

## ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต กับระบบคุณภาพ ISO 9002

รศ.กมล รุ่งอุทัย\*

นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา สำหรับสถาบันอุดมศึกษา จัดทำขึ้นเพื่อให้การผลิตบัณฑิตมีคุณภาพออกมารับใช้สังคม เป็นงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างสำคัญยิ่ง ทบวงมหาวิทยาลัยพิจารณาเห็นว่า การพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และคุณภาพตามมาตรฐานสากล จำเป็นต้องมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาขึ้น โดยทบวงมหาวิทยาลัยได้จัดสัมมนาทางวิชาการเรื่อง ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ขึ้นเมื่อวันที่ 23 เมษายน ต่อจากนั้นทบวงมหาวิทยาลัยได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2539 เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาทราบแนวนโยบายและการปฏิบัติ โดยเน้นหลักการให้สถาบันอุดมศึกษามีระบบการควบคุมคุณภาพทางวิชาการ และปรับปรุงการปฏิบัติการกิจทุกๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง บนพื้นฐานของควมมีเสรีภาพทางวิชาการ และอิสรภาพในการดำเนินงานที่สังคม หรือหน่วยงานภายนอกยังคงเข้าไปตรวจสอบได้

สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยได้จัดทำคู่มือการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันอุดมศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติใดๆ ที่ได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่ได้วางไว้แล้ว จะทำให้เกิดความ

เชื่อมั่นได้ว่า จะได้บัณฑิตที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่ประสงค์ การประกันคุณภาพนี้จะมีประสิทธิผลก็ต่อเมื่อได้มีการประเมินผลการดำเนินงานของระบบผลิตบัณฑิต และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของบัณฑิตอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งได้มีการทบทวนและติดตามกระบวนการผลิตโดยใกล้ชิด หลักการและวิธีการประกันคุณภาพที่สถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนนำมาใช้แตกต่างกันไป แต่มีวัตถุประสงค์เดียวกันในอันที่จะนำพาให้องค์กรพัฒนาสู่ระบบคุณภาพมาตรฐาน

ขณะนี้สถาบันอุดมศึกษาของเอกชนบางแห่ง มองเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการสามารถทราบถึงมาตรฐานการผลิตนักศึกษาที่มีคุณภาพออกมารับใช้สังคม สถาบันใดมีความตั้งใจแน่วแน่ที่จะจัดการวางระบบ แบบแผนการดำเนินงานให้อยู่ในมาตรฐานที่ดี ได้เริ่มนำเอาระบบคุณภาพมาตรฐานมาวัดและจัดการ โดยเฉพาะมาตรฐาน ISO 9002 เป็นระบบที่มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตใช้เป็นข้อกำหนดของมาตรฐานในการประกันคุณภาพ และประกาศใช้ระบบคุณภาพ ISO 9002 เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ. 2542

นโยบายคุณภาพได้กำหนดโดยคณะผู้บริหาร เพื่อแสดงถึงเจตนารมณ์ในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตและยึดถือเป็นหลักปฏิบัติดังนี้

"มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มีความมุ่งมั่นในการจัดการศึกษา เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถ และมีคุณธรรม พร้อมทั้งจะออกมารับใช้สังคม"

\* ผู้อำนวยการศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ศูนย์สนเทศและหอสมุดเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัยมีหน้าที่ให้บริการวิชาการแก่คณาจารย์ นักศึกษา จำเป็นจะต้องตรวจสอบระบบการทำงาน เพื่อการพัฒนาให้อยู่ในมาตรฐานที่ดีตามนโยบาย คุณภาพของมหาวิทยาลัย

ในฐานะที่พวกเราชาวห้องสมุดทราบนโยบายหลักของมหาวิทยาลัย ในการจะนำการพัฒนาองค์กรให้เกิดความเจริญก้าวหน้า โดยเลือกระบบ ISO 9002 ประกันคุณภาพในการจัดการและการบริหารองค์กรให้ได้มาตรฐานสากล จึงเริ่มสนใจหาหนังสือเอกสารที่กล่าวถึงระบบ ISO 9002 มาอ่านเพื่อความเข้าใจถึงความสำคัญ คุณลักษณะ วิธีการนำมาใช้ในการประกันคุณภาพ

ISO ย่อมาจาก International Organization for Standardization หรือองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน ก่อตั้งปี ค.ศ 1994 สำหรับมาตรฐานฉบับภาษาไทยที่ประกาศใช้ในปัจจุบัน (พ.ศ 2538) นั้น อ้างอิงจาก ISO 9002 ฉบับปี ค.ศ 1987 ซึ่งเป็นฉบับแรก

ISO 9000 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพ ที่องค์กรทั่วโลกเลือกใช้ เพื่อรับรองระบบการบริหาร การจัดวางระบบ เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพ ที่สามารถตรวจสอบได้โดยผ่านระบบเอกสารอนุกรม มาตรฐาน ISO 9000 แบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ฉบับ คือ ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 และ ISO 9004

