



SME
Small and Medium Enterprises



สถาบันเครือข่าย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม

(สถาบัน SMEs)

เอกสารประกอบการฝึกอบรม

หลักสูตร การเตรียมการเพื่อเข้าสู่มาตรฐานสากล

ระหว่างวันที่ 26 - 27 เมษายน 2543

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ณ ห้อง 3101 อาคารเรียนรวม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

หลักสูตร การเตรียมการเพื่อเข้าสู่มาตรฐานสากล

:

เอกสารประกอบการบรรยาย

- หัวข้อ “ความสำคัญของระบบมาตรฐานต่อการแข่งขันทางธุรกิจ
และอุตสาหกรรม”
- หัวข้อ “มาตรฐานอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม
ประเภทต่างๆ ”

4

42



หลักสูตร การเตรียมการเพื่อเข้าสู่มาตรฐานสากล (B4)

-----@@@-----

หลักการและเหตุผล

สภาพการณ์การแข่งขันทั้งตลาดในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเข้าสู่ระบบการค้าเสรีจะทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น การพัฒนาการผลิตและผลิตภัณฑ์เพื่อให้ได้รับมาตรฐาน โดยเฉพาะมาตรฐานสากลที่ยอมรับได้ทั่วโลก เช่น ISO 9000, ISO 14000, HACCP, QS 9000 จะช่วยเตรียมความพร้อมต่อการแข่งขันแก่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม

วัตถุประสงค์

- เพื่อกระตุ้นให้ผู้บริหาร SMEs ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างมาตรฐานการผลิต มาตรฐานผลิตภัณฑ์
- เพื่อทราบขั้นตอนการเข้าสู่ระบบมาตรฐานต่างๆ ของแต่ละอุตสาหกรรม
- เพื่อเตรียมความพร้อมของ SMEs ที่จะเข้าสู่มาตรฐานอุตสาหกรรม

ผู้เข้ารับการอบรม

ผู้บริหารวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งดำเนินกิจการแล้วและต้องการเข้าสู่มาตรฐานสากล

ระยะเวลาการอบรม

จำนวน 2 วันๆ ละ 6 ชั่วโมง รวม 12 ชั่วโมงต่อรุ่น

กำหนดวันอบรม

26 - 27 เมษายน 2543

สถานที่ฝึกอบรม

ห้อง 3101 อาคารเรียนรวม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

หัวข้อการฝึกอบรม

1. ความสำคัญของระบบมาตรฐานต่อการแข่งขันทางธุรกิจและอุตสาหกรรม
โดย คุณวีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์
ผู้จัดการส่วนโครงการพิเศษ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
2. มาตรฐานอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมประเภทต่างๆ
โดย คุณวิเชียร ภาชยมัย
บริษัทควอลายน์ แมเนจเม้นต์ จำกัด
3. ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ ISO 9000 และการขอใบรับรองระบบคุณภาพ
โดย คุณวิเชียร ภาชยมัย
บริษัทควอลายน์ แมเนจเม้นต์ จำกัด

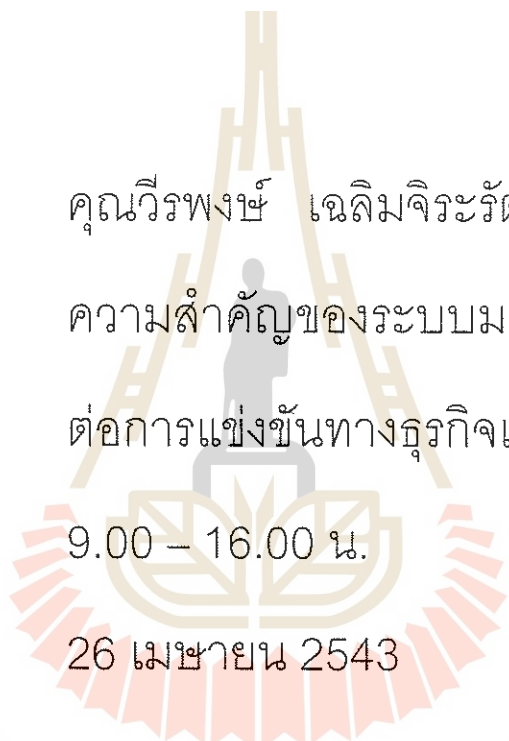


หลักสูตร การเตรียมการเพื่อเข้าสู่มาตรฐานสากล ISO/HACCP

ระหว่างวันที่ 26-27 เมษายน 2543

ผู้อบรมจำนวน 120 ท่าน

วันที่	09.00 - 12.00 น.		13.00 - 16.00 น.
26 เมษายน 2543	การบรรยาย "ความสำคัญของระบบมาตรฐานต่อการแข่งขันทางธุรกิจ และอุตสาหกรรม" คุณวีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ ผู้จัดการส่วนโครงการพิเศษ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ	- พักรับประทานอาหารกลางวัน -	การบรรยาย "ความสำคัญของระบบมาตรฐานต่อการแข่งขันทางธุรกิจ และอุตสาหกรรม" (ต่อ) คุณวีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ ผู้จัดการส่วนโครงการพิเศษ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
27 เมษายน 2543	การบรรยาย "มาตรฐานอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม ประเภทต่างๆ" คุณวิเชียร พาชยมัย บริษัทควอลายน์ แมเนจเม้นส์ จำกัด		



วิทยากร : คุณวีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์
หัวข้อ : ความสำคัญของระบบมาตรฐาน
ต่อการแข่งขันทางธุรกิจและอุตสาหกรรม
เวลา : 9.00 – 16.00 น.
วันที่ : 26 เมษายน 2543

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

หลักสูตรฝึกอบรม

เรื่อง

**ความตระหนักต่อคุณภาพ
(QUALITY AWARENESS)**

โดย

ฝ่ายปรึกษาแนะนำ 2

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ




รายละเอียดหลักสูตร

1. กลุ่มเป้าหมาย : สำหรับผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการ และคณะทำงานระบบคุณภาพ
2. ความยาว : สำหรับการบรรยาย 60 ถึง 90 นาที
กรณี 60 นาที ให้ต่อด้วย Introduction to ISO 9000 อีก 30 นาที
กรณี 90 นาที ให้ต่อด้วย Introduction to ISO 9000 และ Project Management รวม 90 นาที (เป็นหลักสูตร 1/2 วัน)
3. ความมุ่งหมายของหลักสูตร : มุ่งเน้นการสร้าง**ความตระหนัก** และ**ความ** **รู้สึก**ว่า **คุณภาพ** เป็นเรื่องสำคัญยิ่ง มากกว่า การให้เนื้อหาหรือทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ

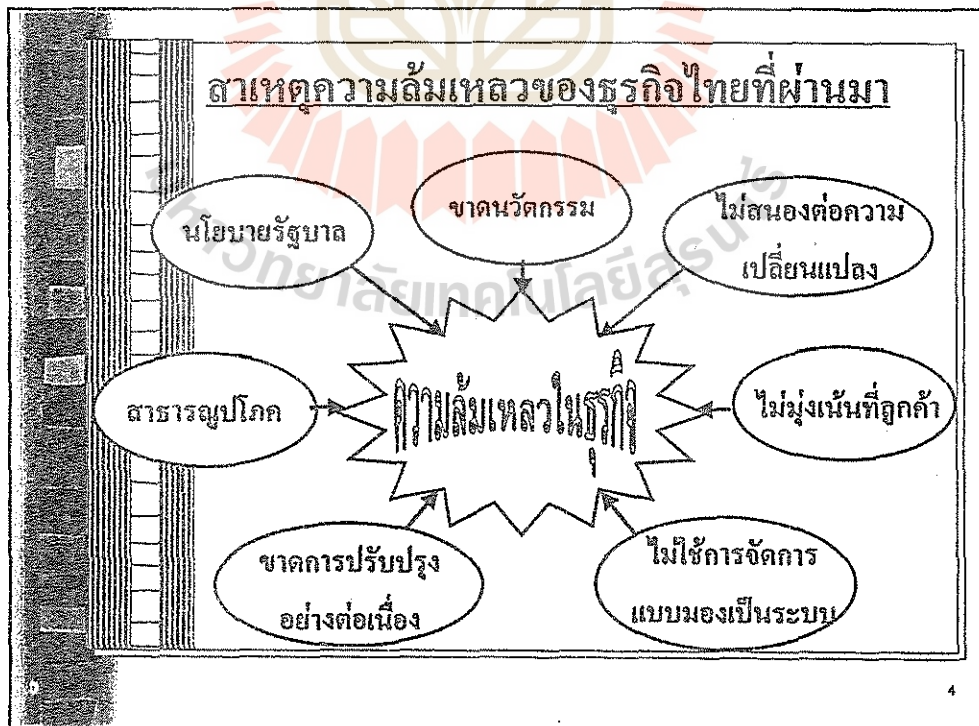
2

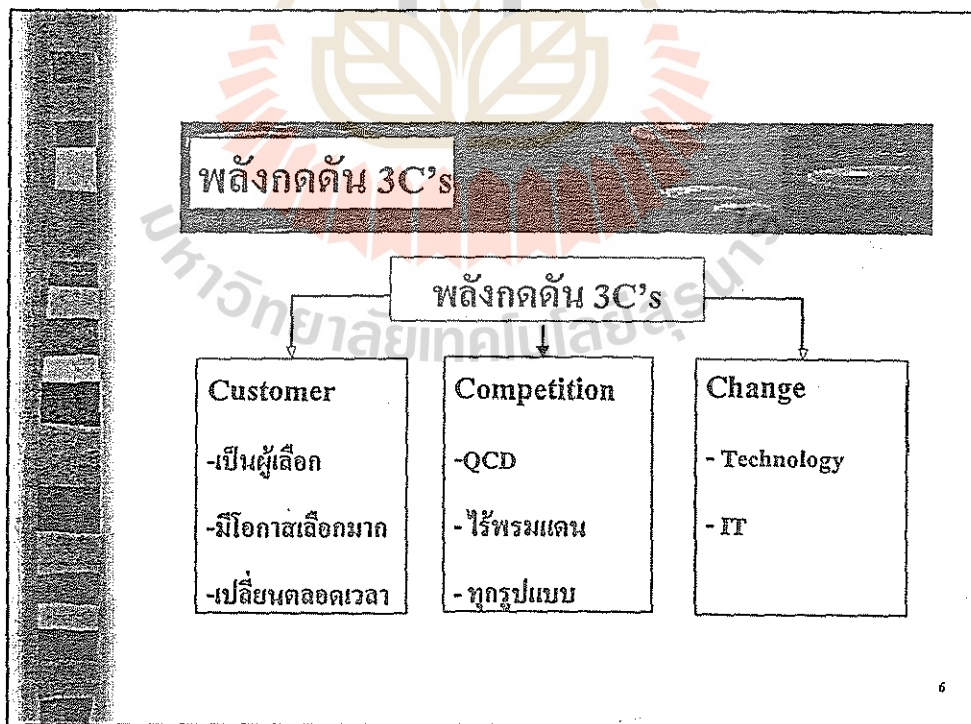
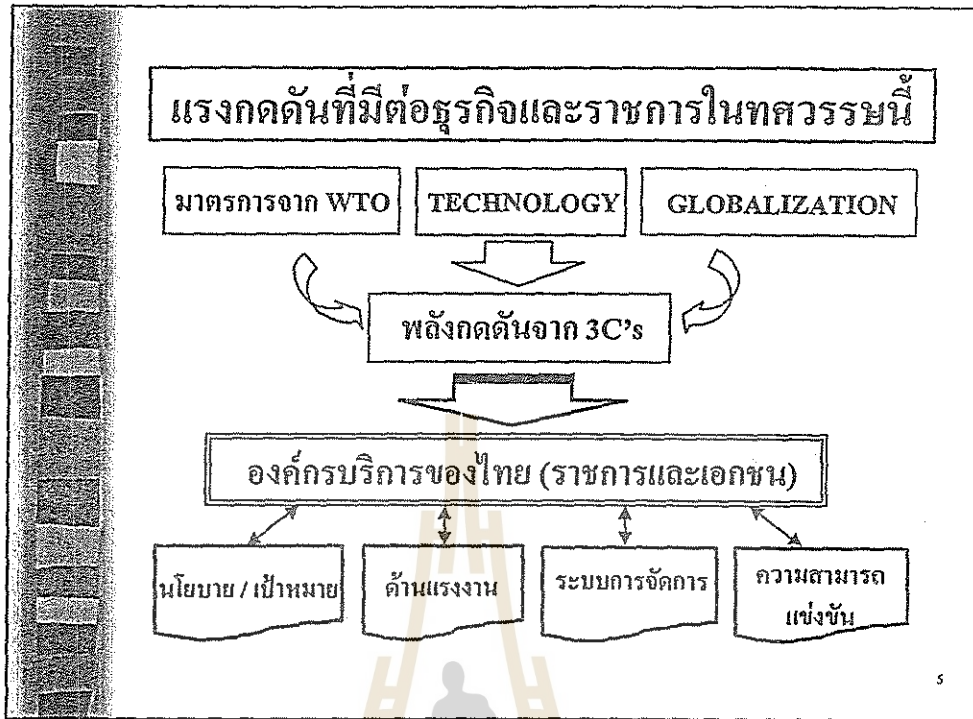
หัวข้อการบรรยาย



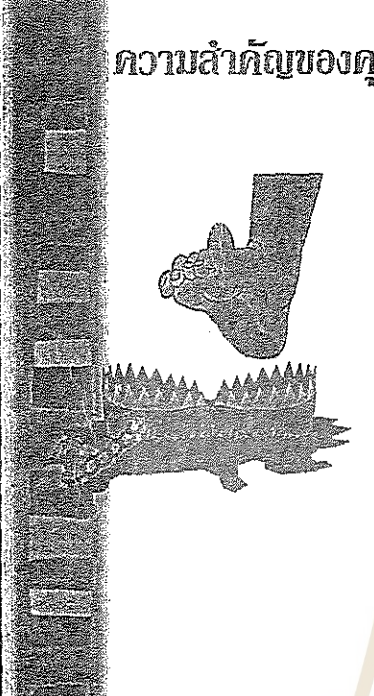
- ความสำคัญของคุณภาพในยุคโลกาภิวัตน์
- ความเข้าใจตลาดเคลื่อนด้านคุณภาพ
- ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับ คุณภาพ
- วิวัฒนาการของการบริหารคุณภาพ
- การควบคุมคุณภาพ การประกันคุณภาพ ระบบบริหารคุณภาพ การบริหารคุณภาพโดยรวม
- ระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000

3





ความสำคัญของคุณภาพในยุคโลกาภิวัตน์



- ▣ การแข่งขันสูง-มีคู่แข่งมาก
- ▣ ขยายการแข่งขันจาก Cost ในอดีตสู่ Quality และ Delivery ในปัจจุบัน
- ▣ ผู้จะชนะต้องแข่งทั้ง QCD.
- ▣ ลูกค้ามีโอกาสเลือกมาก
- ▣ ฐานการผลิตแบบกระจายทั่วโลก
- ▣ ความเปลี่ยนแปลงด้านออกแบบและเทคโนโลยีการผลิตที่รวดเร็วมาก

7

ข้อจำกัดในการแข่งขันของ SMIs



- ☒ ใช้ Technology ในการผลิตอย่างไม่มีประสิทธิภาพ
- ☒ เครื่องจักรกลแบบเก่าไม่ทันสมัย
- ☒ สถานประกอบการคับแคบ
- ☒ ใช้อัตถุดิบที่ราคาสูงกว่า
- ☒ ต้องจ้างแรงงานที่แพงกว่า
- ☒ การค้นคว้าวิจัย และนวัตกรรม มีน้อย
- ☒ การแก้ไขปัญหาผลิตภัณฑ์และการตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงล่าช้า ไม่ทันกาล

(SMI หมายถึง Small and Medium-sized Industries)

8
(see Inst./Note)

ทางรอดของ SMIs

- ๕ ปรับปรุงด้านการตลาด
- ๕ สร้างความตระหนักและความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพ
- ๕ การปรับปรุงกระบวนการผลิต (ลดความไม่แน่นอนลง)
- ๕ วางผังโรงงานใหม่ (ลด Work-in-Process ลง)
- ๕ สร้างโครงข่ายคู่ค้าในตลาด (ค้าส่ง/ค้าปลีก/ค้าตรง)
- ๕ พัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน โดยใช้ HRM แนวใหม่
- ๕ ปรับปรุงด้านการบริหารการเงินและทรัพยากร
- ๕ ปรับปรุงการบริหารคุณภาพให้เป็นสากล (ISO 9000 ช่วยได้)

*** คุณภาพคือความอยู่รอด ***

(HRM = Human Resource Management/การบริหารทรัพยากรมนุษย์แนวใหม่)

ต่างชนชาติมองคุณภาพต่างมุมกัน

ชนชาติ	มุมมองต่อคำว่า <i>คุณภาพ</i>
ชาวเยอรมัน	ต้องทนทานสมบูรณ์แบบ
ชาวฝรั่งเศส	ความทำได้ยากมีน้อยและเหนือชั้นกว่าของทั่วไป
ชาวอิตาลี	ความแปลกใหม่มีสไตล์ที่ล้ำสมัย
ชาวอเมริกัน	สตาร์ทุกครึ่งควรจะติดทุกครึ่ง
ชาวญี่ปุ่น	ความประณีตและเหมาะสมกับการใช้สอยของลูกค้า
ชาวไทย	คุณภาพ คือ??????

ความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับคุณภาพ

ของเสียมากต้องเพิ่มการตรวจสอบ



What is quality?
คุณภาพคืออะไร



คุณภาพดีหมายถึงเกรดสูงกว่า
ราคาต้องแพงขึ้น



คุณภาพเป็นหน้าที่เฉพาะ
ของฝ่าย QC ?



เครื่องจักรทันสมัยคุณภาพมาเอง



ของดีราคาต้องแพง?



คุณภาพเป็นเรื่องของวาสนา
และโชคชะตา?



11

ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับคุณภาพ

ของเสียมากต้องเพิ่มความ
ใส่ใจการผลิตให้มากขึ้น



What is quality?
คุณภาพคืออะไร

คุณภาพไม่เกี่ยวข้องกับ
เกรดสินค้า



คุณภาพเป็นหน้าที่ของ
ฝ่ายผลิตโดยตรง



This is quality.
นี่คือคุณภาพ



พนักงานฝีมือดี ย่อมผลิต
แต่สินค้าดี ๆ



ทำงานอย่างมีคุณภาพ
ทุกคน ต้นทุนต่ำที่สุด



คุณภาพเป็นเรื่องของการ
บริหารงานที่ดี



12

คุณภาพ คืออะไร



๑ คุณภาพ คือ
 ลักษณะเฉพาะของ ผลิตภัณฑ์ ระบบ
 หรือ กระบวนการ ที่สามารถตอบสนองต่อข้อกำหนดของลูกค้า และ
 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย




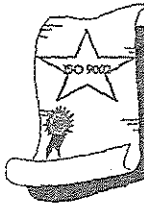
Quality : ability of a set of inherent characteristics of a product , system or process to fulfil requirements of customers and other interested parties.

