องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร
WWW.ORTORKOR.COM

ISO 9001

การจัดการด้านคุณภาพ (Quality Management) พ.ศ. 2569-2570



องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร กองเทคโนโลยีและสารสนเทศ

คำนำ

องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร (อ.ต.ก.) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีภารกิจในการสนับสนุนและส่งเสริมสร้างช่องทางการตลาดให้เกษตรกรและสถาบันเกษตรกรนำผลิตผลหรือผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรและสินค้าอุตสาหกรรมในครัวเรือนมาจัดจำหน่ายโดยตรงโดยไม่ผ่านพ่อค้าคนกลาง โดยเฉพาะด้านการบริหารจัดการองค์กร กระบวนการให้บริการแก่ลูกค้า รวมทั้งความรู้ทางด้านเทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ เป็นต้น

กองเทคโนโลยีและสารสนเทศ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและตระหนักถึงการเสริมสร้างความเข้มแข็งและความสำเร็จให้กับธุรกิจและการให้บริการขององค์กร จึงได้จัดทำแนวทางการจัดการด้านคุณภาพ (Quality Management) เพื่อกำหนดกระบวนการจัดการด้านคุณภาพ (Quality Management) ขอบเขตและแนวทางในการสร้างระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System) การเลือกใช้มาตรฐานการจัดการด้านคุณภาพ (Quality Standards) และแนวทางในการควบคุมและตรวจสอบด้านดิจิทัล (Digital Audit) โดยยกระดับการบริหารจัดการคุณภาพสู่มาตรฐาน ISO เพื่อพัฒนาธุรกิจให้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของ อ.ต.ก. ให้มีระบบการบริหารจัดการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล เป็นที่น่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการอย่างกว้างขวาง ในพื้นที่ที่รับผิดชอบทั่วทั้งประเทศ รวมถึงได้จัดทำแนวทางเล่มนี้ขึ้นเพื่อสรุปสาระสำคัญของโครงสร้างข้อกำหนด มาตรฐาน ISO ๙๐๐๑ และการประเมินตนเอง (Self-Assessment) เพื่อพัฒนาองค์กรสู่มาตรฐาน ISO ระดับสากล และสอดคล้องกับการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM)

เพื่อให้ อ.ต.ก. มีกระบวนการจัดการด้านคุณภาพ และแนวปฏิบัติที่ดีในการสร้างระบบบริหารคุณภาพที่กำหนดอย่างครบถ้วนและเป็นระบบ โดยครอบคลุมถึงการวางแผนการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้กับองค์กร การปรับกระบวนการทำงานให้เข้ากับยุคดิจิทัล การบูรณาการเข้ากับการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนตอบสนองกับนโยบายดิจิทัลไทยแลนด์ ๔.๐ และแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม การจัดทำแนวทางการจัดการด้านคุณภาพ (Quality Management) ของ อ.ต.ก. เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ช่วยในการบริหารจัดการด้านคุณภาพตามมาตรฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป

ผู้จัดทำ

กองเทคโนโลยีและสารสนเทศ

สารบัญ

บทที่ ๑ แนวทางการจัดการด้านคุณภาพ **๑**
ที่มาและความสำคัญ ๑
วัตถุประสงค์ ๑
แนวทางการดำเนินงาน ๒
ประโยชน์ที่ อ.ต.ก. จะได้รับ ๒
บทที่ ๒ กระบวนการจัดการด้านคุณภาพ **๔**
กระบวนการจัดการด้านคุณภาพ ๔
ระบบมาตรฐาน ISO ๙๐๐๑ กับกระบวนการทำงาน ๕
โครงสร้างข้อกำหนดมาตรฐาน ISO ๙๐๐๑:๒๐๑๕ ๗
บทที่ ๓ การเลือกใช้มาตรฐานการจัดการด้านคุณภาพ **๑๐**
มาตรฐานสากลด้านการกำกับดูแลเทคโนโลยีดิจิทัล ๑๐
มาตรฐานสากลด้านการบริหารโครงการและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ๑๑
มาตรฐานสากลด้านกระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ๑๓
มาตรฐานสากลด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ๑๔
มาตรฐานสากลด้านความปลอดภัยสารสนเทศ ๑๔
บทที่ ๔ การควบคุมและตรวจสอบด้านดิจิทัล **๑๖**
การบริหารความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ (Information Security Management) ๑๖
กระบวนการควบคุมทั่วไปในระบบสารสนเทศ (IT General Control : ITGC) ๑๖
บทที่ ๕ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านคุณภาพ **๑๘**
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักที่สำคัญ ๑๘
บทบาทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (RACI Metric) ๑๙
บทที่ ๖ แนวทางถ่ายทอดแนวปฏิบัติการบริหารจัดการด้านคุณภาพ **๒๐**
วัตถุประสงค์ของการถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติ ๒๐
วิเคราะห์สถานการณ์ (Context Analysis) ๒๐
กลยุทธ์ถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติ (Implementation Strategy) ๒๐
เครื่องมือสนับสนุน ๒๐
วิธีการสื่อสารกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม ๒๑
การวัดผลและประเมินผลการถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติ ๒๑
สรุปแนวทางการถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติ ๒๑
บทที่ ๗ การกำหนดการวัด ติดตาม วิเคราะห์ประเมิน ตัววัดผลลัพธ์ (Outcome) การบริหารจัดการด้านคุณภาพ **๒๒**
ตัวชี้วัดเชิงกระบวนการ (In-process KPIs) ๒๒
ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Outcome KPIs) ๒๓

บทที่ ๑
แนวทางการจัดการด้านคุณภาพ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

อ.ต.ก. เป็นหน่วยงานที่มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ที่หลากหลาย ทั้งด้าน ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) เครือข่าย (Network) และความปลอดภัย (Security) รวมไปถึงการ จัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลระยะยาว และแผนปฏิบัติการดิจิทัลประจำปี โดยมีการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้กับทุกส่วนขององค์กร (Digital Transformation) ทั้งในส่วนของกระบวนการทำงาน การกำกับดูแลและบริหารจัดการ การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ (Product) บริการ (Service) และนวัตกรรม (Innovation) ซึ่งเทคโนโลยีที่นำมาใช้ ได้เข้ามามีส่วนช่วยให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและประหยัดเวลาในการดำเนินงานสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ ในองค์กรได้อย่างต่อเนื่องและช่วยให้เกิดการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กรได้อย่างรวดเร็วโดยมุ่งเน้นที่แนวโน้มเทคโนโลยีบางอย่างเพื่อใช้ในการสนับสนุนศักยภาพทางธุรกิจขององค์กร การพัฒนาทักษะของพนักงานโดยเฉพาะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อผลักดันนวัตกรรมและการเจริญเติบโตขององค์กรการกำหนดกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ดิจิทัล

อ.ต.ก. ได้ตระหนักถึงคุณภาพและคุณประโยชน์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ที่นำมาใช้พัฒนาองค์กรเข้าสู่กระบวนการจัดการด้านคุณภาพ (Quality Management) มีแนวปฏิบัติที่กำหนดอย่างครบถ้วนและเป็นระบบนำไปสู่การวางแผน กำหนดขอบเขตระบบงานหรือโครงการการออกแบบ การวิเคราะห์ และการส่งมอบเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า อีกทั้งคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อเชื่อมโยงและบูรณาการให้ครอบคลุมทุกด้านโดยพิจารณาการจัดการกระบวนการให้มีแนวทางปฏิบัติอย่าง เป็นระบบ สามารถทำซ้ำได้ (Repeatable Practice) และเป็นมาตรฐาน (Standardized Practice)

ในทำนองเดียวกัน อ.ต.ก. สามารถนำกระบวนการจัดการด้านคุณภาพ ไปถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติแบบเดียวกันทั่วทั้งองค์กรแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องได้อย่างครบถ้วน โดยมีการวัด วิเคราะห์ที่ชัดเจนและประเมินประสิทธิผลของกระบวนการอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่องจะมีผลโดยตรงต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ในขณะที่คุณภาพด้านความถูกต้องในการบริหารการจัดการระบบงานหรือโครงการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จะมีผลโดยตรงต่อการประเมินความคุ้มค่าการลงทุนที่ใช้ในการสร้างระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System)

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้ อ.ต.ก. มีกระบวนการจัดการและระบบบริหารด้านคุณภาพ เป็นที่น่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการ ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง

๒) เพื่อให้ อ.ต.ก. มีแนวทางการเลือกใช้เครื่องมือเทคนิค และมาตรฐานการจัดการคุณภาพด้านดิจิทัล

๓) เพื่อให้ อ.ต.ก. มีแนวทางการควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการคุณภาพด้านดิจิทัล

๔) เพื่อให้ อ.ต.ก. ถ่ายทอดสื่อสารกระบวนการและแนวปฏิบัติการจัดการคุณภาพที่กำหนดอย่างครบถ้วนและเป็นระบบ

๑.๓ แนวทางการดำเนินงาน

๑) วิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง สถานะการบริหารด้านคุณภาพ

๒) ศึกษาธุรกิจต้นแบบที่มีระบบการบริหารจัดการตามมาตรฐานสากล เพื่อนำมาประยุกต์ใช้และออกแบบตัวชี้วัดระบบบริหารคุณภาพด้านดิจิทัล

๓) ศึกษาข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารที่จำเป็นในการจัดการด้านคุณภาพของหน่วยงานภาครัฐ

๔) กำหนดหลักเกณฑ์การเลือกใช้มาตรฐานการจัดการด้านคุณภาพและคุณลักษณะเฉพาะของผลิตภัณฑ์

๕) วางแผนการจัดการด้านคุณภาพ (Quality Management Plan) จัดทำระบบบริหารคุณภาพและแนวปฏิบัติที่ดี (QMS Good Practices)

๖) ควบคุมและตรวจสอบเพื่อการรับรองการนำมาตรฐานด้านเทคโนโลยีมาใช้โดยเจ้าของระบบงานหรือเจ้าของโครงการจะได้รับการตรวจประเมิน และรับข้อเสนอแนะจากการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน ฝ่ายตรวจสอบภายในของ อ.ต.ก.

