

# เริ่มปีใหม่ด้วย ISO 9000 ฉบับปี 2000



## กลยุทธ์สู่พลัดภาพ 2001

วิบูลย์ สิมะโรคดี

ISO 9000 ฉบับปี 2000 ก็ประกาศใช้อย่างเป็นทางการ เมื่อ 15 ธันวาคม 2000 ทันทการณ์กับปีใหม่ 2001 จนได้

ISO 9000 เป็นอนุกรม "มาตรฐานของระบบการบริหารคุณภาพ" (Quality Management System Standard) ที่ประกาศใช้ครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ. 1987 ซึ่งเรียกกันว่า ISO 9000 ฉบับปี 1987

ต่อมาได้มีการแก้ไขปรับปรุง และประกาศใช้ฉบับที่ 2 (Version 2) ในปี ค.ศ. 1994 โรงงานและกิจการทั่วไปส่วนใหญ่จะได้รับการรับรองมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพตาม ISO 9000 ฉบับปี 1994 นี้

ISO 9000 ฉบับปี 1994 นั้น มีปัญหาข้อบกพร่องและนำไปสู่ความยุ่งยากในการประยุกต์ใช้กันมากมาย อาทิ ภาษาที่เข้าใจยาก เน้นภาคการผลิตมากกว่าภาคบริการ ข้อกำหนดไม่ได้จัดเป็นหมวดหมู่ที่มีประสิทธิภาพ ไม่ได้สรุปให้เห็นภาพรวมในการบริหารจัดการคุณภาพขององค์กรอย่างชัดเจน ไม่ได้กล่าวถึงผู้มีส่วนได้เสียหรือสังคม และที่สำคัญคือให้ความรู้สึกเป็นมาตรฐานแยกเทศ ทำให้ใช้ร่วมกับมาตรฐานระบบจัดการอื่นๆ ได้ยาก เป็นต้น

ISO 9000 ฉบับปี 2000 (ISO 9000 : 2000) ที่ประกาศใช้แล้วนี้ จึงนับเป็นฉบับที่ 3 ซึ่งเกิดจากการพิจารณาทบทวนและแก้ไข ISO 9000 ฉบับปี 1994 ที่มีข้อบกพร่องดังกล่าว เพื่อให้เหมาะสมกับการใช้งานมากยิ่งขึ้น

โครงสร้างของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ฉบับปี 2000 ได้ปรับให้มีจำนวนมาตรฐานลดลงไปจากเดิมประมาณ 12 ฉบับ ให้เหลือเพียง 3 ฉบับ ดังนี้

### 1. ISO 9000 : QMS - Fundamental and Vocabulary

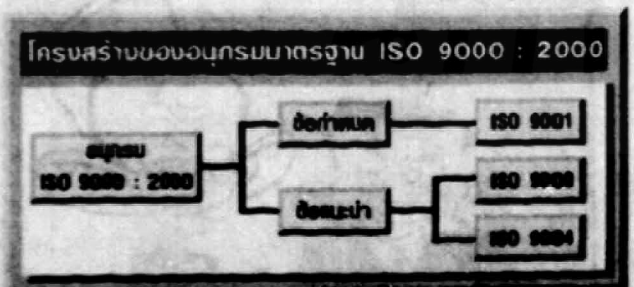
ฉบับนี้เป็นมาตรฐานที่ว่าด้วย "หลักการพื้นฐาน" และ "คำศัพท์" ที่ใช้ในระบบการบริหารคุณภาพ หรือระบบการจัดการคุณภาพ (QMS : Quality Management System)

### 2. ISO 9001 : QMS - Requirements

ฉบับนี้เป็นมาตรฐานที่ว่าด้วย "ข้อกำหนด" (Requirement) ของระบบการจัดการคุณภาพ ซึ่งครอบคลุมทุก ๆ ธุรกิจอุตสาหกรรม (โดยไม่ได้แยกออกเป็น 3 ลักษณะกิจการ ดัง ISO 9000 ฉบับปี 1994 ที่ว่า ถ้ามีการออกแบบและพัฒนาจะเป็น ISO 9001 แต่ถ้าไม่มีก็จะเป็น ISO 9002 หรือ ISO 9003) นอกจากนี้ยังได้จัดหมวดหมู่ของข้อกำหนดใหม่ให้เป็นระบบที่ชัดเจนมากขึ้นด้วย

### 3. ISO 9004 : QMS - Guideline for Performance Improvements

ฉบับนี้เป็นมาตรฐานที่ว่าด้วย "แนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร" ซึ่งไม่ใช่เป็นเพียงแนวทางในการประยุกต์ใช้มาตรฐานข้อกำหนดเหมือนอย่างฉบับปี 1994 แต่มุ่งเน้นให้ใช้ควบคู่กันกับ ISO 9001 เพื่อเพิ่มผลประโยชน์แก่องค์กรที่นำมาตรฐานนี้ไปใช้มากยิ่งขึ้น



ISO 9001 เป็น "ข้อกำหนด" ของระบบการจัดการด้านคุณภาพ สำหรับองค์กรต่างๆ ที่ต้องการจะแสดงถึงความสามารถของตนเองในการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้ เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในกิจการ

หลักการสำคัญของ ISO 9000 : 2000 ก็คือ "หลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ" (Quality Management Principles) อันได้แก่

### 1. องค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer focus organization)

**หลักการ :** การกำหนดวัตถุประสงค์ การจัดองค์กร การบริหารกระบวนการ ต้องยึดหลักการที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าให้ได้

### 2. ภาวะผู้นำ (Leadership)

**หลักการ :** ผู้บริหารต้องใช้ภาวะผู้นำหรือความเป็นผู้นำในการบริหารองค์กรที่สามารถสร้างคุณค่า และตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าให้ได้

### 3. การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Involvement of people)

**หลักการ :** คุณค่าของคนอยู่ที่การใช้ความคิดและความวิдумสามารถที่เหมาะสม ในงานที่ทุกคนรับผิดชอบ มากกว่าการเพียงรับคำสั่งและปฏิบัติตามโดยไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

### 4. การคิดและมองเป็นกระบวนการ (Processes approach)

**หลักการ :** การมองกิจกรรมในการดำเนินงานในลักษณะหรือรูปแบบของ "กระบวนการ" ครบวงจร คือ มีปัจจัยป้อนเข้า มีกิจกรรมการดำเนินการที่ต่อเนื่องกันอย่างเป็นระบบ (มีการผลิตหรือให้บริการ) และทำให้เกิดเป็นผลผลิตออกมา ซึ่งมีมูลค่าเพิ่มขึ้นจากปัจจัยป้อนเข้า

### 5. การบริหารงานอย่างเป็นระบบ (System approach to management)

**หลักการ :** การบริหารองค์การโดยมองว่าเป็นระบบอันประกอบด้วยชิ้นจากกระบวนการและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน จึงจะทำให้การบริหารงานนั้นมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูง บรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามต้องการ

### 6. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual improvement)

**หลักการ :** การกำหนดให้องค์การมีกระบวนการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง โดยยึดมั่นในหลักการของ "การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง"

### 7. การตัดสินใจโดยใช้ข้อเท็จจริง (Factual approach to decision making)

**หลักการ :** การใช้ข้อเท็จจริงเป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจเสมอ เพื่อให้ผลการตัดสินใจมีคุณภาพและมีประสิทธิผล (ดีกว่าการใช้ความรู้สึกหรือความเห็นของบุคคล เป็นแนวทางตัดสินใจ)

### 8. ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบเพื่อประโยชน์ร่วมกัน (Mutually beneficial suppliers relationship)

**หลักการ :** องค์กรและผู้ส่งมอบ (ผู้ขายวัตถุดิบให้) นั้น ย่อมมีผลประโยชน์ร่วมกันและเกี่ยวโยงกันอย่างแยกกันไม่ได้ ดังนั้น การสร้างสรรคความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ย่อมส่งผลให้ทั้งสองฝ่ายสามารถสร้างคุณค่าได้มากขึ้น

ทีกล่าวมาทั้งหมดทั้งปวง มีใช้ว่าผู้เขียนสนับสนุนให้ทุกกิจการต้องตื่นตระหนกหา "ใบรับรองมาตรฐาน ISO 9000 : 2000" ให้ได้ แต่อย่างไรก็ตามอย่าคิดว่า "เอาเท่าที่จำเป็นก็พอ" กล่าวคือ องค์กรไหนจำเป็นต้องมี "ใบรับรองมาตรฐาน ISO 9000 : 2000" เพื่อการค้าขายหรือขยายกิจการ องค์กรนั้นก็จำเป็นต้องปรับวิธีบริหารจัดการคุณภาพขององค์กรให้ได้ใบรับรองหรือต้องปรับเปลี่ยนมาตรฐานจากปี 1994 เป็นปี 2000

ส่วนองค์กรไหนที่คิดว่าได้ใบรับรองแล้วน่าจะดีขึ้น ก็น่าจะดำเนินการ

ธุรกิจอุตสาหกรรมไหนที่ไม่มีควมจำเป็น ก็คงไม่ต้องตื่นหรือเสียเงินเสียทองเพื่อให้ได้ใบรับรอง

แต่ที่สำคัญก็คือ ทุกๆ กิจการล้วนแต่สามารถอาศัยมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 เป็นแนวคิดและวิธีการในการปรับปรุงองค์กรและกิจการต่าง ๆ ให้ความสำคัญมากขึ้น (โดยไม่ต้องยื่นขอใบรับรองก็ได้)

หากเราไม่อาศัย ISO 9000 เป็น "บันไดสู่คุณภาพ" จะได้หรือไม่ ก็คงต้องตอบว่า "ได้" เพราะมีวิธีการอื่น ๆ อีกมากมาย

แต่เราจะไม่ "คุณภาพ" คงไม่ได้แน่นอน เพราะ "คุณภาพคือความอยู่รอดเท่านั้น" ในยุค 2001 และต่อจากนี้ไปในกระแสโลกาภิวัตน์ ไม่เชื่อก็ไม่ว่ากัน ครับผม !