (Collections) จำแนกตามประเภทของเอกสารดังนี้ QP, WI, FM, SD, SDE, RQ

3.4 การกำหนดผู้มีสิทธิ์ในการเข้าถึงเอกสารแต่ละประเภท เพื่อให้สามารถเข้าสู่ระบบและปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย ดังนี้

ประเภทเอกสาร	ผู้ตรวจสอบ	ผู้อนุมัติ	ผู้ตรวจสอบก่อนเผยแพร่
QM	รองผู้อำนวยการ	ผู้อำนวยการ	ผู้ควบคุมเอกสารระดับศูนย์
QP	หัวหน้าฝ่าย	QMR	ผู้ควบคุมเอกสารระดับศูนย์
WI	หัวหน้าฝ่าย	หัวหน้าฝ่าย	ผู้ควบคุมเอกสารระดับศูนย์
FM SD SDE (ระดับศูนย์)	หัวหน้าฝ่าย	QMR	ผู้ควบคุมเอกสารระดับศูนย์
FM SD SDE (ระดับฝ่าย)	หัวหน้าฝ่าย	หัวหน้าฝ่าย	ผู้ควบคุมเอกสารระดับศูนย์

ตารางที่ 1. กำหนดสิทธิ์ผู้ตรวจสอบ ผู้อนุมัติ และผู้ตรวจสอบก่อนเผยแพร่

3.5 การกำหนดให้ระบบต้องมีกระบวนการ ในการตรวจสอบเอกสารคุณภาพก่อนเผยแพร่ เมื่อมีการนำเข้าสู่ข้อมูลเข้าสู่โปรแกรมหรือระบบเรียบร้อยแล้ว โปรแกรมฯ จะทำการส่งอีเมลไปยังผู้ที่ได้รับสิทธิ์ในการตรวจสอบข้อมูล ก่อนจะส่งไปยังผู้พิจารณาอนุมัติหรือไม่อนุมัติ หากพิจารณาอนุมัติแล้วผู้ควบคุมเอกสารคุณภาพระดับศูนย์จะต้องดำเนินการตรวจสอบความเรียบร้อยและเผยแพร่เอกสาร กรณีไม่ได้รับการอนุมัติโปรแกรมหรือระบบจะทำการส่งอีเมลแจ้งเตือนไปยังผู้นำเข้าสู่ข้อมูลหรือเอกสาร โดยผู้นำเข้าสู่ข้อมูลจะได้รับการแจ้งเตือนผลการดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ผ่านทางอีเมล

