

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาของการศึกษา

จากสภาพความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว กระแสของการแข่งขันที่รุนแรงและขยายตัวมากขึ้น ตลอดจนผลจากสภาพเศรษฐกิจ ที่ประเทศไทยเผชิญอยู่ทำให้องค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะภาครัฐหรือเอกชน หันมาให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพมากขึ้นหรือจะกล่าวได้ว่า การเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นผลักดันให้เกิดการจัดทำระบบคุณภาพขึ้นในองค์กรต่างๆ วิทยุ สิมะโชติ (2540) ได้กล่าวไว้ว่า สิ่งที่ผลักดันให้ทุกองค์กรต้องเดินไปบน “ ถนนสายคุณภาพ ” มีอยู่ 4 ประการ ได้แก่

ลูกค้า (Customer) ลูกค้าที่มีอำนาจการซื้อมากขึ้น จะมีอิสระมากขึ้นในการเลือกซื้อสินค้าจากผู้ผลิตหรือผู้ขายรายใดก็ได้ ยิ่งข่าวสารข้อมูลเผยแพร่อย่างกว้างขวางทั่วถึง ลูกค้าก็จะมีรสนิยมและมีความทันสมัยมากขึ้น สินค้าที่เก่า ล้าสมัย หรือสินค้าด้อยคุณภาพก็จะถูกเบียดไปอย่างรวดเร็ว ลูกค้าอาจลองของใหม่จากบริษัทคู่แข่ง แล้วเกิดติดใจในคุณภาพของสินค้าคู่แข่ง ความซื่อสัตย์ที่มีมาแสนนานอาจหายไปชั่วพริบตาเดียว ลูกค้าจึงเป็นผู้กำหนดคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่เราจะต้องตอบสนองให้ได้ ลูกค้าไม่ใช่เพียงแต่กำหนดคุณภาพของสินค้าหรือบริการเท่านั้นลูกค้ายังเป็นผู้กำหนดราคาขายและเวลาที่ต้องการสินค้า (เวลาส่งมอบ) ด้วย การเรียกร้องที่เพิ่มมากขึ้นของลูกค้าจึงต้องถือเป็น “ จุดเริ่มต้น ” นอกจาก ลูกค้าภายนอก (External Customer) แล้วองค์กรจะต้องคำนึงความต้องการของ ลูกค้าภายใน (Internal Customer) “ ลูกค้าภายใน ” ก็คือพนักงานในสายการผลิตที่มีอยู่ถัดจากเรา หรือเป็นกระบวนการถัดไปการทำงานอย่างมีคุณภาพแล้วส่งงานต่อไปยังพนักงานหรือกระบวนการถัดไปอย่างเป็นขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง จะเป็นการประกันคุณภาพของสินค้าหรือบริการขององค์กรได้ในที่สุด

ประการที่สอง คือ คู่แข่ง (Competitor) นโยบายของรัฐที่เปิดให้ธุรกิจอุตสาหกรรมสามารถแข่งขันกันอย่างเสรี ทำให้องค์กรปิดกั้นไม่ให้คู่แข่งเกิดขึ้นไม่ได้ คู่แข่งไม่เพียงแต่เพิ่มมากขึ้นทั้งจำนวนและขนาดเท่านั้น แต่ทุกคนยังดิ้นรนปรับปรุงกระบวนการผลิตเทคโนโลยีต่าง ๆ ของตัวเองด้วยเมื่อรวมถึงคู่แข่งจากต่างประเทศด้วยแล้วสภาพการแข่งขันยิ่งหนักหนาสาหัสกว่าที่คิดอีก

ประการที่สาม คือ ต้นทุน (Cost) การลดต้นทุนการผลิตอย่างเห็นผลได้ชัดเจนและรวดเร็ว ก็คือการลดความสูญเสียต่าง ๆ ในกระบวนการผลิต โดยการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ประการสุดท้าย คือ วิกฤตการณ์ (Crisis) องค์กรที่มีคุณภาพจะมีระบบบริหารที่มีลักษณะเชิงรุก เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นการป้องกันมากกว่าการแก้ไขเยียวยา จึงสามารถรับมือหรือจัดการวิกฤตการณ์ต่าง ๆ ได้ เพราะได้ป้องกันและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องอยู่แล้ว

