

ระบบมาตรฐานคุณภาพสากล

ISO 9000

ปรีดา กุลชล

มาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เป็นแม่บทรวบรวมข้อแนะนำเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพการบริหาร และมาตรฐานประกันคุณภาพสินค้าหรือบริการ ชุดในแม่บทนี้ประกอบด้วย ISO. 9001, ISO. 9002, ISO. 9003 และ ISO. 9004 มาตรฐานคุณภาพ ISO. 9000 จำแนกออกเป็น 2 ประเภท

ประเภทที่ 1 เป็นมาตรฐานประกันคุณภาพที่องค์กรผู้ขอรับรองมาตรฐานคุณภาพสินค้าหรือบริการ จำเป็นต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดที่เขียนไว้โดยหลีกเลี่ยงมิได้ ได้แก่ ISO. 9001, ISO. 9002 และ ISO. 9003

ประเภทที่ 2 ได้แก่มาตรฐานคุณภาพการบริหาร อันได้แก่ ISO. 9004 มาตรฐานคุณภาพประเภทนี้ เป็นเพียงข้อเสนอแนะและแนะนำเกี่ยวกับคุณภาพการบริหาร มิได้บังคับให้ต้องปฏิบัติตาม เช่น ประเภทที่ 1 ข้างต้น

ISO. 9004 ถือว่าเป็นมาตรฐานคุณภาพการบริหารของ "องค์กรที่หนึ่ง" (First Party) องค์กรนี้คือผู้ประกอบการ หรือผู้ผลิตสินค้าหรือบริการ ข้อแนะนำเกี่ยวกับการบริหารของ ISO. 9004 นี้จะชี้ทางให้องค์กรได้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะเป็นผลให้ได้ใบรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO. 9001, ISO. 9002, ISO. 9003

มาตรฐานคุณภาพ ISO. 9001, ISO. 9002 และ ISO. 9003 เขียนขึ้นเพื่อ

รักษาผลประโยชน์ของ "องค์กรที่สอง" (Second Party) หรือองค์กรที่เป็นลูกค้ามาตรฐานต่าง ๆ ที่เขียนขึ้น จึงเป็นเรื่องเกี่ยวกับมาตรฐานการประกันคุณภาพของสินค้าหรือบริการ มิใช่มาตรฐานคุณภาพการบริหาร เป็นเรื่องการประกันคุณภาพระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ

สำหรับ "องค์กรที่สาม" (Third Party) ทำหน้าที่ประเมินผลการดำเนินงานว่าได้มีการปฏิบัติตามมาตรฐานประกันคุณภาพตามที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ และทำหน้าที่ออกใบรับรองมาตรฐานคุณภาพด้วย

หากองค์กร หรือบริษัทของท่านอยากได้ใบรับรองมาตรฐานคุณภาพสมบูรณ์แบบ ก็ให้ขอใบรับรองคุณภาพ ISO. 9001 ซึ่งองค์กรของท่านต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดที่เขียนไว้ในหมวดที่ 4 ของ ISO. 9000 ทั้ง 20 หัวข้อ

ISO. 9001 และ ISO 9002 เป็นใบรับรองมาตรฐานคุณภาพที่ผู้ขอใบรับรองต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดเกือบจะเหมือนกัน มีความแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย เช่น ถ้าบริษัทของท่านผลิตจำหน่ายเครื่องเรือน ก็ขอใบรับรองคุณภาพ ISO. 9002 แต่ถ้าท่านรับออกแบบติดตั้งเครื่องเรือนให้ลูกค้าด้วยก็ต้องขอใบรับรองคุณภาพ ISO. 9001 กรณีนี้มีความแตกต่างกันที่การออกแบบ เป็นต้น สำหรับ ISO. 9003 ไม่ค่อยจะมีการขอใบรับรอง

ประเภทนี้ ซึ่งเป็นมาตรฐานการตรวจสอบคุณภาพ

มาตรฐานคุณภาพ ISO. 9000 เป็นสิ่งที่ดี เพราะนอกจากจะกำหนดมาตรฐานประกันคุณภาพคุ้มครองผู้บริโภคแล้ว ยังแนะนำคุณภาพการบริหารได้ด้วย พ่อค้าที่เคยอ้างว่ามีฐานะดีมีเงินจะผลิตอะไรก็ได้ จะบริหารอย่างไรก็ได้ ต่อไปเห็นทีจะลำบากหน่อย ถึงจะมีโรงงานใหญ่โต แต่การบริหารเลวก็จะได้ไม่รับรอง เพราะ ISO. 9000 กำหนดต้องดีทั้งคุณภาพสินค้า และคุณภาพการบริหารทั้ง 2 อย่าง จึงจะได้รับรับรอง