๑.๔ ประโยชน์ที่ อ.ต.ก. จะได้รับ

การจัดการด้านคุณภาพและการนำมาตรฐานด้านเทคโนโลยีมาใช้บริหารและดำเนินงานทางธุรกิจทั้งในด้านการให้บริการ การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสม และการควบคุมความปลอดภัย จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อพนักงาน องค์กร ลูกค้าและประชาชน ดังนี้

ประโยชน์ต่อพนักงาน

๑) มีส่วนร่วมในการดำเนินงานของระบบคุณภาพ

๒) มีความเข้าใจกระบวนการจัดการด้านคุณภาพ

๓) มีจิตสำนึกในเรื่องคุณภาพมากขึ้น

๔) มีขอบเขตและการปฏิบัติงานที่เป็นระบบและชัดเจน

๕) มีพัฒนาการในการทำงานเป็นทีมหรือเป็นกลุ่ม

ประโยชน์ต่อผู้บริหาร

๑) มีขั้นตอนและโครงสร้างการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน ช่วยป้องกันข้อบกพร่องและง่ายต่อการกำกับดูแลตามนโยบายหรือแผนงาน ตลอดจนเป็นแนวทางให้ง่ายต่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

๒) มีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ระบุนโยบาย วิธีปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน ไม่คลุมเครือและง่ายต่อการติดตามการดำเนินงานให้สำเร็จตามเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรม

๓) มีเครื่องมือตรวจสอบ และวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงในการบริหารระบบคุณภาพ

๔) เพิ่มการป้องกันหรือกำจัดปัญหาที่ต้นเหตุ และเพิ่มโอกาสการปรับปรุงคุณภาพการบริหารงานในองค์คร

ประโยชน์ต่อองค์กร

๑) พัฒนาองค์กร การให้บริการการ ตลอดจนการบริหารให้เป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ

๒) เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

๓) ทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดีขึ้น

๔) ช่วยประหยัดต้นทุนในการดำเนินงาน ซึ่งเกิดจากการทำงานอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ประโยชน์ต่อลูกค้าและประชาชน

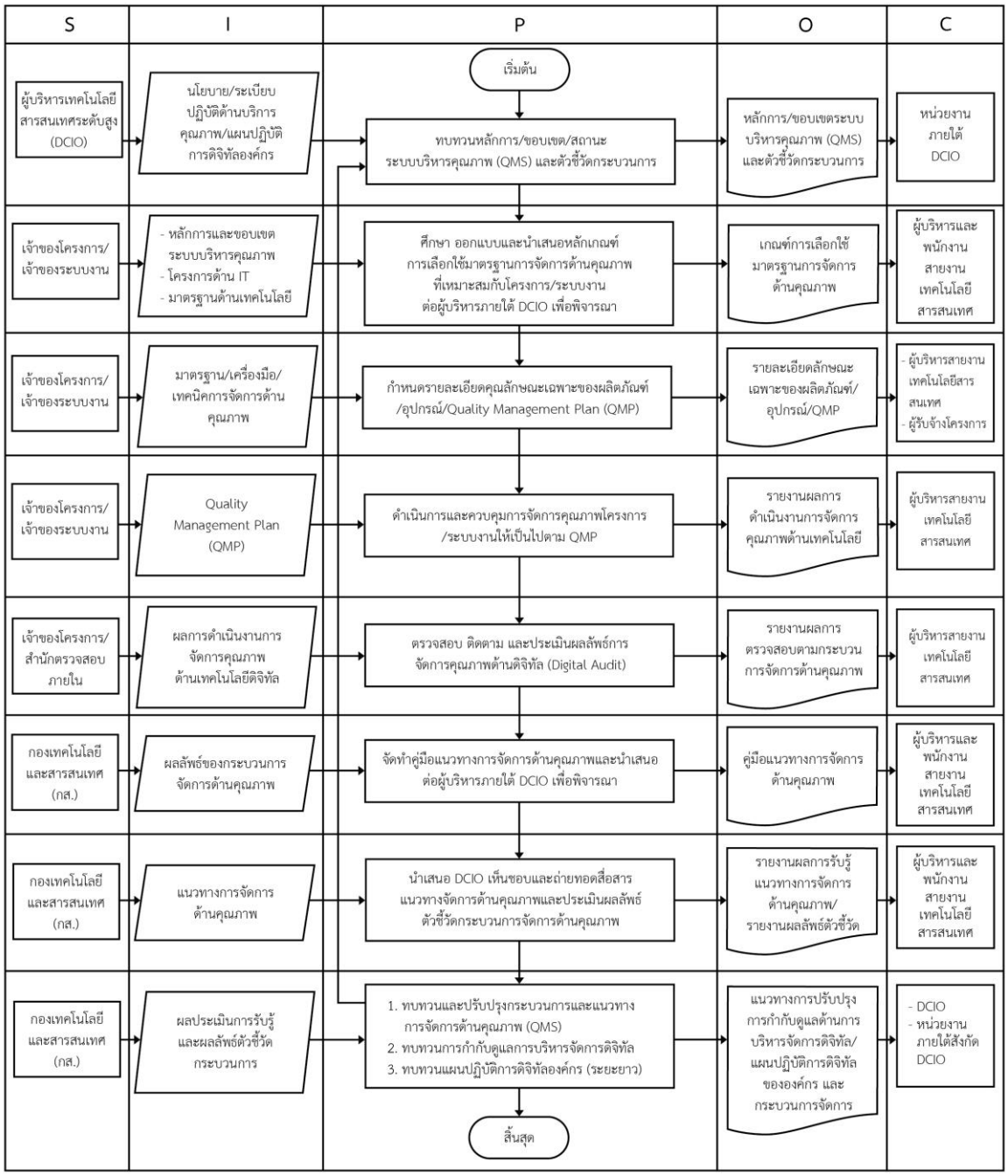
๑) ช่วยให้มั่นใจในผลิตภัณฑ์และบริการ

๒) มีความสะดวก ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย

๓) ได้รับความคุ้มครองทั้งในด้านคุณภาพ ความปลอดภัย และการใช้งาน

บทที่ ๒
กระบวนการจัดการด้านคุณภาพ

๒.๑ กระบวนการจัดการด้านคุณภาพ



๒.๒ ระบบมาตรฐาน ISO ๙๐๐๑ กับกระบวนการทำงาน

คุณภาพ (Quality) หมายถึง คุณลักษณะและประโยชน์ของการใช้งานโดยรวมของผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการ ที่สามารถตอบสนองการใช้งานได้อย่างเหมาะสมตรงกับความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นที่เกี่ยวข้อง

มาตรฐาน (Standard) หมายถึง คุณภาพ คุณลักษณะประสิทธิภาพของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่กำหนดขึ้นไว้แล้วอย่างละเอียดชัดเจนเป็นเอกสารที่ได้รับการยอมรับและรับรองโดยหน่วยงานหรือองค์กร

ระบบบริหารงานคุณภาพ (Quality Management System: QMS) คือ ระบบการบริหารองค์กรที่มุ่งให้กระบวนการดำเนินงานทุกระบบภายในองค์กร เป็นกระบวนการที่แสดงถึงความสามารถและประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้วยหลักการบริหารงานคุณภาพและการบริหารงานอย่างเป็นกระบวนการ

อ.ต.ก. ได้เน้นความสำคัญในการทบทวนและปรับปรุงประสิทธิภาพของการบริหารคุณภาพองค์กร โดยนำแนวทางการบริหารงานของภาครัฐและเอกชนมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับธุรกิจขององค์กร เพื่อความเป็นเลิศด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในองค์กร ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและประชาชนอย่าง แท้จริง ทั้งนี้ ระบบบริหารงานด้านคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO เป็นระบบหนึ่งที่ อ.ต.ก. นำมาประยุกต์ใช้ในการ บริหารจัดการระบบงานขององค์กร ซึ่งระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO ๙๐๐๑ เป็นระบบ มาตรฐานที่มุ่งเน้นด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในองค์กรที่ประเทศต่างๆ ทั่วโลกให้การยอมรับ ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายและประสบความสำเร็จทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนทั่วโลก

มาตรฐาน ISO ๙๐๐๑ จัดทำขึ้นโดย International Standardization and Organization (ISO) ซึ่งเป็นองค์การระหว่างประเทศ ว่าด้วยมาตรฐานเป็นหน่วยงานระดับสากลที่ออกมาตรฐานแบบสมัครใจ (Voluntary standards) ต่างๆเพื่อส่งเสริมให้ธุรกิจทุกประเภทได้นำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการผลิตการส่งมอบสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังส่งเสริมให้การค้าระหว่างประเทศเป็นไปได้ง่ายขึ้นโดยข้อกำหนดระบบบริหาร คุณภาพ ISO ๙๐๐๑ ประกาศใช้ครั้งแรกเมื่อปี ๑๙๘๗ แต่ยังไม่เป็นที่แพร่หลายในประเทศไทยนัก ต่อมามีการปรับเปลี่ยนรายละเอียดของข้อกำหนดจำนวน ๔ ครั้งในปี ๑๙๙๔ ปี ๒๐๐๐ ปี ๒๐๐๘ โดยครั้งล่าสุดได้ปรับเป็น ISO๙๐๐๑:๒๐๑๕ เมื่อเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๕๘

ISO ๙๐๐๑:๒๐๑๕ เป็นมาตรฐานระบบบริหารงานด้านคุณภาพ ที่มีการปรับปรุงข้อกำหนดใหม่ที่จะช่วยในการปรับปรุงสมรรถนะในภาพรวมขององค์กร และเป็นพื้นฐานที่ดีสำหรับการพัฒนาอย่างยั่งยืน ช่วยให้องค์กรมีความสามารถในการผลิตสินค้าและให้การบริการตรงตามความต้องการของลูกค้าและเป็นไปตามกฎหมายกฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับบริบทและวัตถุประสงค์ขององค์กร และจะช่วยให้องค์กรสามารถบริหารจัดการความท้าทายต่างๆรวมถึงความต้องการและความคาดหวังในอนาคตในสภาพแวดล้อมที่ซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยหลักการของการบริหารงานคุณภาพ (Quality Management Principle-QMP) ที่ทำให้การบริหารระบบคุณภาพประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วยหลักการ ๗ ประการ ดังนี้

