



เทคนิค บริหารงาน บริหารคน

ในองค์กรธุรกิจที่มีระบบ

สร้างศักยภาพของคนเพิ่มผลผลิต
สร้างคุณภาพชีวิตให้แก่บุคลากร

สมชาติ กิจยรรยง

*เริ่มต้น” จากสิ่งที่ คุณ “มี” และสิ่งที่คุณ “เป็น”
จากนั้น “สิ่งเหล่านี้จะนำพา ”คุณ”ไปสู่ “สิ่งที่ดีกว่า” เอง

*จงอย่าผัดผ่อนไปในวัน“อ่ยารอ” ให้ “โอกาส”ดีๆเข้ามาเอง
จงสร้างโอกาสต่างๆที่ดีให้แก่ทีมงานเสมอเพื่อให้ทุกสิ่งก้าวหน้า
*เมื่ออายุงานผู้บริหารเพิ่มขึ้น. สิ่งที่คุณจำเป็นต้องเพิ่มขึ้นคือ “เหตุผล”
สิ่งที่จะต้องจะลดลงคือ “อารมณ์ในการบริหารงานบริหารคน
*ผู้นำที่เก่งงานและเก่งคนหยิบสิ่งลบ ๆ ทั้งหมดในชีวิตออกไปให้หมด
แล้วให้นำ เอามาเปลี่ยนให้มันเป็นด้านบวกบริหารงานบริหารคนเสมอ
*อย่าไปเสียเวลา ให้พลังงานกับสิ่งที่ไม่เป็นประโยชน์กับเรา

“ความมั่นใจ” มาจาก“ความรู้” และ “การฝึกฝน

สถาบันส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร(IBC GROUP)

-เทคนิคการบริหารงานบริหารคนในองค์กรที่มีระบบ

ราคา-220.-บาท

ข้อมูลบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

- สู่การสร้างศักยภาพของคนให้เกิดการเรียนรู้ทั้งในและนอกห้องฝึกอบรม
- เพิ่มผลผลิตในองค์กรด้วยกิจกรรมต่างๆที่บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม
- สร้างคุณภาพชีวิตให้แก่บุคลากรอื่นประกอบด้วยคำตอบแทน,ขวัญกำลังใจต่างๆ
- สะท้อนความสำเร็จโดยรวมทุกคนที่พนักงานมีความรู้สึกที่ผูกพัน“รักองค์กร มุ่งงานเลิศเกิดความสำเร็จ”

ISBN(E-BOOK) --978-616-94495-0-8

บรรณาธิการต้นฉบับ สมชาติ กิจขรรขง

ศิลปกรรม/ออกแบบปก นางสาววิวรรณ ไชยวัชรนนท์

พิสูจน์อักษรโดย นางสาววิวรรณ ไชยวัชรนนท์ อีเมลล์

skillupinter@gmail.com

จัดพิมพ์และจัดจำหน่ายโดยสมชาติ กิจขรรขง

399 ถ.ลาดพร้าว121 คลองจั่น บางกะปิ กทม.10240

คำนำ

การบริหารงานบริหารคนในองค์กรธุรกิจที่มีระบบ

(Human management in business organizations with systems)

หากท่านผู้นำหรือผู้บริหารต่างๆในองค์กรไม่ว่าจะเป็นการทำงานในรูปแบบโรงงานอุตสาหกรรมหรือธุรกิจประเภทไหนก็ตาม ระบบกับมาตรฐานการทำงานถือเป็นหลักประกันสำคัญที่จะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือหรือเครดิตให้กับองค์กร แต่จะมีอะไรมาการันตีมาตรฐานเหล่านี้เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าและเหล่าหุ้นส่วนต่างๆที่ประกอบการได้บ้าง? ตัวอย่างในกิจกรรมต่างๆที่เพิ่มผลผลิตหรือประสิทธิภาพ-การทำกิจกรรม5ส.(5S)-กิจกรรมข้อเสนอแนะ (SUGGESTION)-กิจกรรมสร้างกลุ่มคุณภาพ(QC)-กิจกรรมความปลอดภัย(JAFTY)-การบริหารทั่วทั้งองค์กร TQM(TQC) , TPM AND JIT-พื้นฐานระบบคุณภาพISOต่างๆเช่น ISO 9000-การวิเคราะห์งานเพื่อความปลอดภัย (JSA)-การสร้างจิตสำนึกผู้ถึงอันตรายด้วยระบบ KYT-ความปลอดภัยในการทำงาน(JOB SAFETY) หากท่านเป็นผู้นำผู้บริหารหรือผู้ประกอบการที่ต้องการสร้างมาตรฐานให้กับธุรกิจของตัวเองการขอ ISO คือคำตอบISO ย่อมาจาก International Organization for Standardization เป็นองค์กรอิสระระหว่างประเทศด้านมาตรฐาน ก่อตั้งขึ้นในปี 1947 และเป็นผู้ออกมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจหรือองค์กรใน

ระดับสากล โดยมาตรฐานที่ออกโดยองค์กรนี้ จะขึ้นต้นด้วย ISO และตามด้วยตัวเลข 4-5 หลัก ซึ่งมีความหมายและมาตรฐานที่แตกต่างกันไป สำหรับมาตรฐาน ISO มีจุดเริ่มต้นในปี 1978 หลังสงครามโลกจบลง โดยประเทศเยอรมนีเป็นผู้เริ่มต้นผลักดัน เพื่อสร้างมาตรฐานคุณภาพให้กับสินค้าจากทั่วโลก