ISO 9000 : 2000

13

นิยาม คุณภาพ (1)

นิยามของคุณภาพ
 ครอบคลุมถึง

<p>ผลิตภัณฑ์ Product</p> 	<p>การบริการ Service</p> 	<p>กระบวนการ Process</p> 	<p>ระบบคุณภาพ Quality system</p> 
--	--	--	--

14

นิยาม คุณภาพ (2)

ผลิตภัณฑ์ คือ
 ผลผลิต/ผลลัพธ์ ที่ได้จาก กระบวนการ (Process) หรือกิจกรรม(Activity)

การบริการ คือ
 ผลลัพธ์ที่ได้จากการ กระทำหรือกระบวนการ ให้บริการขององค์กร ผู้ให้บริการ

The Process Approach

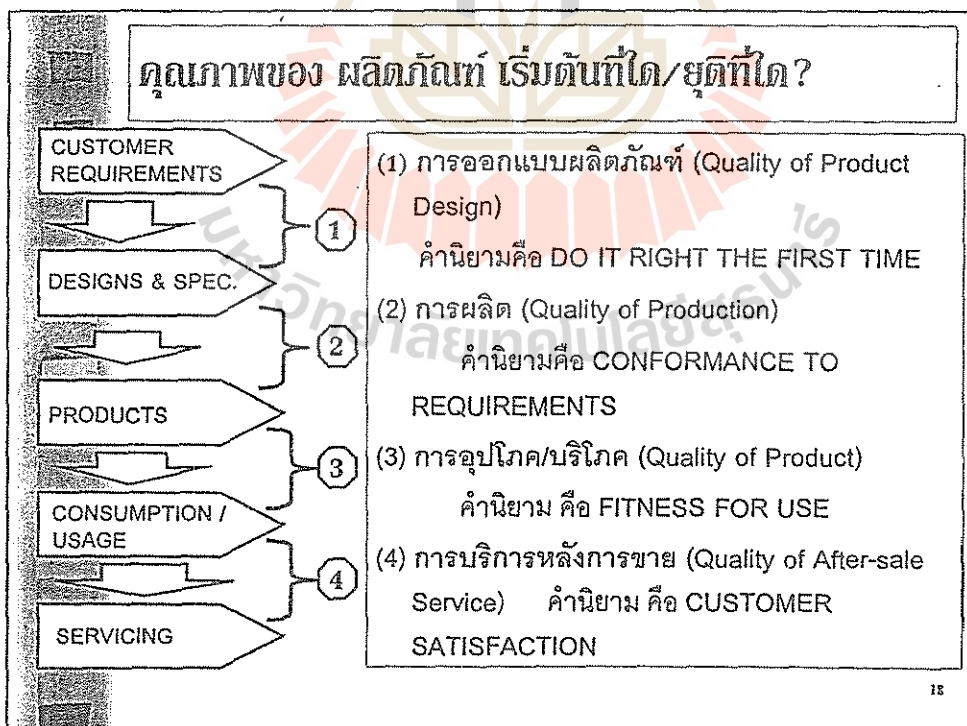
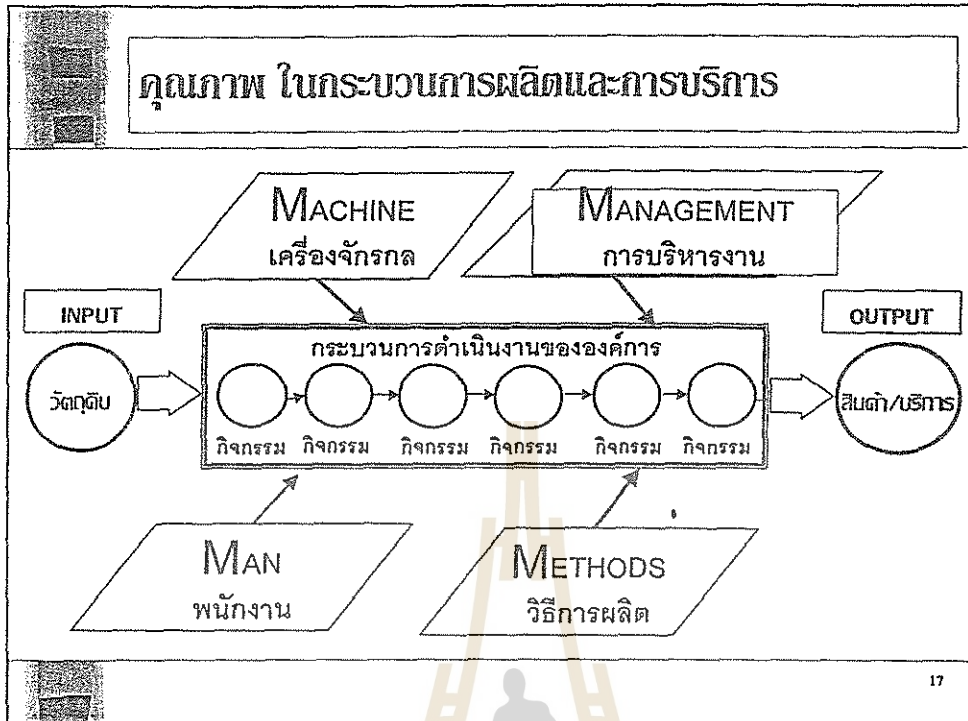
15

นิยามคุณภาพ (3)

- **ลูกค้า** คือ บุคคล หรือองค์กร ที่รับผลิตภัณฑ์
- @ **customer (2.3.5):** organization or person that receives a product.
- **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** คือ บุคคล หรือกลุ่มที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการดำเนินงาน หรือความสำเร็จขององค์กร
- @ **interested parties (2.3.7) :** person or group having an interest in the performance or success of an organization

(organization คือ องค์กรที่กำลังจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000)

16



วิวัฒนาการของการบริหารคุณภาพ

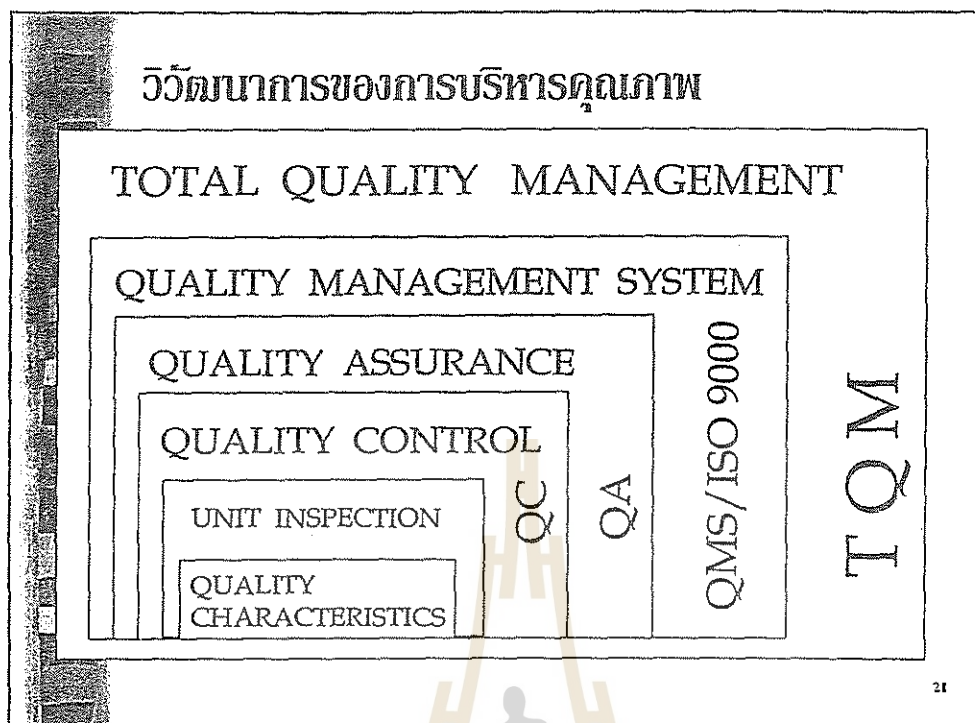
Evolution of Quality Management

19

หลายยุคของการบริหารคุณภาพ

<p>ก่อน 1800</p> <p>① ยุค CRAFTSMANSHIP คือยุคช่างฝีมืออาชีพ</p>	<p>1. ผู้ผลิตเป็นผู้รับงานเอง ผลิตเอง ตรวจสอบเอง ส่งมอบเอง แก้ไขงานด้วยตนเอง</p>
<p>1800-1930</p> <p>② ยุค ENTREPRENEUR ยุคจ้างผลิตแต่คุมเอง</p>	<p>2. ผู้ที่มีชื่อเสียงรับงาน จ้างช่างชำนาญงานมาผลิต ตนเองเป็นผู้ตรวจสอบ(QC.) และส่งมอบงาน แก้ไขงานด้วยตนเอง</p>
<p>1930-1990</p> <p>③ ยุค MASS PRODUCTION หรือยุคการผลิตแบบมวลชน</p>	<p>3. เจ้าของกิจการจ้างคนมาผลิตและตรวจสอบ ตนเองทำหน้าที่บริหารเท่านั้น</p>
<p>1987-2000</p> <p>④ ยุค ISO 9000 CERTIFICATION หรือ ยุคระบบบริหารคุณภาพ</p>	<p>4. เจ้าของออกนโยบายและจัดทำระบบบริหารคุณภาพและให้ระบบดูแลคุณภาพ</p>
<p>2000+</p> <p>⑤ ยุค TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) หรือ ยุคของการบริหารโดยรวมอย่างมีคุณภาพ.</p>	<p>5. คุณภาพเป็นของทุก ๆ คน ทุก ๆ ะดับ การทำงานทุกอย่างต้องมีคุณภาพ</p>

20



ลักษณะเฉพาะทางคุณภาพของผลิตภัณฑ์คืออะไร

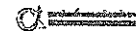
SPECIFICATION	ข้อกำหนดทางเทคนิค
PERFORMANCE	ผลของการใช้งาน/ความสามารถในการใช้งาน
FITNESS FOR USE	ความเหมาะสมกับการใช้งาน
MAINTAINABILITY	ความง่ายต่อการบำรุงรักษา
DURABILITY	ความคงทนถาวร/อายุการใช้งาน
RELIABILITY	ความเชื่อถือได้ของผลิตภัณฑ์
OPERATION COST	ค่าใช้จ่ายในการเป็นเจ้าของและการใช้งาน ต่อครั้งหรือตลอดอายุการใช้งานของสินค้านั้น

22

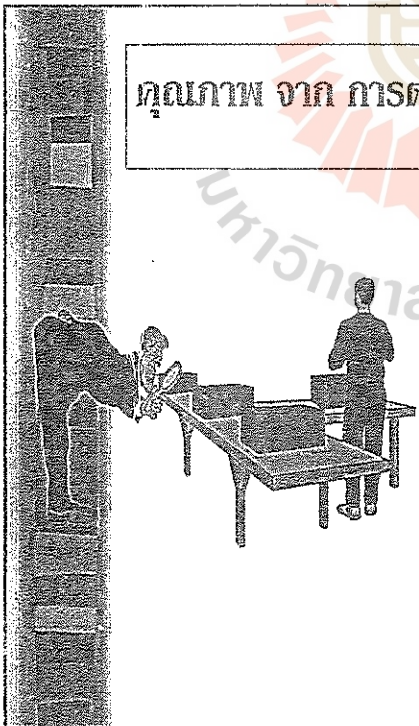
การสามารถกำหนดลักษณะเฉพาะทางคุณภาพของ
ผลิตภัณฑ์ได้ คือจุดเริ่มต้นสู่กระบวนการตรวจสอบ
และควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และการบริหาร
คุณภาพในองค์กร

ST-33-002-MF / 2

Page 23



คุณภาพ จาก การตรวจสอบ (Quality by Inspection)



การตรวจสอบ (Inspection)

การประเมินหาความสอดคล้องโดยการ
สังเกต และการตัดสินใจโดยอาจใช้ผลจาก
การวัด, การทดสอบ หรือการใช้เกจ เป็นส่วน
สนับสนุน (การตัดสินใจนั้น)

Inspection(2.8.2) : conformity evaluation by
observation and judgement
accompanied as appropriate by
measurement , testing or gauging. [
ISO/IEC Guide 2]

24

จุดจบไฟ : ระบุการดับไฟที่เกิดจากไฟฟ้าโดยวงจรการป้องกัน

- # เป็นการไล่ตามหลังปัญหา
 - คัดแยกของดีออกจากของเสีย
 - ทำการแก้ไขหลังจากได้ผลผลิตของเสียขึ้นมาแล้ว
- # เป็นการแก้ปัญหาแบบรายวัน (daily fire fighting)
 - พบปัญหา-หาทางแก้-คอยดูต่อไป-พบปัญหา-แก้ใหม่-ดูต่อไป
- # เป็นระบบการทำงานที่มีแต่เสียกับเสีย
 - กรณีตรวจสอบดี : พบของเสียก็คัดออก ต้องเสียค่าของและค่าแรงตรวจ
 - กรณีตรวจสอบไม่ดี : ไม่พบของเสียเลยส่งให้ลูกค้าก็เสียภาพพจน์ และลูกค้า


25

ข้อจำกัดของการตรวจสอบ

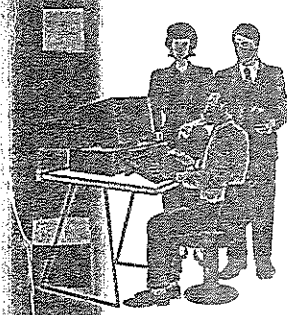
*You cannot inspect quality into a product,
but only by building into it when you produce it.*

คุณไม่สามารถใส่ คุณภาพ เข้าไปในผลิตภัณฑ์
ด้วยการตรวจสอบ แต่ต้องสร้าง คุณภาพ เข้าไปใน
ผลิตภัณฑ์ ขณะ ทำการผลิต เท่านั้น


ST-33-002-MF / 2
Pg 26



การควบคุมคุณภาพ(Quality Control: QC)



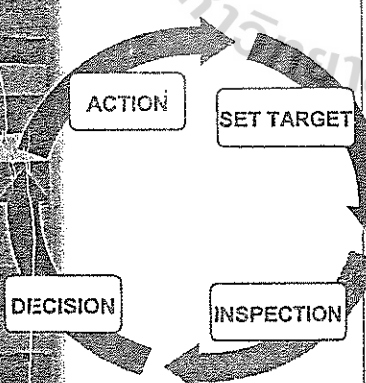
☐ การควบคุมคุณภาพ คือ ส่วนหนึ่งของการบริหารคุณภาพ ที่มุ่งเน้นที่การทำให้เกิดความสอดคล้องกับข้อกำหนดด้านคุณภาพ



☐ Quality Control (2.2.10) is part of quality management focused on fulfilling quality requirements (ISO 9000 : 2000)

27

4 ขั้นตอนหลักของกระบวนการควบคุมคุณภาพ (4 Steps in Quality Control)



☐ 4 ขั้นตอนหลักของกระบวนการควบคุมคุณภาพ

1. การกำหนดมาตรฐาน ลักษณะเฉพาะทางคุณภาพ
2. การตรวจสอบ และ/หรือการทดสอบผลการผลิต/ การปฏิบัติงาน
3. การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติ คุณภาพเพื่อค้นหา สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
4. การปฏิบัติการแก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และที่ สาเหตุของการเกิด สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดนั้น ๆ ด้วย

28

การประกันคุณภาพ(Quality Assurance,QA)

□ การประกันคุณภาพ คือ

ส่วนหนึ่งของการบริหารคุณภาพ ที่มุ่งเน้นที่การสร้าง ความมั่นใจว่า ข้อกำหนดด้านคุณภาพได้รับการสนองตอบ(โดยครบถ้วน)

Quality Assurance (2.2.11) (ISO 9000:2000) :

part of quality management , focused on providing confidence that quality requirements are fulfilled.

29

เปรียบเทียบการประกันคุณภาพกับการควบคุมคุณภาพ

ประเด็นพิจารณา	การควบคุมคุณภาพ (QC.)	การประกันคุณภาพ (QA.)
1 หลักการ (PRINCIPLE)	ตรวจสอบผลิตภัณฑ์แล้วไปแก้ไขที่สาเหตุบกพร่องในกระบวนการผลิต	วางแผนกระบวนการผลิตและการตรวจสอบไว้ล่วงหน้าเพื่อป้องกันความบกพร่องไม่ให้เกิด
2 แนวทางปฏิบัติ (APPROACH)	แก้ไขเมื่อพบความบกพร่อง (CORRECTION/หรือ FIRE - FIGHTING)	ป้องกันการเกิดความบกพร่อง (PREVENTION/หรือ FIRE - PREVENTION)
3 ค่าใช้จ่าย (COSTING)	ลงทุนสูงและต้องจ่ายซ้ำ ๆ (และอาจมีของเสียมากกว่า)	ลงทุนระยะยาวน้อยกว่า (มีของเสียน้อยกว่า)
4 ผลตอบแทนจากการกระทำ (BENEFIT)	ไม่อาจให้หลักประกัน 100% ไม่อาจส่งมอบตรงเวลาได้	ให้ความมั่นใจว่าจะส่งมอบทันตามกำหนดได้
5 ความพอใจของลูกค้า (CUSTOMER SATISFACTION)	ไม่อาจสร้างความพอใจให้ลูกค้าได้สมบูรณ์	สามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้มากกว่า

30

การบริหารคุณภาพ (Quality Management)

การบริหารคุณภาพ
 กระบวนการจัดการที่ป้องกันที่กำหนดทิศทางและ ควบคุมการดำเนินงานขององค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ

Quality Management (2.2.8) : (ISO 9000:2000)
 Coordinated activities to direct and control an organization with regard to quality.

31
(see Inst./Note)

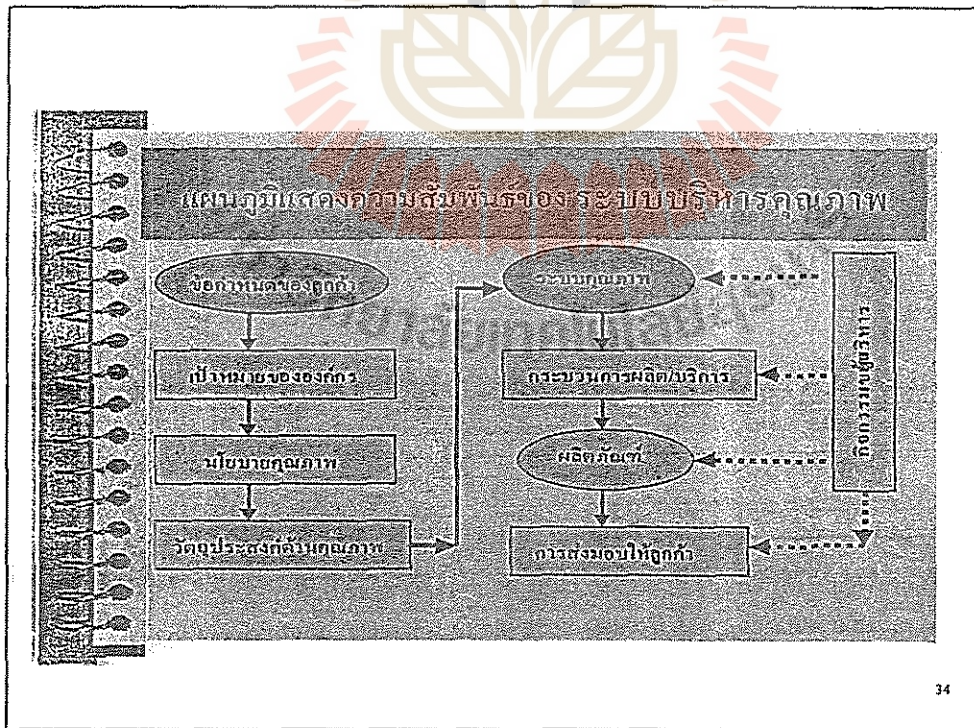
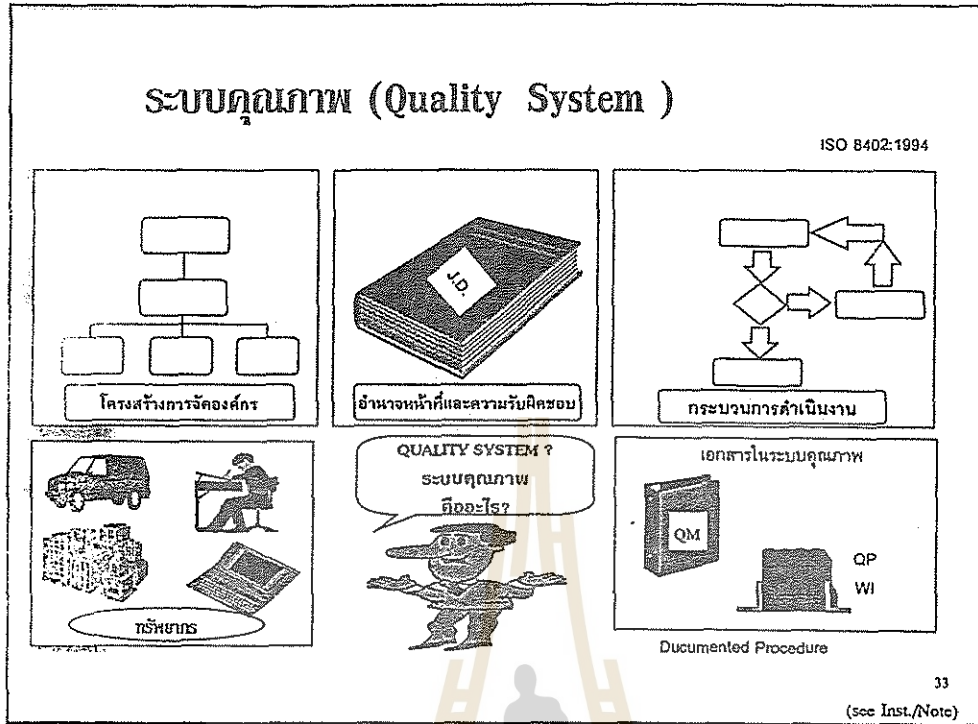
ระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System)

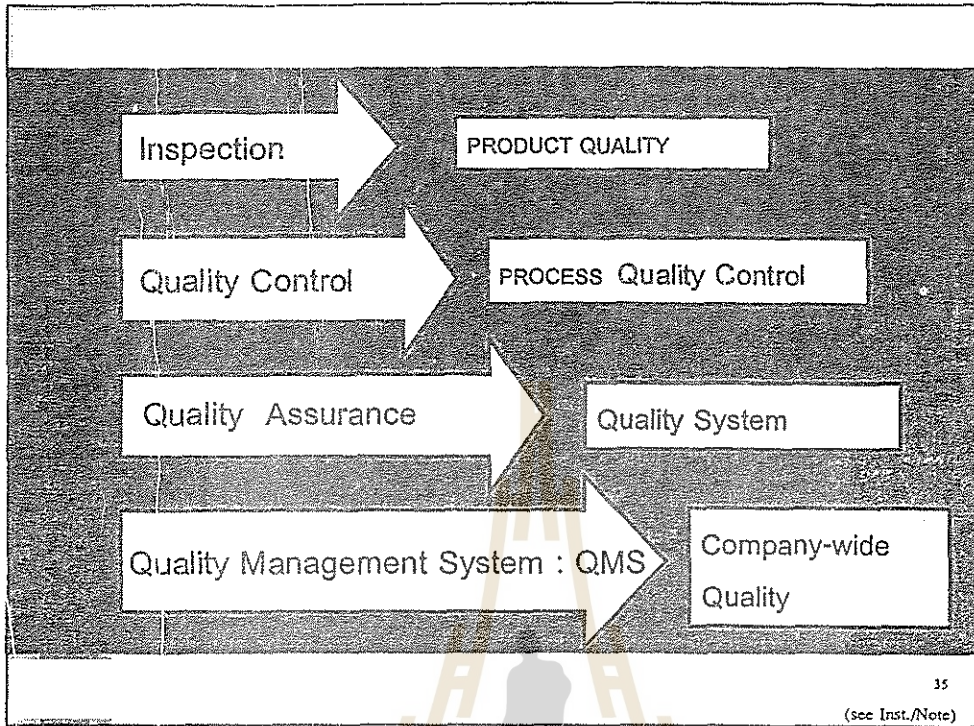
ระบบบริหารคุณภาพ คือ ระบบซึ่งกำหนดนโยบายคุณภาพ และ วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ แล้ว ดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น

Quality Management System(2.2.3) system to establish a quality policy and quality objectives and to achieve those objectives.

ISO 9000:2000

32





การบริหารคุณภาพโดยรวม

(Total Quality Management : TQM)

☐ การบริหารคุณภาพโดยรวม คือ (ISO 8402:1994)
แนวทางในการบริหารองค์กร ที่ยึดถือเอาคุณภาพเป็นแกน และอาศัย
ความมีส่วนร่วมของสมาชิกทุกๆ คนในองค์กร โดยมุ่งเป้าหมายไป
ที่ ความสำเร็จ ระยะยาวขององค์กร จากการ สร้างความพึง
พอใจแก่ลูกค้าและเชื้อประโยชน์ต่อสมาชิกทุกคนในองค์กร และ
ต่อสังคม

Total quality management :

☐ management approach of an organization centred on quality,
based on the participation of all its members and aiming at
long-term success through customer satisfaction, and benefit to
all member of the organization and to society.

36
(See Inst/Note for Remarks)

ระบบมาตรฐาน ISO 9000 คือ อะไร

- ◎ ระบบบริหารคุณภาพ ที่กำหนดโดย องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization มีชื่อย่อว่า ISO)
- สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์
 - มีสมาชิกทั่วโลกที่ให้การยอมรับมาตรฐานนี้แล้ว กว่า 130 ประเทศ
- ◎ เป็นระบบมาตรฐานการบริหารงานที่ส่งเสริมกับมาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์และ/หรือกระบวนการผลิต ไม่ใช่ เพื่อการทดแทนกัน
- ◎ เป็นมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพที่เป็น ต้นแบบพื้นฐาน (generic standard)
- ◎ สามารถขอรับการตรวจประเมินเพื่อออกใบรับรองระบบคุณภาพ ได้
- ◎ ช่วยให้ลูกค้ามีความมั่นใจมากขึ้นในการทำธุรกรรมด้วย

37

จัดทำระบบคุณภาพแล้วจะได้อะไร

เกิดอะไรขึ้นเมื่อไม่มีระบบคุณภาพ

- ๕ การจัดการด้านคุณภาพไม่ชัดเจน
- ๕ มีของชำรุดเกิดขึ้นซ้ำซาก
- ๕ การประสานงานไม่ชัดเจน สับสน
- ๕ การสนองตอบลูกค้าไม่ดีพอ
- ๕ การควบคุมภายในไม่มีประสิทธิภาพ
- ๕ ผู้ซื้อในต่างประเทศไม่รู้จัก มีความยากลำบากในการเปิดตลาดต่างประเทศ

สิ่งเหล่านี้ เกิดขึ้นเมื่อมีระบบคุณภาพ

- ๕ การจัดการชัดเจน
- ๕ ลดของเสีย ของชำรุดลงได้ต่อเนื่อง
- ๕ การประสานงานชัดเจน วางใจได้
- ๕ มีการตอบสนองลูกค้าที่ดีและเป็นระบบ
- ๕ ผู้ซื้อในต่างประเทศมีความมั่นใจ และกล้าสั่ง สินค้าแม้ว่าจะไม่รู้จักเป็นการส่วนตัว
- ๕ ขยายตลาดต่างประเทศได้ง่าย

38

(See instructor note)

ข้อแตกต่างระหว่าง การได้ใบรับรอง ISO 9001 กับ รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 หรือ ISO9001-Quality management system นั้น มุ่งเน้นที่การบริหารงานทุกชนิดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ตลอดวงจรของการตลาดไปจนถึงการส่งมอบ และบริการหลังขาย โดยวัดความสำเร็จที่การความพึงพอใจของลูกค้าโดยภาพรวมมีสถานะเป็น

องค์การที่ยอมรับในระดับนานาชาติ (Worldwide-accepted Company)

ระบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (ซึ่งมอบให้แก่องค์กรธุรกิจที่ดำเนินกิจการอย่างมีคุณภาพในทุก ๆ ส่วนงานในองค์กรและมีผลประกอบการที่ดีเลิศในสาขานั้น ๆ และประพุดิตนเป็นพลเมืองที่ดี โดยภาพรวมมีสถานะเป็น องค์การระดับโลก (World-class Company)

39

บทสรุป

1. No quality means no customer (ไม่มีคุณภาพ ไม่มีลูกค้า)
 2. Good quality products come from good processes
(สินค้าที่มีคุณภาพ มาจาก กระบวนการผลิตที่มีคุณภาพ)
 3. Good processes resulting from good management system
(กระบวนการผลิตที่มีคุณภาพ มาจากระบบการจัดการที่ดี)
 4. Good managers create good system (ผู้บริหารที่ดีจึงสร้างระบบการจัดการที่ดี)
 5. Visionary leadership chooses ISO 9000 as their management system.
(ผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์เลือกระบบ ISO 9000 เป็นระบบการจัดการเกี่ยวกับคุณภาพของตน)
- ทั้งนี้เพราะเขาเห็นพ้องกันว่า คุณภาพ คือ ความอยู่รอดขององค์กร (จริง ๆ)

40

(See Inst/Note)

ปัญหาที่พบบ่อยในโรงงาน SMEs ของไทย (1)

1. ไม่มีผังโครงสร้างการจัดองค์กร พนักงานไม่ทราบขอบเขตความรับผิดชอบ โดยเฉพาะอำนาจอนุมัติ สายการบังคับบัญชาไม่ชัดเจน เกิดปัญหาแล้วรายงานไม่ถูก
2. ไม่มีนโยบาย และวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายด้านคุณภาพของงาน
3. การรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า ยังไม่เป็นระบบชัดเจน มีหลายคนรับงาน เวลามีการแก้ไข ผู้เกี่ยวข้องไม่ทราบ
4. การออกแบบงานไม่มีมาตรการควบคุม เมื่อมีการแก้ไข ปรับเปลี่ยน มักเกิดความสับสน ผู้เกี่ยวข้องไม่ทราบ

ภาพประกอบหน้า 2 สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติ (7-04-43)

1

ปัญหาที่พบบ่อยในโรงงาน SMEs ของไทย (2)

5. เอกสารที่ใช้อ้างอิงในการทำงานไม่มี หรือมีแต่ไม่ได้ควบคุม ผู้ปฏิบัติงานมีเอกสารคนละชุดกัน มีการแก้ไขเอกสารแต่แจกจ่ายไปไม่ทั่วถึง
6. ขั้นตอนการจัดซื้อไม่ชัดเจน แบบฟอร์มคำขอจัดซื้อ ไม่มีเนื้อหาที่พอในการกรอกรายละเอียด พนักงานผู้จัดซื้อไม่มีความรู้ในสินค้าที่จะซื้อ มีปัญหาเข้ามาแล้วไม่ตรงตามความต้องการ ต้องเสียเวลาเปลี่ยนสินค้า
ไม่มีมาตรการควบคุมผู้ขายของ จึงไม่เกิดการแก้ไขปัญหาด้านการจัดซื้อ หรือการส่งมอบของจากผู้ขาย

ภาพประกอบหน้า 2 สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติ (7-04-43)

2

ปัญหาที่พบบ่อยในโรงงาน SMEs ของไทย (3)

7. ชิ้นส่วน หรืออะไหล่ รวมทั้งชิ้นงานตัวอย่าง ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ที่
ถูกคำสั่งมาให้ดู หรือให้ใช้ ไม่มีการควบคุมดูแล เกิดความเสียหาย
สูญหาย ทำให้ลูกค้าไม่พอใจ / ไม่ค่อยวางใจ
8. ไม่มีมาตรการในการบ่งชี้ หรือกำหนดรหัส เลขหมาย โค้ด ของผลิต
ภัณฑ์ ล็อต หรือรุ่น ที่ชัดเจน มักเกิดการสับสน ปะปนกัน สินค้าเช่น
สินค้าขาดล็อต สูญหายในระหว่างการผลิต
9. ไม่มีมาตรการควบคุมการผลิตที่ชัดเจน สภาพการตั้งเครื่องที่ถูกต้อง
ไม่ชัดเจน การซ่อมบำรุงเครื่องจักรกลไม่ทำเป็นระบบ ไม่มีตัวอย่าง
หรือชิ้นงานที่เป็นมาตรฐานให้อ้างอิง

คำข้อมติฉบับที่ 2 สถาบันส่งเสริมการค้าระหว่างชาติ (7-04-43)

3

ปัญหาที่พบบ่อยในโรงงาน SMEs ของไทย (4)

10. ไม่มีการตรวจสอบคุณภาพวัตถุดิบก่อนรับเข้า ไม่มีการตรวจสอบคุณภาพ
การผลิตภายในระหว่างการผลิต และ ในขั้นตอนสุดท้าย ก่อนการจัด
ส่งสินค้า ไม่มีการลงนามอนุมัติปล่อยสินค้าจากผู้ที่มีอำนาจสั่งการ
11. เครื่องมือวัด เครื่องชั่ง เครื่องตวง มาตรฐาน มาตรฐาน หรืออุปกรณ์ทางไฟฟ้า ที่ใช้
ในการตรวจสอบคุณภาพสินค้า ไม่มีการควบคุม ไม่ได้รับการสอบเทียบ
12. ในการจัดวางหรือบ่งชี้ว่า สินค้าใดผ่านการตรวจสอบแล้วหรือยังนั้น ไม่
ชัดเจน มีการนำเอาสินค้าที่ยังไม่ผ่านการตรวจสอบไปใช้งานโดยไม่
ทราบ

คำข้อมติฉบับที่ 2 สถาบันส่งเสริมการค้าระหว่างชาติ (7-04-43)

4

ปัญหาที่พบบ่อยในโรงงาน SMEs ของไทย (5)

13. กรณีสินค้าที่พบว่าบกพร่อง มีการคัดออก แต่ขาดระบบการควบคุม จัดการ มีการปล่อยทิ้งไว้ หรือแยกไปกองรวมๆ กันโดยไม่มีมาตรการจัดการที่ชัดเจน บางทีไม่มีป้ายบอกไว้ มีการนำไปใช้โดยพลการ
14. กรณีลูกค้าคืนของ หรือร้องเรียนเข้ามา มักไม่มีการจดบันทึก หรือดำเนินการแก้ไขอย่างเป็นระบบ ปัญหาเกิดขึ้นซ้ำๆ ไม่มีการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำอีก

ปัญหาที่พบบ่อยในโรงงาน SMEs ของไทย (6)

15. ขาดเครื่องมือ อุปกรณ์ และมาตรการที่เหมาะสมในการหยิบจับ เคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์ ทำให้เกิดการชำรุดเสียหาย การจัดเก็บไม่ดีพอ การบรรจุหีบห่อ การมัดหรือแพ็คเกจสินค้าไม่มีมาตรฐานงาน มีสินค้าชำรุดมากในขณะจัดส่ง เพราะขาดการควบคุมดูแลขั้นตอนการจัดส่ง
16. บันทึกการทำงาน บันทึกการตรวจสอบ หรือทดสอบผลิตภัณฑ์ ไม่ได้รับการควบคุม หรือจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ทำให้สืบค้นได้ลำบาก

ปัญหาที่พบบ่อยในโรงงาน SMEs ของไทย (7)

17. ไม่มีระบบการตรวจสอบภายใน ด้านการทบทวนระบบการทำงาน ด้านการควบคุมคุณภาพ ด้านการสร้างควมพึงพอใจให้ลูกค้า ตลอดจนด้านการดำเนินงานโดยรวม ทำให้ผู้บริหาร ไม่ทราบสถานะที่แท้จริงในโรงงาน/สถานประกอบการ จึงไม่มีแผนการพัฒนางาน/องค์การอย่างต่อเนื่อง
18. เนื่องจากไม่มี Job Description (ใบแสดงลักษณะงาน) ตลอดจนการกำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่อย่างชัดเจน ทำให้ไม่มีการจัดทำ การสำรวจความจำเป็นด้านการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความสามารถของบุคลากรให้ตรงกับงานในหน้าที่ ไม่มีการเก็บประวัติการฝึกอบรม

ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ 2 สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติ (7-04-43)

7

ปัญหาที่พบบ่อยในโรงงาน SMEs ของไทย (8)

19. การให้บริการหลังการขาย มักจะขาดระบบการควบคุม การดูแลให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ดี และขาดการบันทึกที่เป็นระบบ
20. ไม่มีการใช้เทคนิค หรือวิธีการทางสถิติในการเก็บข้อมูล เพื่อการพัฒนา ระบบงาน และการให้บริการแก่ลูกค้า ทำให้ผู้บริหารไม่มีข้อมูลที่เพียงพอ ใช้ประกอบการตัดสินใจ

องค์กร ไม่มีโปรแกรมการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้สูญเสียความสามารถในการแข่งขันลงไปเรื่อย ๆ

ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ 2 สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติ (7-04-43)

8

Introduction to International Quality System Standards



ระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000



SI-33-001/1

Pr. 1



สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

FOUNDATION FOR THAILAND PRODUCTIVITY INSTITUTE (FTPI)



■ เป็นหน่วยงานอิสระในรูปแบบมูลนิธิ

Non-governmental Organization

■ สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม

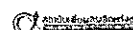
Under The Ministry of Industry

■ จัดตั้งขึ้นโดยมติคณะรัฐมนตรีเมื่อ 18 มกราคม 2537

Established on January 18, 1994

SI-33-001/1

Pr. 2



งานบริการของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ



- ให้การฝึกอบรมทั้งแบบ In-house และ Public
- ให้คำปรึกษาแนะนำพร้อมการฝึกอบรมในด้าน
 - การเพิ่มผลผลิต (Productivity Improvement)
 - ระบบคุณภาพ ISO 9000
 - ระบบคุณภาพ QS 9000
 - ระบบจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000
 - ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (HRM)

ST-23-001/1

พ.ศ.



นโยบายคุณภาพของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

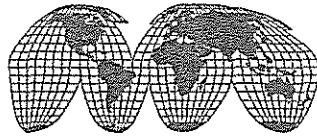


“ เรามุ่งมั่นที่จะให้บริการแก่ลูกค้าด้วยวิธีการที่เหนือชั้น ในการให้การศึกษ ฝึกอบรม ให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจน การถ่ายทอดด้วยวิธีการอื่น ๆ เกี่ยวกับ “วิธีการบริหารงานและการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล(ด้วยคน)” เพื่อให้ลูกค้าของเรามีความสามารถที่จะดำเนินกิจการได้ดีขึ้น อันจะนำมาซึ่งการเพิ่มผลผลิตโดยรวมของชาติที่สูงขึ้น ”

ST-23-001/1

พ.ศ.



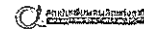


ISO คืออะไร ?



- ISO (International Organization for Standardization)
คือ องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน
- ISO เป็นชื่อย่อที่มาจากคำว่า ISOS ในภาษากรีกแปลว่า “เท่าเทียมกัน”
- ก่อตั้งในปี ค.ศ. 1946 สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ เป็นองค์การอิสระไม่ใช่อำนาจของรัฐบาล
- มีวัตถุประสงค์เพื่อ “ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศ และจัดทำมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ให้มีความเป็นเอกภาพ”
- ปัจจุบันมีสมาชิกมากกว่า 130 ประเทศทั่วโลก

ST-33-001 / 1
Pg. 7

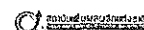


ประวัติความเป็นมาของ ISO 9000



- ISO 9000 จัดทำโดย Technical Committee 176 ในปี ค.ศ. 1987
- ISO 9000 คือ มาตรฐานสากลสำหรับระบบคุณภาพ อันเกี่ยวกับการจัดการทางด้านคุณภาพและการประกันคุณภาพ
- เป็นระบบคุณภาพที่ใช้ได้ทั่วไป (Generic Quality System) ไม่ว่าจะ เป็นธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต หรือการบริการ ไม่คำนึงถึงขนาด เทคโนโลยี ความซับซ้อนขององค์กร ฯลฯ
- เน้นที่ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นสำคัญ

ST-33-001 / 1
Pg. 8



อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000



ประกอบด้วยมาตรฐาน 5 ชุด ได้แก่

- ISO 9000 เป็นแนวทางในการเลือกใช้มาตรฐานต่างๆ ในอนุกรมมาตรฐาน ISO 9001, ISO 9002 หรือ ISO 9003
- ISO 9001 ระบบการประกันคุณภาพสำหรับ การออกแบบ การพัฒนา การผลิต การติดตั้ง และการบริการ
- ISO 9002 ระบบการประกันคุณภาพสำหรับ การผลิต การติดตั้ง และการบริการ

ST-33-001 / 1

Page 2



อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000



- ISO 9003 ระบบการประกันคุณภาพสำหรับ การตรวจสอบ และการทดสอบขั้นสุดท้าย
- ISO 9004 เป็นแนวทางในการบริหารงานคุณภาพและ การจัดสร้างระบบมาตรฐานคุณภาพในองค์กร

ST-33-001 / 1

Page 18



ประโยชน์ที่จะได้รับจากการทำ ISO 9000



■ ประโยชน์ภายในองค์กร

1. ระบบเอกสารดีขึ้น
2. มีความใส่ใจต่อลูกค้ามากขึ้น
3. กระบวนการต่างๆดีขึ้น
4. คุณภาพของสินค้าดีขึ้น
5. ลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากของเสียลงได้อย่างเป็นรูปธรรม
6. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานดีขึ้น

ST-33-001 / 1
Pg. 13



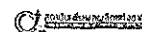
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการทำ ISO 9000



■ ประโยชน์ภายนอกองค์กร

1. เพิ่มความพึงพอใจให้ลูกค้า
2. เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน
3. เป็นเครื่องมือทางการตลาดที่มีประสิทธิผล
4. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
5. เข้าตลาดต่างประเทศได้ง่าย

ST-33-001 / 1
Pg. 14



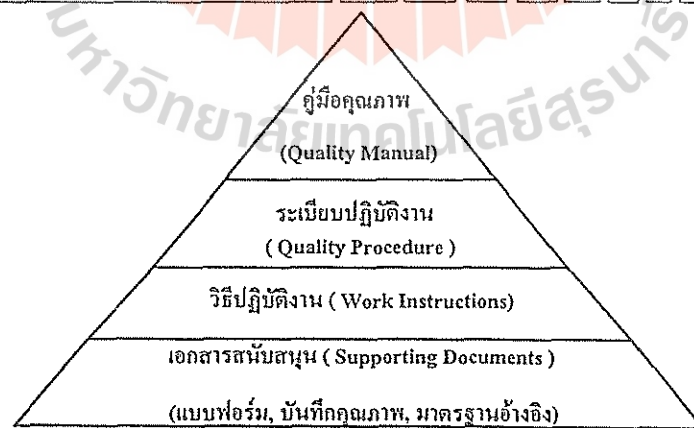
ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาเอกสารระบบคุณภาพ

- ฝึกอบรมการเขียน คู่มือคุณภาพ (QM) , ระเบียบปฏิบัติงาน(QP), วิธีปฏิบัติงาน (WI) และเอกสารสนับสนุนอื่นๆ
- มอบหมายการเขียน QM , QP , WI และ เอกสารอื่นๆ
- ปรับปรุงแก้ไข QM , QP , WI และเอกสารอื่น ๆ ก่อนนำไปใช้งาน

SP-33-001 / 1
Pg. 17



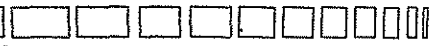
โครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพ



SP-33-001 / 1
Pg. 18



ขั้นตอนที่ 5 การขอจดทะเบียนระบบคุณภาพ



- เลือกองค์การผู้ตรวจประเมินเพื่อออกใบรับรองการจดทะเบียน ISO 9000 (Certification Body, CB)
- ส่งเอกสารเพื่อให้ผู้ตรวจประเมิน (CB) เพื่อทบทวน
- รับการตรวจประเมิน ณ สถานที่ประกอบการ โดยผู้ตรวจประเมินระบบคุณภาพ
- แก้ไขปรับปรุงเอกสาร/วิธีการทำงาน (ถ้ามี)
- รับใบรับรองระบบคุณภาพ (Certificate) เมื่อผลการตรวจ”ผ่าน”

ST-33-001 / 1
Pg. 21



ขั้นตอนที่ 6 การรักษาและพัฒนาระบบคุณภาพ

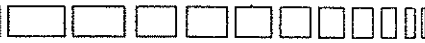


- การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในตามแผนประจำปี
- การประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร
- การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
- การรับการตรวจประเมินตามกำหนด (Surveillance Audit)
- การพัฒนาและปรับปรุงระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องตลอดไป

ST-33-001 / 1
Pg. 22



ปัจจัยสำคัญของการประสบความสำเร็จในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000



- ต้องมีความมุ่งมั่น (Commitment) และความเป็นผู้นำ (Leadership) จากผู้บริหารระดับสูง
- แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารโครงการจากบุคคลที่เหมาะสม โดยเฉพาะตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR)
- จัดทำแผนการบริหารโครงการที่มีประสิทธิภาพ
- จัดฝึกอบรมให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอ
- การเลือกใช้ที่ปรึกษาที่เหมาะสม

SF-33-001 / 1
P. 23



ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ไม่ประสบความสำเร็จ

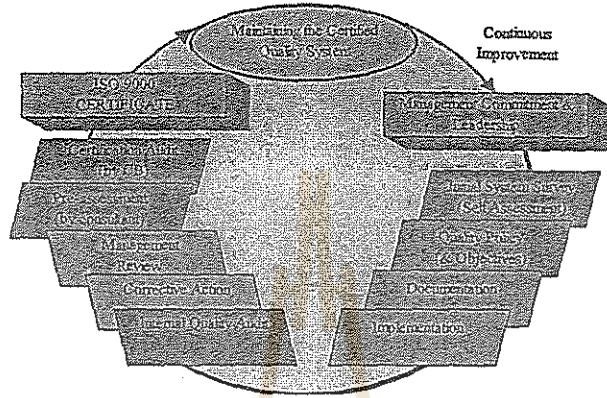


- ผู้บริหารระดับสูงขาดความมุ่งมั่น ไม่มีความเป็นผู้นำ
- คณะกรรมการบริหารโครงการ ไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่
- แต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหารที่ไม่เหมาะสม
- วางแผนงานบริหารโครงการไม่รัดกุม ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ ไม่มีการแก้ไขปรับเปลี่ยน
- จัดฝึกอบรมบุคลากรไม่เพียงพอ
- ไม่มีการแก้ไขเอกสารเมื่อพบความไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน
- การเลือกใช้ที่ปรึกษาที่ไม่เหมาะสม

SF-33-001 / 1
P. 24



ภาพรวมขั้นตอนการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000



ST-03-001 / 1
Pg. 25



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี



วิทยากร : คุณวิเชียร พาชยมัย
หัวข้อ : มาตรฐานอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับ
อุตสาหกรรมประเภทต่างๆ
เวลา : 9.00 – 16.00 น.
วันที่ : 27 เมษายน 2543

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ภาพรวมของการพัฒนา
ระบบบริหารงาน ISO 9000

บริษัท ควอลิตีแมเนจเม้นท์ จำกัด
14/35 ถนนติวานนท์ ตำบลบ้านใหม่
อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
โทร. 961-8061-2 โทรสาร. 584-6576

หัวข้อการอบรม

- บทที่ 1. มาตรฐานอุตสาหกรรม/บริการ
- บทที่ 2. วงจรระบบบริหารงาน
- บทที่ 3. การจัดทำเป็นเอกสาร
- บทที่ 4. การนำระบบไปปฏิบัติ
- บทที่ 5. การตรวจติดตาม/การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร
- บทที่ 6. การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
- บทที่ 7. การบริหารโครงการพัฒนาระบบ ISO9000
- บทที่ 8. ระบบการให้การรับรอง และการขอการรับรอง

บทที่ 1 มาตรฐานอุตสาหกรรม/บริการ

มาตรฐาน (Standard)





หมายถึง ข้อตกลงที่จัดทำเป็นเอกสาร โดยมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับข้อกำหนดทางเทคนิคหรือเกณฑ์การตัดสินที่มีรายละเอียดชัดเจน ซึ่งใช้เป็นกฎ แนวทาง หรือเป็นคำจำกัดความของคุณลักษณะต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่า ผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และบริการมีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับความต้องการ

- ✍ มาตรฐานผลิตภัณฑ์
- ✍ มาตรฐานวิธีการตรวจและทดสอบ
- ✍ มาตรฐานระบบการบริหารงาน

องค์กรที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐาน

- องค์กรผู้ออก/กำหนดมาตรฐาน (Standard Body)
ISO, สมอ., อ.ย., สถาบันสิ่งแวดลอมไทย
- องค์กรตรวจสอบ (Inspection Body)
SGS, UL, สมอ., อ.ย.
- องค์กรผู้ให้การรับรอง (Certifying Body)
MASCI, SGS, UL, JQA, BVQI
- องค์กรรับรอง (Accreditation Body)
NAC, UKAS, RAB, JAB

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (TISI)

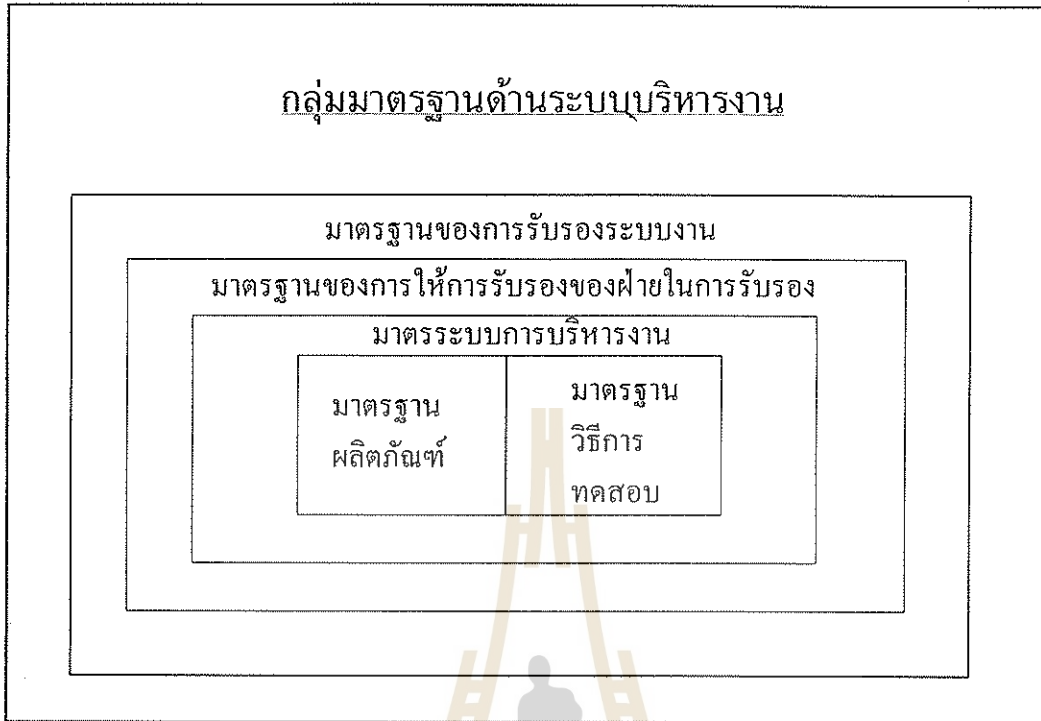
- ฐานะเทียบเท่า กรม สังกัด กระทรวงอุตสาหกรรม
- รับผิดชอบ ด้านการมาตรฐานตามพระราชบัญญัติ อุตสาหกรรม พ.ศ. 2511
- หน้าที่ 1. ออกใบอนุญาต
2. ติดตามผลการใช้มาตรฐาน
- เครื่องหมายมาตรฐาน มี 4 แบบ คือ
 - * มาตรฐานสมัครใจ → 
 - * มาตรฐานบังคับ → 
 - * มาตรฐานความปลอดภัย → 
 - * มาตรฐานรับรองระบบการบริหารคุณภาพ → 

องค์กรสากลว่าด้วยการมาตรฐาน : ISO

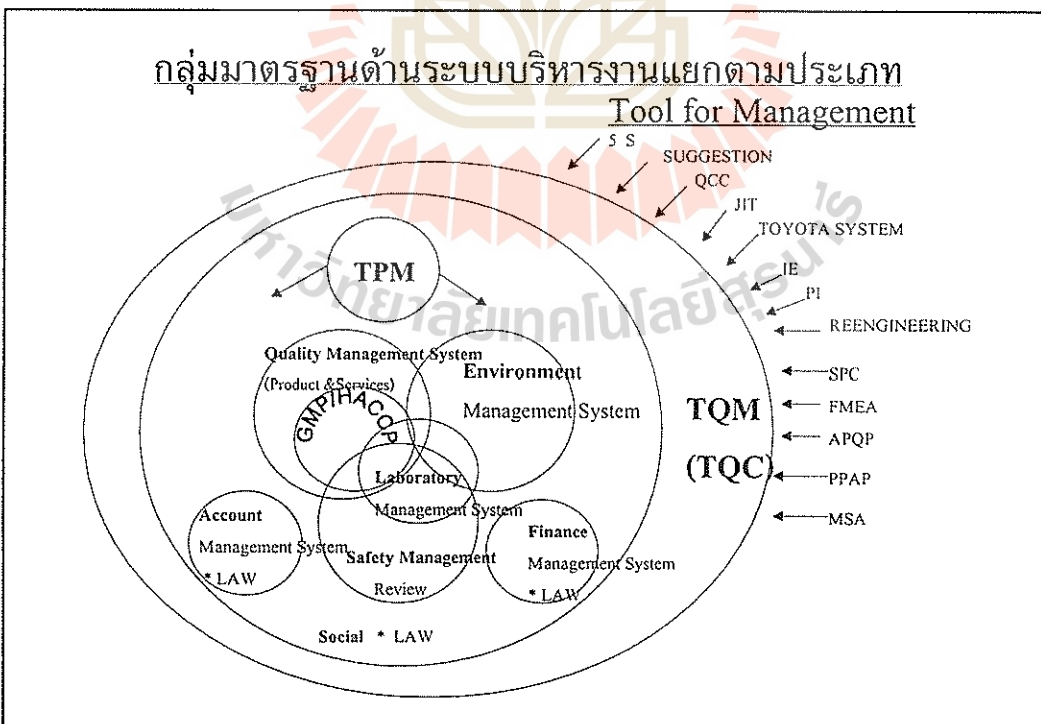
International Organization for Standardisation

- เรียกกันทั่วไปว่า ISO (มาจากภาษากรีก ISOS หมายถึง “เท่ากัน”)
- ก่อตั้งปี 1947
- สำนักงานอยู่ที่กรุงเจนีวา สวิตเซอร์แลนด์
- เป็นองค์กรสากล ประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นสถาบันมาตรฐานแห่งชาติจากประเทศต่างๆ กว่า 100 ประเทศ
- มีภารกิจสนับสนุนและพัฒนาการมาตรฐานและกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการค้าขาย แลกเปลี่ยนสินค้า และบริการของนานาชาติทั่วโลก รวมทั้งการพัฒนาความร่วมมือกันในทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และภูมิปัญญาของมวลมนุษยชาติ

กลุ่มมาตรฐานด้านระบบบริหารงาน



กลุ่มมาตรฐานด้านระบบบริหารงานแยกตามประเภท Tool for Management



**ระบบการบริหารงานด้านคุณภาพ (Quality Management System)
(Product 4 Service)**

- ISO 9000 (มอก. 9000)
- ISO 9000 for Industries
 - แม่พิมพ์ TE 9000
 - FOODS HACCP9000, SQF2000, ISO 15161
 - TRANSPORTATION AS 9000,TA 9000
 - CAR MANUFACTURING QS 9000,ISO/TS16949, VDA61, TL9000,AEC-A100
- ราชการ ระบบประกันคุณภาพด้านราชการ (PSO)
- SMALL INDUSTRIES TFQSS (Thai Foundation Quality System Standard)
- โรงพยาบาล Hospital Accreditation,EN 46000
- โรงเรียน Education Quality Assurance ระบบประกันคุณภาพการศึกษา

**ระบบบริหารงานด้านสิ่งแวดล้อม
(Environment Management System)**

- ISO 14000 (มอก. 14000)

ระบบบริหารงานห้องปฏิบัติการ/ห้องสอบเทียบ
(Laboratory Management System)

- ISO 17025 (ISO/IEC GUIDE 25 (มอก.1300))

ระบบบริหารงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
Occupational health and Safety Management System
(OH&S)

- มอก. 18000
- ISM Code
- OHSAS 18001, SCC-VPP
- GMP/HACCP (for food industry)

ระบบบริหารงานด้านสังคม
(Social Management System)

- SA 8000 (Social Accountability)

ถ้าไม่ใช้ระบบบริหารงานอะไรจะเกิดขึ้น

- ไม่มีอะไรเกิดขึ้นถ้าคุณมั่นใจว่าระบบของคุณที่มีอยู่ดีกว่าระบบบริหารงานที่มีมาตรฐาน เช่น ISO 9000
- ไม่สนุกแน่ถ้าคู่แข่งของคุณได้รับการรับรองระบบ
- จะตอบลูกค้าอย่างไร ถ้าลูกค้าถามว่า “บริษัทของคุณได้รับการรับรองระบบบริหารงานแล้วหรือยัง”
- ถ้าระบบของคุณดีกว่าระบบบริหารงาน (ISO9000,...)จริง ๆ ทำอย่างไรคุณจึงจะอธิบายให้บุคคลภายนอก หรือลูกค้าเข้าใจได้

จะได้อะไรบ้างจากการใช้งานระบบบริหารงาน

1. ได้ระบบการทำงานที่
 - . ไม่ขึ้นกับตัวบุคคล
 - . วัดผลของความสำเร็จได้
 - . ปรับปรุงตัวเอง และควบคุมตัวเองได้
 - . ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรก
 - . เน้นการป้องกันปัญหามากกว่าการแก้ปัญหา
2. ได้ระบบการสื่อสารภายในบริษัท และกับลูกค้าที่เชื่อถือได้
3. ได้ระบบการผลิต และการควบคุมคุณภาพที่สนองตอบความต้องการของลูกค้าได้จริง

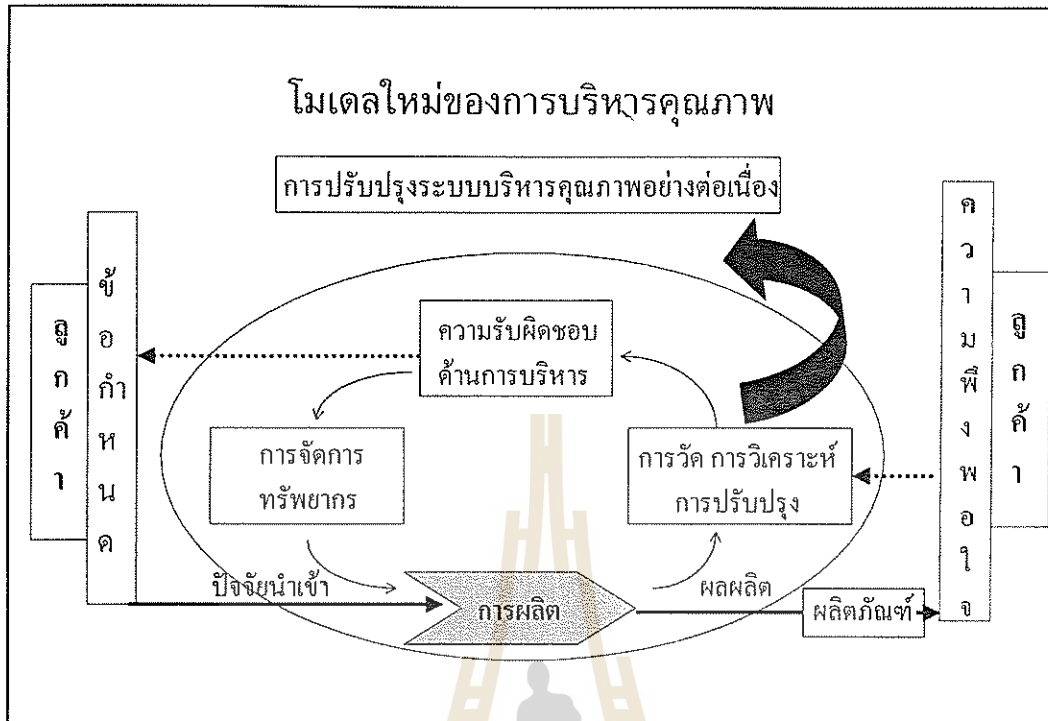
4. ได้ระบบการจัดซื้อ และการควบคุมผู้ขาย (Suppliers) ที่ชัดเจน ยุติธรรม
5. ได้ระบบการควบคุม วัสดุที่เหมาะสมกับความต้องการจริงๆขององค์กร
6. ได้รับระบบที่เอื้อเพื่อให้ประโยชน์ต่อสังคม, โลก และพนักงานในองค์กรทุกคน
7. ได้รับความเชื่อถือจากองค์กรอื่นๆ

มาตรฐาน ISO 9000

- มาตรฐานสากลสำหรับการประกันคุณภาพ และ แนวทางการบริหารคุณภาพ
- กำหนดขึ้น โดย ISO (Technical Committee 176)
- เป็นมาตรฐานแบบที่มีระบบในการให้การรับรอง
- หลายประเทศนำไปใช้เป็นมาตรฐานแห่งชาติ
- สำหรับประเทศไทยคือมาตรฐาน ทมอ. 9000
- ใช้ได้ทั้งภาคอุตสาหกรรม และภาคบริการ

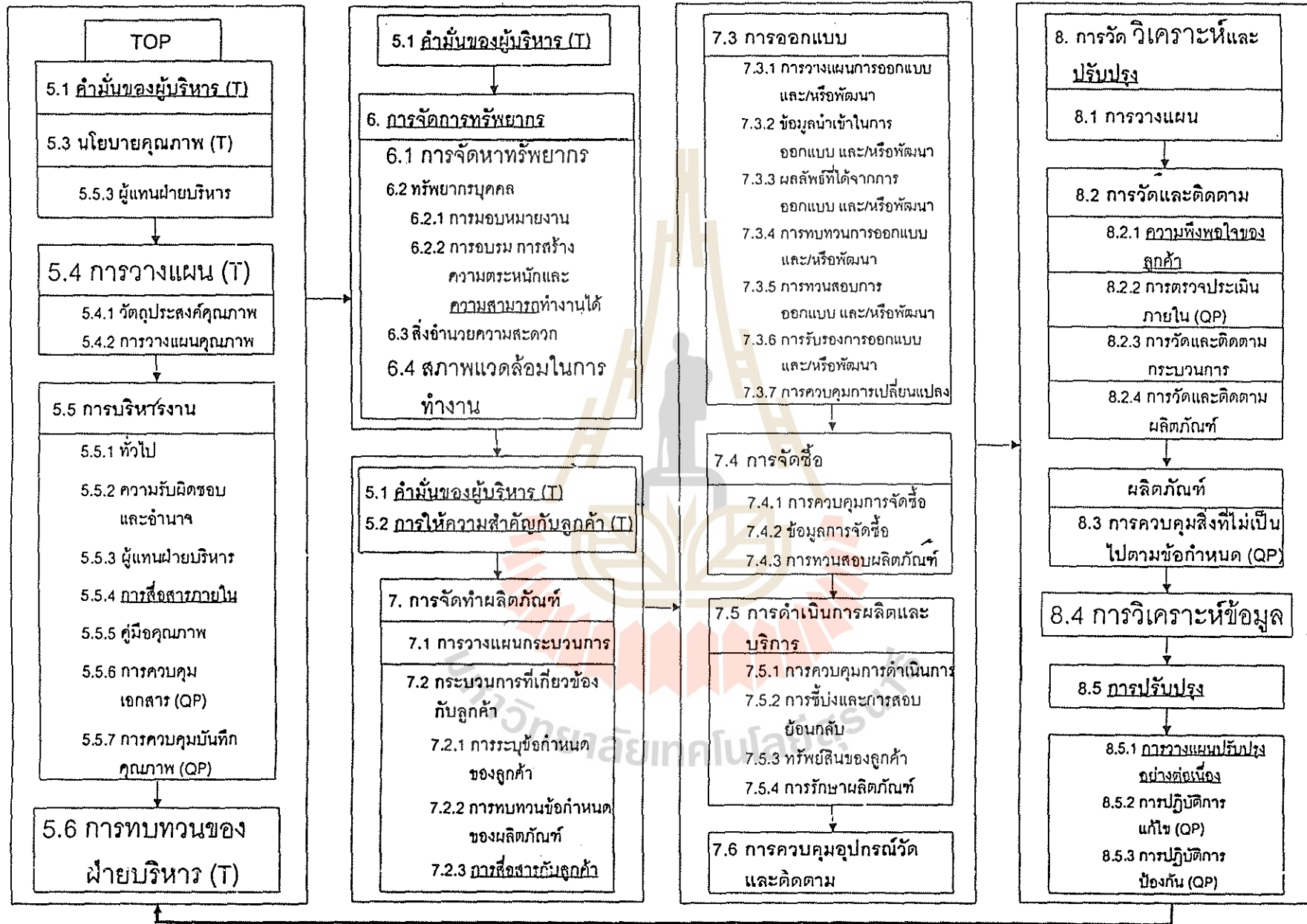
พัฒนาการของมาตรฐาน ISO 9000

	USA	NATO	UK	ISO	THAILAND
	MIL				
1963	Q-9858A				
1968		AQAP-1,4,9			
1973			DEF.STAN 05/21		
1979			BS5750 : 1979		
1987				ISO 9000 : 1987	
1991					ทอท. 9000 : 2534
1994				ISO 9000 : 1994	
1996					ทอท. 9000 : 2539
2000					



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

2.5 ข้อกั้ วดในโมเดลใหม่ของการบริหารระบบคุณภร



หมายเหตุ : (T) บทบาทของผู้บริหารระดับสูง
(QP) ต้องมีคู่มือขั้นตอนดำเนินงาน

ขีดเส้นใต้ : เนื้อหาเพิ่ม
ตัวอักษรใหญ่ : เนื้อหาขยายความ

2.6 ตารางเปรียบเทียบ ISO 9001 : 1994 และ ISO 9001 : 2000

ตัวเลขในเครื่องหมายวงเล็บ แสดงข้อกำหนดใน ISO 9001 : 1994 ที่สอดคล้องกับ ISO 9001 : 2000 เป็นข้อสังเกตว่าถึงแม้ชื่อหัวข้อใน ISO 9001 : 2000 จะเหมือนกับชื่อหัวข้อใน ISO 9001 : 1994 แต่เนื้อหาและข้อกำหนดอาจไม่เหมือนกันทั้งหมด

<p>5. ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร</p> <p>5.1 คำมั่นของผู้บริหาร** (4.1, 4.1.2.2, 4.2.1)</p> <p>5.2 ให้ความสำคัญกับลูกค้า</p> <p>5.3 นโยบายคุณภาพ (4.1.1)</p> <p>5.4 การวางแผน* (4.1.1, 4.2.1, 4.2.3)</p> <p>5.5 การบริหารงาน*</p> <p>5.6 การทบทวนของฝ่ายบริหาร* (4.1.3)</p>	<p>7. การจัดทำผลิตภัณฑ์</p> <p>7.1 การวางแผนกระบวนการ (4.2.3, 4.9, 4.10, 4.15, 4.19)</p> <p>7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า* (4.3, 4.7)</p> <p>7.3 การออกแบบ และ/หรือการพัฒนา (4.4)</p> <p>7.4 การจัดซื้อ (4.6)</p> <p>7.5 การปฏิบัติการผลิตและบริการ (4.9)</p> <p>7.6 การควบคุมอุปกรณ์วัดและติดตาม* (4.11)</p>
<p>6. การจัดการทรัพยากร** (4.1.2.2)</p> <p>6.1 การจัดหาทรัพยากร* (4.1.2.2)</p> <p>6.2 ทรัพยากรบุคคล** (4.1.2, 4.18)</p> <p>6.3 สิ่งอำนวยความสะดวก</p> <p>6.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (4.9)</p>	<p>8. การวัด วิเคราะห์และการปรับปรุง**</p> <p>8.1 การวางแผน (4.10, 4.20)</p> <p>8.2 การวัดและติดตาม* (4.10, 4.17, 4.20)</p> <p>8.3 การควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (4.13)</p> <p>8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล* (4.14, 4.20)</p> <p>8.5 การปรับปรุง** (4.1.3, 4.9, 4.14)</p>

Version 2 : 14/02/00 ISO 9001 : 2000 (DIS)

2.7 ตารางเปรียบเทียบระหว่าง ISO 9001 : 1994 และ ISO 9001 : 2000 (DIS)

ISO 9001 : 1994	ISO/DIS 9001 : 2000
1. ขอบเขต	1
2. เอกสารอ้างอิง	2
3. คำนิยาม	3
4.1 ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร	
4.1.1 นโยบายคุณภาพ	5.1* + 5.3 + 5.4.1*
4.1.2 องค์กร	5.5.2
4.1.2.1 ความรับผิดชอบและอำนาจ	5.5.2 + 6.2.1*
4.1.2.2 ทรัพยากร	5.1* + 6.1* + 6.3
4.1.2.3 ผู้แทนฝ่ายบริหาร	5.5.3
4.1.3 การทบทวนของฝ่ายบริหาร	5.6* [+ 8.5.1]
4.2 ระบบคุณภาพ	
4.2.1 ทั่วไป	4.x* + 5.1* + 5.4.1 + 5.5.5
4.2.2 ขั้นตอนระบบคุณภาพ	4.2* [+ 5.5.1 + 5.5.4]
4.2.3 การวางแผนคุณภาพ	5.4.2 + 7.1
4.3 การทบทวนสัญญา	7.2.2 [+ 7.2.1 + 7.2.3 + 5.2]
4.4 การควบคุมการออกแบบ	7.3
4.5 การควบคุมเอกสารและข้อมูล	5.5.6
4.6 การจัดซื้อ	7.4
4.7 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่จัดหาให้โดยลูกค้า	7.5.3
4.8 การชี้บ่งและการสอบย้อนกลับได้ของผลิตภัณฑ์	7.5.2
4.9 การควบคุมกระบวนการ	7.1* + 7.5.1 + 7.5.5 [+ 6.4 + 8.5.1]
4.10 การตรวจสอบและทดสอบ	7.1* + 7.5.1 + 8.1* + 8.2.4
4.11 การควบคุมอุปกรณ์ตรวจสอบวัดและทดสอบ	7.6
4.12 สถานะการตรวจสอบและทดสอบ	7.5.1
4.13 การควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	8.3
4.14 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	8.4* + 8.5.2 + 8.5.3
4.15 การเคลื่อนย้าย, จัดเก็บ, บรรจุภัณฑ์, รักษาและการส่งมอบ	7.1* + 7.5.4
4.16 การควบคุมบันทึกคุณภาพ	5.5.7
4.17 การตรวจประเมินคุณภาพภายใน	8.2.2
4.18 การฝึกอบรม	6.2.2*
4.19 การบริการหลังการขาย	7.1* + 7.5.1 [+ 8.2.1]
4.20 กลวิธีสถิติ	8.1* + 8.2.3* + 8.2.4 + 8.4*

Version 2 : 14/02/00 ISO 9001 : 2000 (DIS)

หมายเหตุ [] : เนื้อหาเพิ่มเติมของมาตรฐานปี 2000

2.3 เปรียบเทียบหัวข้อที่ต้องมีในแต่ละข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001/14001

- ISO 9000 : 1994 138
- ISO / DIS 9001 : 2000 157
- ISO 14001 : 1996 52

ISO 9001 : 1994		ISO / DIS 9001 : 2000		ISO 14001 : 1996	
ข้อกำหนด	Shall (ต้องมี)	ข้อกำหนด	Shall (ต้องมี)	ข้อกำหนด	Shall (ต้องมี)
4.1	9	4	(9)	4.1	(1)
4.2	9	5	(28)	4.2	(1)
4.3	5	5.1	1	4.3	(10)
4.4	19	5.2	1	4.3.1	3
4.5	7	5.3	1	4.3.2	1
4.6	10	5.4	7	4.3.3	3
4.7	2	5.5	13	4.3.4	3
4.8	3	5.6	5	4.4	(19)
4.9	8			4.4.1	4
4.10	15	6	(7)	4.4.2	4
4.11	9	6.1	1	4.4.3	2
4.12	2	6.2	2	4.4.4	1
4.13	7	6.3	3	4.4.5	3
4.14	5	6.4	1	4.4.6	2
4.15	9			4.4.7	3
4.16	7	7	(75)	4.5	(17)
4.17	6	7.1	3	4.5.1	5
4.18	3	7.2	9	4.5.2	3
4.19	1	7.3	28	4.5.3	6
4.20	2	7.4	11	4.5.4	3
		7.5	19	4.6	(4)
		7.6	5		
		8	(38)		
		8.1	4		
		8.2	16		
		8.3	6		
		8.4	3		
			9		
Shall (ต้องมี)	138	Shall (ต้องมี)	157	Shall (ต้องมี)	52

มอก. ISO 9000 มาตรฐานระบบคุณภาพ

- ประตูลู่ชื่อเสียงและการยอมรับ
- เครื่องหมายยืนยันคุณภาพองค์กร
- 3 ทางเลือกสู่คุณภาพ
- คุณภาพจำเป็นต่อทุกธุรกิจ
- บันได ๔ ขั้นสู่คุณภาพ
- คุณภาพที่เป็นผลจากการทุ่มเท
- ISO 9000 ประกันได้ว่าคุณภาพดีจริง
- คุณภาพนำมาแต่สิ่งที่ดี

ประตูลู่ชื่อเสียงและการยอมรับ

ในการดำเนินธุรกิจนั้นไม่ว่าจะเป็นธุรกิจประเภทใดหรือขนาดใด จะประสบความสำเร็จและยืนหยัดอยู่ได้ต้องได้รับการยอมรับและเชื่อถือจากกลุ่มเป้าหมายหรือคู่ธุรกิจอย่างกว้างขวาง

ในสถานการณ์ปัจจุบันที่การแข่งขันระดับประเทศมีความรุนแรงสูง และในระดับนานาชาติก็มีการกำหนดมาตรการต่าง ๆ อย่างเข้มงวด คุณภาพของสินค้าหรือบริการเพียงอย่างเดียวจึงไม่อาจเป็นอาวุธที่แข็งแกร่งพอที่จะใช้ต่อสู้ในทางธุรกิจอีกต่อไป แนวทางในปัจจุบันก็คือการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการดำเนินงานขององค์กรให้มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับว่ามีประสิทธิภาพสามารถควบคุมได้ครบวงจรภายใต้การรับรองของมาตรฐานสากล

และ ISO 9000 คือ มาตรฐานระบบคุณภาพที่องค์กรธุรกิจทั่วโลกเลือกใช้เพื่อรับรอง "ระบบการบริหารการดำเนินงานขององค์กร"

เครื่องหมายยืนยันคุณภาพองค์กร



องค์กรได้นำ ISO 9000 มาใช้เพื่อพัฒนาและยกระดับการบริหารการดำเนินงานขององค์กร เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่องค์กรว่าสามารถสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการซึ่งเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการ มีคุณภาพสม่ำเสมอ และมีความปลอดภัย

แนวคิดสำคัญของ ISO 9000 คือการจัดวางระบบการบริหารเพื่อการประกันคุณภาพที่สามารถตรวจสอบได้โดยผ่านระบบเอกสาร

องค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization : ISO) ได้กำหนดมาตรฐาน ISO 9000 series : Quality System ขึ้นเพื่อให้ประเทศสมาชิกทั่วโลกนำไปใช้เป็นมาตรฐาน

เดียวกัน และสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ได้นำมาประกาศใช้ในประเทศไทยในชื่อ "อนุกรมมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ มอก. - ISO 9000" โดยมีเนื้อหาเหมือนกันทุกประการ ทั้งนี้ สมอ. ยังได้ทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจประเมินเพื่อให้การรับรองระบบบริหารงานคุณภาพสำหรับองค์กรที่ยื่นขอการรับรองอีกด้วย

3 ทางเลือกคุณภาพ

อนุกรมมาตรฐาน มอก. ISO-9000 แบ่งเนื้อหาออกเป็น ๕ ฉบับหลัก ได้แก่ ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 และ ISO 9004 โดยแต่ละฉบับมีเนื้อหาโดยสรุปคือ

1. ISO 9000 เป็นแนวทางในการเลือก และกรอบ การเลือกและการใช้มาตรฐานชุดนี้ให้เหมาะสม โดยมีกรอบแยกย่อยเป็น
 - ISO 9000 - 1 เป็นข้อเสนอแนะการเลือกใช้
 - ISO 9000 - 2 เป็นแนวทางทั่วไปในการเลือกและการประยุกต์ใช้มาตรฐานในชุดนี้ให้เหมาะสม
 - ISO 9000 - 3 เป็นแนวทางในการนำ ISO 9001 ไปพัฒนาประยุกต์ใช้
 - ISO 9000 - 4 เป็นข้อเสนอแนะในเรื่องการจัดการที่นำเชื่อถือ
2. ISO 9001 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพซึ่งกำกับดูแลทั้งการออกแบบและพัฒนา การผลิต การติดตั้ง และการบริการ
3. ISO 9002 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพซึ่งกำกับดูแลเฉพาะการผลิต การติดตั้ง และการบริการ
4. ISO 9003 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพซึ่งกำกับดูแลเรื่องการตรวจและการทดสอบขั้นสุดท้าย
5. ISO 9004 เป็นแนวทางในการบริหารงานคุณภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยเป็นข้อเสนอแนะในการจัดการในระบบคุณภาพซึ่งจะมีการกำหนดย่อยในแต่ละประเภทธุรกิจ เช่น
 - ISO 9004 - 1 ข้อเสนอแนะการใช้มาตรฐาน
 - ISO 9004 - 2 ข้อเสนอแนะการใช้สำหรับธุรกิจบริการ
 - ISO 9004 - 3 ข้อเสนอแนะกระบวนการผลิต เป็นต้น

จากรายละเอียดข้างต้นจะเห็นได้ว่า มาตรฐานระบบคุณภาพที่ใช้เพื่อให้การรับรองนั้นมีด้วยกันเพียง ๓ มาตรฐานคือ ISO 9001, ISO 9002 และ ISO 9003 ส่วน ISO 9000 เป็นข้อเสนอแนะให้ผู้ประกอบการเลือกว่าจะนำมาตรฐานใดไปใช้ให้เหมาะสมกับการดำเนินงานขององค์กรของตน โดยใช้ ISO 9004 เป็นแนวทางในการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ

ด้วยเนื้อหาโดยสรุปข้างต้น จึงเป็นเรื่องยากที่จะเข้าใจมาตรฐานทั้ง ๓ รวมทั้งยากที่จะแยกให้เห็นความแตกต่างได้ จึงจะนำตาราง "ข้อกำหนดในระบบคุณภาพ" มาแสดงประกอบเพื่อให้เห็นภาพชัดเจนขึ้น

ข้อกำหนดในระบบคุณภาพ			
ข้อกำหนด	ISO 9001	ISO 9002	ISO 9003
1. ความรับผิดชอบด้านการบริการ	X	X	X
2. ระบบคุณภาพ	X	X	X
3. การทบทวนข้อตกลง	X	X	X
4. การควบคุมการออกแบบ	X		
5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล	X	X	X
6. การจัดซื้อ	X	X	
7. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า	X	X	X
8. การชี้บ่งและการสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์	X	X	X
9. การควบคุมกระบวนการ	X	X	
10. การตรวจสอบและการทดสอบ	X	X	X
11. การควบคุมเครื่องตรวจสอบ	X	X	X

12. สถานะการตรวจสอบและการทดสอบ	X	X	X
13. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	X	X	X
14. การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	X	X	X
15. การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ การเก็บรักษา และการส่งมอบ	X	X	X
16. การควบคุมบันทึกคุณภาพ	X	X	X
17. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน	X	X	X
18. การฝึกอบรม	X	X	X
19. การบริการ	X	X	
20. กลวิธีทางสถิติ	X	X	X

จากตารางจะเห็นได้ว่า การจัดทำระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001 นั้นจะต้องนำข้อกำหนดทั้ง ๒๐ ข้อ มาใช้ ส่วนมาตรฐาน ISO 9002 จะไม่ครอบคลุมในเรื่องการออกแบบ จึงมีข้อกำหนดเพียง ๑๙ ข้อ และ ISO 9003 จะไม่ครอบคลุมเรื่องการออกแบบ การจัดซื้อ การควบคุมกระบวนการและการบริการ ดังนั้นข้อกำหนดใน ISO 9003 จึงมี ๑๖ ข้อ

คุณภาพจำเป็นต่อธุรกิจ

การนำระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 ไปใช้นั้น ยังมีความเข้าใจผิดกันอยู่มากว่าสามารถนำไปใช้ได้เฉพาะอุตสาหกรรมการผลิตเท่านั้น แต่ความจริงแล้วธุรกิจทุกประเภททุกขนาด สามารถจัดทำระบบคุณภาพได้เช่นเดียวกัน ดังได้กล่าวไว้แล้วในตอนต้น เช่น ในธุรกิจการบริการก็ได้มีการนำ ISO 9000 ไปใช้แล้วในหลาย ๆ กลุ่ม อาทิ

1. กลุ่ม HOSPITALITY SERVICES
ได้แก่ ภัตตาคาร โรงแรม และการท่องเที่ยว
2. กลุ่ม COMMUNICATIONS
ได้แก่ สนามบิน และการสื่อสาร
3. กลุ่ม HEALTH SERVICES
ได้แก่ โรงพยาบาล และคลินิก
4. กลุ่ม MAINTENANCE
ได้แก่ การซ่อมบำรุงเครื่องจักร
5. กลุ่ม UTILITIES
ได้แก่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ
6. กลุ่ม TRADING
ได้แก่ การจัดจำหน่าย
7. กลุ่ม PROFESSIONALS

ได้แก่ การสำรวจ การออกแบบ การฝึกอบรม และที่ปรึกษา

8. กลุ่ม ADMINISTRATION

ได้แก่ บุคลากร และบริการในสำนักงาน

9. กลุ่ม SCIENTIFIC

ได้แก่ การวิจัยและพัฒนา

นอกจากนี้หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจที่ต้องการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ก็สามารถนำระบบคุณภาพไปใช้ได้เช่นเดียวกัน

บันได 4 ขั้นสู่คุณภาพ

การจัดทำระบบคุณภาพนั้น มีขั้นตอนสำคัญ ๔ ขั้นตอนคือ

การทบทวนสถานภาพกิจการปัจจุบัน การจัดทำแผนการดำเนินงานและระบบเอกสาร การนำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพไปปฏิบัติ และการตรวจสอบระบบบริหารงานคุณภาพซึ่งแต่ละขั้นตอนมีสาระสำคัญที่จะต้องปฏิบัติดังนี้

1. การทบทวนสถานภาพกิจการปัจจุบัน :

ก่อนอื่นจะต้องมีการศึกษาอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ก่อน แล้วพิจารณาว่ากิจการมีความเหมาะสมที่จะนำ ISO 9001, 9002 หรือ 9003 มาใช้ จากนั้นผู้บริหารระดับสูงจึงกำหนดนโยบายคุณภาพและจัดตั้งคณะทำงานเพื่อศึกษาเปรียบเทียบสถานภาพปัจจุบันกับข้อกำหนดว่ามีสิ่งใดหรือข้อกำหนดที่ไม่สอดคล้องกัน ซึ่งจะต้องเพิ่มเติมหรือไม่ ประการใด

2. การจัดทำแผนการดำเนินงานและระบบเอกสาร :

คณะทำงานต้องจัดทำแผนการดำเนินงานจัดทำระบบเอกสาร ซึ่งประกอบด้วยคู่มือในการทำงานในขั้นตอนต่าง ๆ รวมทั้งคู่มือคุณภาพ จุดสำคัญของการจัดทำเอกสารคือ เขียนตามที่ทำและทำตามที่เขียน แล้วฝึกอบรมทำความเข้าใจกับพนักงาน เจ้าหน้าที่ทุกระดับที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจตรงกัน อาจต้องทบทวนปรับปรุงแก้ไขเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อให้กะทัดรัดชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายและสามารถนำไปปฏิบัติได้

3. การนำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพไปปฏิบัติ :

คือการนำเอกสารตามขั้นตอนที่ ๒ ไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมากเพราะเป็นการทดสอบว่าเอกสารที่เราจัดทำขึ้นใช้ได้หรือไม่เพียงไร ในกรณีที่เอกสารยังไม่สมบูรณ์หรือนำไปปฏิบัติไม่ได้ก็ต้องปรับปรุงแก้ไข และหากพิจารณาแล้วเห็นว่าการปฏิบัติยังไม่ดีพอก็ต้องทำความเข้าใจกับพนักงานซึ่งอาจต้องฝึกอบรมและปรับปรุงให้ดีขึ้น

4. การตรวจสอบระบบบริหารงานคุณภาพ :

เป็นขั้นตอนสุดท้ายในการจัดทำระบบคุณภาพเป็นขั้นตอนการตรวจสอบระบบทั้งหมดว่าระบบที่จัดทำขึ้นเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร หากพบว่ายังมีข้อบกพร่องต้องปรับปรุงแก้ไขทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าระบบขององค์กรถูกต้องเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

คุณภาพที่เป็นผลจากการทุ่มเท

ในทางปฏิบัติ แต่ละขั้นตอนของการจัดทำระบบคุณภาพจะมีรายละเอียดปลีกย่อยมากน้อยเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับสถานภาพของแต่ละองค์กร และการนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติอาจใช้เวลาโดยเฉลี่ยตั้งแต่ ๖ เดือนถึง ๑ ปีครึ่ง จึงจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ที่สำคัญในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป แต่ละองค์กรก็ได้ดำเนินการตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9000 มาบ้างแล้ว ส่วนจะมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับระเบียบปฏิบัติดั้งเดิมขององค์กรนั้นๆ ทั้งนี้การดำเนินงานระบบคุณภาพจะประสบความสำเร็จได้ ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่อไปนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
2. ทุกคนในองค์กรมีจิตสำนึกด้านคุณภาพและให้ความร่วมมือ
3. มีการติดตามและปรับปรุงแก้ไขระบบบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ISO 9000 ประกันได้ว่าคุณภาพดีจริง

องค์กรที่นำระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 ไปใช้ และพัฒนาจนได้ผลเป็นที่พอใจแล้ว สามารถขอการรับรองได้ โดยมีขั้นตอนการขอการรับรอง ๕ ขั้นตอน ดังนี้

1. ขอข้อมูล : ผู้ประกอบการที่ต้องการขอการรับรองระบบคุณภาพสอบถามข้อมูลจาก สมอ.

2. ยื่นคำขอ : ผู้ประกอบการยื่นคำขอการรับรองและเอกสารที่เกี่ยวข้องต่อ สมอ.

3. ตรวจสอบ : เมื่อรับคำขอแล้ว สมอ. จะทำการประเมินเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพว่าสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ และสามารถสะท้อนให้เห็นถึงระบบคุณภาพเพียงใดจากนั้นจึงจะไปตรวจประเมิน ณ สถานที่ประกอบกิจการ เพื่อประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามระบบคุณภาพที่กำหนดไว้ หากพบว่ามีข้อบกพร่องก็จะแจ้งให้แก้ไข และเมื่อทุกอย่างเป็นไปตามข้อกำหนดก็จะเสนอเรื่องให้คณะกรรมการพิจารณา

4. ออกใบรับรอง : หากระบบคุณภาพของผู้ประกอบการผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการแล้ว สมอ. จะออกใบรับรองให้

5. ตรวจสอบติดตาม : หลังจากนั้น สมอ. ก็จะมีการตรวจสอบติดตามผลเป็นระยะเพื่อยืนยันว่าผู้ประกอบการยังรักษาระบบคุณภาพไว้ได้ตลอดไปซึ่งผู้ประกอบการจะต้องเตรียมพร้อมให้ตรวจสอบตลอดเวลา

คุณภาพนำมาแต่สิ่งที่ดี

การนำระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 ไปใช้อย่างแพร่หลาย จะให้ประโยชน์แก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องดังนี้

ผู้ประกอบการ

1. องค์กรและบุคลากรมีการพัฒนา
2. สินค้าและบริการได้รับการยอมรับเชื่อถือทั้งระดับในประเทศและระดับนานาชาติ
3. ลดต้นทุนการผลิตในระยะยาว
4. ได้รับการเผยแพร่ชื่อเสียงทั้งในและต่างประเทศในเอกสารเผยแพร่ของ สมอ.

ผู้บริโภคทั้งระดับบุคคลและระดับองค์กร

1. มีความมั่นใจในสินค้าและบริการ
2. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และไม่ต้องตรวจสอบคุณภาพซ้ำ
3. ได้รับการคุ้มครองด้านคุณภาพ
4. มีความสะดวกในการเลือกซื้อเลือกใช้เพราะมีหนังสือรายชื่อเป็นแนวทาง

มาตรฐาน QS-9000

- เป็นมาตรฐานของการบริหารงานที่เกี่ยวกับคุณภาพ
- เป็นมาตรฐานที่บังคับใช้สำหรับองค์กรที่เป็นผู้ส่งมอบ ที่ทำการค้าขายกับ BIG THREE ได้แก่
CHRYSLER, FORD, GENERAL MOTOR (GM)

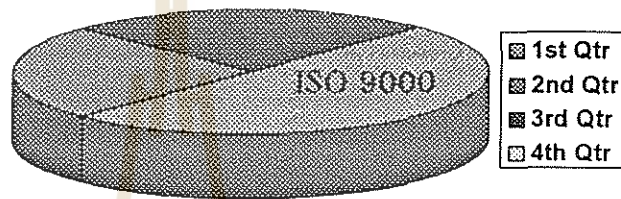
มาตรฐาน QS-9000

- มีสถาบันที่เป็นกลางทำหน้าที่ให้การรับรอง ที่ BIG THREE กำหนด เช่น BRQI, UL, TUV, YARDLEY, DNV เป็นต้น
- บริษัทที่มีระบบการบริหารเป็นไปตามมาตรฐานจะได้รับการรับรองทั้ง QS-9000 และ ISO 9001 หรือ ISO 9002

มาตรฐาน QS-9000

CUSTOMER
SPECIFIC
REQUIREMENT

AUTOMOTIVE
REQUIREMENTS
ADDED



QLMT100-0-12/96

ส่วนที่ 1 อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000

- ISO 9001 สำหรับธุรกิจที่มีการออกแบบ การพัฒนา การผลิต การติดตั้งและการบริการ
- ISO 9002 สำหรับธุรกิจที่มีการผลิต การติดตั้ง และการบริการ

ส่วนที่ 1 อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000

- 4.1 ความรับผิดชอบด้านการบริหาร
- 4.2 ระบบคุณภาพ
- 4.3 การทบทวนข้อตกลง
- 4.4 การควบคุมการออกแบบ
- 4.5 การควบคุมเอกสารและข้อมูล
- 4.6 การจัดซื้อ
- 4.7 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า
- 4.8 การชี้บ่งและสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์
- 4.9 การควบคุมกระบวนการ
- 4.10 การตรวจและการทดสอบ

ส่วนที่ 1 อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000

- 4.11 การควบคุมเครื่องตรวจเครื่องวัดและเครื่องทดสอบ
- 4.12 สถานะการตรวจและการทดสอบ
- 4.13 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- 4.14 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
- 4.15 การเคลื่อนย้าย เก็บ บรรจุ รักษา และส่งมอบ
- 4.16 การควบคุมบันทึกคุณภาพ
- 4.17 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- 4.18 การฝึกอบรม
- 4.19 การบริการ
- 4.20 กลวิธีทางสถิติ

ส่วนที่ 2 ส่วนเพิ่มของอุตสาหกรรมรถยนต์

- Production Part Approval Process (PPAP)
- Continuous Improvement
- Manufacturing Capabilities

ส่วนที่ 3 ส่วนเพิ่มตามความต้องการของ
แต่ละองค์กรใน BIG THREE
(Minimal Customer-Specific
Requirement Included)

เครื่องมือที่เพิ่มเติมเข้ามาในมาตรฐาน
แต่ไม่บังคับใน QS-9000

- Measurement System Analysis (MSA)
- Fundamental Statistical Process Control (SPC)
- Potential Failure Modes and Effects Analysis (FMEA)
- Advance Product Quality Planning / Control Plan (APQP)

แรงผลักดัน

- ลูกค้า BIG THREE ต้องการและบังคับ (tier I)
- คู่แข่ง ได้รับการรับรองหรือเริ่มดำเนินการแล้ว
- ได้รับการพัฒนาระบบและความช่วยเหลือจาก BIG THREE หรือเป็นผู้ส่งมอบ (tier II) ของบริษัทที่เป็นผู้ส่งมอบของ BIG THREE (tier I) เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานภายในองค์กร

ประโยชน์ที่ได้รับ

- ระบบการบริหารที่ทั่วโลกยอมรับ
- ประสิทธิภาพ ต้นทุน
- การตลาด
- ความเชื่อมั่นในคุณภาพ
- ภาพพจน์



HACCP

- ย่อมาจาก
- Hazard Analysis and Critical Control Point System
- ระบบการวิเคราะห์อันตราย และจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมในการผลิตอาหาร

อันตราย (Hazard)

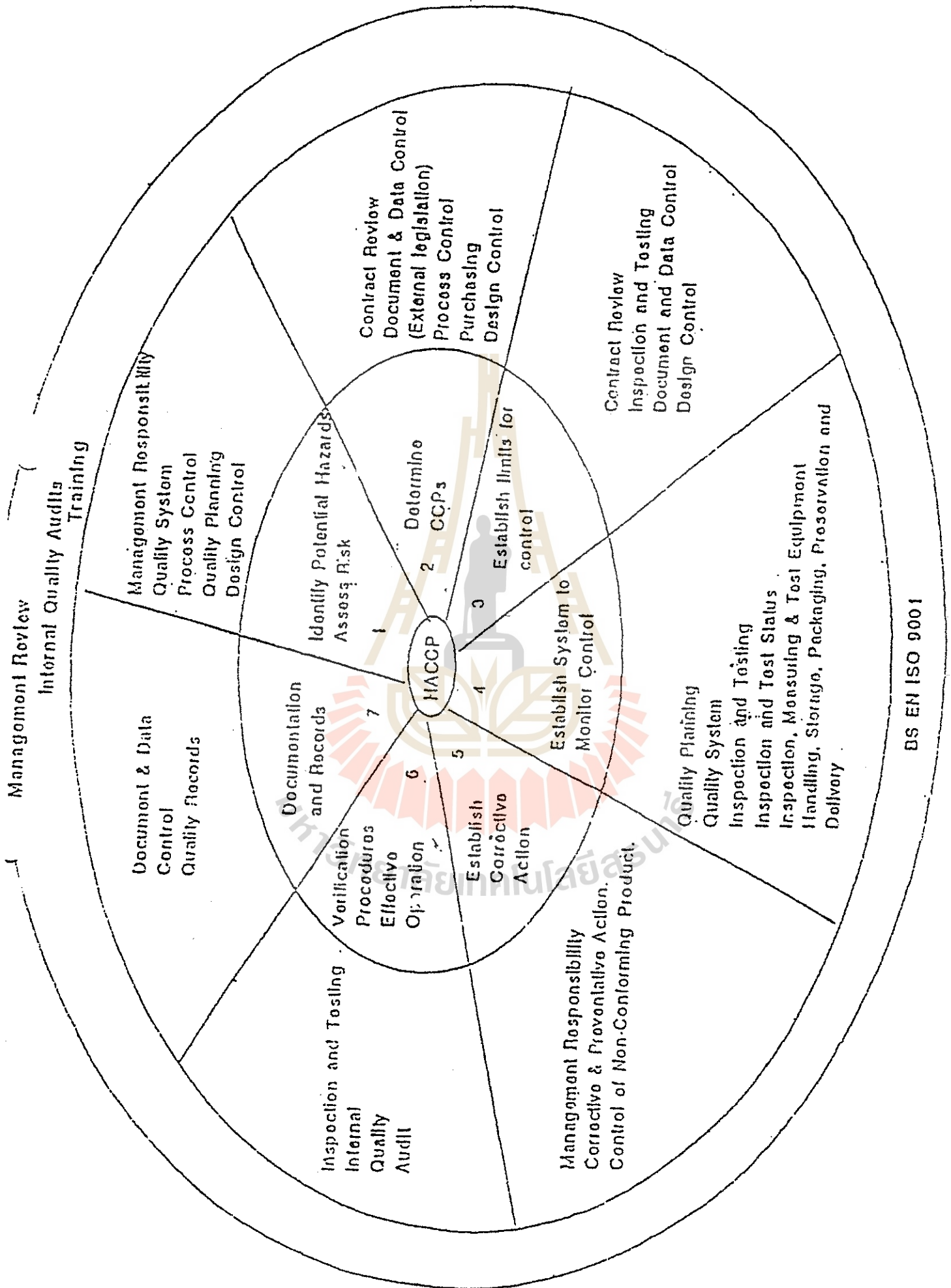
- อันตรายชีวภาพ (Biological Hazards)
- อันตรายจากเคมี (Chemical Hazards)
- อันตรายจากกายภาพ (Physical Hazards)

12 ขั้นตอนในการทำ HACCP

- การจัดตั้งทีมงาน HACCP
- การอธิบายรายละเอียดผลิตภัณฑ์
- การบ่งชี้วัตถุดิบประสงค์ในการใช้ผลิตภัณฑ์
- การจัดทำแผนภูมิกระบวนการผลิต
- การตรวจสอบความถูกต้องของแผนภูมิกระบวนการผลิต

12 ขั้นตอนในการทำ HACCP

- การระบุอันตรายที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอน และพิจารณา
หามาตรการในการควบคุมอันตรายที่พบ
- การหาจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม
- การกำหนดค่าวิกฤตของแต่ละจุดวิกฤต
- การกำหนดการเฝ้าระวัง
- การกำหนดวิธีการแก้ไข
- การกำหนดวิธีการทวนสอบ
- การกำหนดวิธีการจัดทำเอกสาร และการจัดเก็บบันทึกข้อมูล



การรับรองระบบการวิเคราะห์อันตราย และจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมในการผลิตอาหาร Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP) System

HACCP เป็นระบบที่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมอาหารควรนำไปใช้ในกระบวนการผลิต เพื่อสร้างความมั่นใจในเรื่องคุณภาพความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์อาหาร เนื่องจากทั่วโลกต่างให้ความสำคัญกับระบบดังกล่าว โดยยึดหลักเกณฑ์ตามโครงการมาตรฐานอาหารระหว่างประเทศ (Codex) ซึ่งกำหนดให้ HACCP เป็นมาตรฐานที่ถือปฏิบัติสำหรับอุตสาหกรรมอาหาร และเป็นเกณฑ์การตรวจประเมินเพื่อให้การรับรองของหน่วยงานรับรองด้วย

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) และสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) ได้ร่วมดำเนินการด้านการรับรองระบบ HACCP โดยได้เปิดบริการให้ผู้ประกอบการที่สนใจสามารถยื่นคำขอรับการรับรองระบบ HACCP

"การปฏิบัติให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้น" นับเป็นปรัชญาสำคัญที่สามารถนำไปใช้ได้กับอุตสาหกรรมทุกประเภทรวมทั้งอุตสาหกรรมอาหาร หากท่านผู้ประกอบการได้นำระบบ HACCP ไปใช้ในการทำผลิตภัณฑ์แล้วจะสามารถสร้างความมั่นใจให้ลูกค้าได้อย่างดียิ่ง นอกจากนี้ HACCP จะเป็นรากฐานที่มั่นคงสำหรับอุตสาหกรรมที่ต้องการพัฒนาเข้าสู่ระบบคุณภาพ - ISO 9000 ต่อไปในอนาคตด้วย

- ▼ บทนำ
- ▼ HACCP คืออะไร
- ▼ ใครควรทำระบบ HACCP
- ▼ ทำแล้วได้อะไร
- ▼ บันได ๕ ขั้นสู่ระบบ HACCP
- ▼ หน่วยงานที่ให้การรับรอง
- ▼ กระบวนการในการขอรับการรับรองระบบ HACCP
- ▼ การตรวจประเมินระบบ HACCP
- ▼ บัญชีรายชื่อผู้ได้รับการรับรอง
- ▼ List of certified body for HACCP System

สร้างความมั่นใจ ผลิตภัณฑ์อาหารไทย ใช้ระบบ HACCP

[Home | Back]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

บทนำ

อุตสาหกรรมอาหารของประเทศไทยเป็นอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพสูง โดยมีมูลค่าส่งออกคือเป็นนับแสนล้านบาทและมีการบริโภคภายในประเทศเป็นจำนวนมาก ดังนั้น ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมอาหารจึงต้องมีการจัดการด้านคุณภาพที่ดี เพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภคและเพื่อการแข่งขันได้ในตลาดโลก และมาตรการสำคัญที่ใช้ในการควบคุมกระบวนการผลิตอาหารซึ่งสามารถสร้างความมั่นใจในเรื่องของความปลอดภัยอาหาร และเป็นที่ยอมรับในระดับสากลในปัจจุบันก็คือ ระบบ HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point) ระบบดังกล่าวเป็นการวิเคราะห์อันตรายที่อาจมีผลต่อสุขภาพของผู้บริโภค ในทุกขั้นตอนของกระบวนการ และวางมาตรการในการป้องกัน ฝ้าระวังและตรวจติดตามแก้ไข เพื่อให้อาหารที่ผลิตนั้นมีความปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของผู้บริโภค

[[Home](#) | [Back](#)]



HACCP คืออะไร

HACCP หรือ Hazard Analysis and Critical Control Point คือ ระบบการจัดการคุณภาพด้านความปลอดภัยซึ่งใช้ในการควบคุมกระบวนการผลิตให้ได้อาหารที่ปราศจากอันตรายจากเชื้อจุลินทรีย์ สารเคมี และสิ่งแปลกปลอมต่าง ๆ อาทิ เศษแก้ว โลหะ เป็นต้น ปัจจุบัน HACCP ถือเป็นมาตรฐานสากลที่ใช้สร้างความมั่นใจในอุตสาหกรรมอาหารทั้งโดยผู้ผลิตและผู้บริโภค และได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน

โครงการมาตรฐานอาหาร FAO / WHO (Codex Alimentarius Commission) จึงได้จัดทำข้อกำหนดหลักการของระบบ HACCP และข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ เพื่อให้ประเทศต่าง ๆ ได้นำไปใช้ในการพัฒนาอุตสาหกรรมอาหาร และประเทศไทยได้นำมาประกาศใช้ในประเทศแล้ว

ระบบ HACCP มีหลักการ ๗ ข้อที่ต้องปฏิบัติตามที่ระบุในมาตรฐานระหว่างประเทศ และประเทศสมาชิกได้ยึดถือเป็นแนวทางประยุกต์ใช้โดยสอดคล้องกันทั่วโลก ดังนี้

1. ดำเนินการวิเคราะห์อันตราย (Conduct a hazard analysis)
2. หาจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (Determine the Critical Control Points (CCPs))
3. กำหนดค่าวิกฤต (Establish critical Limit (s))
4. กำหนดระบบเพื่อตรวจติดตามการควบคุมจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (Establish a system to monitor control of the CCP)
5. กำหนดวิธีการแก้ไข เมื่อตรวจพบว่าจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมเฉพาะจุดใดจุดหนึ่งไม่อยู่ภายใต้การควบคุม (Establish the corrective action to be taken when monitoring indicates that particular CCP is not under control)
6. กำหนดวิธีการทวนสอบเพื่อยืนยันประสิทธิภาพการดำเนินงานของระบบ HACCP (Establish procedures for verification to confirm that the HACCP system is working effectively)
7. กำหนดวิธีการจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับวิธีปฏิบัติและบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ที่เหมาะสมตามหลักการเหล่านี้ และการประยุกต์ใช้ (Establish documentation concerning all procedures and records appropriate to these principles and their application)

[Home | Back]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

โคจรการทำระบบ HACCP

ผู้ประกอบการด้านอาหารทุกประเภท และทุกขนาด

แม้ว่าระบบ HACCP จะมีบทบาทสำคัญในการตรวจควบคุมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องการส่งออกและนำเข้าผลิตภัณฑ์อาหาร โดยเฉพาะในประเทศผู้นำเข้าสำคัญ อาทิ สหรัฐอเมริกา ประชาคมยุโรป แต่การนำมาใช้ของภาคอุตสาหกรรมทุกขนาดธุรกิจ จะช่วยให้เกิดผลดีต่อสุขภาพอนามัยของผู้บริโภค ทั้งภายในประเทศและลูกค้าต่างประเทศ นอกจากนี้ทำให้ผู้บริโภคได้รับอาหารที่มีความปลอดภัยต่อผู้บริโภค ยังช่วยลดภาระการสูญเสียในด้านเศรษฐกิจเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลผู้ป่วยจากอาการอาหารเป็นพิษ องค์การที่นำมามาตรฐาน HACCP ไม่ปฏิบัติยังสามารถขอให้หน่วยงานรับรองให้การรับรอง ระบบ HACCP ซึ่งทำให้องค์กรนั้นสามารถนำผลการรับรองไปใช้ในการโฆษณา และประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมสนับสนุนภาพลักษณ์และความเชื่อถือในผลิตภัณฑ์ขององค์กรให้ดีขึ้น

[[Home](#) | [Back](#)]



ทำแล้วได้อะไร

1. บริหารจัดการด้านความปลอดภัยของอาหารอย่างมีระบบ
 2. เกิดภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร และผลิตภัณฑ์
 3. ลดการค่าใช้จ่ายในการผลิตที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด โดยเฉพาะคุณภาพด้านความปลอดภัย
 4. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการตลาด
 5. เป็นระบบคุณภาพด้านความปลอดภัยของอาหารที่สามารถขอรับการรับรองได้
 6. เป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาสู่ระบบคุณภาพ ISO 9000
-

[[Home](#) | [Back](#)]



บันได ๕ ขั้นสู่ระบบ HACCP

มาตรฐาน HACCP เป็นมาตรฐานระบบการจัดการด้านความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์อาหาร ที่ครอบคลุมตั้งแต่วัตถุดิบ เครื่องปรุง การผลิต การเก็บรักษา การส่งมอบและการใช้ผลิตภัณฑ์ มุ่งเน้นให้องค์กรมีการกำหนดมาตรการควบคุมดูแลกระบวนการผลิตเพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ ในการพิจารณาจากระบบ HACCP มีขั้นตอนที่โรงงานจะต้องจัดทำหลักดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ ๑.

ศึกษามาตรฐาน ระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมในการผลิตอาหารและคำแนะนำในการนำไปใช้ของ Codex ตาม มอ ก.๗๐๐๐-๒๕๕๐ Annex to CAC/RCP-1 (1969) Rev. 3 (1997) หรือประกาศสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา หรือมาตรฐานระบบ HACCP ของประเทศผู้ค้า

ขั้นตอนที่ ๒.

ประชุมฝ่ายบริหาร เพื่อขอการสนับสนุนในการจัดทำระบบ HACCP จัดตั้งทีมงานจัดทำระบบ HACCP และควบคุมดูแลให้เป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้

ขั้นตอนที่ ๓.

เลือกผลิตภัณฑ์ที่จะนำมาจัดทำระบบ HACCP จัดทำรายละเอียดและวิธีการปฏิบัติตามหลักการระบบ HACCP ตรวจสอบแผน HACCP ที่จัดทำขึ้นก่อนนำไปปฏิบัติ และลงมือปฏิบัติตามแผนที่ได้กำหนดและตรวจพิสูจน์แล้ว

ขั้นตอนที่ ๔.

ทำการทวนสอบระบบ เพื่อตรวจสอบว่าระบบเป็นไปตามแผน และข้อกำหนดตามมาตรฐานโดยได้มีการปฏิบัติ และคงรักษาระบบอย่างเหมาะสม แก้ไขข้อบกพร่องที่มาจาก การตรวจติดตามภายใน และปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่ ๕.

ติดต่อหน่วยงานที่ให้การรับรอง และยื่นคำขอ

[Home | Back]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

หน่วยงานที่ให้การรับรอง

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ร่วมกันเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้การรับรอง โดยผู้ประกอบการที่สนใจจะขอรับการรับรองสามารถยื่นคำขอได้ที่

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.)

ถ.พระราม ๖ เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๕๐๐

โทรศัพท์ ๒๐๒-๓๔๓๗-๔๔

โทรสาร ๒๔๘-๗๙๘๑ หรือ

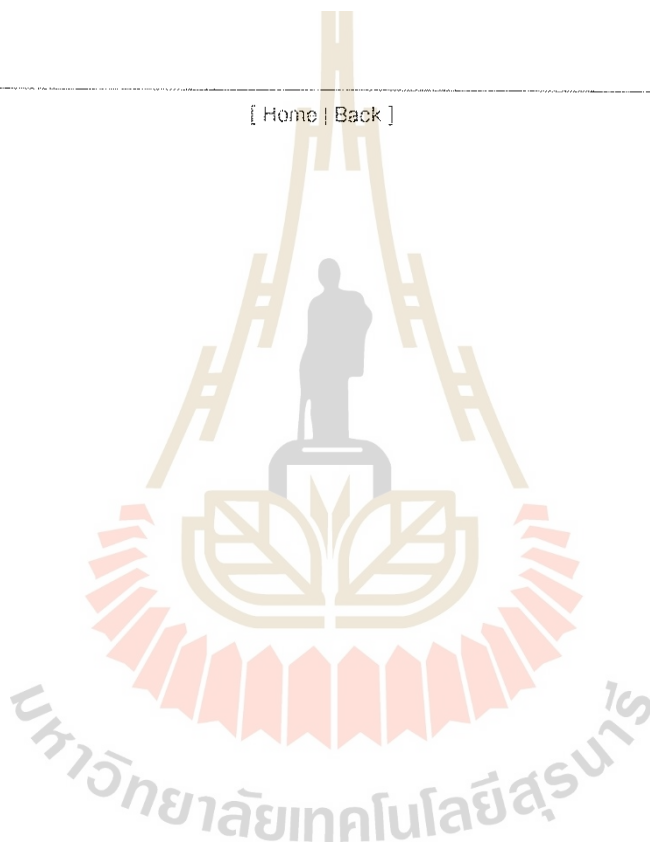
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)

ถ.ติวานนท์ อ.เมือง จ.นนทบุรี

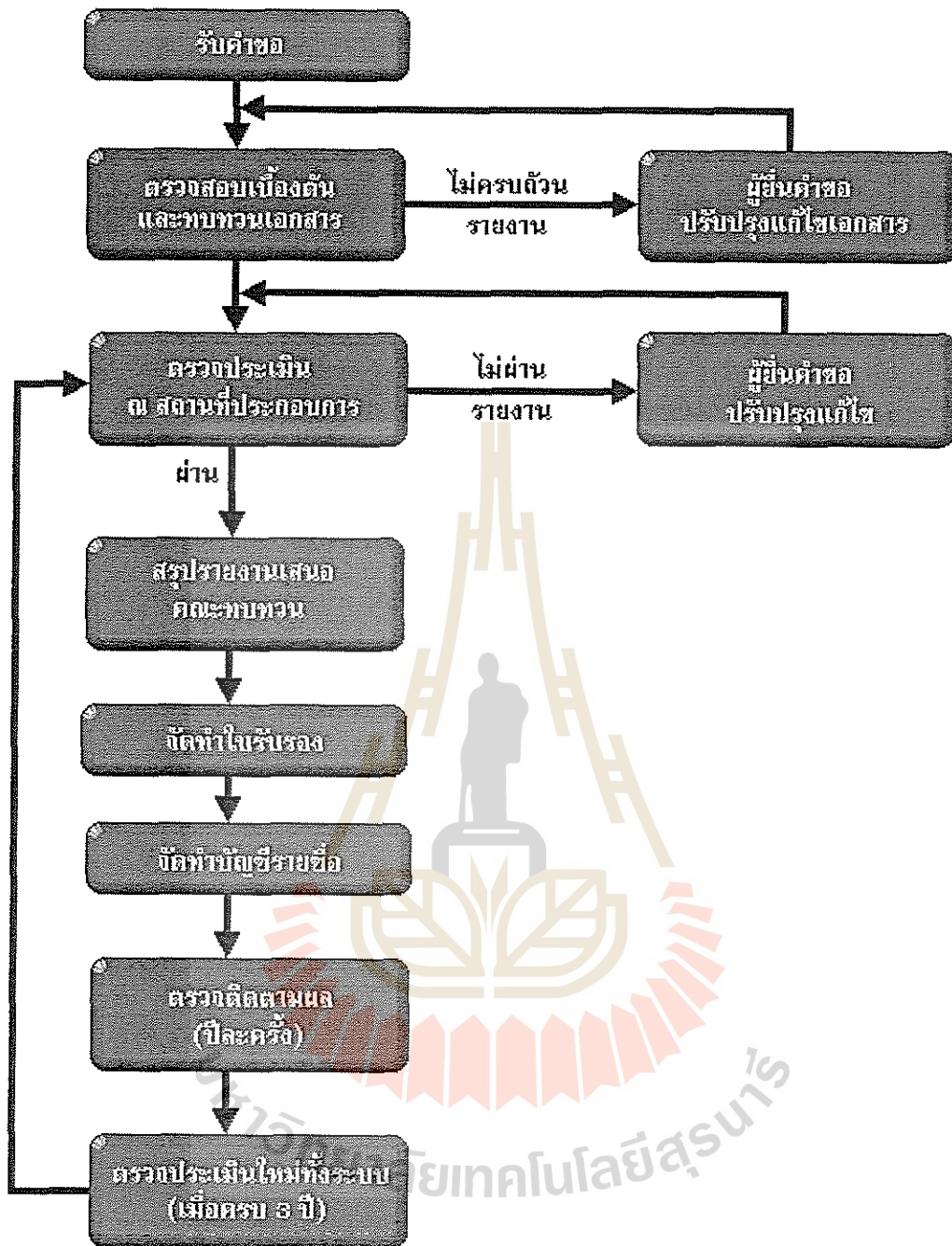
โทรศัพท์ ๕๙๐-๗๑๗๗

โทรสาร ๕๙๑-๘๔๖๐

[Home | Back]



กระบวนการในการขอรับการรับรองระบบ HACCP



อนุกรมมาตรฐาน ISO
(ISO 14000 Family)

อนุกรมมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000

- มาตรฐาน ISO 14001/4 - ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (Environmental Management System)
- มาตรฐาน ISO 14010-2 - การตรวจประเมินสิ่งแวดล้อม (Environmental Auditing)
- มาตรฐาน ISO 14020-25 - ฉลากผลิตภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อม (Environmental Labeling)
- มาตรฐาน ISO 14030-31 - การประเมินระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (Environmental Performance Evaluation)
- มาตรฐาน ISO 14040-43 - การประเมินวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์ (Life Cycle Assessment)
- มาตรฐาน ISO 14050 - คำจำกัดความและความหมาย (Environmental Management Vocabulary)
- มาตรฐาน ISO 14060 - ข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมต่อมาตรฐานผลิตภัณฑ์ (Guide for inclusion of Environmental Aspects in Product Standard)

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

นโยบายสิ่งแวดล้อม

การวางแผน

- ? ลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อม
- ? กฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ
- ? วัตถุประสงค์และเป้าหมาย
- ? แผนการจัดการสิ่งแวดล้อม

การตรวจสอบและปฏิบัติการแก้ไข

- ? การติดตามและวัดผล
- ? สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ปฏิบัติการแก้ไขระยะสั้น
- ? การบันทึก
- ? การตรวจสอบติดตามระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

การผ่านนโยบายไปปฏิบัติ

และการดำเนินการ

- ? โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบ
- ? การอบรม การสร้างจิตสำนึกและความรู้ความสามารถ
- ? การติดต่อบริษัท
- ? การจัดทำเอกสาร EMS
- ? การควบคุมเอกสาร
- ? การควบคุมการดำเนินงาน
- ? ทัศนคติพร้อมเพื่อรับสถานการณ์เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ISO 14000



มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

มาตรฐาน ISO 14000 คืออะไร

มาตรฐาน ISO 14000 ใครควรทำ ทำแล้วได้อะไร

ขั้นตอนการรับรองระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

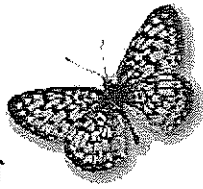
การเตรียมตัวเพื่อขอรับการรับรองระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

การตรวจประเมินระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

ISO 14000 Environmental Management System (in English)

[[Home](#) | [Back](#)]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี



มาตรฐาน ISO 14000 คืออะไร

ในยุคที่สังคมโลกกำลังให้ความสำคัญในเรื่องสิ่งแวดล้อม อันเป็นผลสืบเนื่องจากมลพิษต่าง ๆ ไม่ว่าจะทางอากาศ ทางน้ำ การกำจัดของเสีย ฯลฯ ได้ส่งผลกระทบต่อพลเมืองโลกอย่างมาก ผลกระทบนี้เกิดขึ้นกับทุกประเทศในโลก และเป็นเหตุให้เกิดแรงผลักดันให้ องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน หรือ ISO (International Organization for Standardization) จัดทำอนุกรมมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม "ISO 14000 Series" ขึ้น

ISO 14000 เป็นชุดของมาตรฐานที่ประกอบไปด้วยมาตรฐานหลายเล่ม เริ่มต้นตั้งแต่หมายเลข ๑๔๐๐๑ จนถึง ๑๔๑๐๐ (ปัจจุบัน ISO กำหนดเลขสำหรับมาตรฐานในอนุกรมนี้ไว้ ๑๐๐ หมายเลข) โดยแต่ละเล่มเป็นเรื่องของมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสิ่งแวดล้อมทั้งสิ้น

โครงสร้างของอนุกรมมาตรฐานนี้แบ่งเป็น :

- Environmental Management Systems (EMS)
- Environmental Auditing and Related Environmental Investigations (EA)
- Environmental Labeling (EL)
- Environmental Performance Evaluation (EPE)
- Life Cycle Assessment (LCA)
- Terms and Definitions (T&D)

สำหรับมาตรฐานที่สามารถยื่นขอรับการรับรองได้ก็คือ ISO 14001 Environmental Management Systems - Specification with Guidance for Use หรือที่เรียกและเข้าใจกันว่า เป็นมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม นั่นเอง

สาระสำคัญในมาตรฐาน EMS มีดังนี้

1. นโยบายสิ่งแวดล้อม (environmental policy)

การจัดการสิ่งแวดล้อมเริ่มด้วยผู้บริหารสูงสุดขององค์กร ต้องมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการอย่างจริงจัง และกำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อมขององค์กรขึ้น เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการดำเนินงานของพนักงานในองค์กร

2. การวางแผน (planning)

เพื่อให้บรรลุนโยบายสิ่งแวดล้อม องค์กรจึงต้องมีการวางแผนในการดำเนินงาน โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

- แจกแจงรายละเอียดของกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงกิจกรรมที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างมาก
- แจกแจงข้อกำหนดทางกฎหมาย และข้อกำหนดอื่น ๆ ที่องค์กรเกี่ยวข้อง และต้องปฏิบัติตาม
- จัดทำวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการจัดการกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
- จัดทำโครงการการจัดการสิ่งแวดล้อม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ข้างต้น

3. การดำเนินการ (implementation)

เพื่อให้การดำเนินการด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมเป็นไปตามแผนที่วางไว้ อย่างน้อยองค์กร ต้องดำเนินการให้ครอบคลุมถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

- กำหนดโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดการสิ่งแวดล้อม
- เผยแพร่ให้พนักงานในองค์กร ทราบถึงความสำคัญในการจัดการสิ่งแวดล้อม รวมทั้งจัดการฝึกอบรมตามความเหมาะสม เพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสิ่งแวดล้อม มีความรู้ และความชำนาญในการดำเนินงาน
- จัดทำและควบคุมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสิ่งแวดล้อม

- ควบคุมการดำเนินงานต่างๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และมีเป้าหมายที่กำหนดไว้
- จัดทำแผนดำเนินการหากมีอุบัติเหตุต่าง ๆ เกิดขึ้น รวมทั้งมีการซักซ้อมการดำเนินการอย่างเหมาะสม

4. การตรวจสอบและการแก้ไข (checking & corrective action)

เพื่อให้การจัดการสิ่งแวดล้อมได้รับการตรวจสอบและแก้ไข อย่างน้อยการดำเนินการขององค์กร ต้องครอบคลุมถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

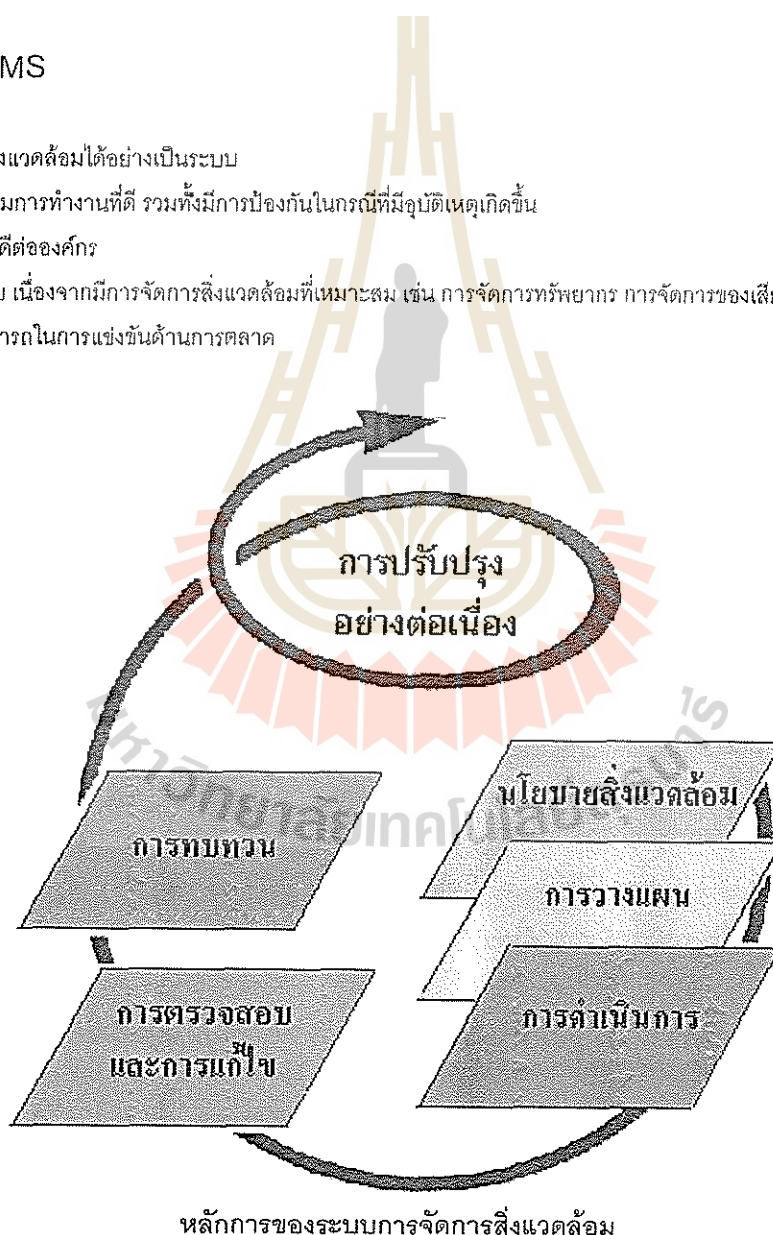
- ติดตามและวัดผลการดำเนินการโดยเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้
- แจกแจงสิ่งต่าง ๆ ที่ไม่เป็นไปตามแผนการจัดการสิ่งแวดล้อม รวมทั้งดำเนินการแก้ไข
- จัดทำบันทึกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสิ่งแวดล้อม
- ตรวจสอบประเมินระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมเป็นระยะ

5. การทบทวนและการพัฒนา (management review)

ผู้บริหารองค์กรต้องทบทวนระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ในระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้การจัดการสิ่งแวดล้อม มีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ

ประโยชน์ของ EMS

- บริหารงานด้านสิ่งแวดล้อมได้อย่างเป็นระบบ
- เกิดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี รวมทั้งมีการป้องกันในกรณีที่มีอุบัติเหตุเกิดขึ้น
- เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร
- ลดภาระค่าใช้จ่าย เนื่องจากมีการจัดการสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม เช่น การจัดการทรัพยากร การจัดการของเสีย (waste management)
- เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการตลาด



[Back]

มาตรฐาน ISO 14000 ใครควรทำ ทำแล้วได้อะไร



มาตรฐาน ISO 14000

ปัจจุบันเรื่องราวสิ่งแวดล้อมมิได้ถูกจำกัดเฉพาะประเทศใดประเทศหนึ่ง และได้จำกัดพื้นที่ ส่วนใดส่วนหนึ่งของโลก ผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมได้แผ่ขยายไปทั่วโลก จนกลายเป็นปัญหาระดับโลก ในทุกวันนี้

การรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมนับวันจะซับซ้อนมากขึ้น จนกลายเป็นแรงกดดันต่อองค์กรธุรกิจเป็นอย่างมาก ดังนั้นองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน หรือ ISO (International Organization for Standardization) จึงได้กำหนดกฎเกณฑ์สำหรับอนุกรมมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมขึ้น ได้แก่ ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม การตรวจประเมินการจัดการสิ่งแวดล้อม การประเมินความสามารถในการจัดการสิ่งแวดล้อม การแสดงฉลากรับรองผลิตภัณฑ์ และการประเมินผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในวงจรของผลิตภัณฑ์ ซึ่งทั้งหมดก็คือ อนุกรมมาตรฐาน ISO 14000

ใครควรทำ

ทุกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการ

เพราะในแต่ละองค์กรมีกิจกรรมที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งสิ้น สำหรับองค์กรที่ เป็นผู้ผลิต นอกจากจะได้สินค้าหรือผลิตภัณฑ์แล้ว ในระหว่างกระบวนการผลิต อาจจะมีผลที่ไม่พึงประสงค์อื่น ๆ ตามมา เช่น เสียง ฝุ่น ของเสีย สารปนเปื้อน ถ้าเป็นองค์กรที่ เป็นผู้ให้บริการ ก็จะอยู่ในรูปของการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างไม่คุ้มค่าและไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งล้วนเป็นผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม หากมีการจัดการที่เหมาะสม ก็จะสามารถควบคุม และลดผลกระทบเหล่านั้นได้อย่างดี

ถึงแม้ว่าแต่ละประเทศทั่วโลก จะมีข้อบังคับและกฎระเบียบเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมแล้วก็ตาม องค์กรต่าง ๆ สามารถนำอนุกรมมาตรฐาน ISO 14000 ไปประยุกต์ใช้กับระบบของตนเอง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความสมัครใจ ซึ่งประโยชน์ที่ได้จากการนำไปปฏิบัติ ก็เป็นขององค์กรและสังคมโดยส่วนรวม

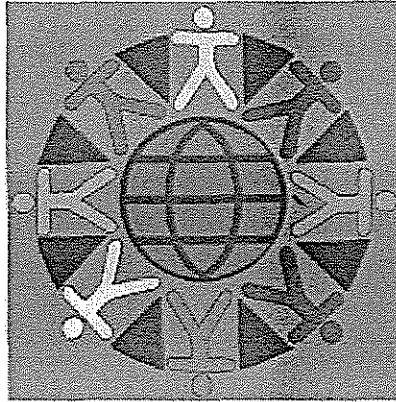
ทำแล้วได้อะไร

ช่วยลดต้นทุนในระยะยาว เนื่องจากการพิจารณาถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ทำให้มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด เป็นผลให้ต้นทุนต่ำลง