กล่าวโดยสรุปคุณภาพจึงไม่ใช่ ทางเลือก ขององค์กรที่จะเลือกทำหรือไม่อีกต่อไป แต่จะเป็นสิ่งจำเป็นที่หมายถึงความอยู่รอดขององค์กร

เมื่อพิจารณาตัวหลักคั่นที่กล่าวมาข้างต้น ในระบบการศึกษา ก็พบว่า มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ก็พบกับปัญหาเหล่านั้นเช่นกัน การแข่งขันของมหาวิทยาลัยทั้งภาครัฐและเอกชนทั้งในรูปแบบของโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ การเข้ามาขยายสาขาหรือวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงจากศูนย์กลางทางการศึกษา หรือการขยายตัวของมหาวิทยาลัยจากต่างประเทศในการเข้ามาแข่งขันรับนักศึกษา มีมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัดในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการที่จะเตรียมความพร้อมขององค์กรให้มีคุณภาพและสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงและมีศักยภาพในการแข่งขันจึงดำริที่จะนำระบบคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน โดยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้เลือก ศูนย์คอมพิวเตอร์เป็นหน่วยงานนำร่องในการนำระบบมาตรฐาน ISO9000 มาประยุกต์ใช้เป็นหน่วยงานแรก และได้รับการรับรอง ISO9002:1994 ในปี 2542 โดยกำหนดขอบเขตของการให้บริการครอบคลุมงานบริการหลัก 2 ด้านคือ

1. การให้บริการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์
2. การให้บริการระบบคอมพิวเตอร์ แบ่งลักษณะของการให้บริการเป็น 3 รูปแบบหลัก ๆ คือ
 - 2.1. การให้บริการเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้งานเครือข่ายบริการต่างๆและการใช้งานอินเทอร์เน็ต (Internet)
 - 2.2. การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ แก่นักศึกษาเพื่อการเรียนการสอน
 - 2.3. การให้บริการอื่น ๆ เช่น การตรวจและวิเคราะห์ข้อสอบ การจัดพิมพ์จุลฉีบทาบ การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ใช้เวลาในการดำเนินงาน 9 เดือน ต่อมา เดือนกันยายน 2547 ศูนย์คอมพิวเตอร์ได้ปรับปรุงระบบมาเป็น ISO9001:2000 โดยครอบคลุมกระบวนการคุณภาพทั้งองค์กร

จากความสำคัญของระบบคุณภาพที่กล่าวมาข้างต้นประกอบกับที่ศูนย์คอมพิวเตอร์เป็นหน่วยงานบริการทางการศึกษาซึ่งอยู่ในระบบราชการที่ประยุกต์ใช้ระบบมาตรฐาน ISO9001:2000 ผู้เขียนจึงรับหน้าที่เป็นตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (Quality Management Representative :QMR)

รับผิดชอบการจัดทำและดูแลระบบคุณภาพของศูนย์คอมพิวเตอร์ ตั้งแต่เริ่มต้น จึงเห็นว่าน่าจะศึกษาวิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลจากการนำระบบคุณภาพมาประยุกต์ใช้งานที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ ที่ผ่านมาไว้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของผู้ที่จะจัดทำและดูแลระบบคุณภาพ ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์แก่ศูนย์คอมพิวเตอร์เอง และเป็นแนวทางให้หน่วยงานอื่นได้ศึกษาวิธีการดำเนินการ ซึ่งอาจนำไปใช้พัฒนาองค์กรที่อยู่ในระบบราชการเช่นเดียวกับศูนย์คอมพิวเตอร์ต่อไป โดยเนื้อหาผู้เขียนได้รวบรวมจากประสบการณ์ทำงานตรง และได้ใช้ในการปฏิบัติจริงในองค์กรและได้รับการรับรองตามมาตรฐานดังกล่าวมาแล้ว