สำหรับในงานเขียนชุดนี้ผู้เขียนคงจะไม่กล่าวถึงเนื้อหาของหลักสูตรต่างๆ ที่องค์กรใช้กันเป็นส่วนใหญ่ อาทิ หลักสูตรพื้นฐานการเพิ่มผลผลิต, 5ส, กิจกรรมพื้นฐานขององค์กร, กิจกรรมเพื่อความปลอดภัยในหน่วยงาน, เทคนิคการปรับปรุงการทำงาน, ปัญหาจากการผลิตเกินจำเป็น (Overproduction) และแนวทางการแก้ไขปรับปรุง, การตรวจพื้นที่ 5ส อย่างสร้างสรรค์ และมีประสิทธิภาพ, บัญญัติต่างๆ ในการปรับปรุงคุณภาพ, เทคนิคต่างๆ ในการลดต้นทุนทางธุรกิจ, 7QC Tools กับงานอุตสาหกรรม, กิจกรรม Kaizen, แก้ปัญหาให้ถึงต้นตอด้วย Why Why Analysis, ประโยชน์ที่เกิดจากการผลิตแบบ Just in time, ปัญหาจากการผลิตเกินจำเป็น (Overproduction) และแนวทางการแก้ไขปรับปรุง, การควบคุมคุณภาพเชิงรวม TQC รวมทั้งหลักสูตรเทคนิคการประยุกต์ใช้ KPI เป็นต้น ซึ่งสำหรับแนวทางหรือวิธีการในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรของท่านก็คงจะมีหน่วยงานต่างๆ ที่ดำเนินการให้ได้หากท่านมีงบประมาณค่าใช้จ่ายเพื่อดำเนินการส่วนเนื้อหาสาระในงานชุดนี้จะเน้นไปที่แนวทางในการบริหารงานบริหารคนหรือบริหารองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การบริหารงานบุคคลในโรงงานอุตสาหกรรมเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยให้โรงงานดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามการบริหารงานบุคคลในโรงงานอุตสาหกรรมก็มีปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่ต้องเผชิญ ปัญหาและอุปสรรคที่พบได้บ่อยครั้งในการบริหารงานบุคคลในโรงงานอุตสาหกรรมได้แก่ การจัดหาบุคลากรที่มีความ

สามารถและทักษะในการทำงาน การเก็บรักษาและพัฒนาบุคลากร การจัดการเกี่ยวกับการทำงานและการปรับตัวของพนักงาน และการส่งเสริมและแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อจัดการกับปัญหาและอุปสรรคเหล่านี้ โรงงานอุตสาหกรรมต้องมีแผนการบริหารจัดการด้านบุคคลที่ชัดเจน โดยต้องมีการวิเคราะห์และวิจัยเพื่อหาวิธีการจัดการที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของโรงงาน และต้องมีการติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจนกับพนักงาน เพื่อให้พวกเขารู้ถึงแผนการของโรงงาน และช่วยให้โรงงานดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ความท้าทายของศักยภาพของบุคลากร (Human resource development) เป็นเรื่องสำคัญที่ไม่ควรมองข้าม คือ หลายบริษัทไม่มีทีม HRD ของตัวเอง ทำให้ขาดการวางแผนการสร้าง Career development และ Skill development ที่เหมาะสมกับบุคลากรในแต่ละตำแหน่ง ซึ่งหลักการบริหาร “คน” ในแบบญี่ปุ่นเป็นหลักการที่ดี ซึ่งใช้หลักการ “Before build CAR, we build PEOPLE” ฉะนั้นเราต้องพัฒนานคนของเราให้มีความสามารถก่อน เขาจึงสามารถผลิต

สินค้าที่มีคุณภาพได้ จะเห็นว่าหลักการบริหาร “งาน” ในแบบญี่ปุ่นจะเน้นหลักการสร้างคุณภาพของสินค้า ให้ลูกค้าประทับใจจนอยากมาซื้อซ้ำอีก เพราะต้นทุนของการหาลูกค้าใหม่แพงกว่าต้นทุนที่ทำให้ลูกค้าเดิมซื้อซ้ำ ถ้าเราไม่สามารถทำให้ลูกค้าซื้อซ้ำได้ ต้นทุนภาพรวมของเราก็แข่งขันได้ยากเช่นกัน Cr.naewna.com/lady/746006

สำหรับE-BOOKชุดนี้จะเน้นหนักไปทางการบริหารงานบริหารคนในองค์กรธุรกิจที่มีระบบทางการบริหารที่ดีหรือระบบในการผลิตที่ยอดเยี่ยม อันจะช่วยให้ผู้ที่ทำงานในระดับผู้ช่วยผู้บริหาร ผู้บริหารในระดับต่างๆ ในองค์กรการผลิตสามารถเสริมสร้างศักยภาพของตนเองในการศึกษาสาระจากงานเขียนชุดนี้เพื่อ “การครองตน” นำความรู้ความสามารถในการเสริมสร้างและพัฒนาทีมงานในการ “ครองคน” อันจะทำให้การทำที่เป็นระบบสอดคล้องสนับสนุนกันบุคลากรร่วมมือกันทำหน้าที่อย่างสมบูรณ์สามารถที่จะเรียกว่า “ครองงาน” ได้ดีนั่นเอง.

ด้วยความปรารถนาดี

สมชาติ กิจยรรยง.

สารบัญเทคนิคการบริหารงานบริหารคนในองค์กรที่มีระบบ	
บทที่ 1 มารู้จักกับISOและมาตรฐานISOต่างๆ	16
ISO มาตรฐาน ISO คืออะไร	16
องค์ประกอบของมาตรฐานISO	18
ประโยชน์ของมาตรฐานISO	18
มาตรฐาน ISOที่สำคัญ	20
โครงสร้างใหม่ของอนุกรมมาตรฐานISO 9000:2000	21
การขอISOหัวใจสำคัญ สร้างมาตรฐานให้องค์กร	27
ประโยชน์ของการขอISO	28
มาตรฐาน ISO มีกี่ประเภท?	29
เอกสารและสิ่งที่ต้องเตรียมสำหรับผู้ที่ต้องการขอ ISO	31
 บทที่ 2 ก้าวเข้าสู่หัวหน้าหรือผู้นำที่ประสบความสำเร็จ	 34
ความสำคัญของหัวหน้างานต่อองค์กร	35
เหตุผลที่ผู้บริหาร มอบหน้าที่และความรับผิดชอบให้	35
แนวคิดพื้นฐานเพื่อเตรียมก้าวเป็นผู้บริหาร	36
แบบอย่างที่ว่าหน้าที่พึงประพฤติและปฏิบัติ	41

บทที่ 3 การเป็นผู้บริหารงานบริหารคนสู่การบริหารตน	49
เตรียมก้าวสู่ตำแหน่งองค์กรที่สำคัญ	49
สู่สู่ทางในการพัฒนาตนเองสู่ความสำเร็จ	50
วิถีทางของผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จ	54
 บทที่ 4 เคล็ดลับพัฒนาและให้กำลังใจตนเองสู่ความสำเร็จ	60
เคล็ดลับพัฒนาตนเองสู่ความสำเร็จ	60
เคล็ดลับ สร้างกำลังใจให้ตัวเอง	64
ประโยชน์ที่ผู้นำที่ดีมักพูดกันทุกวัน	68
 บทที่ 5 แนวทางบริหารเวลานำพาความสำเร็จ	72
21วิธีกับการจัดการเวลาของคุณ	72
จะใช้เวลาในธุรกิจอย่างไรให้คุ้มค่า	76
ใช้เวลาที่ผ่านมาและผ่านไปให้เกินคุ้ม	81
ใช้สมาธิในการปฏิบัติงาน	83
 บทที่ 6 เทคนิคการประสานงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	85
ประโยชน์ของการประสานงาน	86
ปัญหาของการประสานงาน	88
อุปสรรคของการประสานงาน	88
เหตุที่งานไม่ค่อยประสานงานกัน	89
ลักษณะของการประสานที่ดี	90