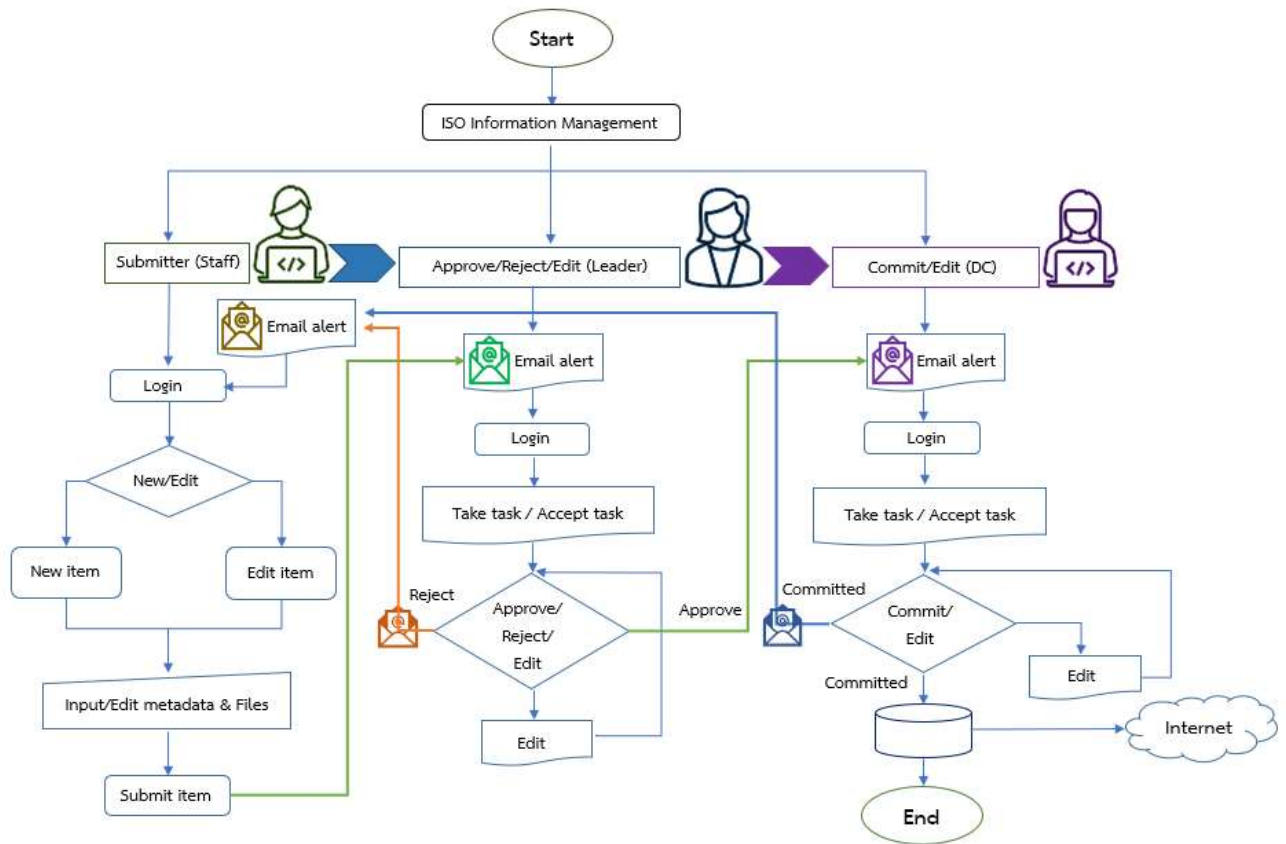
3.6 การขอแก้ไขหรือขอยกเลิกเอกสารที่นำเข้าสู่ระบบฯ ผู้ขอแก้ไขจะต้องร้องขอผ่านระบบฯ ระบบฯ จะทำการส่งอีเมลแจ้งเตือนไปยังผู้ควบคุมเอกสารระดับฝ่าย เพื่อให้ตรวจสอบความถูกต้องในการร้องขอ หากพิจารณาแล้วถูกต้อง ระบบฯ จะส่งอีเมลแจ้งเตือนไปยังหัวหน้าฝ่ายเพื่อพิจารณาอนุมัติ หากได้รับอนุมัติระบบก็จะส่งอีเมลแจ้งเตือนไปยังผู้ควบคุมเอกสารระดับศูนย์ เพื่อดำเนินการให้สิทธิ์กับผู้ร้องขอ โดยต้องดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายในหนึ่งวันตามข้อกำหนดของหน่วยงานและหากกรณีผู้ควบคุมเอกสารระดับฝ่ายพิจารณาแล้วไม่ถูกต้อง ระบบฯ จะส่งอีเมลแจ้งเตือนไปยังผู้ร้องขอเพื่อทราบ

3.7 การค้นหาเอกสารในระบบฯ มี 2 วิธี โดยการคลิก Browse หาเอกสารที่จำแนกตามฝ่าย/งานและ Collection เอกสาร หรือเลือก Browse ตามผู้แต่ง ปีนำเข้าและหัวเรื่อง วิธีที่ 2 โดยการพิมพ์คำค้นตาม Keyword ที่ต้องการโดยระบบฯ จะนำคำค้นที่ป้อนไปค้นหาเอกสารข้อมูลตามเขตข้อมูลดังนี้ ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง และชื่อผู้แต่ง

