



สารสำนักหอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

R.U. LIBRARY NEWSLETTER

แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ (10240)

โทร. 3143375 , 3180920 , 3180925

สารสำนักหอสมุดกลาง ปีที่ 17 ฉบับพิเศษ ประจำเดือนเมษายน 2544

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้รับการรับรองมาตรฐาน
ระบบคุณภาพ ISO 9002 ในส่วนงานบริการห้องสมุด ณ วันที่ 22 กันยายน 2543

การดำเนินการภายหลังได้รับการรับรองระบบคุณภาพ

ISO 9000

สมชวล จตุรรัฐพล*

การดำเนินการเพื่อให้ได้รับการรับรองระบบคุณภาพกับการรักษาระบบไว้ (maintained) นั้น อย่างหลังดูจะยากกว่า เพราะค่อนข้างเป็นธรรมชาติที่จะขาดความกระตือรือร้นไปแล้ว ขอชื่นชมขั้นตอนตั้งแต่เริ่มจัดทำเอกสารในระบบคุณภาพและประกาศใช้ เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ (Implementation) ผู้ออกไปรับรองที่เรียกว่า CB (Certification Bodies) จะมาตรวจประเมินเพื่อออกใบรับรอง (Main audit หรือ Quality system assessment) เมื่อทุกอย่างเป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานและตามระเบียบต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยก็ออกใบรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งปกติมีอายุ 3 ปี โดยจะมีการตรวจประเมินหลังการได้รับใบรับรอง (Surveillance visit) อีกทุก ๆ 6 เดือน ซึ่งเป็นลักษณะการสุ่มตรวจประมาณ 50 % ของกระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงาน เมื่อครบ 3 ปีแล้วจึงตรวจกันใหม่ทุกกระบวนการ

วัตถุประสงค์ในการ Surveillance visit เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ที่ได้รับการรับรองยังคงดำเนินการตามที่ได้กำหนดไว้ คือมีความสม่ำเสมอคงเส้นคงวา ตามที่ตนได้รับรองไว้ ส่วนผู้ที่ได้รับรองก็ควรที่จะรักษาชื่อเสียงและเห็นแก่การลงทุน ลงแรงไปในอดีต และใช้ระบบมาตรฐาน ISO 9000 ให้เกิดประโยชน์อย่างจริงจัง เพื่อให้มีมาตรฐานในงานบริการและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ในการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ ISO 9000 ผู้บริหารระดับสูงถือเป็นหัวใจสำคัญในความสำเร็จที่ได้ เริ่มตั้งแต่การให้ความสำคัญ ให้ความสำคัญ ให้การสนับสนุนในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นงบประมาณ บุคลากร โดยเฉพาะการสร้างจิตสำนึกในคุณภาพที่ไม่ใช่เรื่องง่ายสำหรับคนไทย การดำเนินงานตามระบบ ISO 9000 จริง ๆ แล้ว คือ ส่วนหนึ่งของงาน ซึ่งสามารถทบทวน พัฒนา และปรับปรุงให้ดีขึ้นได้เสมอ

เมื่อใกล้ถึงเวลา Surveillance visit ต้องมีการเตรียมความพร้อมเหมือนกับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal quality audit) คือ

* ที่ปรึกษาบริษัทเอช อาร์บิสเนส พาร์ทเนอร์ จำกัด

1. ผู้บริหารจะต้องมั่นใจว่ามีการสื่อสารให้ทุกคนรับรู้บทบาท หน้าที่ และความสำคัญในการบรรลุวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพร่วมกัน

2. คณะกรรมการคุณภาพ และหัวหน้าหน่วยงานควรจะกดดันให้ทุกคนดูแลความเรียบร้อยที่อยู่ในความรับผิดชอบเป็นไปตามลำดับขั้น

3. คณะกรรมการคุณภาพจะต้องมั่นใจว่ามีการดำเนินการตามกระบวนการที่เป็นข้อกำหนดตามมาตรฐาน เช่น การควบคุมเอกสารคุณภาพ การประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร การปฏิบัติ การแก้ไขและป้องกัน (Corrective and preventive action) ปัญหาต่าง ๆ ให้ครบถ้วน

การดำเนินการตามระบบคุณภาพนี้จะไม่ยุ่งยากถ้าทุกคนได้ดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ แต่จะก่อให้เกิดเหตุการณ์เกิดตรงกันข้าม เพราะการบันทึก การปฏิบัติงานจะอาศัยขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่เกิดขึ้นจริง และข้อมูลต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องโยงกันเป็นใยแมงมุม

ถ้าเราจัดระบบงานให้ดี เขียนไว้เพื่อให้เป็นแนวทางมาตรฐาน มีการนำไปปฏิบัติ และทบทวนปรับแต่งให้เข้าที่เข้าทาง ให้ความสะดวก มีประสิทธิภาพตรงตามวัตถุประสงค์ของการบริการ มีประสิทธิภาพคือ ไม่ใช้ทรัพยากรสิ้นเปลืองเกินความจำเป็น ก็จะเกิดประโยชน์กับผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา องค์กร และส่วนรวมในที่สุด

สำนักหอสมุดกลาง ร่วมใจพัฒนาคุณภาพ การบริการตามมาตรฐาน ISO 9002 อย่างต่อเนื่อง



คณะกรรมการประชาสัมพันธ์

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง