

# บทที่ 1

## บทนำ

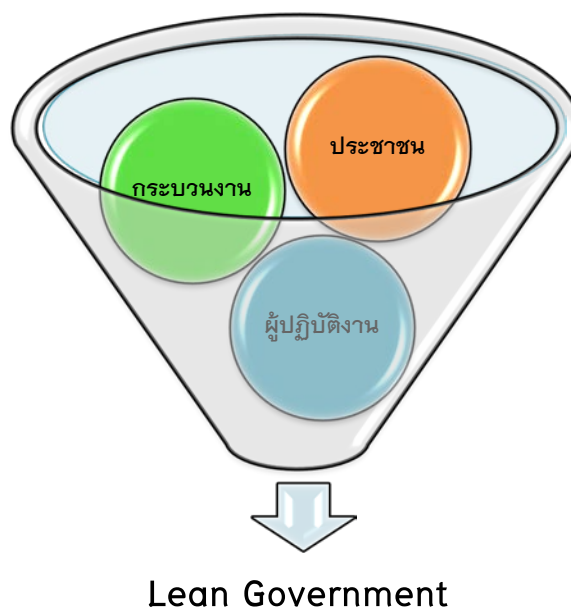
### ความเป็นมาและความสำคัญ

การจัดการคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานในทุกองค์กร จัดเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กรเพื่อทำให้เกิดความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน สามารถลดต้นทุน ค่าใช้จ่าย และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งการปรับปรุงคุณภาพมีส่วนช่วยให้สามารถเพิ่มยอดขาย และลดต้นทุนขององค์กรได้ อันนำไปสู่การเพิ่มผลกำไรในท้ายที่สุด โดยทั่วไปแล้วหากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็ว ผลิตสินค้าในปริมาณที่มาก เพื่อให้เกิดความประหยัดอันเกิดจากขนาด (Economies of scale) รวมทั้งสร้างชื่อเสียงจากการพัฒนาสินค้าที่มีคุณภาพแล้ว จะช่วยให้ยอดขายขององค์กรเพิ่มขึ้นได้ในทำนองเดียวกัน การปรับปรุงคุณภาพจะช่วยลดต้นทุนและเพิ่มผลกำไร ลดการทำงานซ้ำซ้อน ลดจำนวนของเสีย และต้นทุนการประกันคุณภาพสินค้า จึงทำให้องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ นั้นให้ความสำคัญกับการจัดการคุณภาพมากขึ้น และนำเครื่องมือการจัดการคุณภาพต่างๆ เข้ามาปรับใช้ในองค์กรของตนเอง เพื่อเป็นการพัฒนาคน พัฒนางาน ให้มีคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น (Heizer, Jay & Render, Barry, 2006)

ในปัจจุบันมีใช้เพียงแต่ภาคเอกชนเท่านั้นที่ให้ความสำคัญกับการจัดการคุณภาพ ในภาครัฐเองก็ได้มีการนำเครื่องมือการจัดการคุณภาพเข้ามาใช้ ซึ่งแต่เดิมนั้น รัฐจะให้ความสำคัญกับผลผลิต หรืองานบริการที่มีให้กับประชาชนมากกว่าผลลัพธ์ ซึ่งก็คือความพึงพอใจของประชาชน ต่างกับในภาคเอกชนที่จะให้ความสำคัญกับผลลัพธ์เป็นสำคัญ แต่ในปัจจุบัน ภาครัฐได้หันมาให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ หรือความพึงพอใจของประชาชนมากขึ้น โดยปรับปรุงงานบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เป็นผลมาจากการมี พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ส่วนราชการจึงจำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องมีการประเมิน และวิเคราะห์กระบวนการให้บริการเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุง หัวใจสำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปรับปรุงงานนั้นๆ (วิพุธ อ่องสกุล, 2555)