ISO 9002 เป็นเนื้อหาที่ว่าด้วยมาตรฐาน ระบบคุณภาพ ซึ่งกำกับดูแลเฉพาะการผลิต การติดตั้งและการบริการ ในการตรวจเพื่อรับรองคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9000 นั้น ต้องใช้หน่วยงานภายนอกที่เรียกว่า Certification Body เป็นผู้ทำการตรวจ การรับรอง ตามข้อกำหนดของการตรวจที่ถูกควบคุมมาตรฐานเช่นเดียวกันด้วย ข้อกำหนดที่นำมาใช้ในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ เป็นฉบับที่ประกาศใช้ในปี ค.ศ 1994 และในปี ค.ศ 2000 จะมีการประกาศใช้ฉบับใหม่ การตรวจจาก

หน่วย Certification Body จะมีทุกๆ 6 เดือน หลังจากได้รับการรับรองคุณภาพแล้ว ฉะนั้นจึงเป็นหลักประกันได้ว่า ระบบคุณภาพที่กำหนดและปฏิบัติตามนี้ จะคงอยู่ตลอดไปตราบนานถึงวันที่หน่วยงานมิได้ปฏิบัติตามข้อกำหนด หน่วยงานนั้น จะหลุดจากการรับรองได้โดยง่าย

ก่อนที่จะเส้าถึงประสบการณ์ในการเตรียม การขอการรับรองมาตรฐานสากล ISO 9002 ขอสรุปหัวข้อกำหนดระบบคุณภาพที่ต้องการคือ

1. ความผูกพันของฝ่ายบริหาร คือการ ระบุชี้ความต้องการของลูกค้าคัดเลือกระบบคุณภาพ ที่เหมาะสม เตรียมจัดทำ "นโยบายคุณภาพ" แต่งตั้ง "คณะกรรมการอำนวยการ" คัดเลือก "ตัวแทน ฝ่ายบริหาร" (Management Representative) การ สื่อความกับพนักงานทั้งองค์กร จัดตั้งระบบการ ทบทวนการจัดการของฝ่ายบริหาร (Management Review )

2. ข้อกำหนดในระบบคุณภาพ และคู่มือเกี่ยวกับนโยบายคุณภาพ ( Quality Management and Quality Assurance Standard )

ตอนที่ 4 แนะนำข้อกำหนดในระบบคุณภาพตาม ISO 9002 : 1994

- 4.1 ความรับผิดชอบด้านการบริหาร (Management Responsibility)
- 4.2 ระบบคุณภาพ (Quality System)
- 4.3 ทบทวนข้อตกลง (Contract Review )
- 4.4 การควบคุมการออกแบบ (Design Control )
- 4.5 การควบคุมเอกสารและข้อมูล (Document and Data Control)
- 4.6 การจัดซื้อ (Purchasing)
- 4.7 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า (Control of Customer-Supplied Product)

- 4.8 การบ่งชี้และสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์ (Product Identification and Traceability)
- 4.9 การควบคุมกระบวนการ (Process Control)
- 4.10 การตรวจและการทดสอบ
- 4.11 การควบคุมเครื่องตรวจ เครื่องวัด และเครื่องทดสอบ (Control of Inspection Measuring and Test Equipment)
- 4.12 สถานะการตรวจและการทดสอบ (Inspection and Test Status)
- 4.13 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Control of Non-conforming Product)
- 4.14 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันปัญหา (Corrective and Preventive Action )
- 4.15 การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ การรักษาสภาพและการส่งมอบ (Handling, Storage, Packaging, Preservation and Delivery)
- 4.16 การควบคุมบันทึกคุณภาพ (Control of Quality Records)
- 4.17 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audits)
- 4.18 การฝึกอบรม (Training)
- 4.19 การบริการ (Servicing)
- 4.20 กลวิธีทางสถิติ (Statistical Techniques)

มหาวิทยาลัยได้เริ่มดำเนินการฝึกอบรม "ตัวแทนฝ่ายบริหาร" ได้แก่ คณบดี ผู้อำนวยการ และผู้อำนวยการฝ่าย เข้าอบรมเพื่อให้เข้าใจถึงระบบคุณภาพ ISO 9002 หลังจากได้รับการอบรมแล้ว ประธานกรรมการอำนวยการระบบคุณภาพ เรียกประชุมกำหนดวางแผนการปฏิบัติงาน และ

ติดตามงานในระบบคุณภาพ ประสานงานแก้ไข ปัญหาในทางปฏิบัติ

หน้าที่ของตัวแทนฝ่ายบริหาร ( Quality Management Representative ) คือ

1. ดูแลให้มีการจัดทำระบบคุณภาพเพื่อนำไปปฏิบัติตามข้อกำหนด

2. จัดทำระบบรายงานผลการปฏิบัติต่อฝ่ายบริหาร เพื่อทบทวนและพัฒนาปรับปรุง การเตรียมการเข้าสู่ระบบ ISO 9002 ของศูนย์สนเทศและหอสมุด

1. จัดตั้งคณะกรรมการจัดทำเอกสารในระบบคุณภาพ และปรับปรุงแก้ไขการจัดทำเอกสารต่างๆ ตามที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานจริง

2. จัดประชุมบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงาน เพื่อกำหนดรูปแบบของเอกสารในระบบคุณภาพ

3. แก้ไขขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน โดยตัดกระบวนการทำงานให้สั้นและรัดกุม

4. ประชุมบุคลากรทุกคนให้เข้าใจและมีความพร้อมที่จะเข้าสู่ระบบคุณภาพ ชี้แจงวัตถุประสงค์ ของการนำระบบคุณภาพ ISO 9002 เพื่อพัฒนางานให้เข้ามาตรฐานสากล และคงไว้ซึ่งคุณภาพนั้นตลอดไป

5. นำเอกสารที่จัดทำขึ้น ไปปฏิบัติจริงในระบบคุณภาพ เพื่อทดสอบเอกสารที่จัดทำขึ้นว่ามีข้อบกพร่องอย่างไรในการปฏิบัติจริง

6. อบรมทำความเข้าใจกับบุคลากร ในเรื่องที่ต้องแก้ไขเพื่อให้การปฏิบัติมีความต่อเนื่อง ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

7. ตรวจสอบวิธีปฏิบัติงานเพื่อความถูกต้อง พร้อมทั้งให้ผู้ตรวจสอบภายในทำการตรวจสอบการดำเนินงานในระบบคุณภาพทั้งระบบ

8. เมื่อพบข้อบกพร่อง ต้องแก้ไขจนถูกต้อง และมั่นใจว่าระบบเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

ขั้นตอนที่กล่าวข้างต้น คือการเตรียมการ เพื่อจะขอจดทะเบียนรับรอง โดยคณะกรรมการ อำนวยการจะเป็นผู้ดำเนินนโยบาย กำหนดเวลาใน โอกาสต่อไป

**อุปสรรคและปัญหาในการปฏิบัติการ เตรียมการเข้าสู่ระบบ ISO 9002**

1. การทำงานเป็นทีม คือปัจจัยสำคัญที่ จะช่วยให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี งาน ของศูนย์สนเทศในขั้นตอนตั้งคณะกรรมการจัดทำ เอกสารในระบบคุณภาพล้มเหลวถึง 2 ครั้ง เนื่อง จากมีความขัดแย้งกัน จึงทำให้การทำงานเป็นทีม ไม่มีประสิทธิภาพ

2 ความรับผิดชอบในหน้าที่ คณะ กรรมการยังไม่เข้าใจถึงวิธีปฏิบัติ ไม่สามารถจะ ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด

3. ความซ้ำซ้อนของงานที่ปฏิบัติ งานที่ ทำซ้ำซ้อนกันในแต่ละแผนกหรือฝ่ายจะต้องตัดทอน ลง ดังนั้นงานส่วนใด แผนกใดที่ไม่จำเป็น ต้อง ตัดออก จึงมีผู้สูญเสียและเปลี่ยนแปลงจากงานที่ เคยปฏิบัติมาเป็นเวลานาน

4. ผู้ปฏิบัติงานจริงแต่ผลงานไม่ได้มีส่วน ร่วมในระยะเริ่มต้น เพราะให้หัวหน้าหน่วยงาน เป็นกรรมการดำเนินงาน

จากประสบการณ์ในครั้งนี้ จึงมีความ เห็นว่าเมื่อเริ่มต้นนั้นจะต้องประชุมปรึกษาหารือคณะ บุคลากรทั้งหมดให้เข้าใจถึงภาระกิจที่ทุกคนต้อง ร่วมแรงร่วมใจกันไปสู่ระบบคุณภาพมาตรฐาน และ ต้องฝึกการทำงานเป็นทีม การฝึกอบรมให้ผู้ ที่ เกี่ยวข้องทั้งหมดเกิดความเข้าใจร่วม แสดงความ คิดเห็น และชี้แนะถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการ เปลี่ยนแปลงเพื่อให้ศูนย์สนเทศมุ่งไปสู่ระบบคุณภาพ ISO 9002 อย่างมีประสิทธิภาพ

□□□

### บรรณานุกรม

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ คู่มือพัฒนาระบบคุณภาพสู่มาตรฐาน กรุงเทพฯ : นำอักษร  
การพิมพ์, 2540.

Peach, Robert W. The ISO 9000 : Handbook, 3 ed . 3<sup>rd</sup>, ed. New York :  
McGrawhill International Editions, 1997.