

การบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001:2015 ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ*

นาตยา แก้วพิมาย**

คำสำคัญ : บริหารงานคุณภาพ, ISO 9001:2015

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกยุคโลกาภิวัตน์ การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม ทั้งภายในและภายนอกประเทศเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งระบบบริหารงานภาครัฐพบปัญหาการขาดประสิทธิภาพการดำเนินงานและล่าช้า ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างแท้จริง จึงเกิดการปรับปรุงการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เน้นให้ความสำคัญในการปรับปรุงประสิทธิภาพของการบริหารงานภาครัฐ (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546) โดยนำเอาแนวทางการบริหารงานของภาคเอกชนมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ เพื่อความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในองค์กร และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO เป็นระบบหนึ่งที่ถูกนำมาใช้ในภาครัฐ จากแนวคิดการนำระบบบริหารงานของภาคเอกชนมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ โดยระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001 เป็นระบบมาตรฐานสากลที่มุ่งเน้นด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในองค์กรที่ประเทศต่างๆ ทั่วโลกให้การยอมรับและถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในภาคเอกชนทั่วโลก และประสบผลสำเร็จ แต่การนำมาใช้ในหน่วยงานภาครัฐยังมีข้อจำกัดของการนำมาใช้ทั้งกฎระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานภาครัฐ

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง **การบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001:2015 ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ** โดยมีรองศาสตราจารย์อนงค์ทิพย์ เอกแสงศรี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

**นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการงานสาธารณะ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ระบบบริหารงานงานคุณภาพมีองค์ประกอบหลักที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้กระบวนการดำเนินการตามระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2015 ประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วย 7 หลักการ ทั้ง การให้ความสำคัญแก่ลูกค้า ความเป็นผู้นำ การสร้างความผูกพันของบุคลากร การบริหารเชิงกระบวนการ การปรับปรุง การตัดสินใจบนพื้นฐานข้อเท็จจริง และการบริหารความสัมพันธ์ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2559 หน้า 7-8)

จากที่กล่าวมาข้างต้น การบริหารงานเพื่อความเป็นเลิศด้านคุณภาพ และประสิทธิภาพ ของการดำเนินงานภายในองค์กร มีความสำคัญอย่างมากต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน ภาครัฐในปัจจุบัน ที่ต้องการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการ ประชาชนได้อย่างแท้จริง และจากระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2015 ที่ถูกนำมาใช้ในองค์กรภาคเอกชนอย่างแพร่หลาย และประสบผลสำเร็จ แต่ในหน่วยงานภาครัฐ ยังมีข้อจำกัดในการนำมาใช้ในการดำเนินงานในหน่วยงานภาครัฐ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัจจัย ที่ทำให้การนำระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001:2015 ประสบผลสำเร็จ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำดำเนินงานตามระบบบริหารงาน คุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001:2015 โดยเลือกศึกษา กรณีวิทยาศาสตร์บริการ เนื่องจากเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการตรวจคุณภาพวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์ ซึ่งผู้รับบริการ ส่วนใหญ่เป็นองค์กรภาคเอกชนที่ประสบผลสำเร็จในการนำระบบบริหารงานคุณภาพตาม มาตรฐานสากล ISO 9001:2015 ไปใช้เพื่อความเป็นเลิศด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพของการ ดำเนินงานภายในองค์กร (สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ, 2559)

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้การนำระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001:2015 ของกรมวิทยาศาสตร์บริการมาใช้ประสบผลสำเร็จ
2. เพื่อนำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงานตามระบบ บริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2015 ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาวิจัย เรื่อง การบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001:2015 ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม โดยกลุ่มประชากรเป้าหมายเป็น บุคลากรสำนักงานเลขานุการกรม สำนักเทคโนโลยีชุมชน กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร และกองความสามารถ ห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยสรุปได้ว่า

1. ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงานในหน่วยงาน และกอง/สำนัก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จำนวน 86 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 67.44 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุดอายุ 21-30 ปี มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 38.21 ระดับการศึกษา จากผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด พบว่า มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 74.2 อายุการทำงานในหน่วยงานสูงสุด 0-10 ปี มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 68.60 และกอง/สำนักที่สังกัดสูงสุด ของผู้ตอบแบบสอบถาม สังกัดสำนักงานเลขาธิการกรม มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 25.58