และแนวคิดหนึ่งที่สามารถนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐได้ คือ แนวคิดของ Lean Government หรือแนวคิดที่จะปรับปรุงและพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยลดความสูญเสียที่เกิดจากการปฏิบัติราชการหรือปฏิบัติงานทั้งในส่วนของภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้เหลือแต่เนื้อแท้ในการทำงาน ทั้งนี้ แนวคิดของ Lean Government นั้น จะต้องมียอดประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน ที่มีน้ำหนักเท่าๆ กัน (ดังภาพที่ 1-1) จึงจะถือว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดย 3 องค์ประกอบที่สำคัญนั้น ได้แก่ ประชาชน (ลูกค้า) กระบวนการ และผู้ปฏิบัติงาน สำหรับความสูญเสีย (Wastes) ตามแนวคิดของ Lean Government ก็คือ กิจกรรมหรืองานที่เพิ่มค่าใช้จ่าย (ให้กับภาครัฐและประชาชนหรือลูกค้า) โดยไม่

เพิ่มประโยชน์ในการทำงาน (ในสายตาของประชาชน) ซึ่งในทุกการทำงานนั้น ก็จะมีคุณสมบัติ สอดแทรกอยู่กับเนื้องานจริงๆ เสมอ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.), 2548)



ภาพที่ 1.1 องค์ประกอบของ Lean Government

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.), (2548)

จากความสำคัญของการจัดการคุณภาพที่เพิ่มขึ้นนั้น จึงทำให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต้องดำเนินนโยบายการบริหารงานภายใต้ความต้องการของลูกค้า และสิ่งสำคัญคือการรักษาคุณภาพการผลิต ซึ่งเครื่องมือในการจัดการคุณภาพจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ต้องตั้งมั่นอยู่ในอุดมการณ์ที่จะพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งต้องให้ความสำคัญกับเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ โดยเครื่องมือในการจัดการคุณภาพนั้น มิได้เป็นเครื่องมือสำหรับบุคคลที่ทำงานเกี่ยวกับการผลิตเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับฝ่ายอื่นๆ เช่น ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ การเงินการบัญชี จัดซื้อ การบริหารสินค้าคงคลัง ฯลฯ ในการสร้างภาพลักษณ์และการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เครื่องมือในการจัดการคุณภาพมีมากมายหลายรูปแบบ ทั้งนี้สุดแท้แต่ละองค์กรจะนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับขนาด และประเภทขององค์กร องค์กรที่จะอยู่รอดต่อไปได้อย่างยั่งยืนต้องให้ความสำคัญกับเรื่อง "คุณภาพ" ทั้งในส่วนของการพัฒนาคุณภาพบุคลากร การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการให้เกิดขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคและผู้ปฏิบัติงานจึงทำให้เครื่องมือในการจัดการคุณภาพเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญยิ่งสำหรับทุกคนและพนักงานที่เกี่ยวข้องกับ "คุณภาพ" โดยอาจเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์กรรวมถึงเป็นเครื่องมือที่ใช้แก้ปัญหาในการปรับปรุงงานให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจต่อไปในอนาคต ตลอดจนเป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ

การจัดการคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Management/TQM) ซึ่งในปัจจุบันยังพบว่าเครื่องมือในการจัดการคุณภาพเป็นจำนวนมากเกิดขึ้น เพราะการจัดการคุณภาพได้พัฒนามาเป็นเวลานาน เช่น ตำราเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพทางสถิติ (Statistic Quality Control) มีมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1930 (พ.ศ. 2473) ทั้งเครื่องมือง่ายๆ จนกระทั่งขั้นที่ซับซ้อน มีทั้งที่เขียนโดยนักวิชาการทั่วไปและนักวิชาการเฉพาะสาขาเช่น TQM, Sig sixma, 5ส และ สีน เป็นต้น (วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล, 2540:38 อ้างถึงในน้ำฝน มงคลล้อม, 2554)

