

งานวิจัยนี้เป็นการออกแบบและพัฒนาระบบผู้เชี่ยวชาญสำหรับระบบบริหารคุณภาพ ไอเอสโอ 9000 ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการประเมินสถานะภาพขององค์กร ก่อนที่จะระบบบริหารงานคุณภาพ ไอเอสโอ 9000 ไปประยุกต์ใช้ในองค์กร รวมทั้งให้คำชี้แนะแนวทางการดำเนินการและเอกสารตัวอย่างที่เกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ไอเอสโอ 9000

จากการพัฒนาทำให้ได้องค์ประกอบของ ระบบผู้เชี่ยวชาญสำหรับระบบบริหารคุณภาพ ไอเอสโอ 9000 อยู่ 2 ส่วนคือ ส่วนแรกเรียกว่า โปรแกรมระบบช่วยสร้างข้อมูลสำหรับระบบผู้เชี่ยวชาญ ใช้สำหรับการปรับปรุงฐานข้อมูลองค์ความรู้ ส่วนที่สองเรียกว่า โปรแกรมระบบผู้เชี่ยวชาญสำหรับระบบบริหารคุณภาพ ไอเอสโอ 9000 เป็นส่วนที่ให้ผู้ใช้อำนาจนำไปใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการให้คำปรึกษาแนะนำ โดยจะแบ่งเรื่องที่ประเมินและช่วยให้คำปรึกษาแนะนำออกเป็น 5 เรื่องคือ ระบบบริหารคุณภาพ, ความรับผิดชอบด้านการบริหาร, การบริหารทรัพยากร กระบวนการผลิต/บริการ และการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงขององค์กร ซึ่งผลการประเมินสามารถแสดงออกมาในรูปของกราฟ พร้อมทั้งแสดงตัวอย่างเอกสารที่จำเป็นต่อการนำไปประยุกต์ใช้รวมทั้งคำแนะนำที่เกี่ยวข้อง

ผลจากการทดสอบและประเมินการใช้งานโปรแกรม ของผู้เชี่ยวชาญด้านการให้คำปรึกษา ระบบบริหารคุณภาพ ไอเอสโอ 9000 ผู้เชี่ยวชาญได้แสดงความคิดเห็นว่าโปรแกรมสามารถใช้งานได้ดีเป็นที่น่าพอใจ โดยมีค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 3.30 คะแนน อีกทั้งเมื่อได้นำโปรแกรมระบบผู้เชี่ยวชาญสำหรับระบบบริหารคุณภาพ ไอเอสโอ 9000 ไปให้องค์กรที่สนใจในด้านระบบบริหารคุณภาพ ไอเอสโอ 9000 จำนวน 6 องค์กรได้ทดลองใช้โปรแกรม ผลปรากฏว่าองค์กรได้แสดงความคิดเห็นว่าโปรแกรมสามารถใช้งานได้ดีเป็นที่น่าพอใจเช่นเดียวกัน โดยมีค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 3.45 คะแนน ดังนั้นจึงถือได้ว่าการพัฒนาระบบผู้เชี่ยวชาญสำหรับระบบบริหารคุณภาพ ไอเอสโอ 9000 ได้สร้างเครื่องมือช่วยในการประเมินสถานะภาพขององค์กร ก่อนการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ไอเอสโอ 9000 ไปประยุกต์ใช้ในองค์กร รวมทั้งให้คำชี้แนะแนวทางตัวอย่างเอกสารได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้เป็นอย่างดี

This research is the study of design and development of the expert system for ISO 9000's quality management system which can be used to assess the status of the organization prior to the application of ISO 9000's Quality Management System. It also focuses on operational guidelines and fundamental information of ISO 9000's quality management system for the organization.

According to the development in this study, there are 2 components of the expert system for ISO 9000's quality management system. The first component is called "Data Creating Program for Experts System" which is used to develop the database on the assessment system. The second component is called "The expert System for ISO 9000's Quality Management System" which is the accessory available for the organizations or experts to use in their information assistance service, as the assessing and advising subjects are divided into 5 aspects, those are quality management system, executive responsibility, resources management, production/service realization and measurement analysis and improvement. The result of the assessment is presented in graph attached with example information those are necessary for the adaptation including related suggestion.

Having been examined and assessed by specialists, information assistance of the ISO 9000's quality management system, the program is considered that it is the satisfactory program with 3.30 average point of attitude. Moreover, after "The expert System for ISO 9000's Quality Management System" has been on trial by 6 interested organizations, it is found out that the system is also satisfactory, with 3.45 average point of attitude. Consequently, development of the expert system for ISO 9000's quality management system can generate assessing appliance of the organization's attribute prior to the application of ISO 9000's quality management system, as well as guidelines and information relevant to the ISO 9000's quality.