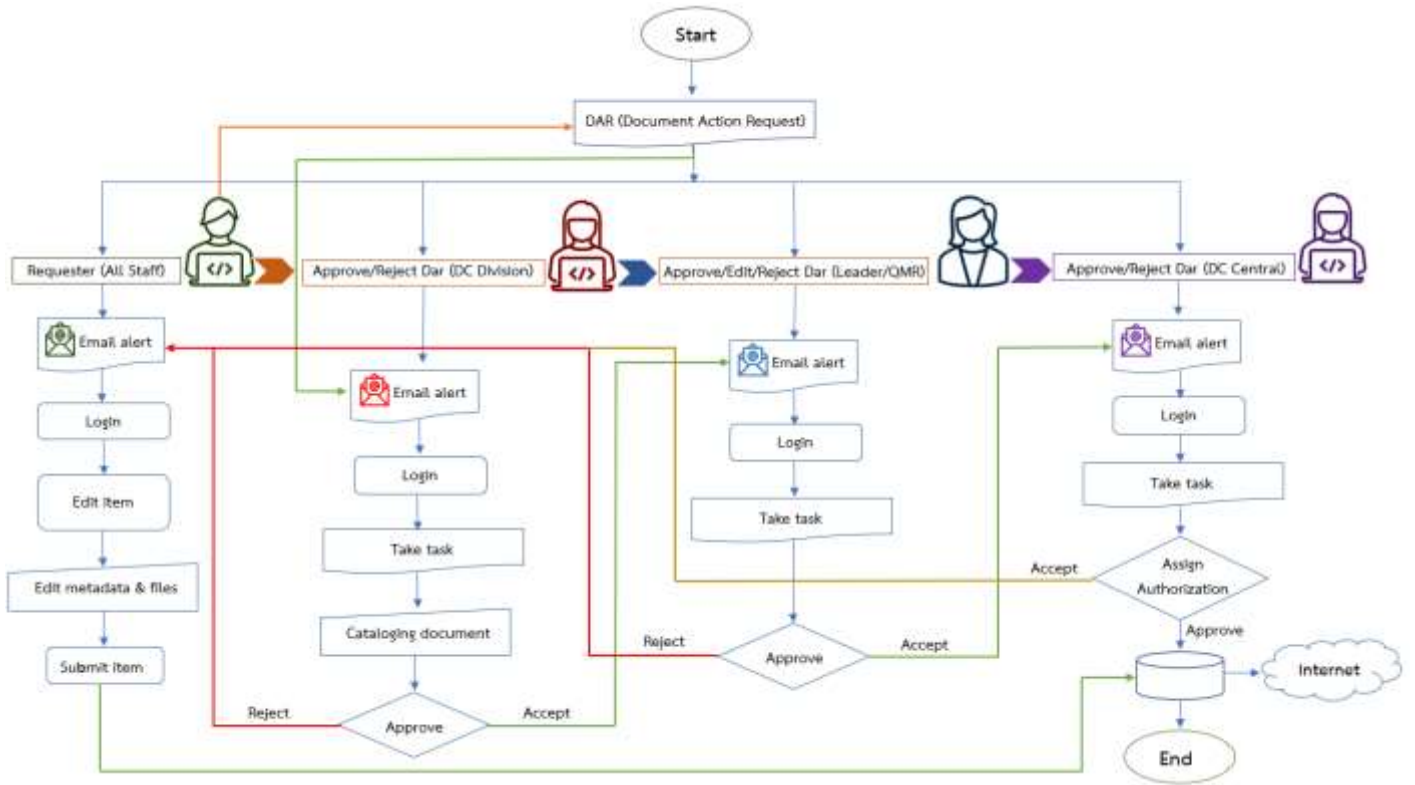
เมื่อพัฒนาระบบการควบคุมเอกสารคุณภาพเรียบร้อยแล้ว จึงได้จัดทำคู่มือการใช้งานระบบการควบคุมเอกสารคุณภาพ จัดอบรมให้กับบุคลากรของหน่วยงาน และนำมาใช้ในการจัดการเอกสารคุณภาพของหน่วยงาน

กระบวนการของระบบการควบคุมเอกสารคุณภาพ

- 1) เมื่อมีการขออนุมัติ ตามเงื่อนไข ดังนี้ ขอนำเอกสารเข้าสู่ระบบจัดเก็บเอกสารคุณภาพ ขอแก้ไข ขอยกเลิก ระบบฯ จะทำการส่ง Email แจ้งเตือนไปยังผู้อนุมัติเพื่อพิจารณา
- 2) เมื่อผู้อนุมัติพิจารณาแล้ว ระบบฯ จะทำการส่งผลพิจารณากลับไปยัง Email ผู้อนุมัติเพื่อรับทราบผล
- 3) กรณีได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ระบบการควบคุมเอกสารฯ จะทำการส่ง Email แจ้งเตือนไปยังผู้ควบคุมเอกสารฯ เพื่อดำเนินการตามกระบวนการและตามเงื่อนไขการอนุมัติ



ภาพที่ 8. กระบวนการทำงาน (Workflow)



ภาพที่ 9. กระบวนการขออนุมัติแก้ไขเอกสาร (DAR Workflow)

สรุปผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

1. เอกสารคุณภาพของหน่วยงาน ข้อมูล ณ วันที่ 17 ตุลาคม พ.ศ. 2565 มีเอกสารคุณภาพในระบอบฯ ดังนี้

หน่วยนับ: รายการ

ประเภทเอกสาร	รวมทั้งสิ้น	รหัสฝ่าย							
		00	0A	01	02	03	04	05	06
QM	1	1	0	0	0	0	0	0	0
QP	20	11	0	2	0	1	2	1	3
WI	80	1	0	10	2	13	15	22	17
FM	208	53	0	26	12	47	30	15	25
SD	277	81	0	8	29	70	19	41	29
SDE	164	74	0	14	9	34	10	6	17
รวมทั้งสิ้น	750	221	0	60	52	165	76	85	91

ตารางที่ 2. จำนวนเอกสารคุณภาพของหน่วยงาน

2. ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรของหน่วยงานผู้ใช้ระบบฯ ดังนี้

เกณฑ์การแปลผลข้อมูล

ค่าเฉลี่ย 0.00 - 1.50 ผลที่ได้ คือ น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 ผลที่ได้ คือ น้อย
 ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 ผลที่ได้ คือ ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 ผลที่ได้ คือ มาก
 ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 ผลที่ได้ คือ มากที่สุด

ด้าน / หัวข้อ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านขั้นตอนกระบวนการ			
1. สามารถเข้าถึงระบบได้ง่าย รวดเร็ว	4.52	0.60	มากที่สุด
2. ระบบมีเมนูการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.33	0.80	มาก
3. ระบบมีขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับเข้าใจง่าย	4.19	0.75	มาก
ผลประเมินโดยเฉลี่ยด้านขั้นตอนกระบวนการ	4.35	0.72	มาก
ด้านเนื้อหา			
1. ข้อมูลในระบบครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้งาน	4.33	0.66	มาก
2. ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง ชัดเจน น่าเชื่อถือ	4.48	0.68	มาก
3. ระบบมีการจัดหมวดหมู่ของรายการใช้งานได้อย่างชัดเจน	4.29	0.72	มาก
ผลประเมินโดยเฉลี่ยด้านเนื้อหา	4.37	0.70	มาก

ตารางที่ 3. ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรหน่วยงานผู้ใช้ระบบฯ

ด้าน / หัวข้อ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย			
1. สามารถค้นหาหรือเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ในเวลาอันสั้น	4.19	0.87	มาก
2. มีการจัดระดับความปลอดภัย หรือมีการกำหนดสิทธิ์ ในการเข้าถึงข้อมูล เพื่อความปลอดภัย	4.48	0.60	มาก
ผลประเมินโดยเฉลี่ยด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย	4.33	0.74	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ			
1. ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดี	4.48	0.60	มาก
2. ระบบสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น	4.38	0.74	มาก
3. ระบบสามารถช่วยลดระยะเวลาการทำงานให้เร็วขึ้นได้	4.38	0.74	มาก
ผลประเมินโดยเฉลี่ยด้านคุณภาพการให้บริการ	4.41	0.69	มาก
ผลประเมินโดยเฉลี่ยทุกด้าน	4.38	0.10	มาก

ตารางที่ 3. ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรหน่วยงานผู้ใช้ระบบฯ (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจาก ซึ่งได้สำรวจความพึงพอใจการใช้ระบบฯ จากบุคลากรของหน่วยงาน โดยได้รับข้อเสนอแนะดังนี้

- 1) อยากให้มีการอบรมการใช้งานให้กับผู้ใช้อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อทบทวนและเพิ่มความตระหนักให้กับบุคลากรภายใน ในการเอาข้อมูลขึ้นระบบมากขึ้น
- 2) ควรพัฒนาระบบการยื่น DAR ให้สามารถเชื่อมต่อข้อมูลกับเอกสารหลักได้โดยไม่ต้อง copy ข้อมูลมาวางเอง และเมื่อจะแก้ไขใน DAR ต้องมาแก้ไขข้อมูลใหม่อีก ทำให้เป็นการทำงานซ้ำซ้อน
- 3) ควรมี Function Dup เพื่อลดเวลาการทำงาน
- 4) ผู้นำข้อมูลเข้าสู่ระบบควรจัดกลุ่มหัวเรื่อง ที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกันความคล้ายคลึงกันให้อยู่กลุ่มเดียวกัน และเลือกคำแทนให้เป็นหัวข้อตัวแทนของกลุ่ม เช่น (1) แบบประเมินความพึงพอใจ, ความพึงพอใจ, แบบประเมิน (2) ILL, ยืมระหว่างห้องสมุด (3) ประเมินความเสี่ยง, การประเมินความเสี่ยง, ความเสี่ยง ฯลฯ

ซึ่งจากข้อเสนอแนะดังกล่าวหน่วยงานจะได้นำมาพิจารณาดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

การนำไปใช้ประโยชน์

ระบบการจัดการเอกสารคุณภาพด้วยโปรแกรม DSpace สามารถนำไปใช้ในการควบคุมเอกสารคุณภาพของหน่วยงานได้ตามข้อกำหนด 7.5 เอกสารสารสนเทศ ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 โดยระบบดังกล่าวได้รับการตรวจจากผู้ตรวจประเมินภายใน และผู้ตรวจประเมินระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 จากหน่วยงานภายนอกได้ผ่านการใช้งานระบบดังกล่าว และเมื่อวันที่ 29 ตุลาคม พ.ศ. 2564 หน่วยงานได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 เรียบร้อยแล้ว ปัจจุบันยังดำเนินการอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งการใช้งานระบบดังกล่าวช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ คาร์บอนฟุตพริ้นท์ ประหยัดงบประมาณ สนับสนุนการดำเนินงาน Green Library สู่การเป็น Digital University



คำจำกัดความที่กำหนดในระบบเอกสารคุณภาพ ISO 9001:2015 ของหน่วยงาน

1. ผู้บริหารระดับสูง หมายถึง ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการศูนย์
2. ผู้แทนฝ่ายบริหาร ใช้ตัวย่อ QMR (Quality Management Representative) หมายถึง ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้มีหน้าที่ รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพต่อผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน
3. ผู้บริหารระดับกลาง หมายถึง หัวหน้าฝ่าย
4. ผู้ควบคุมเอกสาร ใช้ตัวย่อ DC (Document Control) หมายถึง ผู้ควบคุมเอกสาร ที่ได้รับการแต่งตั้งให้มีหน้าที่ ควบคุม จัดเก็บ ตรวจสอบเอกสารในระบบบริหารคุณภาพให้มีประสิทธิภาพ และปรับปรุงพัฒนางานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ทั้งนี้ หน่วยงานมอบหน้าที่ให้แต่ละฝ่ายมีผู้ควบคุมเอกสารประจำฝ่ายและมีผู้ควบคุมเอกสารประจำศูนย์
5. ผู้จัดทำ/แก้ไข/ยกเลิก หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารฉบับนั้นหรือผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอน
6. ขั้นตอนการขอแก้ไขเอกสาร (Document Action Request: DAR) หมายถึง แบบฟอร์มการยื่นขอดำเนินการแก้ไขเอกสาร โดยผ่านระบบการควบคุมเอกสารคุณภาพ
7. คู่มือคุณภาพ (Quality Manual: QM) หมายถึง เอกสารที่กำหนดแนวนโยบาย วัตถุประสงค์คุณภาพ ขอบเขต การขอการรับรองคุณภาพมาตรฐาน การบริหารคุณภาพตามข้อกำหนด
8. ขั้นตอนคุณภาพ (Quality Procedures: QP) หมายถึง เอกสารที่กำหนดระบบงาน ขั้นตอนการทำงาน และผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานทุกขั้นตอน
9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Instruction: WI) หมายถึง เอกสารที่แสดงรายละเอียดวิธีการหรือเกณฑ์ในการทำงานอย่างชัดเจนในจุดงานที่มีความสำคัญต่อการควบคุม
10. เอกสารสนับสนุน (Supporting Document) ดังนี้
 - 1) แบบฟอร์ม (Form: FM) คือ แบบฟอร์มที่ดำเนินการโดยหน่วยงาน เช่น แบบฟอร์มรายงานการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน แบบฟอร์มประเมินการให้บริการ เป็นต้น
 - 2) เอกสารสนับสนุนภายใน (Supporting Document: SD) คือ เอกสารที่หน่วยงานจัดทำขึ้นเพื่อนำมาอ้างอิงในเอกสารระบบคุณภาพ เช่น หนังสือ ตำรา มาตรฐาน ข้อกำหนด กฎหมาย คำสั่ง บันทึกข้อตกลง และเอกสารคุณภาพอื่น ๆ
 - 3) เอกสารสนับสนุนภายนอก (Supporting Document External: SDE) คือ เอกสารของหน่วยงานภายนอกจัดทำขึ้น หน่วยงานนำมาอ้างอิงในเอกสารระบบคุณภาพ เช่น หนังสือ ตำรา มาตรฐาน ข้อกำหนด กฎหมาย คำสั่ง บันทึกข้อตกลง คู่มือใช้งาน และเอกสารคุณภาพอื่น ๆ