และหากองค์กรมีความต้องการจะปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยลดความสูญเสีย จะต้องมีการนำการจัดการคุณภาพในเรื่องของระบบสินค้าเข้ามาใช้ซึ่งจะเป็นการช่วยให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นและลดต้นทุนในการดำเนินงานด้วย โดยในด้านของการจัดการกระบวนการขององค์กรที่ดี จะต้องพร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความต้องการของลูกค้า ภาวะการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น ต้นทุนการผลิตที่ปรับตัวสูงขึ้น สิ่งต่างๆ เหล่านี้ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ แต่สิ่งที่ผู้บริหารองค์กรกระทำได้ดีก็คือ ต้องทำความเข้าใจ วิเคราะห์ และหาทางรับมือด้วยการปรับองค์กรให้มีความสามารถรองรับปัญหาดังกล่าวซึ่งเครื่องมือที่สามารถมาช่วยรองรับปัญหาได้ดีเครื่องมือหนึ่ง คือ ระบบการผลิตแบบลีน เป็นเครื่องมือในการจัดการกระบวนการ ที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถให้แก่องค์กร โดยการพิจารณาค่าในการดำเนินงานเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า มุ่งสร้างคุณค่าในตัวสินค้าและบริการ และกำจัดความสูญเสียที่เกิดขึ้นตลอดทั้งกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ทำให้สามารถลดต้นทุนการผลิต เพิ่มผลกำไรและผลลัพธ์ที่ดีทางธุรกิจที่สุดในขณะเดียวกันก็ให้ความสำคัญกับการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพควบคู่ไปด้วย โดยคำว่า “ลีน” (Lean) แปลว่า ผอมหรือบาง ในที่นี้มีความหมายในแง่บวกถ้าเปรียบกับคนก็หมายถึง คนที่มีร่างกายสมส่วนปราศจากชั้นไขมัน แข็งแรง ว่องไว กระฉับกระเฉง แต่ถ้าเปรียบกับองค์กรจะหมายถึง องค์กรที่ดำเนินการโดยปราศจากความสูญเสียในทุกๆ กระบวนการ มีความสามารถในการปรับตัว ตอบสนองความต้องการของตลาดได้ทันที่ และมีประสิทธิภาพเหนือคู่แข่ง (George Alukal, 1997)

จากข้อมูลข้างต้น จึงทำให้องค์กรภาครัฐหันมาให้ความสำคัญกับการจัดการคุณภาพโดยการนำเครื่องมือต่างๆ เข้ามาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น อำเภอที่ให้บริการประชาชนในการทำบัตรประชาชน ได้มีการปรับลดขั้นตอนการบริการให้สั้นลง และใช้เวลาสั้นลง แม้กระทั่งมหาวิทยาลัยที่บางแห่งมิได้เพียงแต่เป็นสถานศึกษาที่ให้บริการนักศึกษา แต่ยังมีบริการอื่นๆ เสริมที่ให้บริการประชาชน เช่น ศูนย์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้มีการให้ความสำคัญกับการจัดการคุณภาพ โดยมีความตั้งมั่นว่าจะป็นศูนย์ปฏิบัติการด้านสิ่งแวดล้อมที่เป็นเลิศของประเทศภายในปี 2558 หากพิจารณาบทบาทหน้าที่และการดำเนินงานของศูนย์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตนั้น ก็เป็นองค์กรของรัฐอีกแห่งหนึ่งที่ได้มีการให้ความสำคัญกับการจัดการคุณภาพ โดยมีการตั้งพันธกิจต่อลูกค้าไว้ว่าจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยบริการและผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูง ดังนั้นจึงทำให้ศูนย์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีความตั้งมั่นที่จะพัฒนาคุณภาพของการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งทางศูนย์สิ่งแวดล้อมได้ผ่านการรับรองห้องปฏิบัติการตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 17025 ที่ผ่านการตรวจสอบจากสำนักมาตรฐานอุตสาหกรรม (สมอ.) โดยเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการจัดการคุณภาพ อีกทั้งยังมีกลยุทธ์ที่ดีใน

การที่จะเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการให้บริการ (การเรียนการสอนและการบริการวิเคราะห์) ด้วยระบบ LEAN ซึ่งในกระบวนการดังกล่าวศูนย์ฯ อาจเผชิญกับต้นทุนการจัดการที่สูงขึ้นให้เผชิญกับประสิทธิภาพหรือเรียกว่าต้นทุนแห่งคุณภาพ (Cost of Quality) โดยอาจต้องอาศัยแนวคิดการวิเคราะห์ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ สำหรับมาศึกษาค่าเสียโอกาสของต้นทุนต่อผลได้เชิงประสิทธิภาพในกิจกรรมของระบบสิน ที่พัฒนาขึ้น เพื่อประโยชน์ในการควบคุมต้นทุนที่เหมาะสมในแต่ละกิจกรรมของสิน

