

## ความเป็นมา : การเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO ของเทคโนธานี

“เทคโนธานี” เป็นหน่วยงานวิสาหกิจ ที่มีฐานะเทียบเท่าสำนักวิชา ศูนย์ และสถาบันของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เพื่อทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยในการดำเนินการกิจการด้านการบริการวิชาการแก่สังคม และด้านการปรับแปลง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม รายละเอียดตามข้อกำหนด มทส. ว่าด้วยการจัดตั้งเทคโนธานี พ.ศ. 2539 ประกาศ ณ วันที่ 23 เมษายน พ.ศ. 2539

ต่อมาในปี พ.ศ. 2542 ศาสตราจารย์ ดร.วิจิตร ศรีสอาน อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีในขณะนั้นได้เล็งเห็นความสำคัญของการนำระบบบริหารคุณภาพ **ISO 9002 : 1994** และเห็นว่าเทคโนธานีเป็นหน่วยงานวิสาหกิจต้องหารายได้เลี้ยงตัวเอง น่าจะเป็นหน่วยงานนำร่องในการเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพ **ISO** เพื่อให้ระบบการทำงานมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งเป็นกระบวนการในการสร้างความมั่นใจต่อผู้มาใช้บริการอันจะส่งผลให้หน่วยงานมีรายได้เพิ่มมากขึ้น จึงได้มอบนโยบายให้ ผู้อำนวยการเทคโนธานี (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โชคชัย วนภู) และรองผู้อำนวยการเทคโนธานี (อาจารย์ ดร.วุฒิ ตำนกิตติกุล) ในขณะนั้น ดำเนินการโครงการระบบบริหารงานคุณภาพ **ISO** เทคโนธานี ซึ่งในช่วงเวลานั้นโครงการสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพอยู่ในสังกัดของเทคโนธานี จึงได้เข้าร่วมโครงการระบบบริหารงานคุณภาพ **ISO** ด้วย

ดังนั้น ในช่วงกลางปี พ.ศ. 2542 เทคโนธานีจึงได้เริ่มดำเนินการโครงการระบบบริหารคุณภาพ **ISO 9002 : 1994** ซึ่งมีวัตถุประสงค์ตามข้อกำหนดที่เน้นคุณภาพ “การให้บริการ” บัณฑิตสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จทางธุรกิจ ก็คือ “คุณภาพ” ของสินค้าหรือบริการ ซึ่งเป็นระดับของคุณลักษณะเฉพาะที่แฝงอยู่ในสินค้าหรือบริการ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า องค์กรใดก็ตามหากสามารถผลิตสินค้าหรือให้บริการที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และมีความมุ่งมั่น

ที่จะทำให้มีคุณภาพเหนือความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง นับว่าเป็นหน่วยงานที่มีคุณภาพ และสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน แต่ "คุณภาพ" ที่กล่าวนี้ไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นโดยบังเอิญ จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัย ความพยายามมุ่งมั่นเอาใจใส่ของผู้บริหาร และการมีส่วนร่วมของบุคลากร ทุกระดับภายในองค์กร ที่จะนำเอาความรู้ ทักษะ และประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นในทุก ๆ ขั้นตอนในการผลิตหรือการให้บริการ และจากความมุ่งมั่นของผู้บริหาร และความร่วมมือของพนักงานทุกคน จึงทำให้ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ **ISO 9002 : 1994** ในปี พ.ศ. 2543 จากบริษัท **SGS (Thailand)** จำกัด

ปี พ.ศ. 2547 ได้มีการปรับเปลี่ยนผู้บริหารเทคโนโลยีสุโขทัยตามวาระการดำรงตำแหน่งงานบริหาร ซึ่งในขณะนั้นผู้อำนวยการเทคโนโลยีสุโขทัย (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อนันท์ สุนศิริไวย) และรองผู้อำนวยการเทคโนโลยีสุโขทัย (อาจารย์ ดร.ราเชนทร์ โกศลวิตร) ได้ยึดหลักการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ **ISO** และได้รักษาระบบบริหารคุณภาพ จึงทำให้เทคโนโลยีสุโขทัยได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ **ISO 9001 : 2000** จากบริษัท **SGS (Thailand)** จำกัด เช่นเดิม โดย **ISO 9001 : 2000** มีวัตถุประสงค์ตามข้อกำหนด เน้นให้ความสำคัญกับพนักงานในองค์กรมากขึ้น โดยมีการสร้างขวัญและกำลังใจ ความมีเสถียรภาพในการจ้างงาน และการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้พนักงาน เห็นความสำคัญในการสนับสนุนเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานตามข้อกำหนดมาตรฐานข้อ 6.3 และการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เกิดความเหมาะสมตามข้อกำหนดมาตรฐานข้อ 6.4

ปัจจุบันผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรชัย โชติษฐียงกูร ผู้อำนวยการเทคโนโลยี ได้มุ่งมั่นในการสืบทอดเจตนารมณ์การดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO อย่างต่อเนื่อง โดยได้แต่งตั้งหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการเทคโนโลยี (นางนพคุณ กสานติกุล) เป็นผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพ (**QMR : Quality Management Representative**) เพื่อดำเนินการทำให้มั่นใจว่ากระบวนการต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารคุณภาพได้มีการจัดทำ และดำรงไว้อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