หลักการที่ ๑ : ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า (Customer Focus)

องค์กรต้องพึ่งพิงลูกค้าเพื่อความอยู่รอด ดังนั้นจึงควรทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าทั้งในส่วนปัจจุบัน และอนาคต และทำให้บรรลุความต้องการเหล่านั้น รวมถึงการพยายามที่จำทำให้ได้เกินความคาดหวังของลูกค้า

หลักการที่ ๒ : ความเป็นผู้นำ (Leadership)

ผู้นำเป็นผู้กำหนดความเป็นเอกภาพของวัตถุประสงค์และทิศทางขององค์กรผู้นำต้องเป็นผู้สร้างและธำรงไว้ซึ่งปัจจัยเกื้อหนุนภายในที่สนับสนุนให้ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมและส่งเสริมการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรด้วย

หลักการที่ ๓ : การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Engagement of people)

พนักงานทุกระดับถือเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรและการให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่และเต็มความสามารถของพนักงานทุกคน ย่อมก่อนให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร

หลักการที่ ๔ : การบริหารเชิงกระบวนการ (Process approach)

ผลลัพธ์ที่ต้องการสามารถบรรลุได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อทรัพยากร และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องได้รับการบริหารจัดการอย่างเป็นกระบวนการ

หลักการที่ ๕ : การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Improvement)

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องควรได้รับการกำหนดให้เป็นวัตถุประสงค์ถาวรขององค์กร

หลักการที่ ๖ : การติดสินบนพื้นฐานของหลักฐาน (Evidence-based decision making)

การตัดสินใจที่ทรงประสิทธิภาพ ควรดำเนินการบนพื้นฐานของหลักฐาน

หลักการที่ ๗ : การบริหารจัดการความสัมพันธ์เพื่อประโยชน์ร่วมกัน (Relationship management)

องค์กรและผู้ส่งมอบต่างต้องพึ่งพาอาศัยกัน และการมีความสัมพันธ์ในเชิงผู้เกื้อกูลผลประโยชน์ จะช่วยส่งเสริมความสามารถในการสร้างคุณค่าของทั้งสองฝ่าย



หลักการของการบริหารงานคุณภาพ ๗ ประการ

ISO ๙๐๐๑ มีข้อกำหนดพื้นฐานสำหรับระบบการจัดการคุณภาพ (Quality management system : QMS) ซึ่งองค์กรต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดดังกล่าว เพื่อให้การส่งมอบสินค้าหรือบริการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า และเป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รูปแบบของมาตรฐาน ISO ๙๐๐๑ ถูกพัฒนาขึ้นให้สามารถใช้ได้ในทุกประเภทธุรกิจ ด้วยเนื้อหาที่ง่ายต่อการนำไปใช้งาน ซึ่งองค์กรที่นำระบบมาใช้สามารถขอรับรองมาตรฐาน ISO ๙๐๐๑ กับหน่วยงานตรวจประเมิน (Certification Body: CB) เพื่อแสดงว่าระบบบริหารคุณภาพมีความสอดคล้องกับข้อกำหนดมาตรฐาน ISO ๙๐๐๑

๒.๓ โครงสร้างข้อกำหนดมาตรฐาน ISO ๙๐๐๑:๒๐๑๕

อ.ต.ก. ได้นำข้อกำหนดที่องค์กรต้องนำมาประยุกต์ใช้ตามโครงสร้างข้อกำหนดมาตรฐาน ISO๙๐๐๑: ๒๐๑๕ ซึ่งประกอบด้วยข้อกำหนด ๑๐ ข้อ โดยข้อกำหนดที่สำคัญ คือ ข้อกำหนดที่ ๔ – ๑๐

ISO ๙๐๐๑ : ๒๐๑๕
๑. ขอบข่าย (Scope)
๒. เอกสารอ้างอิง (Normative Reference)
๓. นิยามและคำศัพท์ (Terms and Definitions)
๔. บริบทขององค์กร (Context of organization)
๕. การนำองค์กร (Leadership)
๖. การวางแผน (Planning)
๗. การสนับสนุน (Support)
๘. การปฏิบัติการ (Operation)
๙. การประเมินสมรรถนะ (Performance Evaluation)
๑๐. การปรับปรุง (improvement)

รายละเอียดโดยสรุปของแต่ละข้อกำหนด ISO ๙๐๐๑:๒๐๑๕ ที่องค์กรต้องดำเนินการ มีดังนี้

๒.๓.๑ ขอบข่าย (Scope) ข้อกำหนดนี้ใช้เฉพาะกับระบบบริหารคุณภาพขององค์กร

๑) องค์กรต้องแสดงถึงความสามารถในการส่งมอบสินค้าหรือบริการที่ตรงกับข้อกำหนดของลูกค้า กฎหมาย ข้อบังคับ

๒) องค์กรต้องมุ่งมั่นที่จะยกระดับความพึงพอใจลูกค้า

๒.๓.๒ เอกสารอ้างอิง (Normative Reference) อ้างอิงตาม ISO ๙๐๐๑:๒๐๑๕ หลักการและคำศัพท์

๒.๓.๓ นิยามและคำศัพท์ (Terms and Definitions) อ้างอิงตาม ISO ๙๐๐๑:๒๐๑๕ หลักการและคำศัพท์

๒.๓.๔ บริบทขององค์กร (Context of organization) สิ่งที่ อ.ต.ก. ต้องดำเนินการโดยสรุปดังนี้

๑) กำหนดประเด็นภายในและประเด็นภายนอก (External and Internal Issues) ที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ และทิศทางเชิงกลยุทธ์ รวมถึงการส่งผลกระทบต่อความสามารถในการบรรลุผลของระบบบริหารคุณภาพ (QMS) ทั้งนี้ องค์กรจะต้องติดตาม ทบทวนข้อมูลประเด็นดังกล่าวที่เกี่ยวข้อง

๒) กำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Interested Parties) ข้อกำหนดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับ QMS ทั้งนี้ องค์กรจะต้องติดตาม ทบทวนข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

๓) ระบุขอบเขต (Boundaries) และขอบข่าย (Scope) ในการจัดท่า QMS ขององค์กร โดยจะต้องคำนึงถึงปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ข้อกำหนดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร

๔) ประยุกต์ใช้ข้อกำหนดทั้งหมดตามมาตรฐาน ISO ๙๐๐๑ ที่สามารถประยุกต์ใช้ได้ภายใต้ขอบข่ายที่กำหนด และจัดทำเป็นเอกสารข้อมูล โดยขอบข่ายต้องระบุถึงผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เกี่ยวข้อง กรณีที่มีข้อกำหนดไม่ถูกนำมาประยุกต์ใช้ ต้องอธิบายเหตุผล ซึ่งการละเว้นข้อกำหนดดังกล่าว ต้องไม่ส่งผลกระทบต่อความสามารถหรือความรับผิดชอบขององค์กรที่มีความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์หรือบริการ

๕) จัดทำและนำไปปฏิบัติจริง พร้อมทบทวนและปรับปรุงกระบวนการที่จำเป็นแต่ละกระบวนการเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดอยู่เสมอ

๒.๓.๕ การนำองค์กร (Leadership) ผู้บริหารระดับสูงของ อ.ต.ก. ต้องแสดงให้เห็นถึงการนำองค์กรและความมุ่งมั่น โดยสรุปได้ดังนี้

๑) แสดงให้เห็นถึงการนำองค์กรและความมุ่งมั่น (Leadership and Commitment) โดยแสดงถึงความรับผิดชอบต่อประสิทธิผลของ QMS การจัดทำนโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพที่สอดคล้องกับทิศทางเชิงกลยุทธ์และบริบทขององค์กร

๒) แสดงถึงภาวะผู้นำและความมุ่งมั่นในการมุ่งเน้นลูกค้า โดยทำให้มั่นใจว่าข้อกำหนดของลูกค้า กฎหมาย และข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้องได้รับการพิจารณา เพื่อมุ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

๓) จัดทำและทบทวนเพื่อรักษานโยบายคุณภาพ และการสื่อสารนโยบายคุณภาพนั้นๆ

๔) กำหนดบทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร

๒.๓.๖ การวางแผน (Planning) สิ่งที่ อ.ต.ก. จำเป็นต้องดำเนินการ โดยสรุปดังนี้

๑) ระบุความเสี่ยงและโอกาส โดยคำนึงถึงประเด็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ QMS เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ตามที่ต้องการ และป้องกันหรือลดผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์

๒) จัดทำตามวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพตามสายงาน ระดับ และกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพที่กำหนดต้องสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ และบริการสามารถวัดได้ และเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า รวมถึงต้องได้รับการถ่ายทอดสื่อสาร ติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงตามความเหมาะสม

๒.๓.๗ การสนับสนุน (Support) โดย อ.ต.ก. ต้องดำเนินการดังนี้

๑) กำหนดและจัดหาทรัพยากรที่จำเป็น เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดด้านบุคลากร โครงสร้างพื้นฐาน และสภาพแวดล้อมสำหรับการปฏิบัติการ

๒) จัดหาเครื่องมือในการตรวจติดตาม สามารถวัดได้และมีความถูกต้องแม่นยำ น่าเชื่อถือ

๓) กำหนดความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติในแต่ละกระบวนการ เป็นไปตามวัตถุประสงค์และสอดคล้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ

๔) กำหนดคุณสมบัติที่จำเป็นของบุคลากรในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ทั้งในด้านการศึกษา การฝึกอบรม ประสบการณ์ที่เหมาะสม และต้องดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งความสามารถที่จำเป็น รวมถึงมีการประเมินประสิทธิผลของการดำเนินการดังกล่าว มีเอกสารข้อมูลหรือหลักฐานที่แสดงถึงความสามารถนั้นๆ

๕) ตระหนักถึงนโยบายด้านการจัดการคุณภาพ วัตถุประสงค์ การมีส่วนร่วมของระบบบริหารคุณภาพ และผลของความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ

๒.๓.๘ การปฏิบัติการ (Operation) ซึ่ง อ.ต.ก. ต้องดำเนินการโดยสรุปดังนี้

๑) วางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกระบวนการตามที่ได้กำหนดไว้ โดยจัดทำเกณฑ์สำหรับกระบวนการและการยอมรับผลิตภัณฑ์และบริการ กำหนดทรัพยากรที่จำเป็น ควบคุมกระบวนการให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์

๒) จัดทำกระบวนการสำหรับการถ่ายทอดสื่อสารกับลูกค้าและผู้ใช้บริการ และทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ

๓) จัดทำและนำไปปฏิบัติ ซึ่งกระบวนการออกแบบและพัฒนาที่เหมาะสมต่อผลิตภัณฑ์และบริการ ประกอบด้วย การวางแผน การกำหนดข้อมูลในการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

๔) ควบคุมผลผลิตและการให้บริการ การบำรุงรักษาผลจากกระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อเป็นการป้องกันการนำไปใช้หรือส่งมอบโดยไม่ได้ตั้งใจ เป็นการทบทวนปรับปรุง และแก้ไขให้เหมาะสมกับกระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการให้สอดคล้องต่อข้อกำหนดต่อไป

๒.๓.๙ การประเมินสมรรถนะ (Performance Evaluation) ที่ อ.ต.ก. ต้องดำเนินการดังนี้

๑) ตรวจติดตาม การวัด การวิเคราะห์ และการประเมินผล โดยกำหนดสิ่งที่จำเป็นต้อง ติดตาม ตรวจและวัดวิธีการในการดำเนินการ เวลา และผลลัพธ์ที่ได้ นำไปวิเคราะห์และประเมินผล

๒) ตรวจประเมินภายใน เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับข้อกำหนดขององค์กรตามระบบบริหารคุณภาพ (QMS) และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง โดยต้องมีการจัดทำแผนการตรวจโปรแกรมการ ตรวจประเมิน ความถี่ วิธีการ ผู้รับผิดชอบ และรายงานผลการตรวจประเมินภายใน

๓) ทบทวนระบบบริหารคุณภาพตามช่วงเวลาที่กำหนด เพื่อให้มั่นใจว่ายังมีความเหมาะสม เพียงพอ และสอดคล้องกับทิศทางกลยุทธ์ขององค์กร

๒.๓.๑๐ การปรับปรุง (Improvement) ที่ อ.ต.ก. ต้องดำเนินการโดยสรุปดังนี้

๑) กำหนดและเลือกโอกาสสำหรับการปรับปรุงระบบ และนำไปปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด และสร้างความพึงพอใจของลูกค้า

๒) ดำเนินการจัดการ แก้ไข ทบทวน หาสาเหตุสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และทบทวนประสิทธิผลของการแก้ไขที่ได้ดำเนินการ และอาจจำเป็นต้องทำการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพที่มีอยู่

๓) ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพที่มีอยู่มีเพียงพอ และยังคงประสิทธิผลอยู่

บทที่ ๓
การเลือกใช้มาตรฐานการจัดการด้านคุณภาพ

ปัจจุบันมาตรฐานต่างๆใน ISO ที่รู้จักกันโดยทั่วไปมักจะเป็นมาตรฐานทางด้านผลิตภัณฑ์สำหรับบริหารจัดการอย่าง ISO ๙๐๐๑ หรือมาตรฐานในกลุ่มเดียวกันที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อนำไปใช้กับองค์กรที่มีลักษณะของการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง แต่ลักษณะการทำงานในแต่ละด้านนั้น การนำมาตรฐาน ISO๙๐๐๑ มาใช้อาจเกิดความไม่สะดวก และไม่สามารถนำข้อกำหนดต่างๆมาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กรได้อย่างเต็มที่ ดังนั้น อ.ต.ก. จึงได้ศึกษามาตรฐาน ISO ใหม่ๆ ที่ถูกพัฒนาเพิ่มขึ้นมา เพื่อรองรับการพัฒนาระบบบริหารจัดการและพิจารณาเลือกใช้มาตรฐานให้เหมาะสมสำหรับการดำเนินงานธุรกิจในแต่ละด้านขององค์กร ดังนี้

๓.๑ มาตรฐานสากลด้านการกำกับดูแลเทคโนโลยีดิจิทัล

อ.ต.ก. มีนโยบายการกำกับดูแลและบริหารจัดการที่ดีด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศขององค์การตลาดเพื่อเกษตรกร (IT Governance Policy) และมีคณะกรรมการองค์การตลาดเพื่อเกษตรกรเป็นผู้กำหนดนโยบายฯ โดยมีอำนาจหน้าที่การกำกับดูแลและติดตามผล เพื่อให้ อ.ต.ก. มีการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลอย่างเหมาะสม ๕ องค์ประกอบหลัก ดังนี้

๑) การบริหารและจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ที่ครอบคลุมถึงการระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง และการควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้

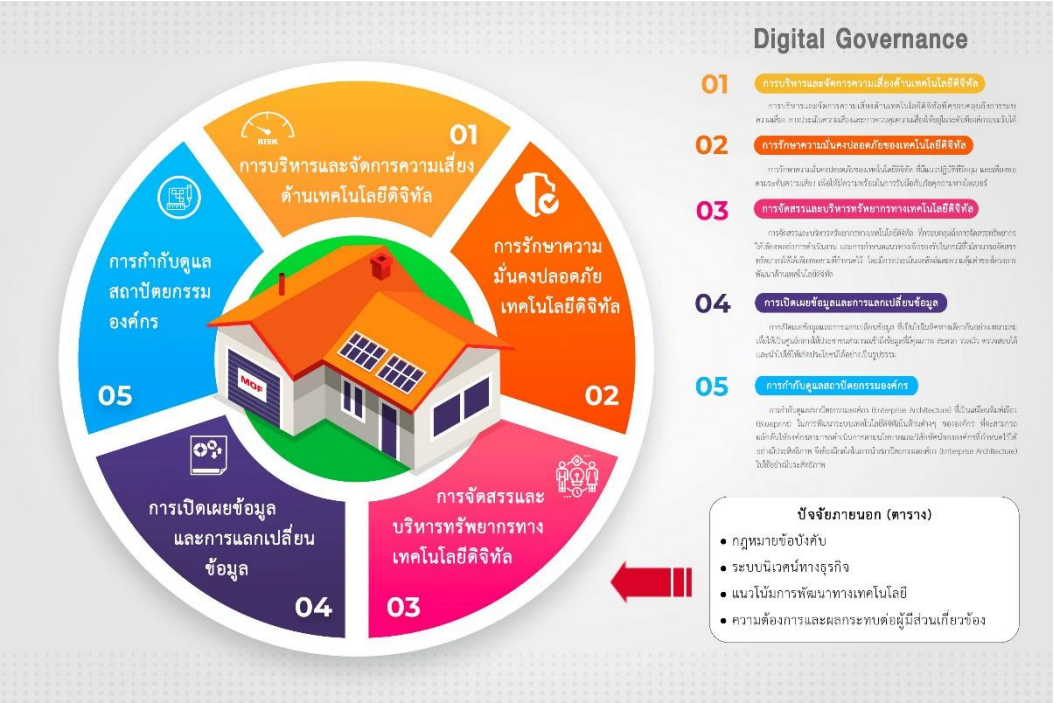
๒) การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของเทคโนโลยีดิจิทัล ที่มีแนวปฏิบัติที่รัดกุม และเพียงพอตามระดับความเสี่ยง เพื่อให้มีความพร้อมในการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์

๓) การจัดสรรและบริหารทรัพยากรทางเทคโนโลยีดิจิทัล ที่ครอบคลุมถึงการจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอต่อการดำเนินงาน และการกำหนดแนวทางเพื่อรองรับในกรณีที่ไม่สามารถจัดสรรทรัพยากรให้ได้เพียงพอตามที่กำหนดไว้ โดยมีการประเมินผลลัพธ์และความคุ้มค่าของโครงการพัฒนาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

๔) การเปิดเผยข้อมูลและการแลกเปลี่ยนข้อมูล ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างเหมาะสม เพื่อให้เป็นศูนย์กลางให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ตรวจสอบได้ และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างเป็นรูปธรรม

๕) การกำกับดูแลสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) ที่เป็นเสมือนพิมพ์เขียว (Blueprint) ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในด้านต่างๆ ขององค์กร ที่จะสามารถผลักดันให้องค์กรสามารถดำเนินการตามนโยบายและวิสัยทัศน์ขององค์กรที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องมีกลไกในการนำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้เกิดการเชื่อมโยงความต้องการทางธุรกิจไปสู่การดำเนินโครงการเทคโนโลยีดิจิทัล

โดย อ.ต.ก. ได้เลือกนำมาตรฐานสากล ISO ๓๘๕๐๐ และกรอบของ COBIT มาใช้เป็นแนวทางหลักในการดำเนินการเพื่อให้การกำกับดูแลองค์กรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสามารถบริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นที่ยอมรับทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งมาตรฐานนี้จะระบุถึงกระบวนการกำกับดูแลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นปัจจุบัน และอนาคต มีกระบวนการตัดสินใจในการดำเนินการเพื่อกำกับการดำเนินการให้ใช้ได้ในทุกหน่วยงาน และดำเนินการได้อย่างมั่นใจในการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ในการนำกระบวนการมาตรฐานของ ISO/IEC ๓๘๕๐๐: ๒๐๑๕ มาใช้กับ อ.ต.ก. ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เรียนรู้ในการประเมิน กำกับ และติดตามการใช้งานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์กร และคณะผู้บริหารสามารถนำความรู้กรอบมาตรฐานเพื่อร้องขอใบรับรองและปรับปรุงคุณภาพงานการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศได้ในอนาคต รวมทั้งมีความเข้าใจในงานบริการและการจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในทุกภาคส่วน



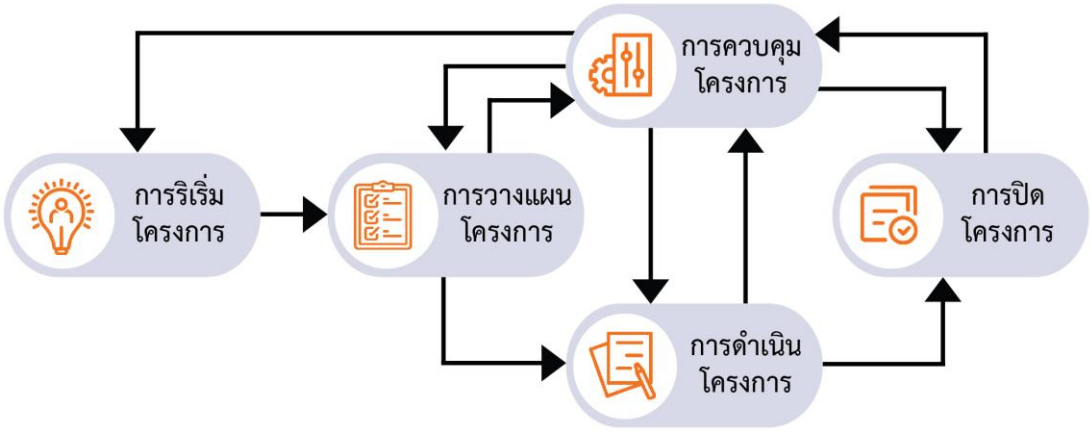
กรอบการกำกับดูแลและบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลของ อ.ต.ก.

