

# มาตรฐานระบบการบริหารงาน คุณภาพ ISO 9000

อิมจิต เลิศพงษ์สมบัติ\*

ทำไมมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพนี้จึงต้องมีชื่อ ISO 9000 ต่อข้อถามดังกล่าว มีข้อมูลโดยสรุปดังนี้ คำว่า ISO เป็นภาษากรีก หมายถึงเท่าเทียมกัน ซึ่งก็คือมาตรฐานนั่นเอง อีกทั้งเป็นอักษรย่อขององค์การสากลที่รับผิดชอบในการกำหนดและรับรองมาตรฐานสากลต่างๆ โดยมีประเทศสมาชิกทั่วโลก องค์การนี้มีชื่อเรียกว่า International Organization for Standardization มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ทั้งนี้เพื่อให้ประเทศต่างๆ ทั่วโลก ที่ต่างพัฒนามาตรฐานด้านคุณภาพของตนเองสามารถใช้มาตรฐานของ ISO ร่วมกันได้ ก่อนหน้า ISO เคยออกแต่ใบรับรองมาตรฐานสำหรับผลิตภัณฑ์ที่เราคุ้นเคยกันดี เช่น ISO 100 ซึ่งเป็นมาตรฐานสำหรับฟิล์มถ่ายรูป เป็นต้น จนกระทั่งในปีพุทธศักราช 2530 กลุ่มประชาคมยุโรป ที่โดยใช้ชื่อย่อว่า EC ร้องขอให้ ISO ออกใบรับรองมาตรฐานของระบบบ้าง ไม่ใช่จะรับรองเฉพาะผลิตภัณฑ์ดังที่เคยปฏิบัติมา และเนื่องด้วยตัวเลขเรียงลำดับลงตัวที่หมวด 9000 พอดี ISO จึงกำหนดให้ ISO 9000 เป็นชื่อเรียกของอนุกรมมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพตั้งแต่นั้น เป็นต้นมา และได้จัดตั้งคณะกรรมการด้านเทคนิคเกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพสากลขึ้น เพื่อทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพซึ่งก็คือ ISO 9000 ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว โดยได้ประกาศใช้ครั้งแรกในปี พ.ศ. 2530 มีองค์การมาตรฐานของแต่ละประเทศกว่า 100 แห่ง รับผิดชอบไปใช้เป็นมาตรฐานระดับชาติของตนเอง รวมทั้งสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม หรือ สมอ. กระทรวงอุตสาหกรรมของประเทศไทยด้วย โดยประกาศเป็นอนุกรมมาตรฐาน มอก.-ISO 9000 ในปีพุทธศักราช 2534 โดยมีเนื้อหาและรูปแบบเช่นเดียวกับอนุกรมมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ทุกประการ

\* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

## หมายเลขลำดับของอนุกรมมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000

ผู้เรียบเรียงคาดว่าอาจจะมีผู้อ่านบางท่านที่ยังไม่ทราบเกี่ยวกับตัวเลขลำดับของอนุกรมมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ เนื่องจากเคยได้ยินคำถามที่ว่าทำไมองค์กรแห่งนี้ยังคงใช้ ISO 9001 ทั้งที่ที่อีกหลายองค์กรได้ใช้ ISO 9002 แล้ว ดังนั้นองค์กรที่ใช้ ISO 9001 ถือว่าล้าหลังองค์กรที่ใช้ ISO 9002 ใช้หรือไม่ จึงขอให้ข้อมูลในเรื่องนี้ว่า เลขลำดับของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 นั้นต่างจากเลขลำดับของซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ของคอมพิวเตอร์ที่ตัวเลขลำดับของซอฟต์แวร์แต่ละรายการหมายถึงความทันสมัยหรือการได้รับการปรับปรุงศักยภาพเพิ่มเติมของซอฟต์แวร์การดังกล่าว แต่ตัวเลขกำกับอนุกรมมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพที่แตกต่างกับออกไปในแต่ละฉบับ หมายถึงมาตรฐานฉบับนั้นจะมีข้อกำหนดหรือขอบข่ายอนุกรมมาตรฐานที่แตกต่างกันไปเช่นกัน กล่าวคือ อนุกรมมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ประกอบด้วยมาตรฐานชุดหนึ่งมีทั้งหมด 5 ฉบับ ได้แก่ ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 และ ISO 9004 มาตรฐาน ISO ชุดนี้ใช้เพื่อการบริหารจัดการและประกันคุณภาพโดยเน้นการสร้างคุณภาพภายในองค์กรซึ่งจะเป็นองค์กรประเภทใดก็ได้ มาตรฐานแต่ละฉบับมีขอบข่ายโดยย่อดังนี้

1. ISO 9000 เป็นแนวทางในการเลือกใช้อุกรมมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 เพื่อการบริหารงานคุณภาพและการประกันคุณภาพ พร้อมทั้งแจกแจงให้เห็นข้อแตกต่างและความสัมพันธ์ในระหว่างแนวคิดต่าง ๆ ในทางคุณภาพ ตลอดจนข้อควรคำนึงในการเลือกและการใช้มาตรฐานในอนุกรม

2. ISO 9001 เป็นมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพที่ระบุข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบคุณภาพในการออกแบบ/พัฒนา การผลิต การติดตั้ง และการบริการ การขอการรับรองตามมาตรฐานนี้จะต้องเป็นไปตามข้อกำหนดที่ได้ระบุไว้ใน ISO 9001 นี้ทุกประการ

3. ISO 9002 เป็นมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพที่ระบุข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบคุณภาพในการผลิต และการติดตั้ง มีข้อกำหนดที่ต่างจาก ISO 9001 คือ ไม่มีข้อกำหนดเรื่อง การออกแบบและการบริการ กล่าวคือมีหน้าที่จัดทำผลิตภัณฑ์หรือให้บริการตามแบบหรือข้อกำหนดที่ได้มีการออกแบบไว้แล้วเท่านั้น

4. ISO 9003 มีข้อกำหนดน้อยกว่า ISO 9001 และ ISO 9002 เพราะเป็นมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพที่ระบุข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบคุณภาพในการตรวจและและการทดสอบขั้นสุดท้ายเท่านั้น จึงเหมาะสำหรับองค์กรที่ต้องการแสดงให้เห็นว่าตนมีความสามารถในการตรวจและการทดสอบผลิตภัณฑ์ที่จะส่งมอบให้กับลูกค้า ดังนั้นระบบคุณภาพตามของ ISO 9003 จึงมีข้อกำหนดเพียงครั้งเดียวของ ISO 9001 และจะมีความเข้มงวดน้อยกว่า ISO 9002

5. และหากองค์กรฝ่ายผลิตต้องการศึกษาและทำความเข้าใจรายละเอียด ขั้นตอนการดำเนินงานระบบการบริหารงานคุณภาพอย่างละเอียดและเพียงพอเพื่อให้สามารถเลือกองค์ประกอบต่าง ๆ และขั้นตอนการดำเนินการที่เหมาะสม ก็ต้องใช้ ISO 9004 ซึ่งเป็นมาตรฐานที่อธิบายแนวทางในการใช้ข้อกำหนดต่าง ๆ ในระบบคุณภาพ

จากข้อมูลข้างต้นจะพบว่ามือนุกรมมาตรฐาน 3 ฉบับ คือ ISO 9001 ISO 9002 และ ISO 9003 ที่ใช้เป็นมาตรฐานสำหรับการบริหารงานระบบคุณภาพ อนุกรมมาตรฐานแต่ละฉบับมีข้อกำหนดไม่เท่ากันแต่มีรายละเอียดข้อกำหนดที่เหมือนกันหรือคล้ายกันในบางข้อ องค์ที่ต้องการคัดเลือกมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพมาใช้ในองค์กรจะต้องบ่งชี้ผลิตภัณฑ์หรือบริการและลูกค้าของตนให้ชัดเจน เพื่อสามารถตัดสินใจได้ว่าจะเลือกมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพฉบับใดมาใช้ในการบริหารระบบคุณภาพขององค์กร

### ลักษณะสำคัญที่ควรทราบของมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000

ระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 เป็นระบบการบริหารงานหรือการทำงานในหน่วยงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพโดยไม่มีข้อจำกัดในขนาดของกิจการที่นำไปใช้ ครอบคลุมทั้งอุตสาหกรรมการผลิตและอุตสาหกรรมบริการ เป้าหมายหลักของ ISO 9000 คือให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้รับการตอบสนองจากผู้ขายผลิตภัณฑ์หรือผู้ให้บริการตามที่ต้องการ ตั้งแต่ครั้งแรกที่ซื้อผลิตภัณฑ์หรือรับบริการทุกครั้งและตลอดไป ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ลักษณะสำคัญโดยสรุปของ ISO 9000 คือ

1. เป็นมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพที่นานาชาติยอมรับและใช้เป็นมาตรฐานของประเทศ
2. เป็นมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับทุกแผนกงานและทุกคนในองค์กร ต้องมีส่วนร่วม
3. เป็นมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพเพื่อทำให้ลูกค้าพึงพอใจด้วยการยึดหลักคุณภาพ มุ่งเน้นกระบวนการผลิตสินค้าหรือบริการที่ตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าตั้งแต่ครั้งแรกและตลอดไป
4. เป็นมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพที่สามารถนำไปใช้ได้กับกิจกรรมทุกประเภท ทั้งด้านอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม ธุรกิจด้านการบริการ โรงพยาบาล และสถานศึกษา ทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่
5. เป็นมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพที่เน้นความสำคัญของเอกสารการปฏิบัติงาน โดยนำเอาสิ่งที่มีการปฏิบัติอยู่แล้วมาจัดทำเป็นเอกสารและมีการจัดระบบเพื่อนำมาใช้งานได้สะดวก
6. เป็นระบบการบริหารงานคุณภาพที่เปิดโอกาสให้มีการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน ได้ตลอดเวลา
7. เป็นระบบการบริหารงานคุณภาพที่ระบุข้อกำหนดที่จำเป็นต้องมีในระบบคุณภาพ
8. เป็นระบบมาตรฐานสากลที่กำหนดให้มีการตรวจประเมินโดยบุคคลที่สาม เพื่อให้การรับทราบเมื่อผ่านการรับรองแล้วจะได้รับการตรวจซ้ำแบบสุ่มปีละไม่ต่ำกว่า 2 ครั้ง จนครบ 3 ปีจะต้องมีการตรวจประเมินใหม่ทั้งหมดเหมือนกับการขอรับรองครั้งแรก
9. และที่สำคัญเป็นการรับรองในระบบคุณภาพขององค์กรทั้งหมด ไม่ใช่การรับรองที่ผลิตภัณฑ์เหมือนมาตรฐานสินค้าอื่น ๆ

## สาระสำคัญของมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000

สาระสำคัญของมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 คือข้อกำหนดต่างๆ ที่เน้นให้มีการจัดทำขั้นตอนการดำเนินงานและหลักเกณฑ์ต่างๆ เพื่อที่จะทำให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการเป็นไปตามความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการตั้งแต่ครั้งแรก ทุกครั้งและตลอดเวลา โดยข้อกำหนดตามมาตรฐาน ISO 9000 นั้น เป็นการนำเอาพันธกิจและภารกิจที่ได้มีการปฏิบัติอยู่แล้วมาจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร โดยจัดทำเป็นระบบเป็นหมวดหมู่เพื่อให้สามารถนำไปใช้งานได้สะดวกและตรวจสอบได้ แล้วนำข้อบกพร่องต่างๆ มาแก้ไขปรับปรุง หรือป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, กองส่งเสริมและฝึกอบรม, 2539) ข้อกำหนดดังกล่าวประกอบด้วยหัวข้อต่อไปนี้ (1) ความรับผิดชอบด้านการบริหาร - Management responsibility (2) ระบบคุณภาพ - Quality system (3) การทบทวนข้อตกลง - Contract review (4) การควบคุมการออกแบบ - Design control (5) การควบคุมเอกสารและข้อมูล - Document and data control (6) การจัดซื้อ - Purchasing (7) การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า - Control of customer-supplied product (8) การชี้บ่งและการสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์ - Product identification and traceability (9) การควบคุมกระบวนการ - Process control (10) การตรวจสอบและการทดสอบ - Inspection and testing (11) การควบคุมเครื่องตรวจ เครื่องวัด และเครื่องทดสอบ - Control of inspection, measuring and test equipment (12) สถานะการตรวจและการทดสอบ - Inspection and test status (13) การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด - Control of nonconforming product (14) การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันปัญหา - Corrective and preventive action (15) การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ การรักษาสภาพ และการส่งมอบ - Handling, storage, packaging, preservation and delivery (16) การควบคุมบันทึกคุณภาพ - Control of quality records (17) การตรวจติดตามคุณภาพภายใน - Internal quality audits (18) การฝึกอบรม - Training (19) การบริการ - Servicing (20) กลวิธีทางสถิติ - Statistical technique สำหรับการขยายความหรืออธิบายความ ข้อกำหนดทั้ง 20 ข้อข้างต้นปรากฏรายละเอียดใน วีรพงษ์ เฉลิสมิทธิ์ (2541 : 49-65)

## ปัจจัยพื้นฐานและขั้นตอนการเข้าสู่ระบบการบริหารงานคุณภาพ

การขาดความเข้าใจการบริหารระบบคุณภาพ โดยเฉพาะตามมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ถือว่าเป็นอุปสรรคสำคัญของหน่วยงานที่ตกลงใจจะเข้าสู่การรับรองระบบคุณภาพ อย่างไรก็ตาม ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ควรคำนึงถึง ดังนั้นหน่วยงานที่ตกลงใจจะเข้าสู่การรับรองระบบคุณภาพจะศึกษาต้องว่ามีปัจจัยใดบ้างที่จะช่วยส่งเสริมให้การเข้าสู่ระบบคุณภาพสัมฤทธิ์ผล วีรพงษ์ เฉลิสมิทธิ์ (2541 : หน้าคำนำของผู้แปล) ระบุว่าปัจจัยพื้นฐานของระบบคุณภาพ ประกอบด้วย อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก (Hardware or Physical facilities) ที่จัดทำขึ้นตามระบบคุณภาพที่ดี ระบบการปฏิบัติงาน (Software or Operation system) ที่ผูกสัมพันธ์การทำงานต่างๆ เข้าเป็นระบบงานที่สอดคล้องตามข้อกำหนดของมาตรฐาน และ บุคลากรที่ได้รับการ

ฝึกอบรมและปลูกฝังจิตสำนึกที่ถูกต้องต่อต้านการบริหารงานคุณภาพ (Humanware) การขาดปัจจัยปัจจัยหนึ่งย่อมทำให้ระบบการบริหารงานคุณภาพสัมฤทธิ์ผลได้ยาก สำหรับหน่วยงานที่ต้องการเข้าสู่ระบบคุณภาพนั้นจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้ คือ (1) เจ้าของกิจการตกลงใจระบบการบริหารงานคุณภาพมาใช้ในองค์กร (2) การศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 (3) การตั้งคณะทำงาน (4) การคัดเลือกที่ปรึกษาระบบการบริหารงานคุณภาพ (5) การให้ความรู้และอบรมระบบคุณภาพแก่บุคลากรทุกฝ่ายในองค์กร (6) การจัดทำเอกสารระบบการบริหารงานคุณภาพ (7) การลงมือปฏิบัติตามเอกสารระบบการบริหารงานคุณภาพ (8) การยื่นขอตรวจประเมินเพื่อการรับรองระบบคุณภาพ (9) การดำเนินการตรวจประเมินระบบคุณภาพ (10) การได้ใบรับรองระบบคุณภาพ สำหรับขั้นตอนการขอรับการรับรองระบบคุณภาพโดยสรุปจะขอกล่าวถึงในหัวข้อต่อไป

### ขั้นตอนการขอการรับรองระบบคุณภาพ

เมื่อหน่วยงานหรือองค์กรได้บริหารระบบคุณภาพตามมาตรฐานสากล เช่น ISO 9001 หรือ ISO 9002 หรือ ISO 9003 แล้วจึงสามารถยื่นขอการรับรองระบบคุณภาพจากองค์กรมาตรฐานระดับสากลเช่น ABS Quality Evaluation, Lloyd's Register, Bureau Veritas Quality ฯลฯ หรือสถาบันระดับชาติที่สามารถออกใบรับรองซึ่งสามารถสอบเทียบไปยังองค์กรมาตรฐานสากลดังกล่าว เช่น BSI ในประเทศอังกฤษ SIRIM ในประเทศมาเลเซีย หรือ SISIR ในประเทศสิงคโปร์ ให้เป็นผู้ออกใบรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 สำหรับประเทศไทยสถาบันระดับชาติที่สามารถออกใบรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 คือ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) กระทรวงอุตสาหกรรม สำหรับกระบวนการขอการรับรองระบบคุณภาพจากสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังนี้ (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. กongsongserim และฝึกอบรม, 2539 : 90)

1. องค์กรยื่นคำขอการรับรองระบบคุณภาพ พร้อมข้อมูลโดยทั่วไปขององค์กรผู้ยื่นคำขอ คุณภาพและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
2. สมอ. จัดส่งเจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบองค์กรที่ยื่นคำขอเป็นการเบื้องต้น
3. สมอ. ประเมินเอกสารระบบคุณภาพ กรณีที่การประเมินเอกสารปรากฏผลว่าไม่ผ่าน องค์กรที่ยื่นคำขอจะต้องปรับปรุงแก้ไขเอกสาร และสมอ. จะต้องเริ่มประเมินเอกสารใหม่ นอกจากประเมินเอกสารระบบคุณภาพแล้ว สมอ. จะตรวจประเมินระบบคุณภาพขององค์กรที่ยื่นคำขอตามสภาพที่เป็นจริง และจะสรุปรายงานเสนอคณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยการรับรองระบบคุณภาพ ในกรณีที่ปรากฏผลว่าการตรวจประเมินองค์กรไม่ผ่าน องค์กรที่ยื่นคำขอจะต้องปรับปรุงแก้ไขระบบคุณภาพ
4. เมื่อคณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยการรับรองระบบคุณภาพพิจารณาอนุมัติให้การรับรอง สมอ. จะจัดทำใบรับรองคุณภาพ และจัดทำบัญชีรายชื่อเพื่อเผยแพร่ต่อไป

โดยทั่วไปใบรับรองคุณภาพจะมีอายุ 3 ปี ในระหว่างการได้รับการรับรองระบบคุณภาพ องค์กรผู้ออกใบรับรองจะมาตรวจประเมิน ตามระยะเวลาที่กำหนด เช่น ทุก ๆ 6 เดือน โดยองค์กร ที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการตรวจประเมิน

## ประโยชน์

การนำมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในการบริหารระบบคุณภาพของ องค์กรมีมากมาย กล่าวคือ สามารถพัฒนาบุคลากร พัฒนาองค์กร และเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพ ในการบริหารภายในองค์กร สามารถลดค่าใช้จ่ายและต้นทุนในการผลิต ตลอดจนความสูญเสีย ต่างๆ อันเกิดจากการผลิต ทั้งนี้เพราะมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 สร้างจิตสำนึก ในการทำงานให้กับพนักงาน มีการทำงานที่มีระบบ มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน สามารถควบคุมและ ตรวจสอบได้ง่ายขึ้น และที่สำคัญคือ สามารถเพิ่มผลผลิตและสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร นับเป็น การประกาศเกียรติคุณอีกทางหนึ่งด้วย

## ห้องสมุดกับมาตรฐาน ISO 9000

ห้องสมุดเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการศึกษาทุกระดับโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การศึกษาในระดับอุดมศึกษาซึ่งให้ความสำคัญกับกระบวนการเรียนการสอนที่มุ่งส่งเสริมให้นักศึกษา รู้จักการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นในด้านการสร้างองค์ความรู้และวิทยาการใหม่ ๆ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ด้านการเรียนการสอน การพัฒนาด้านวิชาการ และการพัฒนาสังคม นอกจากนี้ ห้องสมุดยังเป็นองค์ประกอบสำคัญในการรับรองวิทยฐานะของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา อีกด้วย ดังคำกล่าวที่ว่าคุณภาพของห้องสมุดจะเป็นตัวชี้วัดคุณภาพทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยนั้น ๆ ดังนั้นหากห้องสมุดดำเนินงานบริการที่มีคุณภาพ ตอบสนองต่อภารกิจของมหาวิทยาลัย ผู้ใช้บริการ ห้องสมุดซึ่งหมายถึงอาจารย์ นักศึกษา นักวิจัย และบุคลากรฝ่ายสนับสนุนได้รับบริการที่ดี ตั้งแต่ ครั้งแรกที่ติดต่อขอรับบริการและครั้งต่อ ๆ มา ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจมาใช้บริการเพื่อร่วมกัน ประกอบภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย พันธกิจของมหาวิทยาลัยก็จะลุล่วงด้วยดี

จากการที่มีโอกาสเข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร "ISO 9000 Auditor/Lead Auditor Training Course" ระหว่างวันที่ 30 พฤศจิกายน - 4 ธันวาคม 2541 ศูนย์พัฒนา อุตสาหกรรมเพื่อการส่งออก คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นผู้จัด โดย IQCS Certification รับดำเนินการจัดหลักสูตรซึ่งเป็นหลักสูตรที่ผ่านการรับรองจากสถาบัน รับจดทะเบียนผู้ตรวจสอบระบบคุณภาพระดับนานาชาติ (International Register for Certified Auditor - UK) และในฐานะที่เป็นผู้สอนสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ทำให้ ผู้เรียบเรียงเกิดความสนใจและต้องการศึกษาแนวทางการนำมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในการดำเนินงานห้องสมุด เมื่อศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีห้องสมุดหลาย แห่งในต่างประเทศที่ใช้มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ขณะที่เรื่องนี้มีการพูด ถึงกันบ้างแต่ไม่มากนักในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ถึงแม้ว่าตามความเป็นจริง

ห้องสมุดเหล่านั้นต่างให้ความสำคัญกับการศึกษาความต้องการของผู้ใช้ การให้บริการที่มีคุณภาพ และการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเต็มที่ที่ไม่มีข้อจำกัดใดๆ เพียงแต่ไม่ได้รับรู้เท่านั้นว่าได้ยึดมาตรฐาน ISO 9000 เป็นแนวทางในการบริหารระบบคุณภาพ ดังนั้น ในบทความต่อไปผู้เรียบเรียงจะขอแนะนำเสนอเรื่องการนำมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในงานห้องสมุด

□□□□□

### เอกสารอ้างอิง

- วรภัทร์ ภูเจริญ. (2539). คู่มืออธิบายข้อกำหนด ISO 9001. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- \_\_\_\_\_. (2539). ISO 9000 กับการปรับปรุงบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการไทย.
- วิเชียร พาชยมัย. (2538). “ขอการรับรองมาตรฐานระบบคุณภาพที่ไหนดี,” *For Quality*. 2 (พฤษภาคม-มิถุนายน), 37-41.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2541). คู่มือพัฒนาระบบคุณภาพสู่มาตรฐาน ISO 9002. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ.
- สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. (2539). “นโยบายและแนวคิดในการบริหารคุณภาพ,” *อนุสารไม้อัดบางนา*. 25 (มกราคม-กุมภาพันธ์), 5-14.
- สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. กองส่งเสริมและฝึกอบรม. (2539). “ระบบคุณภาพมอก.- ISO 9000,” *ฉลาดบริโภคน*. 21 (มกราคม-ธันวาคม), 85-91.
- IQCS Certification. [1998]. *Quality Management System : Assessment to ISO 9000 : 1994 Series*. Singapore : IQCS.