ประสิทธิภาพวิธีการประสาน	91
ผู้นำกับประสิทธิภาพการประสานงาน	91
ปัจจัยสำคัญในการบริหารเพื่อการประสานงานบรรลุผล	92
ประเภทของการประสานงาน	94
การประสานงานระหว่างองค์กร	95
วิธีการประสานงานระหว่างหน่วยงาน	95
บทที่ 7 ผู้บังคับบัญชาหัวหน้างานที่ลูกน้องได้ยิ้ม	98
ผู้บังคับบัญชาหัวหน้างานที่ลูกน้องขาดศรัทธา	98
หลักการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลระดับต่างๆ	103
หลักการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา	103
สร้างความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	105
สร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	106
บทที่ 8 เทคนิคการสื่อสารสำหรับผู้บริหาร	111
วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร	112
ความสำคัญของการสื่อสาร	113
ประเภทของการสื่อสาร	113
ข้อควรคำนึงในการสื่อสารแต่ละประเภท	116
ลักษณะของการสื่อสารที่น่าสังเกต	116
ประสิทธิภาพการสื่อสารขึ้นอยู่กับ	117

แนวทางพัฒนาสมรรถภาพการสื่อสาร	118
โอกาสในการสื่อสาร	118
แนวความคิดในการสื่อข้อความสำหรับผู้นำ	119
การสื่อข้อความในการทำงานร่วมกัน	121
การติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาพูด	123
การติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้ภาษาพูด	124
ผู้บังคับบัญชาที่มีปัญหาในการสื่อข้อความ	125
ศิลปะการฟัง	126
การปรับปรุงการสื่อสารสำหรับผู้บริหาร	127
การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างบรรยากาศภายในองค์กร	130
บทที่ 9 แนวทางการพูดเพื่อการบริหารสำหรับผู้นำ	132
การพูดต้อนรับผู้ใต้บังคับบัญชาที่เริ่มเข้าทำงาน	132
วิธีการพูดแนะนำผู้ที่เริ่มเข้าทำงานใหม่	136
ประเภทและวิธีออกคำสั่งโดยวาจา	137
การติดตามผลงาน	139
การประเมินผล	140
ข้อควรปฏิบัติในการออกคำสั่ง	140
ข้อที่ควรหลีกเลี่ยงในการออกคำสั่ง	142
วิธีพูดกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่ทำงานมีประสิทธิภาพน้อย	143

ข้อแนะนำสำหรับผู้ผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาในขณะที่พบกับ ผู้ใต้บังคับบัญชา	153
วิธีพูดกับเพื่อนร่วมงานที่ทำงานมีประสิทธิภาพน้อยหรือไม่มี ประสิทธิภาพ	155
บทที่ 10 เทคนิคและศิลปะในการสื่อสารสำหรับผู้นำ	158
วิธีการสื่อสารของคนเรา	158
การสื่อข้อความสำหรับผู้นำ	159
ลักษณะของผู้บังคับบัญชาที่มีปัญหาในการสื่อข้อความ	162
สิ่งที่ทำให้การสื่อสารถูกบิดเบือน	164
แนวทางในการสั่งการที่ดี	165
เทคนิคการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างบรรยากาศภายในองค์กร	166
สื่อภาษาอาจจะพาเสีย	168
ตัวอย่างสื่อภาษาพาสุนัข	169
บทที่ 11 ผู้บริหารในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง	175
กลุ่มคน 3 กลุ่มใหญ่	175
RE – HUMANEERING	176
แบบสอบถามตรวจสอบทัศนคติผู้นำ	177
ปัญหาคนในยุคเทคโนโลยีขาด	181
คุณสมบัติของผู้บริหารคน	182

มิติของการเปลี่ยนแปลง	186
ขอบเขตของการเรียนรู้ (LEARNING CURVE)	187
มิติของการเปลี่ยนแปลงยุคโลกาภิวัตน์	188
ความท้าทายของธุรกิจในศตวรรษที่ 21	189
การพัฒนางองค์กรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	190
กลยุทธ์การบริหารองค์กรภายใต้สภาวะการเปลี่ยนแปลง	191
บัญญัติสิบประการให้ผู้บริหารเป็นนายของการเปลี่ยนแปลง	195
รูปแบบของการปฏิรูปองค์กร	196
การเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงานให้ประสบความสำเร็จ	197
การเปลี่ยนแปลงของบริษัทธรรมดาไปสู่บริษัทที่มีลักษณะ โลกาภิวัตน์	199
กลยุทธ์การตลาดทศวรรษหน้า	201
บทที่ 12 การพัฒนาบุคลากรนอกเหนือจากการฝึกอบรม	203
ผู้บังคับบัญชากับการฝึกอบรม	203
การเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาทีมงาน	205
แนวทางการพิจารณาความจำเป็นในการพัฒนา	205
แนวทางการพัฒนาบุคลากร 3 วิธี	206
เทคนิคการอบรมทั่วไป	206
วิธีการต่างๆ ในการพัฒนาบุคลากรนอกเหนือจากการฝึกอบรม	208
การให้การศึกษา และส่งเสริมพัฒนาตนเอง	211

แนวทางในการปฏิบัติในการพัฒนาในงาน	212
กลุ่มกิจกรรมซึ่งแบ่งตามประเภทของวัตถุประสงค์	213

บทที่ 13 การใช้พลังงานอย่างมีคุณภาพและแนวทาง

พัฒนาคุณภาพ	218
หลักการของการพัฒนาคุณภาพงาน	218
การจัดองค์การสำหรับการพัฒนาคุณภาพงาน	221
การทำงานของกลุ่มพัฒนาคุณภาพงาน	222
ใช้พลังงานใกล้ตัวให้ได้ประโยชน์สูงสุด	224
บัญญัติ10ประการในการปรับปรุงคุณภาพ	229