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จตามหลักการพื้นฐานการบริหารงานคุณภาพ ได้แก่ (1) การให้ความสำคัญแก่ลูกค้า (2) ความเป็นผู้นำ (3) การสร้างความผูกพันของบุคลากร (4) การบริหารเชิงกระบวนการ (5) การปรับปรุง (6) การตัดสินใจบนพื้นฐานข้อเท็จจริง (7) การบริหารความสัมพันธ์ จากการศึกษาวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001:2015 มาใช้ในหน่วยงาน พบว่า ปัจจัยด้านความเป็นผู้นำ อยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนปัจจัยอื่นอยู่ระดับมาก ประกอบด้วย ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานข้อเท็จจริง ด้านการปรับปรุง ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ ด้านการบริหารความสัมพันธ์ ด้านการสร้างความผูกพันของบุคลากร และด้านการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.15 4.08 4.04 4.00 3.94 3.90 ตามลำดับ และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.02 อยู่ระดับมาก

3. แนวทางในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2015 สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูล แนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคพบว่า วิธีการส่งมอบรายงานที่เพิ่มขึ้น ทั้งทาง Fax E-mail การลดความซ้ำซ้อนการดำเนินงานในการรับบริการ การสร้างความรู้ความเข้าใจขั้นตอนการขอรับบริการรับ ส่งตัวอย่างและรายงานผลแก่ลูกค้า การดำเนินงานภายในหน่วยงาน การปรับปรุงการดำเนินงาน มาจากผู้ที่ใช้งานโดยตรง เพื่อทราบปัญหาอุปสรรคที่แท้จริง อบรมสร้างความรู้ระบบ ISO 9001:2015 แก่บุคลากร และควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในที่เพิ่มขึ้น นำระบบ Line มาใช้ในการสื่อสาร รวมถึงติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การเพิ่มระยะเวลาในการติดต่อ/สอบถามจากลูกค้า นอกเวลาราชการ และการเปลี่ยนแปลงเอกสาร ต้องเป็นหลักฐานเอกสารชัดเจน เพื่อลดปัญหาและยืนยันความถูกต้อง

4. การทดสอบสมมติฐานการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการนำระบบ ISO 9001:2015 มาใช้ในกรมวิทยาศาสตร์บริการ สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความเป็นผู้นำส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการนำระบบ ISO 9001:2015 มาใช้ในกรมวิทยาศาสตร์บริการ สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการสร้างความผูกพันของบุคลากรส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการนำระบบ ISO 9001:2015 มาใช้ในกรมวิทยาศาสตร์บริการ สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกระบวนการส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการนำระบบ ISO 9001:2015 มาใช้ในกรมวิทยาศาสตร์บริการ สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านการปรับปรุงส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการนำระบบ ISO 9001:2015 มาใช้ในกรมวิทยาศาสตร์บริการ สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานข้อเท็จจริงส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการนำระบบ ISO 9001:2015 มาใช้ในกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านการบริหารความสัมพันธ์ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการนำระบบ ISO 9001:2015 มาใช้ในกรมวิทยาศาสตร์บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หรือค่า r มีค่าเท่ากับ .603 .454 .765 .830 .808 .665 และ .694 ตามลำดับ ซึ่งเป็นค่าบวก แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งผลของการศึกษาเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัย เรื่อง การบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001:2015 ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ผู้ศึกษาวิจัยนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงานในหน่วยงาน และกอง/สำนัก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 86 คน โดยจำแนกได้ดังนี้ เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีจำนวน 58 คน อายุของผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด พบว่า อายุ 21-30 ปี มีจำนวน 33 คน ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด พบว่า มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 64 คน อายุการทำงานในหน่วยงานสูงสุด พบว่า 0-10 ปี มีจำนวน 59 คน และกอง/สำนักที่สังกัดสูงสุด ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าสังกัดสำนักงานเลขานุการกรม มีจำนวน 22 คน

2. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จตามหลักการพื้นฐานการบริหารงานคุณภาพ ได้แก่ (1) การให้ความสำคัญแก่ลูกค้า (2) ความเป็นผู้นำ (3) การสร้างความผูกพันของบุคลากร (4) การบริหารเชิงกระบวนการ (5) การปรับปรุง (6) การตัดสินใจบนพื้นฐานข้อเท็จจริง (7) การบริหารความสัมพันธ์ ซึ่งผลการศึกษาวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านความเป็นผู้นำ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อ

ความสำเร็จตามหลักการพื้นฐานการบริหารงานคุณภาพ อยู่ระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อความสำเร็จตามหลักการพื้นฐานการบริหารงานคุณภาพอยู่ระดับมาก ประกอบด้วย ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานข้อเท็จจริง ด้านการปรับปรุง ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ ด้านการบริหารความสัมพันธ์ ด้านการสร้างความรู้ความผูกพันของบุคลากร และด้านการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานโดยรวม เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จตามหลักการพื้นฐานการบริหารงานคุณภาพอยู่ระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ฐิติรัตน์ พาณิชยางกูร (2551) กล่าวว่า การให้ความสำคัญแก่ลูกค้า ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมบุคลากร การมุ่งเน้นกระบวนการและการใช้ข้อเท็จจริงในการตัดสินใจ มีผลต่อไม่แตกต่างกัน และงานวิจัย ดวงใจ หทัยรัตน์ศิริ สุทธนู ศรีวิสัย และ จินต์ วิภาตะกัลส (2558) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในภาพรวม และ 8 องค์ประกอบตามหลักการพื้นฐานการบริหารงานคุณภาพ หลังนำไปใช้แล้วอยู่ในระดับสูง

3. แนวทางในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐานสากล ISO 9001:2015 พบว่า วิธีการส่งมอบรายงานที่เพิ่มขึ้น ทั้งทาง Fax E-mail การลดความซ้ำซ้อนการดำเนินงานในการรับบริการ การสร้างความรู้ความเข้าใจขั้นตอนการขอรับบริการรับ ส่งตัวอย่างและรายงานผลแก่ลูกค้า การดำเนินงานภายในหน่วยงาน การปรับปรุงการดำเนินงาน มาจากผู้ที่ใช้งานโดยตรง เพื่อทราบปัญหาอุปสรรคที่แท้จริง อบรมสร้างความรู้ระบบ ISO 9001:2015 แก่บุคลากร และควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในที่เพิ่มขึ้น นำระบบ Line มาใช้ในการสื่อสาร รวมถึงติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การเพิ่มระยะเวลาในการติดต่อ/สอบถามจากลูกค้า นอกเวลาราชการ และการเปลี่ยนแปลงเอกสาร ต้องเป็นหลักฐานเอกสารชัดเจน เพื่อลดปัญหาและยืนยันความถูกต้อง ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคพบว่า ส่วนใหญ่เป็นแนวทางการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ทั้งการเพิ่มช่องทางการส่งมอบรายงาน การติดต่อ/สอบถาม ลดความซ้ำซ้อนการส่งตัวอย่าง และแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคภายในหน่วยงาน ทั้งการสร้างความรู้ความเข้าใจ ระบบ ISO 9001:2015 การเพิ่มช่องทางติดต่อภายใน การแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่แท้จริงในการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาวิจัย เรื่อง การบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001:2015 ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ผู้ศึกษาวิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาวิจัย

1.1 ปัจจัยตามหลักการพื้นฐานการบริหารงานคุณภาพ ทั้ง 7 ปัจจัย ได้แก่ (1) การให้ความสำคัญแก่ลูกค้า (2) ความเป็นผู้นำ (3) การสร้างความผูกพันของบุคลากร (4) การบริหารเชิงกระบวนการ (5) การปรับปรุง (6) การตัดสินใจบนพื้นฐานข้อเท็จจริง (7) การบริหารความสัมพันธ์ ส่งผลต่อความสำเร็จ การดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อประสิทธิภาพการดำเนินงานและการเป็นเลิศด้านคุณภาพ ปัจจัยความเป็นผู้นำส่งผลต่อความสำเร็จมากที่สุด ผู้นำต้องมีความมุ่งมั่น สร้างการรับรู้ ยอมรับและความเข้าใจร่วมกัน ให้การสนับสนุน กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการนำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2015 มาใช้ในหน่วยงาน จึงสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