จากปรากฏการณ์เบื้องต้น คณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะวิเคราะห์ต้นทุนแห่งคุณภาพทางเศรษฐศาสตร์และการพัฒนาคู่มือแนวทางการจัดการคุณภาพภายใต้แนวคิดสินของศูนย์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ตลอดจนเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการคุณภาพสำหรับใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการจัดทำแผนราชการของศูนย์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานและการบริหารจัดการของศูนย์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ภายใต้การดำเนินงานแบบสิน 11 มิติ
2. เพื่อพัฒนาคู่มือการดำเนินงานกิจกรรม 7ส คู่มือการบริหารความเสี่ยง และคู่มือคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) และคู่มือตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (Key Preference Indicator: KPI) ภายใต้แนวคิดสินของศูนย์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
3. เพื่อวิเคราะห์ต้นทุนการดำเนินงานทางเศรษฐศาสตร์ของศูนย์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

### ขอบเขตการวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยมีความต้องการศึกษาสภาพการดำเนินงานและการบริหารจัดการของศูนย์สิ่งแวดล้อม เพื่อพัฒนาคู่มือแนวทางการจัดการคุณภาพภายใต้แนวคิดสินเพื่อวิเคราะห์ต้นทุนการดำเนินงานทางเศรษฐศาสตร์และเสนอแนะแนวทางการจัดการคุณภาพสำหรับใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการจัดทำแผนราชการของศูนย์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

#### ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ผู้บริหารและบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 100

## คำถามงานวิจัย

1. สภาพการดำเนินงานและการบริหารจัดการของศูนย์สิ่งแวดล้อม ภายใต้การดำเนินงานแบบลิน11 มิติ เป็นอย่างไร
2. คู่มือแนวทางการจัดการคุณภาพภายใต้แนวคิดลีนของศูนย์สิ่งแวดล้อมเป็นอย่างไร
3. ต้นทุนการดำเนินงานทางเศรษฐศาสตร์ของศูนย์สิ่งแวดล้อมเป็นอย่างไร

## คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

**ระบบลีน** หมายถึง เครื่องมือในการจัดการกระบวนการดำเนินงาน ที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถให้แก่องค์กรมุ่งการเพิ่มผลผลิตด้วยการใช้ปัจจัยนำเข้าที่น้อยลงไม่ว่าจะเป็นการผลิตสินค้าคงคลังน้อยใช้แรงงานน้อยหรือพื้นที่การจัดเก็บน้อยในที่นี้หมายถึง แนวทางการจัดการคุณภาพภายใต้แนวคิดลีนและการวิเคราะห์ต้นทุนแห่งคุณภาพทางเศรษฐศาสตร์ของศูนย์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

**ต้นทุนแห่งคุณภาพ** หมายถึง จุดสมดุลระหว่างต้นทุนคุณภาพและคุณค่าของคุณภาพ ที่ต้องศึกษาจากข้อมูลและความเป็นจริง ในที่นี้หมายถึงการวิเคราะห์ต้นทุนแห่งคุณภาพทางเศรษฐศาสตร์ของศูนย์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

**การจัดการคุณภาพ** หมายถึง การมุ่งเน้นเพื่อพัฒนารักษาคุณภาพ การดำเนินนโยบายการผลิตตามความต้องการของลูกค้า ผู้บริหารต้องตั้งมั่นอยู่ในอุดมการณ์ที่จะพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ต้องใช้ความสำคัญกับเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ในที่นี้หมายถึง การจัดการคุณภาพภายใต้แนวคิดลีนและการวิเคราะห์ต้นทุนแห่งคุณภาพทางเศรษฐศาสตร์ของศูนย์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

**กิจกรรม 7ส**หมายถึง หมายถึง การบริหารคุณภาพ ที่ช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในที่ทำงานให้เกิดบรรยากาศที่น่าทำงาน เกิดความสะอาดเรียบร้อยในสำนักงาน ถูกสุขลักษณะ ทำให้พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ สามารถใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มความสามารถ สร้างทัศนคติที่ดีของพนักงานต่อหน่วยงานที่พัฒนามากจากกิจกรรม 5ส ในที่นี้หมายถึง กิจกรรม 7ส ของศูนย์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ประกอบด้วย สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย สร้างมาตรฐาน และสร้างความยั่งยืน

**ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน(Key Performance Indicator: KPI)** หมายถึง เครื่องมือที่ใช้วัดผลการดำเนินงานหรือประเมินผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ขององค์กร ซึ่งสามารถแสดงผลของการวัดหรือการประเมินในรูปแบบข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อสะท้อนประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานภายในองค์กรในที่นี้หมายถึง KPI ของศูนย์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

**การจัดการความเสี่ยง** หมายถึง การจัดการความเสี่ยง ทั้งในกระบวนการในการระบุวิเคราะห์ (Risk analysis) ประเมิน (Risk assessment) ดูแล ตรวจสอบ และควบคุมความเสี่ยงที่สัมพันธ์กับกิจกรรม หน้าที่และกระบวนการทำงาน เพื่อให้องค์กรลดความเสียหายจากความเสี่ยงมากที่สุด ในที่นี้หมายถึง การจัดการความเสี่ยงของศูนย์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

**คู่มือ** หมายถึง เอกสารที่ให้ความรู้เรื่องใดเรื่องหนึ่งมีการอธิบายขั้นตอนและวิธีการใช้อย่างเป็นระบบโดยมีรายละเอียดของข้อมูลแบ่งเป็นส่วนๆ เพื่อแนะนำขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ผู้ใช้สามารถนำไปใช้ได้ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพตามที่ผู้จัดทำกำหนดไว้ในที่นี้หมายถึงคู่มือทางการจัดการคุณภาพภายใต้แนวคิดสกินและการวิเคราะห์ต้นทุนแห่งคุณภาพทางเศรษฐศาสตร์ของศูนย์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

**คู่มือการดำเนินงานกิจกรรม 7 ส** หมายถึง เอกสารที่ให้ความรู้ในเรื่องของการดำเนินงานกิจกรรม 7ส ประกอบด้วย สะสาง สะดวก สะอาด สร้างนิสัย สุขลักษณะ สร้างมาตรฐาน และสร้างความยั่งยืน ในที่นี้หมายถึงคู่มือการดำเนินงานกิจกรรม 7ส ของศูนย์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

**คู่มือการบริหารความเสี่ยง** หมายถึง เอกสารที่ให้ความรู้ในเรื่องของการบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วยความสำคัญของการบริหารความเสี่ยง การบริหารความเสี่ยง หน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยง ปัจจัยและแนวทางสู่ความเป็นเลิศในการบริหารความเสี่ยงในที่นี้หมายถึงคู่มือการบริหารความเสี่ยงของศูนย์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

**คู่มือคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) และตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (Key Preferment Indicator: KPI)** หมายถึง เอกสารที่ให้ความรู้ในเรื่องของคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) และตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (Key Preferment Indicator: KPI) ประกอบด้วยคำบรรยายลักษณะงานและตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ของฝ่ายงานประกันคุณภาพและมาตรฐาน ฝ่ายวิชาการและห้องปฏิบัติการ ฝ่ายสนับสนุนการเรียนการสอน ฝ่ายบริหารงานส่วนกลาง ฝ่ายการตลาดและประชาสัมพันธ์ ในที่นี้หมายถึงคู่มือคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) และตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (Key Preferment Indicator: KPI) ของศูนย์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากการวิจัยทำให้ได้คู่มือแนวทางการจัดการคุณภาพของศูนย์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้แก่คู่มือการดำเนินงานกิจกรรม 7ส คู่มือการบริหารความเสี่ยง และคู่มือคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) และตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (Key Preferment Indicator: KPI) ภายใต้แนวคิดสกินของศูนย์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้เกิดประโยชน์สูงสุด และลดต้นทุนในการดำเนินงาน อีกทั้งยังได้แนวทางการบริหารจัดการคุณภาพสำหรับใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการจัดทำแผนราชการของศูนย์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพื่อนำมาใช้เป็นแผนยุทธศาสตร์ที่แสดงให้เห็นถึงวิสัยทัศน์และทิศทางการทำงานของศูนย์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต