

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

กำหนดการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อประเมินวัตถุประสงค์คุณภาพของ สวป. ในเดือน ตุลาคม 2552 มี 4 หน่วยงาน คือ

PM สวป. 3 งานรับสมัครนักศึกษาส่วนกลาง PM สวป. 15 งานทะเบียนประวัตินักศึกษา
PM สวป. 16 ส่วนไมโครฟิล์ม PM สวป. 17 ส่วนให้คำปรึกษา

สำหรับผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเดือน กันยายน 2552
ปรากฏผลดังนี้

1. งานใบรับรองผลสำเร็จการศึกษา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็น**เพศหญิง** มาติดต่อใช้บริการมาแล้วมากกว่า 3 ครั้ง และมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านขั้นตอน ความรวดเร็ว สถานที่ และบุคลากรในระดับ**พอใจขึ้นไป ร้อยละ 93.33 – 94.67**

2. ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็น**เพศหญิง** เคยมาใช้บริการแล้ว 2-3 ครั้ง และมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านขั้นตอน ความรวดเร็ว สถานที่ และบุคลากรในระดับ**พอใจขึ้นไป ร้อยละ 97.34 -99.33**

อย่าลืม !!

ทุกหน่วยงานอย่าลืมเตรียมความพร้อมรับการตรวจติดตามการรักษาระบบบริหารงานคุณภาพ จาก สรอ. ในวันที่ 29 ตุลาคม 2552



จัดทำโดย

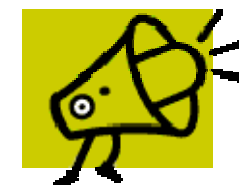
ประจำเดือน กันยายน
ฉบับที่ 9/2552
คณะกรรมการบริหารงานคุณภาพ ร่วมกับ
งานประกันคุณภาพการศึกษา

จับกระแสการเปลี่ยนแปลง ISO 9001 ฉบับใหม่

ช่วงของการปรับเปลี่ยนการรับรองจากมาตรฐาน ISO 9001:2000 ไปสู่ ISO 9001:2008 อาจไม่นานมากนัก ทั้งนี้เราจะต้องรอการตัดสินใจของ ISO ภายหลัง การประกาศใช้มาตรฐานฉบับใหม่ อย่างเป็นทางการ จากความมุ่งหมายของการที่จะเปลี่ยนแปลงมาตรฐานในครั้งนี้ที่ TC 176 ใช้หลักการ Low impact/High benefit การเปลี่ยนแปลงจึงถูกกำหนดด้วยเกณฑ์ ดังนี้

Low impact

- ไม่มีการเพิ่มหรือลดข้อกำหนด
- ไม่เปลี่ยนแปลงจุดมุ่งหมาย (Intent) ของข้อกำหนด
- การเปลี่ยนแปลงต้องกระทบต่อผู้ใช้น้อยที่สุด
- ไม่มีความจำเป็นต้องมีการอบรมเพิ่มเติมแก่ผู้ใช้
- อาจจำเป็นต้องแก้ไขเอกสารขององค์กรบางส่วน



High benefit

- ให้ความชัดเจนในเรื่องของการตีความและลดความสับสนด้านภาษา
- แก้ไขจุดบกพร่องของมาตรฐานฉบับเดิม แก้ไขข้อความที่ขัดแย้งกันเองในระหว่างข้อกำหนด
- แก้ไขข้อความที่ขัดแย้งกับมาตรฐานประกอบอื่น (ISO 9000 และ ISO 9004)
- แก้ไขปัญหาที่มีผลต่อการแปลภาษา

ดังนั้นองค์กรที่ได้รับการรับรอง ISO 9001:2000 จะต้องพิจารณาถึงผลกระทบของมาตรฐานฉบับใหม่ต่อระบบการบริหารคุณภาพขององค์กร ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

- เอกสารและบันทึกที่มีอยู่ขององค์กร ไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือเปลี่ยนแปลงน้อยที่สุด
- กระบวนการที่มีอยู่ขององค์กร ไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือเปลี่ยนแปลงน้อยที่สุด
- การฝึกอบรมจะเกิดขึ้นในกรณีที่เป็น
- ไม่ส่งผลกระทบการรับรองที่มีอยู่เดิม



ISO 9001:2008 ระบบบริหารงานคุณภาพ กับ

การปรับเปลี่ยน เวอร์ชันใหม่

ความเป็นมา

มาตรฐานระบบการจัดการที่เป็นสากลที่นำมาใช้ในปัจจุบัน มีมากมายหลายมาตรฐาน ซึ่งหนึ่งในนั้นเป็นมาตรฐานระบบการจัดการทางด้านคุณภาพ หรือที่หลายคนทราบคือ **ISO 9001 ปัจจุบัน เป็น เวอร์ชัน ปี 2000** ซึ่งได้ถูกกำหนดโดยองค์กรที่เรียกว่า International Organization for Standardization และมาตรฐานนี้ได้นำมาใช้ปฏิบัติภายในองค์กรและมีตรวจประเมินเพื่อการรับรองโดยหน่วยงานตรวจรับรองต่างๆ

สำหรับมาตรฐานระบบการจัดการด้านคุณภาพ ISO 9001 นี้จะต้องถูกทบทวน โดยคณะกรรมการของ ISO เองอย่างน้อยทุกๆ 5 ปี



ในปัจจุบัน มาตรฐาน ISO 9001 เวอร์ชัน 2008

ได้รับการประกาศใช้อย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2551 ประเมินการว่ามีใบรับรอง ISO 9001 มากกว่า 1 ล้านฉบับทั้งอุตสาหกรรมการผลิตและบริการใน 170 ประเทศ ทั้งนี้มาตรฐานฉบับใหม่ (ISO 9001:2008, 4th edition) ไม่ได้กำหนดให้ต้องมีการตรวจ ประเมินระบบการจัดการใหม่ (recertification) เนื่องจากเนื้อหาของข้อกำหนดเป็นเพียงการขยายความในบางข้อให้มีความชัดเจนทั้งในด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าเพื่อสะท้อนถึงการพัฒนากระบวนการคุณภาพจากมาตรฐานฉบับเดิม รวมทั้งเป็นการปรับเพื่อให้สอดคล้องกับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 14001:2004 ด้วย



ที่มา : <http://www.theproofs.gs.com/th/01/iso-9001-2008.htm>