๓.๒ มาตรฐานสากลด้านการบริหารโครงการและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ มีการนำการบริหารโครงการไปใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ แต่การบริหารโครงการมักมีข้อจำกัดด้านคุณภาพ ทรัพยากรต่างๆ เช่น เรื่องเวลา ค่าใช้จ่าย และบุคลากร เป็นต้น อย่างไรก็ตาม หากองค์กรสามารถบริหารโครงการได้ประสบความสำเร็จ จะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีกว่าและมีประสิทธิภาพมากขึ้น สถาบันรับรองมาตรฐาน ISO ได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้ปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานเกี่ยวกับการบริหารโครงการให้ทันสมัยและคลอบคลุมแนวทางในประเด็นต่างๆ ได้กว้างขวางยิ่งขึ้น

อ.ต.ก. ได้เลือกใช้มาตรฐานในการจัดการคุณภาพด้านการบริหารโครงการและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO ๒๑๕๐๐ ว่าด้วยแนวปฏิบัติในการบริหารโครงการ (Guidance on project management) ซึ่งเป็นชุดมาตรฐานที่ได้รับการพัฒนาโดยคณะกรรมการวิชาการไอเอสโอ ISO/TC ๒๕๘ ด้าน Project Programme และ Portfolio management โดยมีเลขานุการคือ ANSI เป็นสถาบันมาตรฐานของประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งมาตรฐานดังกล่าวจะเป็นกรอบในการกำกับดูแลโครงการ การทำงานขององค์กร และควบคุมการดำเนินโครงการ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปแนวทางเดียวกัน และเพื่อให้สอดคล้องกับโครงการทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์การตลาดเพื่อเกษตรกร

นอกจากนี้ อ.ต.ก. ได้นำ Project Management Body of Knowledge (PMBoK หรือ พี เอ็ม บอค) ซึ่งเป็นคู่มือแนะนำวิธีและความรู้ที่ต้องใช้ในการบริหารโครงการ และเป็นหัวใจหลักของการบริหารธุรกิจที่ถูกรวมเข้าไปในแต่ละองค์ความรู้และกระบวนการบริหารโครงการอย่างสม่ำเสมอ ประกอบด้วย การริเริ่มโครงการ (Initiating) การวางแผนโครงการ (Planning) การดำเนินโครงการ (Implementing) การควบคุม (Controlling) และการปิดโครงการ (Closing) ทั้งนี้แต่ละกลุ่มกระบวนการ จะมีความสัมพันธ์และรายละเอียดของกระบวนการในแต่ละกลุ่มดังภาพ



ความสัมพันธ์ของกลุ่มกระบวนการ

โดยมีการแบ่งองค์ความรู้หลักที่ต้องใช้ในการบริหารโครงการ ๑๐ องค์ความรู้ ได้แก่ ๑. บูรณาการ (Integration) ๒. ขอบเขต (Scope) ๓. เวลา (Time) ๔. ต้นทุน (Cost) ๕. คุณภาพ (Quality) ๖. ความเสี่ยง (Risk) ๗. การสื่อสาร (Communication) ๘. การจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement) ๙. บุคลากร (Human Resource) ๑๐. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) อย่างไรก็ตาม ความรู้ในการบริหารโครงการเป็นสิ่งสำคัญ เพราะหากบริหารโครงการโดยไม่เข้าใจลักษณะเฉพาะของโครงการ และขาดความรู้ โอกาสในการบริหารโครงการผิดพลาดจะมีมาก สูญเสียโอกาสในการพัฒนาองค์กร และเสียทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด

ทั้งนี้ อ.ต.ก. ได้คำนึงถึงการบริหารคุณภาพโครงการ ซึ่งเป็นการดำเนินการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้มั่นใจได้ว่าโครงการแต่ละโครงการได้ตอบสนองความต้องการที่ได้ตกลงกันไว้ ประกอบด้วยขั้นตอนหลักๆ ๓ ขั้นตอน คือ การวางแผนคุณภาพ (Quality Planning) การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) และการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

๓.๒.๑ การวางแผนคุณภาพ (Quality Planning) เป็นการกำหนดมาตรฐานคุณภาพให้กับโครงการและแนวทางที่จะดำเนินโครงการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้ หัวใจของการวางแผนคุณภาพ คือ การผลักดันให้มาตรฐานคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการออกแบบโครงการ โดยมาตรฐานคุณภาพสำหรับโครงการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การสนับสนุนให้มีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง การวางแผนสำหรับเวลาตอบกลับหรือการโต้ตอบ (Response Time) ของระบบที่เหมาะ หรือการควบคุมให้ระบบสามารถผลิตสารสนเทศที่สม่ำเสมอและถูกต้องเที่ยงตรง การพยากรณ์สถานการณ์ล่วงหน้าและเตรียมความพร้อมเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ เป็นต้น

ประเด็นหลักของการจัดการคุณภาพสมัยใหม่ คือ การป้องกันการเกิดข้อบกพร่องเสียหายขึ้น ประกอบด้วย การให้ความสำคัญกับการเลือกส่วนประกอบที่เหมาะสม การฝึกอบรมและการสร้างจิตสำนึกที่ดีเกี่ยวกับคุณภาพให้บุคลากร และการวางแผนขั้นตอนอย่างมีประสิทธิภาพ โดย อ.ต.ก. คำนึงถึงการสื่อสารแนวทางปฏิบัติงานที่ถูกต้อง กล่าวคือ ผู้จัดการโครงการจะต้องอธิบายถึงปัจจัยหลักที่จะทำให้โครงการเสร็จสมบูรณ์ตามที่ลูกค้าต้องการ และข้อมูลที่ควรจะนำมาใช้ประกอบการวางแผนคุณภาพ จะต้องประกอบด้วย นโยบายด้านคุณภาพองค์กร ขอบเขตงานโครงการ รายละเอียดผลิตภัณฑ์ และมาตรฐาน กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ เป็นต้น โดยผลลัพธ์จากการวางแผนคุณภาพคือ แผนการจัดการคุณภาพ (Quality Management Plan) และ รายการตรวจสอบ (Checklists) ที่ช่วยควบคุมคุณภาพโครงการตลอดระยะเวลาดำเนินโครงการ

๓.๒.๒ การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) เป็นการประเมินผลการดำเนินงานโครงการโดยรวมเป็นระยะๆ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าโครงการเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพที่ได้กำหนดไว้ในระหว่างขั้นตอนนี้ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับโครงการทั้งหมดจะต้องดูแลรับผิดชอบด้านคุณภาพตลอดการดำเนินโครงการจนกระทั่ง

โครงการได้เสร็จสิ้นลง โดยเป้าหมายของการประกันคุณภาพคือ การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เครื่องมือที่นำมาใช้ในการประกัน ได้แก่

๑) การกำหนดเป้าหมาย (Benchmarking) เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพ โดยการเปรียบเทียบกิจกรรมหรือคุณสมบัติเฉพาะอย่างของโครงการกับกิจกรรมหรือคุณสมบัตินั้นๆ ของโครงการอื่น ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันทั้งภายในและภายนอกองค์กร

๒) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) ซึ่งเป็นการทบทวนอย่างเป็นระบบให้กับกิจกรรมด้านการจัดการคุณภาพเพื่อที่จะทราบถึงข้อบกพร่องและบทเรียนที่ได้รับเพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงานของโครงการปัจจุบัน หรือโครงการในอนาคตต่อไป

๓) บุคคลที่จะทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพต้องมีความเชี่ยวชาญเฉพาะ เป็นบุคลากรภายในองค์กรหรือบุคคลจากภายนอก ล่วงหน้าหรือโดยวิธีการสุ่มและการตรวจสอบคุณภาพสามารถกระทำได้โดยการกำหนดตารางเวลาไว้

๓.๒.๓ การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) เป็นการตรวจสอบผลลัพธ์ของโครงการแต่ละชุดเพื่อให้มั่นใจว่าผลลัพธ์ที่ได้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพและนำเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพโดยรวม และต้องนำเครื่องมือและเทคนิคที่ใช้ในการจัดการคุณภาพมาใช้ประกอบด้วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมคุณภาพ ซึ่งเป้าหมายหลักของการควบคุมคุณภาพ คือ การพัฒนาคุณภาพ สิ่งที่ผู้จัดการโครงการและทีมงานควรจะคาดหวังเป็นผลลัพธ์จากกระบวนการควบคุมคุณภาพนี้ คือ

๑) การตัดสินใจยอมรับ (Acceptance Decisions) เป็นการพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการดีพอที่ยอมรับได้หรือไม่ ถ้าไม่ยอมรับจะต้องมีการทำซ้ำ