1.2 .แนวทางในการแก้ไขปัญหาอุปสรรค จากการศึกษาวิจัย พบว่า ขั้นตอนการดำเนินงานรับ-ส่งตัวอย่าง และรายงาน เป็นแนวทางที่ควรดำเนินการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ลูกค้า รวมถึงการเพิ่มช่องทางที่สามารถติดต่อ/สื่อสารและรับบริการที่หลากหลาย และการสร้างความรู้ความเข้าใจ ระบบ ISO 9001:2015 แก่บุคลากร เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองสร้างพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ

2. ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเพิ่มเติมปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ ISO 9001:2015 ในลักษณะเชิงเปรียบเทียบในรูปแบบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแยกเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงานในหน่วยงาน และกอง/สำนัก

2.2 ผลการศึกษาวิจัย เรื่อง การบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001:2015 ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ควรดำเนินการวิจัยในรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ เนื่องจาก ทำให้ทราบข้อมูลที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบ ISO 9001:2015 มาใช้ในหน่วยงานเป็นอย่างดี และควรเพิ่มหน่วยงานที่ศึกษา เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลเฉพาะด้านปัจจัยที่สามารถนำไปพัฒนาและใช้ประโยชน์ต่อไปในอนาคต

2.3 ผลการศึกษาวิจัยทำให้ทราบว่าถึง แนวทางในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2015 ผู้วิจัยจึงมีความเห็นข้อเสนอแนะว่า การเก็บข้อมูลครั้งต่อไป ควรดำเนินการวิจัยในรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ แยกตามปัจจัยพื้นฐานการบริหารงานคุณภาพ เนื่องจาก ทำให้ทราบข้อมูลของแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบ ISO 9001:2015 มาใช้ในหน่วยงาน ซึ่งทำให้พบข้อมูลแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคเป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (๒๕๕๙). *การจัดทำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO ๙๐๐๑ ธุรกิจการให้บริการโลจิสติกส์*. นนทบุรี: กระทรวงพาณิชย์.
- จิตติรัตน์ พาณิชยางกูร. (๒๕๕๑). *การนำระบบคุณภาพ ISO/IEC ๑๗๐๒๑: ๒๐๐๖ มาใช้ในหน่วยงานภาครัฐ: กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา*. สารนิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ดวงใจ หทัยรัตน์ศิริ, สุทนต์ ศรีไสย์ และจันทน์ วิภาตะกัลป์. (๒๕๕๘). *ประสิทธิผลขององค์การในการนำมาตราฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO ๙๐๐๑ ไปปฏิบัติในภาคอุตสาหกรรมและบริการ*. *Journal of the Association of Researchers*, ๒๐(๑), ๓๓-๔๕.
- บรรจง จันทมาศ. (๒๕๔๔). *ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO ๙๐๐๐: ๒๐๐๐*. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ. (๒๕๕๙). *มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO ๙๐๐๑)*. ค้นเมื่อ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๒, จาก masci.or.th/service/มาตรฐานระบบบริหารงานคۇ/.
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (๒๕๕๒). *คุณภาพ (๖ พฤษภาคม ๒๕๕๒)*. ค้นเมื่อ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒, จาก <http://www.royin.go.th/?knowledges=คุณภาพ-๖-พฤษภาคม-๒๕๕๒>
- สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (๒๕๕๙). *ระบบบริหารคุณภาพ ISO ๙๐๐๑ กับการประยุกต์ใช้ในงานบริการของหน่วยงานในกรมวิทยาศาสตร์บริการ*. ค้นเมื่อ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒, จาก <http://www.dss.go.th/hight/bsti-๒๕๕๙๓>
- เสาวนีย์ เปี่ยมคุณ. (๒๕๕๓). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO ๙๐๐๑ ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.