เนื่องด้วย **ISO (International Organization for Standardization)** ประกาศปรับเปลี่ยน เป็น **ISO 9001:2008** เมื่อวันที่ **15 พฤศจิกายน 2551 (ค.ศ. 2008)** ซึ่งทุกองค์กรที่เข้าระบบ **ISO** ต้องทำการปรับเปลี่ยนยกระดับ (**Upgrade**) ตามข้อกำหนดใหม่ของ **ISO** ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 14 พฤศจิกายน 2553 ประกอบกับ **Certificate ISO 9001:2000** ของเทคโนโลยีจะหมดอายุการรับรองในวันที่ 10 พฤศจิกายน 2553

ดังนั้น ผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพ (**QMR**) ได้ดำเนินการเพื่อให้ผู้บริหารมั่นใจว่ากระบวนการต่างๆ ได้มีการจัดทำและดำรงไว้อย่างเป็นระบบอย่างต่อเนื่องหลายประการสำหรับเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร และด้านเอกสารในการ **Upgrade** สู่อระบบบริหารคุณภาพ **ISO 9001 Version 2008** เพื่อขอการรับรองในเดือน พฤศจิกายน 2553 ตามเวลากำหนด โดยสรุปได้ดังนี้

- **QRM** เข้าอบรมหลักสูตร “**Introduction and Awareness to ISO 9001:2008**” เมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2553 จากบริษัท **SGS (ประเทศไทย)** จำกัด **Certificate No. SGS.TH.SSC.QM-01.10.P.0055**

- **QRM** เข้าอบรมหลักสูตร “**QMR FOR ISO 9001:2008**” เมื่อวันที่ 18 - 19 เมษายน 2553 จากบริษัท **SGS (ประเทศไทย)** จำกัด **Certificate No. SGS.TH.SSC.QM-07.10.P.0029**

- จัดฝึกอบรมพนักงานเทคโนโลยี หลักสูตร “การตีความข้อกำหนด “**ISO 9001 Version 2008**” เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2553 เพื่อให้พนักงานทำความเข้าใจข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ และเพื่อเตรียมการปรับเปลี่ยนเอกสารตามข้อกำหนดใหม่

- จัดอบรมพนักงานเทคโนโลยี หลักสูตร “ผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายใน (**IQA : Internal Quality Auditor**) **ISO 9001 :2008**” เมื่อวันที่ 16 - 17 กรกฎาคม 2553 โดยมีการสอบประเมินคัดเลือกผู้ที่มีความเหมาะสมในการเป็นผู้ตรวจ

- จัดประชุมทบทวนเอกสารของฝ่ายและโครงการต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องตามข้อกำหนด **ISO 9001 Version 2008** ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2553 เพื่อปฏิบัติและดำเนินงานตามขั้นตอนในช่วงเดือนสิงหาคม – กันยายน 2553 ซึ่งมีระยะเวลา 2 เดือน
- จัดทีมตรวจประเมิน และกำหนดให้มีการตรวจประเมินคุณภาพภายในในช่วงเดือนกันยายน 2553
- กำหนดให้มีการตรวจประเมินเพื่อขอการรับรองจากบริษัท **SGS** (ประเทศไทย) จำกัด (**Certification Body**) 2 ครั้ง คือ ครั้งแรกเป็นการตรวจประเมินรอบแรก (**Pre Audit**) ในวันที่ 28 กันยายน 2553 การตรวจครั้งที่ 2 เป็นการตรวจต่ออายุการรับรอง และตรวจเพื่อปรับเปลี่ยนยกระดับ (**Recertification Audit and Upgrade ISO 9001:2008**) และการตรวจรับรองรักษาระบบ (**Surveillance Audit**) ในวันที่ 7 ตุลาคม 2553

ซึ่งข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ **ISO 9001 : 20008** มีการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนด เช่น (1)ต้องมีการควบคุมกระบวนการต่างๆ ที่ดำเนินการจากภายนอก (**Control of Outsource**) ตามข้อกำหนด 4.1 หรือใช้ข้อกำหนด 7.4 ควบคุมอยู่แล้ว (2)**QRM** ต้องเป็นบุคคลในองค์กร ตามข้อกำหนด 5.5.2 (3)การบริการสนับสนุนระบบสารสนเทศ (**Supporting Infrastructure**)ให้เพิ่มกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ เช่น การป้องกันไวรัส การบำรุงรักษาอุปกรณ์ในกระบวนการ (ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์) ตามข้อกำหนด 6.3 เป็นต้น

#### **ผลการตรวจประเมินจาก บริษัท SGS (Thailand) จำกัด**

เนื่องจากพนักงานทุกท่านได้เตรียมความพร้อมในการรับการตรวจ และได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในวันตรวจประเมิน จึงทำให้ผลการตรวจประเมินจาก **Auditors บริษัท SGS (Thailand) จำกัด** จำนวน 2 ครั้ง คือวันที่ 28 กันยายน 2553 และวันที่ 7 ตุลาคม 2553 เป็นไปด้วยความเรียบร้อยไม่มีอุปสรรคใดๆ และปรากฏว่าเทคโนโลยี ผ่านการ **Upgrade** เป็น **ISO 9001:Version 2008** สามารถต่ออายุการรับรองระบบได้ตามเวลาที่กำหนด ทำให้สามารถรักษาระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน **ISO** ไว้ได้ โดยไม่ต้องมีการปฏิบัติการเชิงแก้ไขหรือความไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด (**CAR : Corrective Action**) ซึ่งจะได้รับ **Certificate** ระบบคุณภาพมาตรฐาน **ISO 9001:Version 2008** ไปที่ 4 ในเดือนพฤศจิกายน 2553 นี้

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร และขอบคุณพนักงานทุกท่าน

ผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพ (QMR)