๒) การทำซ้ำ (Rework) เป็นการนำสินค้าหรือบริการที่ถูกปฏิเสธการยอมรับมาทำซ้ำอีกครั้ง เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการหรือคุณลักษณะที่ได้กำหนดไว้ หรือความคาดหวังของผู้ที่เกี่ยวข้อง การทำซ้ำบางครั้งมีต้นทุนสูง ดังนั้น ผู้จัดการโครงการควรให้ความสำคัญและตั้งใจดำเนินขั้นตอนการวางแผนคุณภาพและการประกันคุณภาพให้ดีตั้งแต่แรกเพื่อหลีกเลี่ยงการทำซ้ำ

๓) การปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Process Adjustments) เป็นการแก้ไขหรือป้องกันการเกิดปัญหาด้านคุณภาพต่อไปอีกในอนาคต โดยอาศัยการตรวจวัด เช่น การจัดหาเซิร์ฟเวอร์ (Server) ที่มีความเร็วมากกว่าเดิม เพื่อแก้ปัญหาอัตราความเร็วในการโต้ตอบบนระบบที่ล่าช้า เป็นต้น

๓.๓ มาตรฐานสากลด้านกระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

อ.ต.ก. พัฒนาระบบงานสารสนเทศใช้งานในองค์กร เป็นการพัฒนาซอฟต์แวร์ทั้งที่เป็นซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่เพื่อการใช้งานด้านธุรกิจ การใช้งานเฉพาะด้านและช่วยให้การทำงานสะดวกรวดเร็วขึ้น รวมถึงการประหยัดค่าใช้จ่าย ซึ่งซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้นเองนั้นจะอยู่ภายใต้หน่วยงานที่รับผิดชอบ ทำหน้าที่ในการปรับปรุงแก้ไขโปรแกรม โดยมีพนักงานที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญและได้รับการอบรม ปฏิบัติงานในส่วนงานนั้นๆ หรือได้รับการถ่ายทอดจากผู้บังคับบัญชาตามแต่ละส่วนงานที่ได้รับมอบหมายซึ่งได้มีการจัดทำเป็นแนวทางปฏิบัติการพัฒนาระบบงานสารสนเทศของสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเป็นรูปธรรม ดังนั้นเพื่อให้การพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขซอฟต์แวร์ มีประสิทธิภาพและเป็นแนวทางเดียวกัน อีกทั้งเป็นการลดข้อผิดพลาดในการทำงาน จึงควรมีการกำหนดแนวทางหรือมาตรฐานในการดำเนินการที่มีรูปแบบและลักษณะที่ชัดเจน เพื่อให้พนักงานของสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติร่วมกัน

ทั้งนี้ อ.ต.ก. ได้นำมาตรฐาน ISO ๒๙๑๑๐ (Software Engineering-Lifecycle Profiles for Very Small Enterprises : VSE) ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ให้การรับรองคุณภาพการบริหารงานหรือผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ให้แก่สถานประกอบการ ผู้ประกอบการ องค์กร หรือหน่วยงานด้าน Software ที่อยู่ในองค์กรขนาดใหญ่ เพื่อให้มีกระบวนการในการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่เป็นระบบและเข้าสู่กระบวนการทางสากล โดยจะเป็นการ

เริ่มต้นเชิงกิจกรรมของการปรับปรุงกระบวนการ หรือ SPI (Software Process Improvement) ซึ่งมาตรฐาน ISO ๒๙๑๑๐ ให้ความสำคัญในกระบวนการที่จะต้องทำการปรับปรุงให้เป็นระบบ ๒ กระบวนการหลัก คือ กระบวนการด้านการบริหารโครงการ (Project Management) กระบวนการด้านการสร้างซอฟต์แวร์ (Software Implementation) มาตรฐาน ISO ๒๙๑๑๐ ช่วยในการปรับปรุงสมรรถนะองค์กร ทำให้มีการบริหารจัดการคุณภาพและบริการด้านซอฟต์แวร์ที่มีประสิทธิภาพและมีศักยภาพในการเติบโตทางธุรกิจขององค์กร อีกทั้งยังสร้างความน่าเชื่อถือ เชื่อมั่น และสร้างภาพลักษณ์อันดีให้กับผู้ประกอบการซอฟต์แวร์ และเวทีตลาดโลก

๓.๔ มาตรฐานสากลด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

อ.ต.ก. ได้เลือกใช้มาตรฐานในการจัดการคุณภาพด้านการให้บริการให้สอดคล้องกับมาตรฐาน ITIL (Information Technology Infrastructure Library) anwania Office for Government Commerce (OGC) ของประเทศอังกฤษ เป็น Open Knowledge ที่มีการรวบรวมเป็นเอกสารที่อธิบายถึงแนวทางที่ดีสุด (Best Practice) ในด้านการบริหารจัดการโครงสร้างของหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Infrastructure) และ สอดคล้องกับการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM) อีกทั้งเป็นมาตรฐานการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมของกองเทคโนโลยีและสารสนเทศอย่างเป็นระบบและทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น รวมถึงเข้าใจแนวทางการดำเนินงาน ทำให้ผู้รับบริการสามารถคาดการณ์ถึงความสำเร็จและการบรรลุผลของการให้บริการ โดยเอกสารฉบับนี้ได้กำหนดรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาการตอบสนอง และระยะเวลาการให้บริการอย่างละเอียด เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ผ่านมากองเทคโนโลยีและสารสนเทศ ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จึงได้ตรวจสอบและประเมินผล การให้บริการฯ พร้อมทั้งปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการฯ เพื่อให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ตอบสนองต่อการปฏิบัติงานที่เร็วขึ้น และได้มีการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการอย่างครอบคลุม โดยกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจะนำมาใช้ ซึ่งกองเทคโนโลยีและสารสนเทศได้กำหนดบัญชีการให้บริการ (Service Catalog) และหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละงาน โดยแบ่ง ออกเป็น ๔ ประเภท คือ ๑. การให้บริการด้านระบบสารสนเทศ (Software Services) ๒. การให้บริการด้านข้อมูล (Information Services) ๓. การให้บริการด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง (Hardware Services) ๔. การให้บริการด้านความปลอดภัยและเครือข่าย (Security and Network Services)

๓.๕ มาตรฐานสากลด้านความปลอดภัยสารสนเทศ

ปัจจุบัน อ.ต.ก. ได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยสนับสนุนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนตามนโยบายขับเคลื่อนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Digital Economy) ของรัฐบาล และแม้ว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีประโยชน์และอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆให้กับ อ.ต.ก. แต่ในขณะเดียวกันก็มีความเสี่ยงในการถูกบุกรุกหรือถูกโจมตี (Attack) จากผู้ไม่ประสงค์ดีหลากหลายรูปแบบ เช่น การโจมตีผ่านระบบเครือข่าย ทำให้ระบบเครือข่ายและระบบสารสนเทศไม่สามารถให้บริการได้ตามปกติ (Denial of Service) การโจมตีผ่านโปรแกรมประสงค์ร้าย (Malware) ส่งผลให้ข้อมูลที่สำคัญขององค์กรเกิดความเสียหายรวมทั้งเกิดการรั่วไหลของข้อมูลที่สำคัญ เป็นต้น

อ.ต.ก. ได้นำมาตรฐาน ISO/IEC ๒๗๐๐๑:๒๐๑๓ มาใช้ในการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลที่ผ่านการระดมสมอง อภิปราย และโหวตรับรองโดยประเทศที่เป็นสมาชิกว่าด้วยเรื่องการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Management System: ISMS) นอกจากนี้ กระบวนการพัฒนามาตรฐานระดับสากลได้เปิดโอกาสให้ตัวแทนของแต่ละประเทศ องค์กร วิชาชีพ ได้เข้ามามีส่วนร่วม โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดการยอมรับระดับสากล การเลือก

มาตรฐานมาใช้ต้องพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ และใบรับรองทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งข้อดีของการประยุกต์ใช้มาตรฐาน ISO/IEC ๒๗๐๐๑:๒๐๑๓ คือ เป็นที่ยอมรับในระดับสากลทั่วโลก มีการตรวจประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานระบบ การจัดการความปลอดภัยของข้อมูลการประเมินอย่างเป็นอิสระ ช่วยให้สามารถแก้ปัญหาความปลอดภัยของข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ การรักษาความปลอดภัยข้อมูลทางการเงินและเป็นความลับทั้งหมด เพื่อลดโอกาสการถูกเข้าถึงอย่างผิดกฎหมายหรือไม่ได้รับอนุญาต โดย อ.ต.ก. ได้นำหลักการ PDCA (Plan Do Check Action) มาประยุกต์ใช้เพื่อกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติให้กับผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียอื่นๆ ของ อ.ต.ก. สามารถใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศได้อย่างปลอดภัยให้ สอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

ประโยชน์ของมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ

๑) ยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์และการให้บริการ

๒) สามารถส่งมอบสินค้าและบริการที่เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้าและกฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ

๓) ก่อให้เกิดโอกาสในการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า

๔) จัดการความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับบริบทและวัตถุประสงค์ขององค์กร

๕) เพิ่มผลิตภาพและประสิทธิผลในการทำงาน นำไปสู่การลดต้นทุน

๖) ส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร เพิ่มความน่าเชื่อถือและเพิ่มโอกาสในการขยายธุรกิจไปยังตลาดใหม่ ๆ

๗) เป็นพื้นฐานหลักที่ดีในการบูรณาการกับการบริหารจัดการขององค์กรและมาตรฐานระบบการบริหารจัดการอื่น ๆ

ประโยชน์ที่ อ.ต.ก. ได้รับภายในองค์กร

๑) อ.ต.ก. มีการบริหารเชิงกลยุทธ์และการบริหารความเสี่ยงจากบริบทและความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

๒) อ.ต.ก.. มีการจัดการกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓) อ.ต.ก. มีการปรับปรุงการให้บริการด้านลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง

๔) อ.ต.ก. มีการจัดการความรู้ขององค์กรและพัฒนาบุคลากรให้มีองค์ความรู้ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้กับการจัดการระบบงานด้านคุณภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

๕) อ.ต.ก. เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานดีขึ้น

๖) อ.ต.ก. เป็นส่วนหนึ่งของการมุ่งสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

๗) อ.ต.ก. มีโครงสร้างมาตรฐานที่บูรณาการ (Integrate) มาตรฐานต่างๆได้ง่ายมากขึ้น

ประโยชน์ที่ได้รับภายนอกองค์กร

๑) ลูกค้าเกิดความมั่นใจในสินค้าและบริการ

๒) การจัดการเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

๓) บรรลุความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๔) เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๕) เพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน

บทที่ ๔
การควบคุมและตรวจสอบด้านดิจิทัล

อ.ต.ก. มีฝ่ายตรวจสอบภายใน ปฏิบัติหน้าที่ในการให้คำปรึกษา ติดตาม ควบคุมและ ตรวจสอบด้านดิจิทัล (Digital Audit) และผลการดำเนินงาน Enabler ด้าน ๕ การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล ได้แก่ ด้านสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture : EA) ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology : DT) โดย อ.ต.ก. ได้กำหนดขอบเขตและแนวทางในการตรวจสอบด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ในด้านการสนับสนุนการดำเนินงานด้านโครงสร้างองค์กร กระบวนการทำงาน ข้อมูล และแอปพลิเคชันที่ใช้ในการสนับสนุนการดำเนินงานในปัจจุบัน โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศกับเกณฑ์ Enablers ทั้ง ๘ ด้าน รวมถึงการบูรณาการเข้ากับการบริหารจัดการด้านคุณภาพและการวางแผนการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้กับองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานด้านต่าง ๆ บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งประเด็นที่ดำเนินการตรวจสอบนอกเหนือจากการแผนการตรวจสอบประจำปีแล้วนั้น มีขอบเขตการให้คำปรึกษา ควบคุมและตรวจสอบด้านดิจิทัลดังนี้

๔.๑ การบริหารความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ (Information Security Management)

พิจารณาการกำกับดูแลและสอบทานการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันอย่างต่อเนื่อง สรุปตามข้อเสนอแนะจากฝ่ายตรวจสอบหน่วยงานส่วนกลางได้ ๓ ประเด็น ดังนี้

๔.๑.๑ การกำกับดูแลการควบคุมความปลอดภัยในระบบสารสนเทศ

๑) ควรมีการกำหนดกระบวนการกำกับดูแล แก้ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และแนวทางปฏิบัติอย่างเป็นระบบ

๒) ควรติดตาม วิเคราะห์ ประเมินตัววัดผลลัพธ์ (Outcome) ของกระบวนการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการอย่างเป็นรูปธรรม

๓) ควรกำหนดขั้นตอนวิธีปฏิบัติการจัดสรรทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ครอบคลุมทรัพยากรทางการเงิน คน ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล และทรัพยากรพื้นฐานต่าง ๆ

๔.๑.๒ ความปลอดภัยในการรับ – ส่งข้อมูลสารสนเทศ

๑) ควรกำหนดแนวทางปฏิบัติในการรับ - ส่งข้อมูลส่วนบุคคลให้กับหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอกให้มีความปลอดภัย ตามมาตรการป้องกันการรั่วไหลข้อมูลส่วนบุคคลของ อ.ต.ก. และนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศที่ อ.ต.ก. กำหนด

๒) ควรทบทวนกระบวนการถ่ายทอดสื่อสารแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้มีความตระหนักรู้ในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง และปลอดภัย ตามมาตรการป้องกันการรั่วไหลข้อมูลส่วนบุคคลของ อ.ต.ก. และแนวทางปฏิบัติ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

๔.๑.๓ การกำกับดูแลการลบ/ทำลายข้อมูลสารสนเทศ ก่อนการจำหน่ายสินทรัพย์ถาวรด้านสารสนเทศ ควรทบทวนกระบวนการถ่ายทอดสื่อสารแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกี่ยวกับขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติการลบ/ทำลาย ข้อมูลขององค์กรออกจากเครื่องคอมพิวเตอร์ก่อนเข้าสู่กระบวนการจำหน่ายที่เป็นระเบียบของ อ.ต.ก.

๔.๒ กระบวนการควบคุมทั่วไปในระบบสารสนเทศ (IT General Control : ITGC)

โดยมีขอบเขตการตรวจสอบตามกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process-based Audit Scope) ภายใต้การปฏิบัติงานของสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

๑) การจัดทำแผนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการจัดทำ รวบรวม ทบทวนแผนปฏิบัติการดิจิทัลประจำปีให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการดิจิทัล (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐)

๒) การพัฒนาระบบงานสารสนเทศ มีการควบคุมการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ในองค์กรอย่างเหมาะสม

๓) การสนับสนุนฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์และเครือข่าย มีการจัดทำมาตรฐานคุณลักษณะเฉพาะของฮาร์ดแวร์ และมีการบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายครอบคลุมสารสนเทศสำคัญขององค์กร

๔) การสนับสนุนข้อมูลสารสนเทศ มีการสนับสนุนและข้อมูลให้กับหน่วยงานภายในและภายนอกเป็นไปตามที่ อ.ต.ก. กำหนด

๕) การติดตามและประเมินผลระบบสารสนเทศ มีการติดตามและประเมินผลโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปตามขั้นตอนที่ อ.ต.ก. กำหนด

๖) การควบคุมความปลอดภัยและบริหารความเสี่ยง มีการดูแลรักษาความปลอดภัยและตรวจสอบสถานะความพร้อมใช้งานเครื่องแม่ข่าย ระบบเครือข่าย ระบบปฏิบัติการ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งสำรองข้อมูล และระบบงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการเตรียมความพร้อม เพื่อรองรับการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

๗) การเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศ มีการควบคุมการเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศขององค์กรและการปฏิบัติเป็นไปตามคู่มือกำหนด

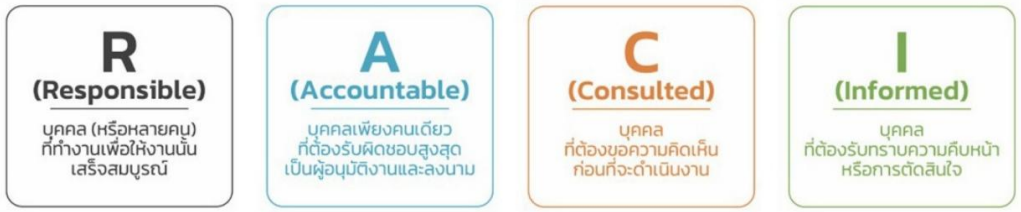
บทที่ ๕
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านคุณภาพ

๕.๑ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักที่สำคัญ

กลุ่ม	รายละเอียด
ผู้อำนวยการ อ.ต.ก.	กำหนดนโยบายและอนุมัติแผนคุณภาพ
กองเทคโนโลยีและสารสนเทศ	รับผิดชอบดำเนินการและจัดการระบบคุณภาพด้านดิจิทัล
สำนักตรวจสอบภายใน	ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ
บุคลากรทุกส่วนงาน	ปฏิบัติตามกระบวนการคุณภาพ
ลูกค้าและผู้ใช้บริการ	ผู้รับผลลัพธ์ของการปรับปรุงคุณภาพ
หน่วยงานกำกับดูแล (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ)	กำหนดมาตรฐานและตรวจสอบ
คู่ค้า/ผู้ให้บริการภายนอก	ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพของ อ.ต.ก.

๕.๒ บทบาทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (RACI Metric)

กิจกรรมหลัก	ผู้อำนวยการ อ.ต.ก.	กองเทคโนโลยีและสารสนเทศ	สำนักตรวจสอบภายใน	บุคลากรทุกส่วนงาน	ลูกค้าและผู้ใช้บริการ	หน่วยงานกำกับดูแล	คู่ค้า/ผู้ให้บริการภายนอก
กำหนดนโยบายและเป้าหมายคุณภาพ	A	C	I	I	I	C	I
ออกแบบระบบคุณภาพดิจิทัล	C	R	C	I	I	I	C
ดำเนินการตามกระบวนการคุณภาพ	I	R	C	R	I	I	I
ตรวจสอบและประเมินผล	I	C	R	I	I	C	I
ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการคุณภาพ	A	R	C	C	C	C	I
รายงานผลต่อคณะกรรมการ	A	R	C	I	I	I	I



บทที่ ๖
แนวทางถ่ายทอดแนวปฏิบัติการบริหารจัดการด้านคุณภาพ

การถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติการบริหารจัดการคุณภาพแบบเดียวกันทั่วทั้งองค์กรของ อ.ต.ก. จะเน้นการบูรณาการหลักการ ISO ๙๐๐๑:๒๐๑๕ เข้ากับกระบวนการทำงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยอาศัยการวางแผนที่ดี การสื่อสารที่ชัดเจน การมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ และการติดตามประเมินผลเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

๖.๑ วัตถุประสงค์ของการถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติ

- เพื่อให้ อ.ต.ก. มีกระบวนการจัดการและระบบบริหารด้านคุณภาพที่น่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการ ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง

- เพื่อให้ อ.ต.ก. ถ่ายทอดสื่อสารกระบวนการและแนวปฏิบัติการจัดการคุณภาพที่กำหนดอย่างครบถ้วนและเป็นระบบ

๖.๒ วิเคราะห์สถานการณ์ (Context Analysis)

องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร (อ.ต.ก.) ดำเนินงานภายใต้ความเปลี่ยนแปลงของโลกดิจิทัล โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้งานอย่างแพร่หลาย เช่น ระบบสารสนเทศ การจัดการข้อมูล การให้บริการ และกระบวนการตรวจสอบคุณภาพองค์กร ทั้งนี้เพื่อตอบสนองต่อแผนดิจิทัลไทยแลนด์ ๔.๐ และ SE-AM (State Enterprise Assessment Model)

อ.ต.ก. ตระหนักถึงความจำเป็นในการสร้างระบบบริหารคุณภาพ (QMS) ที่เป็นระบบเดียวกันทั่วทั้งองค์กร โดยการพัฒนาแนวปฏิบัติที่สามารถทำซ้ำได้ (Repeatable Practice) และเป็นมาตรฐาน (Standardized Practice) เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ และสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารงาน

ในบริบทขององค์กร จำเป็นต้องวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกและภายใน รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อประเมินความพร้อมและความเสี่ยงด้านคุณภาพ โดยเน้นการปรับกระบวนการทำงานให้ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล เช่น ISO ๙๐๐๑:๒๐๑๕