รายการอ้างอิง

- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา. (2564). *ขั้นตอนคุณภาพ การควบคุมเอกสารและสารสนเทศ*. สืบค้น 1 ตุลาคม 2565, จาก <http://archives.sut.ac.th/iso9001/handle/123456789/706>
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา. (2564). *คู่มือการใช้งานระบบ ISO Information Management ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา*. สืบค้น 1 ตุลาคม 2565, จาก <http://archives.sut.ac.th/iso9001/handle/123456789/1173>
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา. (2564). *คู่มือคุณภาพศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี*. สืบค้น 1 ตุลาคม 2565, จาก [https://library.sut.ac.th/isocrem/ระบบบริหารคุณภาพ-iso9001-2015/qm-คู่มือคุณภาพ-ศบส/ระบบการบริหารคุณภาพ-ข้อกำหนด ISO 9001:2015. ข้อกำหนดที่ 7.5 \(น.8-9\). ฉบับที่ 4 \(2558\). \[ม.ป.ท. : ม.ป.พ.\]](https://library.sut.ac.th/isocrem/ระบบบริหารคุณภาพ-iso9001-2015/qm-คู่มือคุณภาพ-ศบส/ระบบการบริหารคุณภาพ-ข้อกำหนด ISO 9001:2015. ข้อกำหนดที่ 7.5 (น.8-9). ฉบับที่ 4 (2558). [ม.ป.ท. : ม.ป.พ.])
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา. (2564). *คู่มือการใช้งานระบบ ISO Information Management สำหรับ Document control: DC*. สืบค้น 1 ตุลาคม 2565, จาก <http://archives.sut.ac.th/iso9001/handle/123456789/1175>
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา. (2564). *คู่มือการใช้งานระบบ ISO Information Management สำหรับการขอแก้ไขเอกสาร (DAR: Document Action Request)*. สืบค้น 1 ตุลาคม 2565, จาก <http://archives.sut.ac.th/iso9001/handle/123456789/1180>
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา. (2564). *คู่มือการใช้งานระบบ ISO Information Management สำหรับการให้สิทธิ์แก้ไขเอกสาร (Document control: DC)*. สืบค้น 1 ตุลาคม 2565, จาก <http://archives.sut.ac.th/iso9001/handle/123456789/1180>
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา. (2564). *คู่มือการใช้งานระบบ ISO Information Management สำหรับบุคลากร ศบส. (กรณี DAR ถูก Reject)*. สืบค้น 1 ตุลาคม 2565, จาก <http://archives.sut.ac.th/iso9001/handle/123456789/1179>
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา. (2564). *คู่มือการใช้งานระบบ ISO Information Management สำหรับบุคลากรที่ได้รับสิทธิ์ให้แก้ไขเอกสาร*. สืบค้น 1 ตุลาคม 2565, จาก <http://archives.sut.ac.th/iso9001/handle/123456789/1172>
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา. (2564). *คู่มือการใช้งานระบบ ISO Information Management สำหรับบุคลากรที่นำข้อมูลเข้าระบบ (กรณีได้รับ Email จากระบบฯ)*. สืบค้น 1 ตุลาคม 2565, จาก <http://archives.sut.ac.th/iso9001/handle/123456789/1176>
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา. (2564). *คู่มือการใช้งานระบบ ISO Information Management สำหรับหัวหน้าฝ่าย*. สืบค้น 1 ตุลาคม 2565, จาก <http://archives.sut.ac.th/iso9001/handle/123456789/1174>

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา. (2564). *คู่มือการใช้งานระบบ ISO Information Management สำหรับหัวหน้าฝ่าย (กรณีมีการขอแก้ไขเอกสาร)*. สืบค้น 1 ตุลาคม 2565, จาก <http://archives.sut.ac.th/iso9001/handle/123456789/1178>