ISO. 9002 เป็นใบรับรองที่มีการขอมากที่สุดในภูมิภาคนี้ ที่ได้หวั่น 95% ของบริษัทผู้ผลิตสินค้าส่งออกขอใบรับรอง ISO. 9002 สำหรับในประเทศไทยมีตัวแทนองค์กรออกใบรับรองจากต่างประเทศ ประมาณ 10 แห่ง สำหรับองค์กรออกใบรับรองที่เป็นไทยมีเพียงหน่วยงานเดียวที่สำนักงานใหญ่ ISO เสนอรับรองให้ออกใบรับรองได้ คือ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งถึงแม้จะทำงานกันอย่างขยันขันแข็ง สามารถออกใบรับรองได้ 97 ราย ในขณะที่เรามีบริษัทส่งสินค้าออกถึงประมาณ 3,000 บริษัท ซึ่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม เป็นห่วงติดตามและพยายามอย่างเต็มที่ที่จะให้บริษัทต่าง ๆ ได้ใบรับรอง ISO. 9000 มากที่สุด

บริษัทต่าง ๆ ที่ยังไม่ได้รับใบรับรองไม่ควรอยู่เฉย ควรจัดการฝึกอบรม จัดรูปแบบองค์กรใหม่ ตั้งพนักงานตรวจสอบภายใน (Internal Auditors) ติดตามการวางแผนและปฏิบัติงานให้เป็นไปตามที่ ISO. 9000 กำหนด

และคาดว่าในอนาคตอันใกล้โดยการสนับสนุนของกระทรวงอุตสาหกรรม จะมีหน่วยงานที่ออกไปรับรอง ISO (Accrediting Body) เพิ่มมากขึ้น

สำหรับหน่วยงานที่ได้ใบรับรอง ISO. 9000 มาแล้ว ขอแสดงความยินดีด้วย แต่ก็อย่าชะล่าใจ เพราะใบรับรอง ISO. 9000 มีการขอต่ออายุ อีกทั้งประมาณปี พ.ศ. 2543 จะมี ISO. 9000 โฉมใหม่ปรากฏออกมาเรียกว่า วิสัยทัศน์ 2000 (Vision 2000)

วิสัยทัศน์ 2000 คือ ISO. 9000 ผสมกับ TQM (Total Quality Management) วิสัยทัศน์ 2000 จึงมีข้อกำหนดเพิ่มเติมมากกว่า ISO. 9000 ส่วนที่เพิ่มเข้ามาคือ TQM ซึ่งต้องการวิธีการทำงานเป็นทีม โดยเฉพาะผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ ของบริษัทต้องศึกษารายละเอียดของงานที่ท่านรับผิดชอบ และพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนงานให้ดีขึ้น ต้องร่วมกันคิดร่วมกันวางแผน และทำงานประสานกันเหมือนทีมฟุตบอล ผู้จัดการที่เคยเก่งคนเดียว ก็ต้องปรับตัวทำงานเป็นทีมให้ได้ มิฉะนั้นเมื่อวิสัยทัศน์ 2000 มีผลบังคับใช้เมื่อถึงเวลานั้น ผู้จัดการโดยเฉพาอย่างยิ่งบริษัทที่เคยได้ใบรับรอง ISO. 9000 มาแล้วยังปรับตัวทำงานเป็นทีมไม่ได้ ก็น่าเป็นห่วงว่าจะตกงาน

มีหน่วยงานฝ่ายหนึ่งที่จะช่วยให้ได้รับใบรับรองคุณภาพ ISO. 9000 หรือ Vision 2000 ได้ง่ายขึ้นคือ ฝ่ายจำแนกตำแหน่งและบริหารค่าจ้าง (Classification & Wage Management) หน่วยงานนี้จะมอบบทบาทสำคัญในการปรับปรุงการบริหารให้ทันสมัยเท่าทันโลก ฝ่ายนี้จะทำหน้าที่พัฒนาโครงการ

บริหารสมัยใหม่ เช่น โครงการ ISO. 9000 หรือ Vision 2000 โครงการ TQM (Total Quality Management) โครงการ Reengineering และจะช่วยประหยัดเงิน บริษัทย่างมหาศาล ตามโครงการ Manpower Planning นอกจากนี้ฝ่ายนี้ยังเป็นพี่เลี้ยง แนะนำกลุ่มผู้ทำหน้าที่ตรวจสอบภายใน (Internal Auditors) เพื่อขอใบรับรองคุณภาพ ISO. 9000 อีกด้วย แต่เป็นที่น่าเสียดายที่ผู้บริหารระดับสูง หรือเจ้าของกิจการมองข้ามความสำคัญของฝ่ายนี้ไป บริษัทใหญ่ๆ ในเมืองไทย จึงมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ **จำแนกตำแหน่งและบริหารค่าจ้าง**ไม่ถึงร้อยละหนึ่ง (1%) หรือบางบริษัทมีฝ่ายบริหารค่าจ้าง แต่ทำงานไม่เป็นที่ยอมรับ จึงหันไปทำงานธุรการกันหมด

หากบริษัทใหญ่ ๆ โดยเฉพาะบริษัทที่มีสินค้าส่งออกไม่พัฒนาฝ่าย **จำแนกตำแหน่งและบริหารค่าจ้าง**ขึ้นมาแล้ว ท่านจะมีปัญหาในการขอใบรับรองคุณภาพ ISO. 9000 และ Vision 2000 อย่างแน่นอน ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทใหญ่ ๆ ที่มีสินค้าส่งออกต้องปิดกิจการในที่สุด ดังนั้นตำแหน่งที่น่าเป็นห่วงอีกตำแหน่งหนึ่งในเมืองไทย คือ ตำแหน่ง **ผู้บริหารระดับสูงของบริษัท** ที่ชอบเรียกกันว่ามืออาชีพ เช่น ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ หรือผู้จัดการทั่วไป หากท่านไม่พัฒนาฝ่าย **จำแนกตำแหน่ง และบริหารค่าจ้าง**ขึ้นมาโดยเร็ว ก็ขอให้เตรียมตัวไปขายเต้าฮวยได้แต่เนิ่น ๆ ข้อเขียนนี้มิได้มีเจตนาแดกดัน แต่เป็นวิสัยทัศน์ละมุนละไมปกป้องผู้บริหารระดับสูง มิให้ตกงาน

สำหรับหนังสือ ISO. 9000 ฉบับภาษาไทยที่มีผู้แปลวางขายตามท้องตลาดด้วยราคาแพง โปรดระมัดระวังเลือกซื้อให้ดี หากเลือกผิด นอกจากจะเสียเงินเสียเวลาอ่านแล้ว ยังสร้างความสับสนในเรื่องนี้ให้อีกด้วย อ่านเท่าไรก็ไม่เข้าใจ ทั้ง ๆ ที่เป็นภาษาไทย ผู้ไม่เข้าใจไม่ใช่เฉพาะผู้อ่านเท่านั้น ผู้แปลก็ตกอยู่ในสภาพเช่นเดียวกันทั้งนี้เป็นเพราะว่า ISO. 9000 มีคำศัพท์จำนวนมากที่มีความหมายเป็นของตัวเอง ผู้ที่เก่งการแปลภาษาอังกฤษ แต่ขาดประสบการณ์ด้านการบริหารและการควบคุมคุณภาพสินค้า จะมีปัญหาในการแปล ยกตัวอย่างเช่น คำว่า Third Party มิได้หมายความว่า ฝ่ายที่สามหรือบุคคลที่สาม ตามที่ผู้แปลเข้าใจ แต่หมายถึงองค์กรที่ออกรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO. 9001, ISO. 9002 และ ISO. 9003 ซึ่งเป็นคนละเรื่อง

ถ้าหน่วยงานของท่านมีผู้รู้ภาษาอังกฤษอยู่บ้าง และสนใจระบบ ISO. 9000 ขอแนะนำให้เลือกศึกษาจากฉบับภาษาอังกฤษจะเข้าใจได้ง่ายกว่า โปรดอย่ากลัวการอ่านภาษาอังกฤษ เพราะแม้กระทั่งคนอังกฤษเองบางทีก็ไม่เข้าใจภาษาอังกฤษเช่นกัน เมื่อปีที่แล้วมีการแข่งขันกีฬาโอลิมปิกครบ 100 ปี ที่แอตแลนต้า สหรัฐอเมริกา ที่นั่นเข้าขึ้นป้ายตัวอักษรใหญ่ แพร่ภาพทางทีวีไปทั่วโลกเรียก 100 ปีว่า "Centennial" สร้างความสับสนให้กับผู้ดูชาวอังกฤษพอสมควร เพราะสถานศึกษาและสื่อมวลชนในประเทศอังกฤษเรียก 100 ปีว่า Centenary มาแต่ไหนแต่ไร

เพื่อความสะดวกของท่านที่สนใจจะอ่าน ISO. 9000 ฉบับภาษาอังกฤษ จึงขอเสนอคำนิยามศัพท์ ISO. 9000 มา ณ ที่นี้

คำนิยามศัพท์ ISO 9000

ประมวลศัพท์

Audit :	การตรวจสอบอย่างอิสระและเป็นระบบเพื่อพิจารณาว่า การทำงานได้ตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนด มีการวางแผนเตรียมงานตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับสถานการณ์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ คำว่า Audit นี้บางทีก็ใช้คำอื่นแทน เช่น Assessment, Evaluation, appraisal เป็นต้น
Auditee :	บุคคล / หน้าที่ / หรือหน่วยงานที่ถูกตรวจสอบ
Auditor :	บุคคลที่มีคุณสมบัติพอ และได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบคุณภาพขององค์กรทั้งหมด หรือเพียงบางส่วน
Accrediting Body :	องค์กรที่ได้รับการรับรอง แต่งตั้งให้เป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพและออกใบรับรองให้ผู้ประกอบการ หรือผู้ผลิต / จำหน่ายสินค้า หรือบริการ
Calibration :	การอนุโลม ระดับ ความผิดพลาดของเครื่องมือ เครื่องวัดระดับ หรือน้ำหนัก ตามที่ได้กำหนดขนาดความผิดไว้
Certifying Agent :	องค์กรที่ออกไปรับรองมาตรฐานคุณภาพ
Certification of conformity :	บทบาทขององค์กรที่ 3 (ดู Third Party ตอนท้าย) ที่แสดงความมั่นใจรับรองว่า ได้มีการปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดไว้
Concession / Waiver :	การให้อำนาจอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรในการบอกให้ใช้ หรือเลิกใช้วัสดุ ชิ้นส่วน หรือสินค้าที่ผลิตแต่ยังไม่ได้มาตรฐานที่กำหนด
Defect :	ยังไม่ได้มาตรฐานตามที่กำหนด

Inspection :	วิธีการตรวจสอบโดยใช้การวัด การทดสอบ การประเมินโดยเปรียบเทียบ ผลการผลิตสินค้าหรือบริการ กับมาตรฐานคุณภาพตามที่กำหนด
Management Review :	การประเมินผลของผู้บริหารระดับสูง โดยนำนโยบายคุณภาพขององค์กร ที่ให้ไว้นามาเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานจริง
Nonconformity :	ไม่สามารถทำตามมาตรฐานที่กำหนด หรืออีกนัยหนึ่งอาจจะเรียกว่า ความ บกพร่อง ขาดสมรรถภาพ ทำไม่ได้ คือ หรืออ่อนหัด ทำนองนั้น
Objective Evidence :	บันทึกหลักฐานในรูปเอกสาร สำนวน ถ้อยแถลง ที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง ทั้งเชิงปริมาณ และคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่มีอยู่จริง และสินค้าหรือ บริการเหล่านี้มีคุณภาพตรงตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ สามารถนำไป ตรวจสอบ วัดผล หรือทดสอบได้ตลอดเวลา
Product and service :	= ผลลัพธ์ของกิจกรรมหรือกระบวนการ (เป็นผลิตภัณฑ์ที่สัมผัสได้ และผลิตภัณฑ์ที่สัมผัสไม่ได้ เช่น บริการ โปรแกรม คอมพิวเตอร์ แบบที่ออกคู่มือคำแนะนำในการใช้) = กระบวนการ (เช่นการให้บริการหรือการบริหารกระบวนการผลิต)
Quality :	จำนวนรบบยอตของลักษณะเด่น และลักษณะเฉพาะของสิ่งที่มีตัวตน ที่มุ่งหวังว่า เมื่อมีการปฏิบัติแล้วบังเกิดผลเป็นที่พึงพอใจ
Quality Assurance :	การกระทำที่เป็นระบบและวางแผนไว้อันจำเป็นที่จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่า ผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพ ตามมาตรฐานที่กำหนด หรือการประกัน คุณภาพให้ได้ตามมาตรฐาน
Quality Control :	เทคนิคและกิจกรรมในทางปฏิบัติซึ่งนำไปใช้เพื่อให้ข้อบังคับต่าง ๆ อันเป็นองค์ประกอบของคุณภาพบังเกิดผล หรือการควบคุมคุณภาพ
Quality Policy :	เจตนารมย์เกี่ยวกับคุณภาพที่เกิดจากจุดมุ่งหมายและสั่งการจากผู้บริหาร สูงสุดขององค์กรให้บังเกิดผล มีคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรม

Quality Management System :

โครงสร้างขององค์กร ความรับผิดชอบในองค์กร กิจกรรมการใช้ทรัพยากร และเหตุการณ์ซึ่งโดยพร้อมกันจัดให้มีการวิธีและวิธีการที่เป็นระเบียบที่จะนำไปปฏิบัติ นำไปบริหาร เพื่อประกันว่าองค์กรสามารถบรรลุมาตรฐานคุณภาพได้

Quality Plan :

เอกสารที่จำแนกแผนปฏิบัติการด้านคุณภาพทรัพยากร และผลสืบเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ตรงกับผลิตภัณฑ์ บริการ สัญญา หรือโครงการอันใดอันหนึ่งโดยเฉพาะ

Speccification :

เอกสารที่กำหนดเงื่อนไขข้อบังคับซึ่งผลิตภัณฑ์หรือบริการจะต้องทำตามข้อกำหนดนั้น หรือมาตรฐานคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ต้องปฏิบัติตาม

Supplier :

ภาคฝ่ายที่รับผิดชอบในการจัดหาผลิตภัณฑ์ สินค้า หรือบริการ และสามารถให้หลักประกันว่า ทำตามเงื่อนไข ข้อบังคับทั้งหลายเกี่ยวกับคุณภาพให้บรรลุผล คำจำกัดความนี้อาจหมายถึง ผู้ทำการผลิต ผู้จัดจำหน่าย ผู้นำเข้า ผู้ประกอบการองค์กรบริการ

Traceability :

ความสามารถที่จะติดตามประวัติความเป็นมา การนำไปใช้หรือสถานที่ตั้งของสินค้า หรือกิจกรรมที่ปฏิบัติ สินค้าที่คล้าย ๆ กัน โดยวิธีพิสูจน์หลักฐานที่เคยบันทึกไว้

1st Party :

ผู้ประกอบการ หรือผู้ผลิตสินค้า หรือบริการและหมายความถึงผู้ผลิตและจำหน่ายสินค้าด้วย

2nd Party :

หมายถึงลูกค้าผู้สั่งซื้อสินค้าหรือบริการ และหมายถึงผู้สั่งให้ติดตั้ง ซ่อมแซม แก้ไข เครื่องจักรหรือวัสดุสิ่งของ

- 3rd Party : เป็นองค์กรอิสระที่เป็นที่ยอมรับของสำนักงานใหญ่ ISO ให้เป็นผู้ออกไปรับรองได้ (เช่น :- สมอ. BSI, NAB, NOA, LRQA) องค์กรนี้จะทำหน้าที่ตรวจสอบ 1st Party ว่าปฏิบัติตามเงื่อนไขหัวข้อต่าง ๆ ของ ISO. 9000 ทั้ง 20 หัวข้อหรือไม่ เพื่อช่วยเป็นหลักประกันให้ลูกค้า 2nd Party ได้รับการคุ้มครองคุณภาพสินค้า หรือบริการ
- ANSI : Americal National Standard Institute เป็นองค์กรตัวแทนสหรัฐฯ ของ ISO เหนือว่า แต่องค์กรนี้ไม่ทำหน้าที่ออกไปรับรองคุณภาพ
- ASQC : American Society for Quality Control ทำหน้าที่คล้าย ๆ สำนักงานเลขานุการของ ANSI มีสมาชิกมากกว่า 100,000 คน กระจายไปทั่วโลก แต่ส่วนมากอยู่ในสหรัฐฯ ASQC เป็นผู้ตั้งระบบและจัดพิมพ์ ANSI/ASQC Q90 series ซึ่งเป็น ISO 9000 ฉบับของสหรัฐอเมริกา ASQC มีหน่วยงานออกไปรับรอง ISOQ. 90 คือ RAB
- RAB : Registrar Accreditation Board เป็นสาขาของ ASQC. ทำหน้าที่ออกไปรับรองคุณภาพ Q.90 หรือ ISO. 9000
- BSI : British Standards Institute องค์กรผู้กำหนดมาตรฐานคุณภาพของอังกฤษ
- LRQA : Lloyd's Register Quality Assurance ตั้งขึ้นในกรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษเมื่อรัชสมัยกรุงศรีอยุธยาตอนปลาย คือ พ.ศ. 2303 ทำหน้าที่ตรวจสอบและจำแนกประเภทเรือสินค้าของอังกฤษ LRQA ได้รับการรับรองจากรัฐบาลอังกฤษให้เป็นองค์กรอิสระให้ออกไปรับรองคุณภาพได้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2529 และในปีเดียวกัน รัฐบาลเนเธอร์แลนด์ ก็ให้องค์กรนี้เป็นผู้ออกไปรับรองระบบคุณภาพการบริหารหรือระบบการจัดการ
- GATT : องค์กรการค้าระหว่างประเทศ ตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2491 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดการกีดกันทางการค้าระหว่างประเทศ ลดพิกัดอัตราภาษีศุลกากร และหลีกเลี่ยงการตั้งกำแพงภาษีปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็น WTO : World Trade Organization

Certifying Body : องค์การผู้มีอำนาจในการประเมิน หรือตรวจสอบผู้ผลิต / ผู้จำหน่ายสินค้าหรือบริการ ว่าปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000 และมีสิทธิ ในการออกไปรับรอง ISO 9001, 9002 หรือ 9003

Internal Audit : เป็นผู้ตรวจสอบระบบคุณภาพภายใน คือผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากบริษัท ผู้ประกอบการ หรือผู้ผลิต / ผู้จำหน่าย ทำหน้าที่ประเมิน ตรวจสอบการทำงาน ของพนักงานที่ไม่ตรงกับข้อกำหนดในมาตรฐาน ISO. 9000 ทั้งทำหน้าที่เป็นผู้เปิดเผยการทำงานที่มีปัญหา หรือข้อขัดแย้งที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อการผลิตสินค้า หรือบริการ

VISION 2000 : วิสัยทัศน์ 2000 คือการเตรียมแผนปรับปรุงระบบ ISO 9000 ในอนาคตอันใกล้ กล่าวคือ คณะกรรมการที่เคยร่างระบบคุณภาพ ISO. 9000 ซึ่งได้แก่คณะกรรมการ TC (Technical Committee) ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญทางสายงานการบริหารธุรกิจ และอุตสาหกรรมจากประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2522 จัดทำชุด ISO. 9000 เสร็จแล้วประกาศใช้เมื่อปี พ.ศ. 2530 คณะกรรมการชุดดังกล่าว ต้องการปรับปรุงระบบคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นโดยมีวิสัยทัศน์ให้ปี 2000 (พ.ศ. 2543) เปรียบเทียบ TOM (Total Quality Mangement) เข้ามารวมกับ ISO กล่าวคือจะแปลงโฉมกระบวนการชุด ISO. 9000 ได้แก่ ISO. 9001, 9002, 9003 และ 9004 ให้งดงามยิ่งขึ้น เรียกว่า :-

- (1) มาตรฐานคุณภาพการบริหารตามสัญญาทั้งองค์กร
(Total Quality Management Contractual Standard)
- (2) มาตรฐานข้อแนะนำคุณภาพการบริหารทั้งองค์กร
(Total Quality Management Guideline Standard)

Identifying the training needs :

"ชี้แจงการฝึกอบรม" คือการบ่งชี้ว่าใครบ้างต้องการฝึกอบรมเป็นกระบวนการ หรือวิธีการจัดการฝึกอบรมอย่างมีระบบและถูกวิธีตรงกับความต้องการจำเป็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ค้นหาความสามารถ จุดอ่อน จุดแข็ง ของทรัพยากรมนุษย์ เรื่องที่รู้ดีแล้วก็ไม่จำเป็นต้องฝึกอบรมอีก รู้น้อยก็ฝึกอบรมให้รู้มากขึ้น เรื่องที่ไม่รู้เลยก็ฝึกอบรมอีก รู้น้อยก็ฝึกอบรมให้รู้บ้าง หรือรู้มากขึ้นตามลำดับ **"การบ่งชี้การฝึกอบรม"** มีผลดีทำให้
- อบรมถูกเรื่อง ถูกระบบ เป็นการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ที่ถูกวิธี
- วิธีการฝึกอบรมก็มีหลายวิธี เช่น on - the - job training, off - the - job training, hands - on experience, in - house training สำหรับเมืองไทยนิยมใช้วิธีสัมมนานอกองค์กร หรือไปสัมมนาตามหัวเมือง

"การชี้แจงการฝึกอบรม" เป็นเรื่องสำคัญตรงประเด็นในการพัฒนาเศรษฐกิจและการศึกษาของประเทศได้อย่างถูกต้องทิศทางและประหยัดประเทศด้อยพัฒนาและประเทศกำลังพัฒนา เช่น ประเทศไทย มักจะมองข้ามไม่ทำความเข้าใจการชี้แจงการฝึกอบรมอย่างลึกซึ้ง ทำให้การบริหารการศึกษา (Education) ของชาติ และการฝึกอบรม (Training) ของรัฐและธุรกิจเอกชน ทำกันอย่างสะเปะสะปะ ไร้ทิศทาง การกำหนดหลักสูตรไม่มีระบบ เผลอจัดการ ไม่ได้พื้นฐานความต้องการของนักเรียนหรือผู้เข้ารับการฝึกอบรม เป็นผลให้เสียเวลาทั้งผู้สอนและผู้เรียน สิ้นเปลืองเงินทองของรัฐและเอกชนอย่างมหาศาล

การที่ ISO.9000 โดยเฉพาะข้อ 4.18 ของ ISO. 9001 ระบุให้ผู้ขอการรับรองมาตรฐานคุณภาพดำเนินการ **"ชี้แจงการฝึกอบรม"** ในองค์การ เป็นเรื่องที่ดีมาก ช่วยให้ธุรกิจอุตสาหกรรมและบริการ พัฒนางค์กรของตนเองได้อย่างถูกต้องทิศทาง นอกจากจะประหยัดค่าใช้จ่ายเพิ่มพูนความสามารถของทรัพยากรมนุษย์แล้ว ยังให้โอกาสองค์กรนั้นยกฐานะมาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ให้อยู่ในระดับมาตรฐานโลก หรืออาจจะมียุทธศาสตร์ระดับโลก ก็เป็นไปได้

มีองค์กรธุรกิจบริการแห่งหนึ่งในประเทศไทย ได้รับการยกย่องจากนักบริหาร และนักการธนาคารทั่วโลกว่า ให้บริการมีคุณภาพดีที่สุดใน (ที่ 1 หรือสุดยอดของโลก) เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรธุรกิจบริการประเภทเดียวกันในประเทศต่าง ๆ องค์กรธุรกิจบริการของไทยดังกล่าวนี้ใช้วิธี "ชี้แจงการฝึกอบรม" (Identifying the training needs) ในการฝึกอบรมพนักงาน

การศึกษาหรือการฝึกอบรมที่ไม่มีกระบวนการชี้แจง (Identifying Process) ก็เหมือนกับขบวนเรือการศึกษาที่ไม่มีหางเสือ ล่องลอยไปอย่างไร้ทิศทาง นอกจากจะสิ้นเปลืองเงินงบประมาณอย่างไม่คุ้มค่าแล้ว ยังสร้างความเหนื่อยหน่าย ความไม่สบายใจ ให้ทั้งผู้เรียนและผู้สอน

อย่างไรก็ตาม แนวความคิดของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการปัจจุบัน ที่เน้นส่งเสริมกิจกรรมภาคปฏิบัติของนักเรียน มากกว่าที่จะให้เอาแต่ท่องตำราและ/หรือ ส่งเสริมการขายตำรา แสดงว่าท่านมองทิศทางในการพัฒนา การศึกษาโดยมีเป้าหมายให้เป็นระบบ จัดการเปลี่ยนแปลงกับตำราส่วนเกินที่ป้อนทำลาย ทั้งเงินและเวลาของเด็กนักเรียน หากมีการนำวิธี Identifying the Training Needs เข้าไปเสริมในการพัฒนาครู การพัฒนาหลักสูตร รวมทั้งพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทุกวงการ ไม่จำกัดเฉพาะกระทรวงศึกษาธิการเท่านั้น โดยเน้นที่คุณภาพ การเรียนรู้ที่ประหยัดเวลา ให้เกิดผลในทางปฏิบัติทุกมิติ โดยไม่จำกัดคุณสมบัติ วิทยุฒิของประชากรทั้ง 60 ล้านคน เพื่อให้สอดคล้องประสานการจ่ายอำนาจสู่ท้องถิ่น ไม่ซ้ำซ้อน แยกยกระดับการศึกษาค้นคว้าระดับ 12 ปีเท่านั้น หากมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในแนวนั้น เชื่อว่าระดับการศึกษาของไทยที่ตกต่ำอยู่ในลำดับที่ 48 ของโลก จะได้รับการยกระดับสูงขึ้น ไปอยู่ในระดับแนวหน้าของโลก
.....ไม่นานเกินรอ

APPENDIX

The 20 Elements

The ISO 9000 standard focused on 20 aspects of quality program that are subject to a rigorous audit during the certification process. Each section relates to a specific aspect of satisfying customers. When trying to determine how each section applies to your organization, ask yourself how it relates to your customer's expectations. The following 20 elements are contained in Section 4 of the ISO 9000 standard document.

- 4.1 Management responsibility
- 4.2 Quality system
- 4.3 Contract review
- 4.4 Design control
- 4.5 Document and data control
- 4.6 Purchasing
- 4.7 Control of customer supplied product
- 4.8 Product identification and traceability
- 4.9 Process control
- 4.10 Inspection and testing
- 4.11 Control of inspection, measuring, and test equipment
- 4.12 Inspection and test status
- 4.13 Control of nonconforming product
- 4.14 Corrective and preventive action
- 4.15 Handling, storage, packaging, preservation, and delivery
- 4.16 Control of quality audits
- 4.17 Internal quality audits
- 4.18 Training
- 4.19 Servicing
- 4.20 Statistical techniques

ผู้เขียนในฉบับ

นางสาวปิยวรรณ สกุลเจริญ

วุฒิ : ศศ.บ. (เศรษฐศาสตร์), ม.ช.
ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์), ม.ช.
ปัจจุบัน : ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยพาณิชย์จังหวัดเชียงราย

นายสมชาย กรสวนสมบัติ

วุฒิ : ศ.บ. (เศรษฐศาสตร์, ธรรมศาสตร์)
M.A. (Econ), Colorado State University
อดีต : รองเลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
ปัจจุบัน : คอลัมนิสต์ เจ้าของนามปากกา “ซูม” ในหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ
และเป็นที่ปรึกษาบริษัทเอกชน

นายลือชัย จุลาลัย

วุฒิ : ศศ.บ. (เศรษฐศาสตร์, เกียรตินิยม), ม.ช.
ศ.ม. (โครงการภาคภาษาอังกฤษ), ธรรมศาสตร์
M.B.A, University of Chicago, USA
Cert. in Research Evaluation, U. of Chicago, USA.
Ph.D. (Economics), University of Illinois, USA.
ปัจจุบัน : ดำรงตำแหน่งรองศาสตราจารย์ประจำคณะเศรษฐศาสตร์
และดำรงตำแหน่งรองอธิการบดีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่อีกหนึ่ง
ตำแหน่ง

เมธี ลีละวัฒน์

วุฒิ : ศศ.บ. (เศรษฐศาสตร์), ม.ช.
M.Sc. (Economics), Indiana State University, USA.
M.P.A., John F. Kenedy School of Government,
Harvard University, USA.
ปัจจุบัน : ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายแผนงาน ธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด

ทรงศักดิ์ ศรีบุญจิตต์

วุฒิ

:

ศ.บ. (เกียรตินิยม), ธรรมศาสตร์

ศ.ม. (โครงการภาษาอังกฤษ), ธรรมศาสตร์

Ph. D. (Agr. Economics), U. of Illinois, USA.

ปัจจุบัน

:

อาจารย์ประจำคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ดาร์ ลิ้มมหาคุณ

วุฒิ

:

วท.บ. (เกษตรศาสตร์)

ศ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปัจจุบัน

:

ดำรงตำแหน่งผู้จัดการธนาคารเอเชีย สาขาแจ้งวัฒนะ

ปรีดา กุลชล

วุฒิ

:

ร.บ. (การปกครอง), จุฬาฯ

ปัจจุบัน

:

ประกอบอาชีพอิสระ

วิทยากรบรรยายวิชาการจัดการ

ใบบอกรับเป็นสมาชิก

ข้าพเจ้า..... อยู่บ้านเลขที่.....

ถนน..... ตำบล..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... โทร.....

มีความประสงค์จะบอกรับเป็น "สมาชิการสารเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่"

มีกำหนด.....ปี ในอัตรา 250 บาท ต่อปี

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้..... ปีที่..... เป็นต้นไป

ลงชื่อ.....

(ผู้บอกรับเป็นสมาชิก)

(กรุณาส่งเช็คหรือธนาคัติ สั่งจ่ายในนามของ นางสาวสินีนฏ คีรีตะ)