๖.๓ กลยุทธ์ถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติ (Implementation Strategy)

กลยุทธ์หลักประกอบด้วย

- กำหนดนโยบายคุณภาพองค์กร มุ่งเน้นเป้าหมายเดียวกัน สื่อสารให้ชัดเจนในทุกระดับ โดยเฉพาะการมุ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- พัฒนากระบวนการตามข้อกำหนด ISO ๙๐๐๑ เช่น การระบุบริบทขององค์กร การวางแผน การสนับสนุน การดำเนินการ และการปรับปรุง

- ออกแบบ QMS ที่เหมาะสม โดยอิงจากโครงสร้างมาตรฐาน ISO และแนวทางของภาครัฐ เช่น COBIT, ITIL และ PDPA

- ฝึกอบรมและสร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้พนักงานทุกระดับ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในหน้าที่ความสำคัญของระบบคุณภาพ และสามารถประยุกต์ใช้ได้จริง

- สร้างช่องทางการสื่อสารและ Feedback Loop เช่น การประชุมประจำไตรมาส การใช้แบบประเมินตนเอง (Self-Assessment) เพื่อปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

๖.๔ เครื่องมือสนับสนุน

เครื่องมือหลัก ได้แก่

- Quality Management Plan (QMP) เอกสารแสดงแผนการจัดการคุณภาพ ทั้งระดับองค์กรและโครงการ

- Checklist และ Work Instruction เพื่อใช้ควบคุมคุณภาพการทำงานประจำวันให้สอดคล้องกับมาตรฐาน

- Self-Assessment Template ใช้ในการประเมินความสอดคล้องและเตรียมความพร้อมก่อนการตรวจประเมินภายนอก

- ระบบดิจิทัลสนับสนุน QMS เช่น Dashboard การติดตามผล และระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

- มาตรฐานเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง เช่น ISO ๙๐๐๑, ISO ๒๗๐๐๑, ISO ๒๑๕๐๐, ITIL, COBIT

๖.๕ วิธีการสื่อสารกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รูปแบบ/วิธีการสื่อสาร
ผู้อำนวยการ อ.ต.ก.	การจัดการประชุม และ รายงานสรุปผู้บริหาร
กองเทคโนโลยีและสารสนเทศ	การประชุมเชิงปฏิบัติการและการติดตามงาน
สำนักตรวจสอบภายใน	การประชุมชี้แจงและสรุปผลการตรวจประเมิน
บุคลากรทุกส่วนงาน	การแจ้งเวียนหนังสือภายในองค์กรและประกาศผ่าน Intranet
ลูกค้าและผู้ใช้บริการ	แบบสำรวจความพึงพอใจประจำปี, เว็บไซต์หลักองค์กร และช่องทางรับข้อร้องเรียนออนไลน์
หน่วยงานกำกับดูแล (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ)	รายงานผลประจำปีและการประเมินผลรัฐวิสาหกิจ
คู่ค้า/ผู้ให้บริการภายนอก	จดหมายอิเล็กทรอนิกส์และการประชุมติดตามสัญญา

๖.๖ การวัดผลและประเมินผลการถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติ

กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการถ่ายทอด เช่น จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมอบรม, คะแนนความเข้าใจในเนื้อหา, การนำแนวปฏิบัติไปปรับใช้จริง, ผลลัพธ์จากการตรวจประเมินภายใน

๖.๗ สรุปแนวทางการถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติ

การถ่ายทอดแนวทางการบริหารจัดการด้านคุณภาพให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้ง อ.ต.ก. ไม่ใช่เพียงการจัดอบรมแล้วจบไป แต่เป็นการสร้าง **"ระบบนิเวศแห่งคุณภาพ"** ที่ครอบคลุมทุกมิติ

- มิติผู้คน : การสร้างความเข้าใจ ความตระหนัก และความรู้สึกเป็นเจ้าของในหมู่บุคลากรทุกระดับ

- มิติกระบวนการ : การออกแบบกระบวนการถ่ายทอดที่ชัดเจน มีขั้นตอน และสนับสนุนการนำไปปฏิบัติ

- มิติเทคโนโลยี : การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการสื่อสาร การเรียนรู้ และการเก็บรวบรวมข้อมูล

- มิติการวัดผล : การกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนเพื่อประเมินความสำเร็จและระบุจุดที่ต้องปรับปรุง

โดยเน้นการสื่อสารสองทาง (Two-way communication) และการเปิดโอกาสให้เกิดการเรียนรู้และปรับตัว จะช่วยให้สามารถถ่ายทอดแนวปฏิบัติการบริหารจัดการด้านคุณภาพนี้ไปสู่การปฏิบัติจริงทั่วทั้งองค์กรได้อย่างเป็นกลางและเป็นธรรม ยกระดับขีดความสามารถในการให้บริการแก่เกษตรกรและผู้ใช้บริการได้อย่างยั่งยืน

บทที่ ๗
การกำหนดการวัด ติดตาม วิเคราะห์ประเมิน ตัววัดผลลัพธ์ (Outcome)
การบริหารจัดการด้านคุณภาพ

เพื่อให้การบริการและระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของ อ.ต.ก. มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล เป็นที่น่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสนับสนุนการบรรลุภารกิจขององค์กร

๑. ตัวชี้วัดเชิงกระบวนการ (In-process KPIs)

เป็นตัวชี้วัดที่มุ่งเน้นการติดตามประสิทธิภาพในขั้นตอนการดำเนินงาน การปฏิบัติตามแผน และการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องภายในกระบวนการ

ตัวชี้วัด (KPIs)	คำนิยาม	วิธีการวัดผล	หน่วยวัด	ความถี่ในการวัดผล	เป้าหมาย	ผู้กำกับดูแลกระบวนการ
๑. ร้อยละความสำเร็จของการปฏิบัติตามแผนงานการจัดการด้านคุณภาพประจำปี	สัดส่วนของกิจกรรมหรือโครงการตามแผนงานการจัดการคุณภาพที่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จตามกรอบเวลาที่กำหนดไว้	(จำนวนกิจกรรมที่ดำเนินการเสร็จตามแผน ÷ จำนวนกิจกรรมทั้งหมดในแผนงานประจำปี) × ๑๐๐	ร้อยละ	รายเดือน / รายไตรมาส	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕	ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีและสารสนเทศ (ห.กส.)
๒. ประสิทธิภาพในการแก้ไขข้อบกพร่องและปัญหาระบบ (Problem-solving Efficiency)	ความสามารถในการจัดการแก้ไข หรือตอบสนองต่อข้อผิดพลาดในระบบบริการดิจิทัลที่ตรวจพบให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนด (SLA)	(จำนวนข้อบกพร่องที่แก้ไขเสร็จภายในเวลาที่กำหนด ÷ จำนวนข้อบกพร่องที่ตรวจพบทั้งหมด) × ๑๐๐	ร้อยละ	รายเดือน / รายไตรมาส	ร้อยละ ๑๐๐ (สำหรับข้อบกพร่องระดับวิกฤต)	ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีและสารสนเทศ (ห.กส.)

๓. อัตราการลดลงของข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นซ้ำ	ผลลัพธ์จากการวิเคราะห์หาสาเหตุเชิงลึกและกำหนดมาตรการป้องกัน เพื่อไม่ให้ข้อผิดพลาดในกระบวนการบริการเกิดซ้ำในเรื่องเดิม	[(จำนวนข้อผิดพลาดซ้ำในงวดก่อน - จำนวนข้อผิดพลาดซ้ำในงวดปัจจุบัน) ÷ จำนวนข้อผิดพลาดซ้ำในงวดก่อน] × ๑๐๐	ร้อยละ	รายไตรมาส	ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ ๒๐ เทียบกับปีก่อนหน้า	ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีและสารสนเทศ (ห.กส.)

๒. ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Outcome KPIs)

เป็นตัวชี้วัดที่มุ่งเน้นผลสำเร็จปลายทาง มาตรฐานการบริการ ความพึงพอใจ และผลกระทบต่อภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือขององค์กร

ตัวชี้วัด (KPIs)	คำนิยาม	วิธีการวัดผล	หน่วยวัด	ความถี่ในการวัดผล	เป้าหมาย	ผู้กำกับดูแลกระบวนการ
๑. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบและบริการดิจิทัลของ อ.ต.ก.	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของเกษตรกร สถาบันเกษตรกร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัล	ประเมินผลจากแบบสำรวจความพึงพอใจประจำปี ผ่านช่องทางออนไลน์และจุดบริการ	ร้อยละ หรือ ระดับคะแนน	รายปี	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕ (หรือ ๔.๒๕ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐)	ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีและสารสนเทศ (ห.กส.)
๒. จำนวนข้อร้องเรียนด้านคุณภาพการบริการดิจิทัล	จำนวนครั้งของข้อร้องเรียนหรือคำติชมเชิงลบเกี่ยวกับการใช้งานระบบ หรือข้อบกพร่องที่ส่งผลกระทบ	นับจำนวนข้อร้องเรียนที่แจ้งผ่านช่องทางที่เป็นทางการของ อ.ต.ก. (เช่น เว็บไซต์, Call Center, ตู้รับฟังความคิดเห็น)	ข้อร้องเรียน (ครั้ง)	รายไตรมาส	ไม่เกิน ๒ ข้อร้องเรียนต่อปี และต้องไม่มีข้อ	ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีและสารสนเทศ (ห.กส.)

	ต่อผู้ใช้บริการดิจิทัลที่ตรวจพบให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนด (SLA)				ร้องเรียนระดับวิกฤต	
๓. ดัชนีความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์องค์กรด้านการบริหารจัดการคุณภาพ	ผลการประเมินภาพรวมที่สะท้อนถึงความน่าเชื่อถือ ความโปร่งใส และความเสถียรของระบบบริการดิจิทัลในมุมมองของผู้บริหารและผู้สอบตรวจสอบ	ประเมินผ่านแบบสอบถามหรือบทวิเคราะห์ข้อเสนอแนะจากผู้ตรวจสอบภายใน ผู้ตรวจสอบภายนอก และคณะกรรมการองค์กร	ร้อยละ	รายปี	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีและสารสนเทศ (ห.กส.)