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์และรวบรวมเอกสารและวิธีการนำระบบคุณภาพ ISO9000 มาใช้ในการบริหารงานคุณภาพของศูนย์คอมพิวเตอร์
2. เพื่อศึกษาวิเคราะห์วิธีการปฏิบัติงานของตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ ของศูนย์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริงในการดูแลรักษาระบบคุณภาพให้คงอยู่และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ขอบเขตของการจัดทำเอกสาร

1. เอกสารวิธีการทำงานที่รวบรวมขึ้นเป็นวิธีการทำงานที่ใช้ในศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยรวบรวมตั้งแต่เริ่มนำระบบ ISO9002:1994 ในปี 2542 จนถึงการปรับเป็นระบบ ISO9001:2000 ในปี 2547 และปรับปรุงวิธีทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงจนถึงเดือนเมษายน 2549
2. เอกสารที่รวบรวมไม่ได้เป็นเอกสารของกระบวนการทั้งหมดของศูนย์คอมพิวเตอร์ แต่เป็นเอกสารที่รวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติงานที่อยู่ในหน้าที่รับผิดชอบของตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ ซึ่งเป็นกลไกหลักของการจัดการระบบคุณภาพเท่านั้น

แหล่งข้อมูลและวิธีการจัดทำ

ในการศึกษา การนำระบบบริหารจัดการคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9000 มาใช้ในศูนย์คอมพิวเตอร์ ฉบับนี้ผู้เขียนจำแนกแหล่งข้อมูลเป็น 2 ส่วนด้วยกันคือ

1. การรวบรวมเอกสาร (Documentary Research) โดยอาศัยแหล่งข้อมูลที่รวบรวมจากห้องสมุด และ web site ต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ บทความ รายงาน และสิ่งตีพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งงานวิจัยที่ผู้อื่นทำการศึกษาไว้แล้ว

- รวบรวมเอกสารของกระบวนการทำงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตัวแทนฝ่ายบริหาร ด้านคุณภาพที่จัดทำและปรับปรุงให้สอดคล้องกับข้อกำหนดตามมาตรฐาน ISO9000 ซึ่งใช้ปฏิบัติงานจริงและปรับปรุงจนถึงเดือนมิถุนายน 2548

วิธีการจัดทำผู้เขียนรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลข้างต้น เขียนบอกเล่าถึงกระบวนการการทำงานที่ผ่านมาตั้งแต่เริ่มนำระบบคุณภาพ ISO9000 มาใช้ ว่าในแต่ละข้อกำหนดของมาตรฐานศูนย์คอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการอย่างไรมีปัญหาอุปสรรคของนำระบบมาประยุกต์ใช้ในแต่ละขั้นตอนอย่างไรและใช้วิธีการใดในการปรับกระบวนการให้สอดคล้องกันระหว่างการทำงานที่เป็นอยู่จริงและข้อกำหนดตามมาตรฐาน ISO9000

นิยามศัพท์

ศูนย์คอมพิวเตอร์	หมายถึง	ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
ทีมบริหาร	หมายถึง	ผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์ รองผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์และผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์
DC	หมายถึง	เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารในระบบคุณภาพ (Document Control)
QMR	หมายถึง	ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (Quality Management Representative)
Surveillance Audit	หมายถึง	การตรวจติดตามหลังจากได้รับการรับรองมาตรฐานแล้ว โดยผู้ตรวจรับรอง เพื่อดูว่าหน่วยงานยังรักษาระบบคุณภาพได้ตามข้อกำหนด โดยช่วงเวลาที่มาตรวจสอบจะขึ้นอยู่กับขนาดและระบบของหน่วยงานโดยทั่วไปจะตรวจปีละ 1 ครั้ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ใช้เป็นแนวทางและเอกสารอ้างอิงในการวางระบบและพัฒนาระบบบริหารคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานสากล ISO9001:2000 ในหน่วยงานต่อไป
- เป็นแนวทางให้ศึกษาวิธีการดำเนินการ แก่หน่วยงานอื่น ซึ่งอาจนำไปศึกษาเพื่อใช้พัฒนาองค์กรที่อยู่ในระบบราชการต่อไป