บทที่ 14 เทคนิคการเสริมสร้างการเสริมสร้างและพัฒนาทีมงาน 233

มาตรวัดความเก่งงานมาตร	233
วัดความเก่งคนมาตรวัดความเก่งคิด	234
ผู้นำจะนำอย่างไรจึงจะชนะทีมงาน	235
ลักษณะของการรวมทีม	236
สาเหตุแห่งการเกิดข้อขัดแย้ง	237
การจัดข้อขัดแย้ง	237
การแสดงออกของสมาชิกในทีม	238
ลักษณะของทีมงานที่มีคุณภาพ	239
คุณสมบัติของผู้นำที่ดี	240
กระบวนการของการสร้างการทำงานเป็นทีม	242

แนวทางการสร้างทีมงาน	244
การแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง	251
หัวใจในการสร้างทีมงานที่ดี	252
บทที่ 15 การเปลี่ยนแปลงนำไปสู่การลดรายจ่ายเพิ่มรายได้	254
จากยุคโลกาภิวัตน์สู่ยุคเศรษฐกิจใหม่	254
การรีไซเคิล(Recycle)	256
การจัดเก็บของเสียอย่างถูกวิธี	256
ประโยชน์ที่ได้จากการรีไซเคิล	257
RE – HUMANEERING	258
จากยุคเศรษฐกิจใหม่สู่การลดรายจ่ายเพิ่มรายได้	258
การทำให้บุคคลนั้นสนใจในเรื่องเสริมสร้างศักยภาพของงาน	260
REอื่นจากการประยุกต์สู่การปฏิบัติ	260
ใช้ประโยชน์จากการประหยัด	262
บทที่ 16 แนวทางการดำเนินกิจกรรมรศ.ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	265
รศ.กิจกรรมพื้นฐานขององค์กร	265
ปัญหาในการทำรศ.ที่พบ	265
รศ.กับร.ให้ได้ประโยชน์สูงสุด	268
กิจกรรมรศ.กับการจัดเตรียมสถานที่หรือพื้นที่	269
กิจกรรมทำสับสนกลับรศ.ที่สร้างสรรค์	271
ร.พาให้รู้เรื่องกับร.พาให้รู้วงรอบ	273

การตรวจพื้นที่รศ.อย่างสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพสูงสุด	275
การเตรียมตัวก่อนการตรวจ	275
ระหว่างการตรวจพื้นที่	276
หลังตรวจพื้นที่	277
บทที่ 17 เทคนิคการพัฒนาและปรับปรุงงานช่วยเพิ่มผลผลิต	279
การปรับปรุงงานจะช่วยเพิ่มผลผลิตได้อย่างไร	279
คำถามที่ควรใช้ในการแก้ไขและปรับปรุงงาน	280
การแสวงหาหนทางในการปรับปรุงงาน	280
การลงมือปฏิบัติการปรับปรุงงาน	281
หลักการปรับปรุงงาน	282
วิธีการปรับปรุงในภาคปฏิบัติ	283
ผู้เทคนิคการปรับปรุงการทำงาน	284
บทที่ 18 ลดต้นทุนเพิ่มกำไรไปแล้วจะได้อะไร	286
ความสำคัญของต้นทุน	287
คำถามที่ใช้ในการลดต้นทุนเพิ่มผลกำไร	287
สิ่งที่ต้องใช้พลังงานหรือกระแสไฟฟ้า	289
ประโยชน์ที่จะได้รับจากลดต้นทุนหรือการประหยัด	289

วิธีการลดต้นทุนที่ให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม	291
ข้อเสนอแนะในการประหยัดใช้พลังงานไฟฟ้าต่างๆ	292

บทที่ 19 เมื่อเทคโนโลยีก้าวเข้ากับการปรับตัวให้เข้ากับ

การทำงานแต่ละ Gen	304
คำทำนาย เมื่อเทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนาถึงขีดสุด ในอีก 10 ปีข้างหน้า	304
วิธีการปรับตัวให้เข้ากับการทำงานแต่ละ Gen	310

บทที่ 20 เทคนิคการประเมินผลงานแบบสมดุล

ISO9001:ประเด็นสำคัญที่ต้องตรวจประเมิน	315
เหตุใดที่องค์กรควรนำวิธีการประเมินแบบนี้มาใช้	319
แนวทางในการจัดทำ การประเมินแบบสมดุลหรือBS	320
ทำอะไรให้ การประเมินประสบความสำเร็จ	321
วัตถุประสงค์ของการทำ BS	322
แนวทางในการกำหนดเป้าหมาย	322
ขั้นตอนในการนำระบบการประเมินแบบสมดุลมาใช้	323
แนวทางในการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน	325
วิธีการวัดผลKPI	326
การนำ Balanced Scorecardมาใช้	329

บทที่ 1 มา รู้จักกับ ISO และมาตรฐาน ISO ต่างๆ

(Get to know ISO and various ISO standards)

ISO มาตรฐาน ISO คืออะไร

ในอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในปัจจุบันได้มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกันอย่างสูงเพื่อให้ธุรกิจของตนได้เป็นผู้นำในอุตสาหกรรมนั้น ๆ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านการบริการ อุตสาหกรรมการผลิต เป็นต้น บทความนี้จะมาทำความรู้จักกับ คำว่า ISO ว่ามันคืออะไร และมีบทบาทสำคัญมากน้อยแค่ไหนในเชิงธุรกิจ

ISO ย่อมาจาก (International Organization for Standardization) คือ องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน เป็นองค์กรที่ออกมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ และอุตสาหกรรม ส่วนมาตรฐานที่องค์กรนี้ออกมา ก็ใช้ชื่อนำหน้าว่า ISO เช่น ISO 9000 และ ISO 14000 ซึ่งก็เป็นมาตรฐานที่ว่าด้วยระบบบริหารคุณภาพ และระบบบริหารสิ่งแวดล้อม

ISO ถูกผลักดันโดยประเทศเยอรมนี ในช่วงปี 2521 หลังสงครามโลกจบลง โดยให้ทั่วโลกมีมาตรฐานคุณภาพสินค้าเดียวกัน ส่วนองค์กรมาตรฐานโลกก็จัดตั้งระบบ ISO/TC176 ขึ้นต่อมาอีก 1 ปี อังกฤษพัฒนาระบบคุณภาพที่เรียกว่า BS5750 ใช้ในเชิงพาณิชย์ได้สำเร็จ จากนั้นในปี 2530 ISO จึงจัดวางระบบการบริหารเพื่อการประกันคุณภาพที่สามารถตรวจสอบได้ผ่านระบบเอกสารหรือที่

เรียกว่า อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 เป็นมาตรฐานที่กำหนดใช้ในทุกประเทศทั่วโลก

ISO จะมีสมาชิกจากหลายๆ ประเทศทั่วโลก และสมาชิกก็แบ่งเป็นระดับๆ แตกต่างกันไปอีก ซึ่งเป็นองค์กรระหว่างประเทศ และมาตรฐานต่างๆ ที่ออกมาก็เป็นมาตรฐานระหว่างประเทศ (International Standard) นอกจากนี้มาตรฐาน ISO ยังสามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใหญ่ หรือ เล็ก ผลิตภัณฑ์อะไร หรือ ให้บริการอะไร

สมาชิกของมาตรฐาน ISO

สมาชิกของมาตรฐาน ISO แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

- 1.Member body เป็นตัวแทนทางด้านการมาตรฐานของประเทศ แต่ละประเทศจะมีหน่วยงานซึ่งทำหน้าที่สมาชิก ISO เพียงหน่วยงานเดียว
- 2.Correspondent member เป็นหน่วยงานของประเทศซึ่งยังไม่มีการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานเป็นการเฉพาะ
- 3.Subscriber member เป็นหน่วยงานในประเทศที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจต่ำสมาชิกประเภทนี้จะจ่ายค่าบำรุงสมาชิกในอัตราที่ได้รับการลดหย่อน

องค์ประกอบของมาตรฐาน ISO

องค์ประกอบของมาตรฐาน ISO จะประกอบด้วย

1. สมัชชาทั่วไป (General Assembly)
2. คณะมนตรี (Council)
3. คณะกรรมการบริหารด้านวิชาการ (Technical Management Board)
4. คณะกรรมการวิชาการ (Technical committee)
5. สำนักเลขานุการ (Central Secretariat)

ประโยชน์ของมาตรฐาน ISO

1. องค์การ/บริษัท

- การจัดองค์กร การบริหารงาน การผลิตตลอดจนการให้บริการมีระบบ และมีประสิทธิภาพ
- ผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการและได้รับการยอมรับ
- ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร
- ประหยัดค่าใช้จ่ายในระยะยาว

2. พนักงานภายในองค์กร/บริษัท

- มีการทำงานเป็นระบบ
- เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- พนักงานมีจิตสำนึกในเรื่องของคุณภาพมากขึ้น

- มีวินัยในการทำงาน – พัฒนาการทำงานเป็นทีมหรือเป็นกลุ่มมีการประสานงานที่ดี และสามารถพัฒนาตนเองตลอดจน เกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน

3.ผู้ซื้อ/ผู้บริโภค

- มั่นใจในผลิตภัณฑ์และบริการ ว่ามีคุณภาพตามที่ต้องการ
- สะดวกประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย โดยไม่ต้องตรวจสอบคุณภาพซ้ำ
- ได้รับการคุ้มครองด้านคุณภาพความปลอดภัยและการใช้งาน

ปัจจุบันมาตรฐานสากลที่สำคัญต่อการค้าเป็นมาตรฐานสากลด้านระบบบริหาร ได้แก่ ระบบคุณภาพ และการจัดการสิ่งแวดล้อม หรือที่รู้จักกัน มีดังนี้

ISO 9000 คือการจัดระบบการบริหารเพื่อประกันคุณภาพ ที่สามารถตรวจสอบได้ โดยผ่านระบบเอกสาร

ISO 9001 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพ ซึ่งกำกับดูแลทั้งการออกแบบ และพัฒนาการผลิต การติดตั้ง และการบริการ

ISO 9002 มาตรฐานระบบคุณภาพ ซึ่งกำกับดูแลเฉพาะการผลิต การติดตั้ง และการบริการ

ISO 9003 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพ ซึ่งกำกับดูแลเรื่องการตรวจ และการทดสอบขั้นสุดท้าย

ISO 9004 เป็นแนวทางในการบริหารงานคุณภาพ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยเป็นข้อแนะนำ ในการจัดการในระบบคุณภาพ ซึ่งจะมีการกำหนดย่อย ในแต่ละประเภทธุรกิจ

ISO 14000 เป็นระบบมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม มุ่งเน้นให้องค์กรมีการพัฒนาปรับปรุงสิ่งแวดล้อม อย่างต่อเนื่อง

ISO 18000 มาตรฐานระบบการจัดการ อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

มาตรฐาน ISO ที่สำคัญ

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ได้รับเอาระบบคุณภาพอนุกรมมาตรฐานสากล ISO มาใช้ใน การปรับปรุงพัฒนาคุณภาพในการบริหารองค์กรโดยมาตรฐาน ISO ที่สำคัญได้แก่

1.มาตรฐาน ISO 9000 มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ

โครงสร้างของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มมาตรฐานข้อกำหนด ใช้เพื่อขอรับการรับรองคือ

1.1.ISO 9001 มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ใช้สำหรับองค์กรที่มีความรับผิดชอบ ตั้งแต่การออกแบบ การผลิต การติดตั้ง และการบริการ

1.2.ISO 9002 มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ใช้สำหรับองค์กรที่มีความรับผิดชอบ ตั้งแต่การผลิต การ ติดตั้ง และการบริการ

1.3.ISO 9003 มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ใช้สำหรับองค์กร ที่มีความรับผิดชอบเฉพาะการตรวจ และการทดสอบขั้นสุดท้าย

กลุ่มมาตรฐานข้อแนะนำ ใช้เพื่อสนับสนุนการน ามาตรฐานไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีมาตรฐานหลัก2ฉบับ คือ

1.ISO 9000 แนวทางการเลือกและการใช้มาตรฐานใน
อนุกรม ISO 9000

2.ISO 9004 เป็นข้อแนะนำในการจัดระบบการบริหารงานคุณภาพ เพื่อให้องค์กรผู้ใช้มาตรฐานได้มีระบบที่มี ประสิทธิภาพสูงสุด

โครงสร้างใหม่ของอนุกรมมาตรฐาน

ISO 9000:2000

ในปี 1996 ISO/TC 176 ได้เริ่มทบทวนแก้ไขครั้งที่ 2 และประกาศใช้มาตรฐานฉบับแก้ไขใหม่ปี 2000 เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2543 เพื่อให้เหมาะสมสอดคล้องกับกระบวนการของระบบการบริหารงานขององค์กร ซึ่ง มุ่งเน้นการสร้างควมพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และให้มีการปรับปรุงสมรรถนะขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนเพื่อให้สามารถ นำไปปรับใช้ร่วมกับระบบการบริหารงานอื่นได้

มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 : 2000 ประกอบด้วยมาตรฐานหลัก 3 ฉบับ ได้แก่

1.ISO 9000 : ระบบการบริหารงานคุณภาพ - หลักการ
พื้นฐานและคำศัพท์

2.ISO 9001 : ระบบการบริหารงานคุณภาพ – ข้อกำหนด

3.ISO 9004 : ระบบการบริหารงานคุณภาพ – แนวทางการ
ปรับปรุงสมรรถนะขององค์กร

2.มาตรฐาน ISO 14000 มาตรฐานการบริหารจัดการ
สิ่งแวดล้อม เป็นมาตรฐานที่นำไปใช้กับการจัดการสิ่งแวดล้อมของ
องค์กรให้มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด ทั้งในส่วนของ กิจการ
ภายใน การผลิตสินค้า และการจัดการเรื่องผลกระทบ หรืออาจกล่าว
ได้ว่าเป็นการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ ครอบคลุมถึงระบบโครงสร้าง
องค์กร การกำหนดความรับผิดชอบ การปฏิบัติงาน ระเบียบปฏิบัติ
กระบวนการ ดูแลทรัพยากร มาตรฐาน ISO 14000 นี้ สามารถใช้ได้
กับทั้งระบบอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ เช่นเดียวกับ ISO 9000
ทั้งนี้เพราะในแต่ละองค์กรมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งสิ้น และ
สมอ.ได้ นำมาประกาศใช้ในประเศ ไทย เมื่อปี 2540 ในชื่อ "อนุกรม
มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม มอก.-ISO 14000" อนุกรมมาตรฐาน
มอก.-ISO 14000 มีเนื้อหาแบ่งออกได้ดังนี้

มาตรฐานระบบการบริหาร (Environmental Management
Systems: EMS) ได้แก่ ISO 14001 เป็นข้อกำหนดระบบการจัดการ
สิ่งแวดล้อม

ISO 14004 เป็นข้อเสนอแนะด้านหลักการและเทคนิคในการ
จัดระบบ

ISO 14010 เป็นหลักการทั่วไปของการตรวจประเมิน

ISO 14011 เป็นวิธีการตรวจประเมินระบบการจัดการด้าน
สิ่งแวดล้อม

ISO 14012 เป็นข้อกำหนดคุณสมบัติของผู้ตรวจประเมิน

ISO 14020 เป็นหลักการพื้นฐานในการติดฉลากผลิตภัณฑ์
เพื่อสิ่งแวดล้อม

ISO 14021 เป็นการกำหนดหลักเกณฑ์และสัญลักษณ์ให้
ผู้ผลิตสินค้าและบริการสามารถประกาศรับรองตนเองได้ ว่าได้ผลิต
สินค้าและบริการที่ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

ISO 14024 เป็นหลักการ ระเบียบปฏิบัติข้อกำหนดและ
วิธีการรับรองผลิตภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อมของหน่วยรับรอง

ISO 14040 เป็นหลักการพื้นฐานและกรอบการดำเนินงาน

ISO 14041 เป็นการรวบรวมข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม

ISO 14042 เป็นการประเมินผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

ISO 14043 เป็นการแปลผลที่ได้จากข้อมูล

3.มาตรฐาน ISO 17025 มาตรฐานการประเมินความสามารถ
ทางวิชาการของ ห้องปฏิบัติการ

ISO/IEC 17025 คือ มาตรฐานสากลซึ่งเป็นการประเมินความสามารถ
ทางวิชาการของห้องปฏิบัติการ ISO/IEC 17025 ครอบคลุมทุกด้าน
ของการบริหารจัดการห้องปฏิบัติการ ตั้งแต่การเตรียมตัวอย่างถึงความ
ชำนาญในการ วิเคราะห์ทดสอบ ถึงการเก็บบันทึกและการรายงานผล
มาตรฐานนี้เน้นองค์ประกอบหลายด้านแต่ไม่ได้จำกัดเฉพาะแค่ด้าน

เหล่านี้ ซึ่งได้แก่ระบบคุณภาพของห้องปฏิบัติการ การควบคุมเอกสาร การปฏิบัติการแก้ไขและ ป้องกัน สถานที่และภาวะแวดล้อม เครื่องมือ การประมาณค่าความไม่แน่นอน หลักฐานความสอบกลับได้ การ สุ่ม ตัวอย่างและอื่นๆ

4.มาตรฐาน ISO 18000 มาตรฐานการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

มาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย สมอ.ได้นำมาใช้ภายในประเทศก่อนที่ ISO จะ ประกาศใช้อย่างเป็นทางการ โดยนำเอาเกณฑ์มาตรฐาน BS8800 ของอังกฤษมาใช้เป็นแนวทางในการจัดทำ ซึ่ง ครอบคลุมถึงแนวทางในการป้องกันมิให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพและอุบัติเหตุต่างๆ ต่อผู้ปฏิบัติงานและต่อสังคม โดยรวมทั้งภายในและภายนอกองค์กรตลอดจนรวมทั้งชุมชนใกล้เคียง

วัตถุประสงค์ของมาตรฐานนี้กำหนดขึ้นเพื่อ ใช้เป็นเกณฑ์ในการจัดทำระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยขององค์กร และพัฒนาปรับปรุง ระบบให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องในด้านต่างๆ คือ

1.ลดความเสี่ยงต่ออันตราย และอุบัติเหตุต่าง ๆ ของพนักงานและผู้เกี่ยวข้อง

2.ปรับปรุงการดำเนินงานของธุรกิจให้เกิดความปลอดภัย

3.ช่วยสร้างภาพพจน์ความรับผิดชอบต่อองค์กร ต่อ

พนักงานภายในองค์กรเอง และต่อสังคม

อนุกรมมาตรฐาน มอก. 18000 แบ่งออกเป็น 2 เล่ม ดังนี้

1.มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ข้อกำหนด ตามมาตรฐาน เลขที่ มอก. 18001-2542 (Occupational health and safety management system : specification)

2.มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับหลักการระบบและเทคนิคในทางปฏิบัติ ตามมาตรฐาน เลขที่ มอก. 18004 (Occupational health and safety management systems : general guidelines on principle, systems and supporting techniques)

5.มาตรฐาน ISO 22000 มาตรฐานการจัดการความปลอดภัยของอาหาร

ISO 22000:2005 Food Safety Management System: FSMS ระบบการจัดการความปลอดภัยของ อาหาร ครอบคลุมทั้งข้อกำหนดของ GMP, HACCP และข้อกำหนดสำหรับระบบการจัดการในองค์กร มาตรฐานดังกล่าว เน้นที่ผู้ประกอบการที่ต้องการพัฒนาการจัดการความปลอดภัยของอาหารให้มีความชัดเจน โดยจะเป็นที่รวมของ ข้อกำหนดในมาตรฐานต่าง ๆ ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เพื่อประกันความปลอดภัยของสินค้าตลอดเส้นทางห่วงโซ่อาหาร โดยเน้นที่การสื่อสาร ร่วมกันระบบการจัดการและการควบคุมอันตราย มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ประกันว่ามีการกำหนดรายละเอียดการตรวจสอบเพื่อความปลอดภัยของอาหารอย่างถูกต้องเหมาะสม และมีกระบวนการควบคุมตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพในทุกขั้นตอน โดยอาศัยข้อมูลจากการสื่อสาร ระหว่างผู้มีส่วนร่วมในห่วงโซ่อาหารทุกราย

2. ให้ข้อมูลและหลักฐานตามความต้องการของลูกค้าและตัวแทนจำหน่ายในด้านความเป็นไปได้ ความจำเป็น และผลกระทบที่มีต่อผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้ายโดยอาศัยข้อมูลจากการสื่อสารระหว่างลูกค้าและ ตัวแทนจำหน่าย สำหรับประเทศไทยได้จัดตั้งหน่วยงานขึ้นมารับผิดชอบในเรื่องมาตรฐานของประเทศ เรียกว่า สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) (Thai Industrial Standard Institute: TISI) สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม เมื่อปี พ.ศ. 2511 (สำหรับมาตรฐานที่ใช้ควบคุมผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมเรียกว่า มาตรฐานอุตสาหกรรม : มอก.) และ สมอ. ได้ประกาศใช้นุรรมมาตรฐาน ISO 9000 ในประเทศไทยเมื่อ พ.ศ. 2534 โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 108 ตอนที่ 99 วันที่ 4 มิถุนายน พ.ศ. 2534 โดยใช้ชื่อว่า อนุกรมมาตรฐานระบบคุณภาพ มอก . - ISO 9000 ในปีพ.ศ. 2542 มาตรฐาน ISO ยังมีอีกมากมายหลายมาตรฐานที่ยังไม่ได้กล่าวถึง แต่ในวงการมาตรฐาน ISO ยังคงมีการพัฒนาต่อไปในอนาคตข้างหน้า เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ที่มีความต้องการไม่สิ้นสุด

การขอ ISO หัวใจสำคัญ สร้างมาตรฐานให้องค์กร

ไม่ว่าจะเป็นการทำงานในรูปแบบโรงงาน

อุตสาหกรรมหรือธุรกิจประเภทไหนก็ตาม มาตรฐานการทำงานถือเป็นหลักประกันสำคัญที่จะช่วยสร้างเครดิตให้องค์กร แต่จะมีอะไรมากระตุ้นมาตรฐานเหล่านี้เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าและเหล่าพาร์ตเนอร์ได้บ้าง? หากคุณเป็นผู้ประกอบการที่ต้องการสร้างมาตรฐานให้กับธุรกิจของตัวเองการขอISOคือคำตอบ

ผู้ประกอบการต้องรู้ ความหมายและความสำคัญของการขอ ISO

ISO ย่อมาจาก International Organization for Standardization เป็นองค์กรอิสระระหว่างประเทศด้านมาตรฐาน ก่อตั้งขึ้นในปี 1947 และเป็นผู้ออกมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจหรือองค์กรในระดับสากล โดยมาตรฐานที่ออกโดยองค์กรนี้ จะขึ้นต้นด้วย ISO และตามด้วยตัวเลข 4-5 หลัก ซึ่งมีความหมายและมาตรฐานที่แตกต่างกันไป

สำหรับมาตรฐาน ISO มีจุดเริ่มต้นในปี 1978 หลังสงครามโลกจบลง โดยประเทศเยอรมนีเป็นผู้เริ่มต้นผลักดันเพื่อสร้างมาตรฐานคุณภาพให้กับสินค้าจากทั่วโลก ควบคู่ไปกับที่องค์กรมาตรฐานโลกได้มีการจัดตั้งระบบ ISO/TC176

และ 1 ปีถัดมา ประเทศอังกฤษก็เริ่มพัฒนาระบบคุณภาพที่ชื่อว่า BS5750 เพื่อมาใช้ในเชิงพาณิชย์ได้สำเร็จ จนกระทั่งในปี 1987 องค์กร ISO ก็เริ่มวางระบบการบริหารเพื่อประกันคุณภาพด้วยการตรวจสอบผ่านเอกสาร หรืออนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 จนกลายเป็นมาตรฐานที่กำหนดใช้กันในทุกประเทศทั่วโลก

นอกจากจะมีมาตรฐานคุณภาพที่หลากหลายแล้ว การขอ ISO ยังแบ่งประเภทสมาชิกออกเป็น 3 ประเภทด้วยกัน ได้แก่

***Member body** สมาชิกสมทบ เป็นตัวแทนด้านมาตรฐานของประเทศ

***Correspondent member** สมาชิกได้ตอบ เป็นหน่วยงานของประเทศที่ยังไม่มีการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานเป็นการเฉพาะ

***Subscriber member** สมาชิกรับข่าวสาร เป็นหน่วยงานที่อยู่ในประเทศที่มีความเจริญด้านเศรษฐกิจต่ำ

ประโยชน์ของการขอISO

ข้อดีของการมีมาตรฐาน ISO นั้น ส่งผลให้องค์กรมีการบริหารจัดการและการผลิตที่เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ ทำให้ได้รับการยอมรับและได้รับความพึงพอใจจากลูกค้า มีภาพลักษณ์ที่ดี รวมทั้งการบริหารจัดการที่มีระบบ นอกจากนี้

ยังสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายให้กับองค์กรได้ในระยะยาว และสร้างวินัยในการทำงานที่ดีให้กับพนักงานในองค์กร นำไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กรนั่นเอง

ส่วนในแง่ของผู้บริโภคนั้น การเลือกซื้อเลือกใช้บริการจากองค์กรที่ได้มาตรฐาน ISO จะช่วยเพิ่มความมั่นใจในคุณภาพของสินค้าหรือบริการได้เป็นอย่างดี ไม่ต้องกังวลเรื่องมาตรฐาน รวมถึงยังได้รับการคุ้มครองด้านคุณภาพและความปลอดภัยในการใช้งานอีกด้วย

มาตรฐาน ISO มีกี่ประเภท?

หากพูดถึงมาตรฐาน ISO หลายคนคงคุ้นเคยกับชื่อของ ISO ที่ตามด้วยตัวเลขหลากหลายตัว แล้วตัวเลขเหล่านั้นหมายถึงอะไร รวมถึงมาตรฐาน ISO แท้จริงแล้วมีกี่ประเภทกันแน่? ในความเป็นจริงแล้ว มาตรฐานองค์กรที่ออกโดย ISO มีหลายสิบประเภท ขึ้นอยู่กับรูปแบบของธุรกิจและอุตสาหกรรม โดยสามารถแบ่งเป็นหมวดหมู่ใหญ่ ๆ ได้ทั้งหมด 6 หมวดด้วยกัน ได้แก่

*มาตรฐานคุณภาพระบบการบริหารงานหรือ ISO 9000

*มาตรฐานการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมหรือ ISO 14000

*มาตรฐานการประเมินความสามารถทางวิชาการของ
ห้องปฏิบัติการ หรือ ISO 17025

*มาตรฐานการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
หรือ ISO 18000

*มาตรฐานการจัดการความปลอดภัยของอาหาร หรือ
ISO 22000

*มาตรฐานการจัดการคุณภาพอุตสาหกรรมอุปกรณ์
ทางการแพทย์ หรือ ISO 13485
และนี่คือตัวอย่างมาตรฐาน ISO ที่พบได้บ่อยในประเทศไทย

*ISO 9000 มาตรฐานคุณภาพระบบการบริหารงาน
แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

*กลุ่มมาตรฐานข้อกำหนดเพื่อขอการรับรอง คือ ISO
9001 ใช้กับองค์กรที่ออกแบบ ผลิต ติดตั้ง และบริการ, ISO
9002 ใช้กับองค์กรที่ผลิต ติดตั้ง และบริการ และ ISO 9003
ใช้กับองค์กรที่มีหน้าที่ตรวจสอบและทดสอบขั้นสุดท้ายก่อน
ส่งมอบถึงผู้บริโภค

*กลุ่มมาตรฐานขอแนะนำ เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์
สูงสุด ได้แก่ ISO 9000 และ ISO 9004

*ISO 14000 มาตรฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
สร้างแนวทางจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมควบคู่กับการรักษา
สิ่งแวดล้อมและป้องกันมลพิษอย่างมีประสิทธิภาพ

*ISO 18000 มาตรฐานการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย รวมทั้งแนวทางป้องกันปัญหาด้านสุขภาพและอุบัติเหตุต่อผู้ปฏิบัติงานและสังคม

*ISO 27001 มาตรฐานหมวดระบบมาตรฐานความปลอดภัยสารสนเทศ เพิ่มความแข็งแกร่งให้ระบบรักษาความปลอดภัย ลดความเสี่ยงข้อมูลถูกโจรกรรม

เอกสารและสิ่งที่ต้องเตรียมสำหรับผู้

ต้องการขอ ISO

สำหรับผู้ประกอบการที่ต้องการขอ ISO แต่ยังไม่รู้ว่าควรเริ่มต้นจากตรงไหน สามารถเตรียมตัวได้ง่าย ๆ ด้วย 3 ขั้นตอน

1.เลือกมาตรฐาน ISO ที่เหมาะสมกับองค์กร

อย่างที่กล่าวไปข้างต้นว่ามาตรฐาน ISO มีอยู่หลากหลาย ดังนั้นหากอยากขอ ISO ก็ต้องศึกษาเสียก่อนว่าองค์กรของคุณเหมาะกับมาตรฐานข้อไหน เพื่อจะได้พัฒนาและเตรียมองค์กรให้พร้อมเข้าสู่มาตรฐานข้อนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.เลือกผู้ตรวจประเมินมาตรฐาน

ในประเทศไทยมีผู้ตรวจประเมินมาตรฐาน ISO อยู่หลายแห่ง จึงควรเลือกผู้ตรวจประเมินที่ได้มาตรฐาน มี

ชื่อเสียง และได้รับการยอมรับจากองค์กรระดับสากล เพื่อสร้างความมั่นใจในผลการประเมินที่ได้รับนั่นเอง

3. จัดทำระบบการทำงานภายในองค์กรให้พร้อมกับการตรวจประเมิน

ก่อนจะได้รับการตรวจประเมิน สิ่งสำคัญคือต้องเตรียมระบบต่าง ๆ ภายในองค์กรให้พร้อม ทั้งเรื่องการบริหารจัดการพนักงาน กระบวนการผลิต ประสิทธิภาพการทำงาน รวมทั้งเอกสารต่าง ๆ ซึ่งอาจจัดทำด้วยตนเองหรือเลือกใช้บริการผู้ช่วยเตรียมระบบก็ได้ โดยเอกสารที่จำเป็นต่อการแสดงภาพรวมภายในองค์กรเพื่อการขอ ISO ได้แก่

- *วิสัยทัศน์ นโยบาย และวัตถุประสงค์ของธุรกิจ
- *คู่มือประกันคุณภาพ
- *ระเบียบและคู่มือในการปฏิบัติงาน
- *วิธีการทำงาน
- *เอกสารจากภายนอกที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน
- *แบบฟอร์ม บันทึก และเอกสารสนับสนุนในการทำงาน

เมื่อ ISO คือคำตอบที่ใช่ของการสร้างมาตรฐานใหม่ให้องค์กร หากอยากเตรียมตัวขอ ISO อย่าลืมเลือกใช้ระบบจัดการเอกสารกับ WOLF เครื่องมือชิ้นสำคัญที่จะช่วยให้คุณควบคุมมาตรฐานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำงานง่าย

ขึ้น ใช้เวลาน้อยลง เพื่อให้องค์กรดำเนินงานอย่างสอดคล้อง
กับมาตรฐาน ISO และมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด

ติดต่อ WOLF ผู้เชี่ยวชาญระบบจัดการเอกสาร

บริษัทออกแบบระบบจัดการเอกสารรูปแบบ

Paperless อันดับหนึ่งในไทย ร่วมงานมาแล้วมากกว่า 100

บริษัทชั้นนำ เชื่อในคุณภาพและบริการได้อย่างแน่นอน

อาจกล่าวได้เลยว่ามาตรฐานISOต่าง ๆ นั้นจะช่วยให้
การจัดองค์กร การบริหารงาน การผลิตตลอดจนการให้บริการมีระบบ
และมีประสิทธิภาพ ผลลัพธ์และบริการ เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า
หรือผู้รับบริการและได้รับการยอมรับก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่
องค์กรประหยัดค่าใช้จ่ายในระยะยาวอีกด้วยเช่นกัน.