เพิ่มโอกาสในด้านการค้า ทำให้การเจรจาทางการค้าสะดวกยิ่งขึ้น เป็นผลให้สามารถรักษาส่วนแบ่งทางการตลาด และเพิ่มโอกาสในการขยายตลาดในอนาคตอีกด้วย

สร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์กร เนื่องจากได้มีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์วงจรของสภาพแวดล้อม ให้แก่สังคมส่วนรวม เป็นผลให้ภาพพจน์ขององค์กรเป็นที่ยอมรับของสังคม

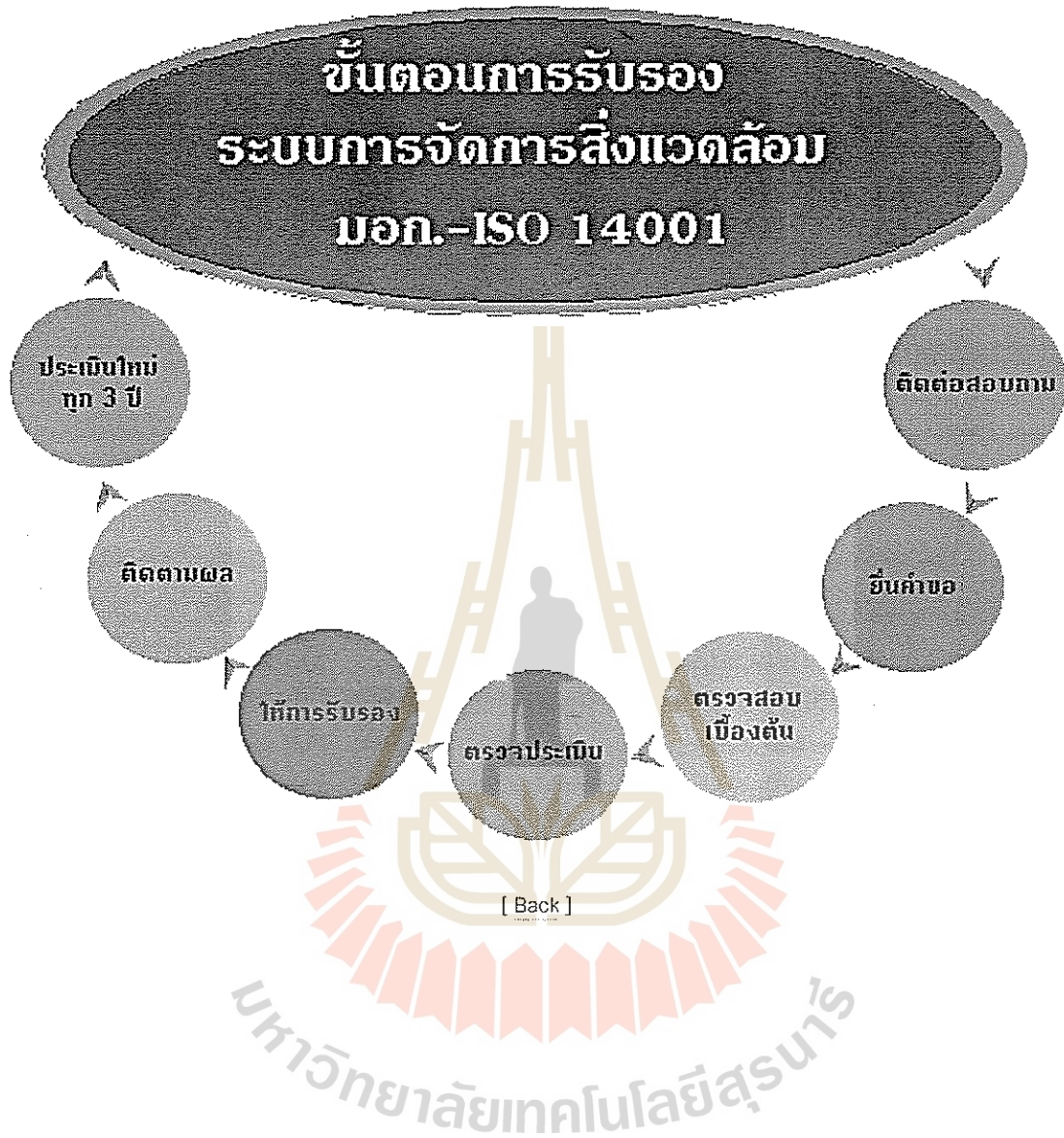
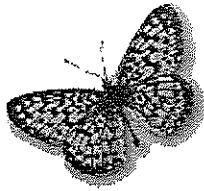
ได้รับเครื่องหมายรับรองระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม องค์กรที่นำมาตรฐาน ISO 14000 ไปปฏิบัติ สามารถขอให้หน่วยงานรับรองให้การรับรองระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ องค์กรสามารถนำไปใช้ ในการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุน ภาพ



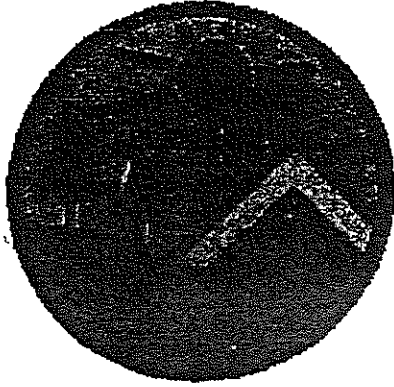
ถ้าจะทำ ทำอย่างไร

1. กำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อม
เริ่มแรกผู้บริหารระดับสูงขององค์กรต้องกำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสมกับสภาพ ขนาด และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ที่เกิดจากกิจกรรมต่าง ๆ
2. วางแผน
 - 2.1 ระบุลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อม
 - 2.2 พิจารณาข้อกำหนดในกฎหมายและระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
 - 2.3 กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับนโยบาย
 - 2.4 จัดทำโครงการจัดการสิ่งแวดล้อม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
3. นำนโยบายไปปฏิบัติและดำเนินการ
 - 3.1 จัดโครงสร้างขององค์กรและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้การจัดการสิ่งแวดล้อม สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - 3.2 จัดฝึกอบรม สร้างจิตสำนึก และให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
 - 3.3 กำหนดลักษณะและขั้นตอนการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร
 - 3.4 จัดทำและควบคุมระบบเอกสารด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม
 - 3.5 ควบคุมการดำเนินงานในกิจกรรม ซึ่งเกี่ยวข้องกับลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อม เพื่อให้บรรลุนโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนด
 - 3.6 เตรียมพร้อมเพื่อรับสถานการณ์ หากเกิดเหตุฉุกเฉิน รวมถึงการป้องกันและบรรเทา ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ที่เกี่ยวเนื่องกับสถานการณ์ดังกล่าว
4. ตรวจสอบและแก้ไข
 - 4.1 เฝ้าติดตามและวัดผลในกิจกรรมซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
 - 4.2 ดำเนินการแก้ไขและป้องกันในสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
 - 4.3 ตรวจสอบติดตามประสิทธิผลของการแก้ไขและการป้องกัน
5. ทบทวนระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
โดยผู้บริหารระดับสูงขององค์กร เป็นระยะ ๆ เพื่อให้แน่ใจว่าระบบที่ได้จัดทำขึ้น มีความเหมาะสม เพียงพอ และได้นำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

[Back]



การเตรียมตัวเพื่อขอรับการรับรอง ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม



อนุกรมมาตรฐาน ISO 14000 เป็นมาตรฐานระบบ การจัดการสิ่งแวดล้อม ที่ครอบคลุมตั้งแต่กิจกรรมการออกแบบ การผลิต การส่งมอบ และการบริการ มุ่งเน้นให้องค์กร มีการพัฒนาปรับปรุงสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง อนุกรมมาตรฐาน ISO 14000 ประกอบด้วยหลายมาตรฐาน แต่ที่ใช้เป็นแนวทาง ขอรับการรับรองระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม คือ มาตรฐาน ISO 14001

ในการขอรับการรับรองระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

องค์กรจะต้องจัดทำระบบตามข้อกำหนดใน มาตรฐาน ISO 14001

ซึ่งมีขั้นตอนหลักดังต่อไปนี้:

ขั้นตอนที่ 1

ศึกษาอนุกรมมาตรฐาน ISO 14000

ขั้นตอนที่ 2

ประชุมฝ่ายบริหารเพื่อขอการสนับสนุน ในการจัดทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

ขั้นตอนที่ 3

ตั้งคณะกรรมการชี้แนะ เพื่อจัดทำระบบและควบคุมดูแล ให้เป็นไปตามที่ได้กำหนดไว้

ขั้นตอนที่ 4

กำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม วางแผนการจัดการระบบ จัดทำวิธีการปฏิบัติและคำแนะนำ ที่จำเป็น

ขั้นตอนที่ 5

ลงมือปฏิบัติตามระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ได้กำหนดขึ้น

ขั้นตอนที่ 6

ตรวจติดตามระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม เพื่อตรวจสอบว่าระบบเป็นไปตามแผน และข้อกำหนดของมาตรฐาน และได้มีการนำไปใช้ปฏิบัติและคงไว้ อย่างเหมาะสม

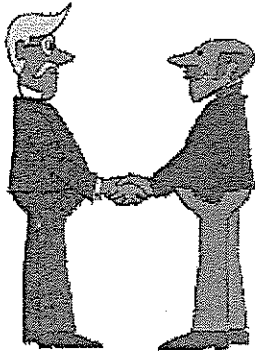
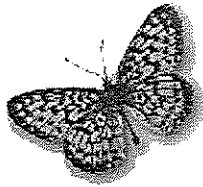
ขั้นตอนที่ 7

แก้ไขข้อบกพร่องที่พบจากการตรวจติดตามภายใน และปรับปรุงระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่ 8

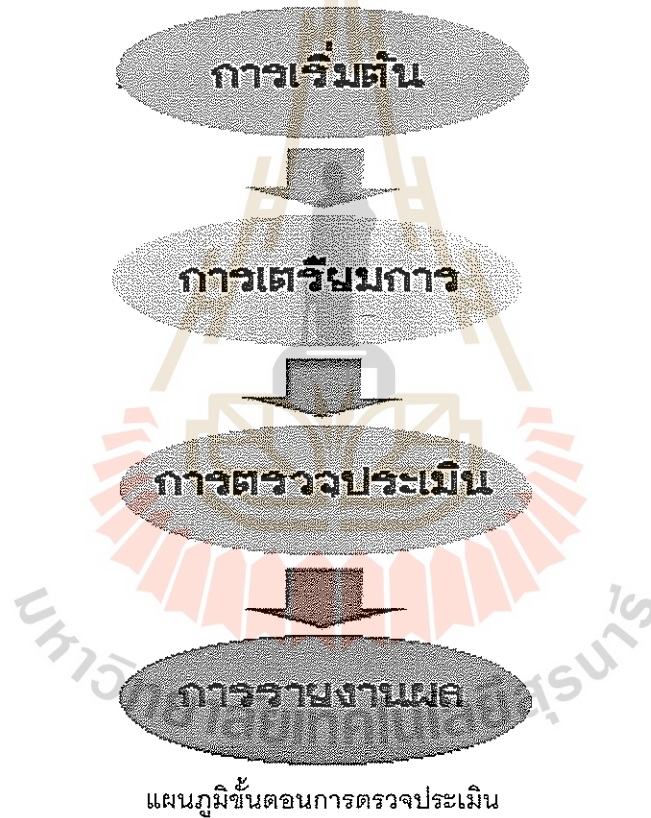
ติดต่อหน่วยงานที่ให้การรับรองและยื่นคำขอ

การตรวจประเมินระบบ การจัดการสิ่งแวดล้อม



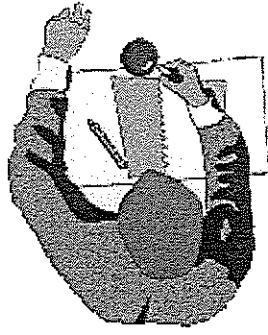
การตรวจประเมินระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (EMS auditing) ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่ง ในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นการตรวจประเมินภายใน (internal audit) หรือการตรวจประเมินจากบุคคลภายนอก (external audit) เพื่อให้การตรวจประเมิน เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ISO จึงกำหนดมาตรฐานข้อแนะนำ ในการตรวจประเมิน ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมชั้น คือ ISO 14011

สาระสำคัญในการตรวจประเมิน EMS แสดงในแผนภูมิขั้นตอนการตรวจประเมิน ดังนี้



การเริ่มต้น

- แต่งตั้งคณะผู้ตรวจประเมิน โดยได้รับความเห็นชอบจากผู้รับการตรวจประเมิน
- กำหนดขอบข่ายการตรวจประเมิน (audit scope) โดยหัวหน้าคณะผู้ตรวจประเมิน ทั้งนี้ควรระบุว่าเป็นสถานที่หรือกิจกรรมใด
- ทบทวนระบบเอกสารเบื้องต้น เช่น คู่มือคุณภาพด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม นโยบาย สิ่งแวดล้อม บันทึกต่าง ๆ ในกรณีที่ไม่เพียงพอ ให้ขอเพิ่มเติมจากผู้รับการตรวจประเมิน



การเตรียมการ

- กำหนดแผนการตรวจประเมิน (audit plan) โดยหัวหน้าคณะผู้ตรวจประเมิน และแจ้งให้คณะผู้ตรวจประเมิน และผู้รับการตรวจประเมิน ทราบ
- กำหนดหน้าที่การตรวจประเมินว่าใครมีหน้าที่รับผิดชอบในกิจกรรมใด
- จัดเตรียมเอกสารที่จำเป็น เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ checklist

การตรวจประเมิน



- เปิดประชุม โดยแนะนำคณะผู้ตรวจประเมิน แก่คณะผู้บริหารของผู้รับการตรวจประเมิน ทบทวนขอบข่าย วัตถุประสงค์ และแผนการตรวจประเมิน รวมทั้งยืนยันวัน เวลา ทรัพยากรที่ต้องใช้ และเรื่องอื่น ๆ ที่จำเป็น
- ตรวจประเมิน จะประกอบด้วย สอบถามพนักงาน ตรวจสอบเอกสาร สังเกตการณ์วิธีปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีที่พบว่าเป็นไปตามข้อกำหนดให้บันทึกไว้เป็นหลักฐาน
- ทบทวนและสรุปผลการตรวจประเมิน กับผู้รับการตรวจประเมินที่รับผิดชอบในกิจกรรมนั้น ๆ
- ประชุมหลังการตรวจประเมิน คณะผู้ตรวจประเมินจะรายงานสรุปผลการตรวจประเมิน ให้คณะผู้บริหารของผู้รับการตรวจประเมินทราบ กรณีที่ไม่เห็นด้วยให้ได้แย้งได้ แต่ทั้งนี้การตัดสินใจขั้นสุดท้าย เป็นสิทธิของหัวหน้าคณะผู้ตรวจประเมิน

การรายงานผล

- หัวหน้าคณะผู้ตรวจประเมินเป็นผู้รับผิดชอบ ในความสมบูรณ์ถูกต้อง ของรายงานการตรวจประเมิน
- เนื้อหาในรายงานต้องสอดคล้องกับแผนการตรวจประเมิน แล้วนำเสนอหน่วยงานให้การรับรอง

[[Back](#)]

การรับรองห้องปฏิบัติการสอบเทียบ
และห้องปฏิบัติการทดสอบ

ตาม มอก.๑๓๐๐-๒๕๓๗

ISO/IEC Guide 25:1990

ทำไมต้องมี มอก. ๑๓๐๐-๒๕๓๗ (ISO/IEC Guide 25:1990)

ใครควรทำและทำอย่างไรให้สำเร็จ

การรับรองความสามารถของห้องปฏิบัติการ

การตรวจประเมินผล

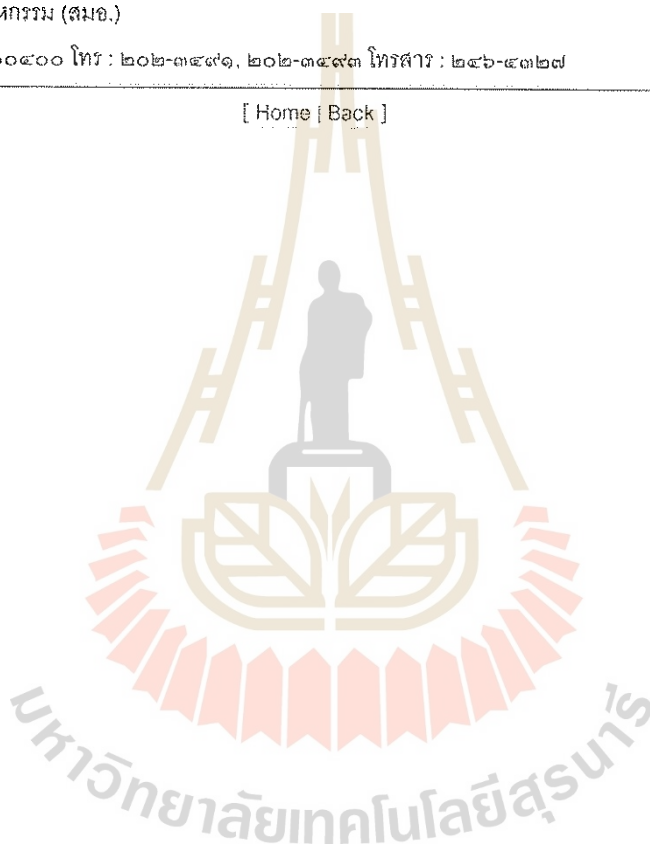
ติดต่อขอรับบริการและข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่

ส่วนงานรับรองห้องปฏิบัติการทดสอบและสอบเทียบ สำนักบริหารมาตรฐาน ๔

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.)

ถนนพระรามที่ ๖ ราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๕๐๐ โทร : ๒๐๒-๓๔๙๙๑, ๒๐๒-๓๔๙๙๓ โทรสาร : ๒๔๖-๔๓๒๗

[Home | Back]



ทำไมต้องมี มอก. ๑๓๐๐-๒๕๓๗

(ISO/IEC Guide 25:1990)

ปัจจุบันมีการนำเอากิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพการดำเนินงานขององค์กรมาใช้เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งขององค์กรให้เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือจากกลุ่มเป้าหมายหรือคู่ธุรกิจ เช่นมาตรฐานระบบคุณภาพ (ISO 9000) และมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14000) มาตรฐานข้อกำหนดทั่วไปว่าด้วยความสามารถของห้องปฏิบัติการสอบเทียบและห้องปฏิบัติการทดสอบ (มอก.๑๓๐๐-๒๕๓๗) ก็เป็นอีกมาตรฐานหนึ่งของการเสริมสร้างความเชื่อมั่นในความสามารถในการสอบเทียบหรือทดสอบของห้องปฏิบัติการซึ่งจะทำให้เป็นที่ยอมรับซึ่งกันและกันในผลการสอบเทียบและผลการทดสอบระหว่างประเทศ อันจะช่วยขจัดปัญหาทางวิชาการในการกีดกันทางการค้าอีกทางหนึ่ง

ข้อกำหนดใน มอก. ๑๓๐๐-๒๕๓๗

ข้อกำหนดในมอก. ๑๓๐๐-๒๕๓๗ มีดังนี้

1. องค์กรและการบริหาร
2. ระบบคุณภาพ การตรวจติดตามคุณภาพ และการทบทวนระบบคุณภาพ
3. บุคลากร
4. สถานที่และภาวะแวดล้อม
5. เครื่องมือและวัสดุอ้างอิง
6. ความสอดคล้องได้ของการวัดและการสอบเทียบ
7. การจัดการตัวอย่างสอบเทียบและทดสอบ
8. การบันทึก
9. ใบรับรองและรายงานผล
10. การรับเหมาช่วงการสอบเทียบหรือทดสอบ
11. การจัดซื้อหรือการให้บริการภายนอก
12. ข้อร้องเรียน

ประโยชน์ของการใช้ มอก.๑๓๐๐-๒๕๓๗

ในการนำมาตรฐาน มอก. ๑๓๐๐-๒๕๓๗ มาใช้จะให้ประโยชน์หลายประการ ดังนี้

1. เกิดความมั่นใจในคุณภาพและความน่าเชื่อถือของผลการสอบเทียบหรือทดสอบจากห้องปฏิบัติการสอบเทียบหรือทดสอบ
2. เป็นการยกระดับคุณภาพของห้องปฏิบัติการสอบเทียบ หรือทดสอบภายในประเทศให้เป็นที่ยอมรับและเป็นระบบยิ่งขึ้น
3. อำนวยประโยชน์และความสะดวกทางการค้าระดับประเทศและระดับระหว่างประเทศ
4. ลดการกีดกันทางการค้าอันเนื่องมาจากการทดสอบ และลดการตรวจซ้ำจากประเทศคู่ค้า
5. เป็นหน่วยตรวจสอบให้ สมอ.

[Home | Back]

ใครควรทำและทำอย่างไรให้สำเร็จ

หลังจากที่ ISO (International Organization for Standardization) ได้จัดทำ ISO Guide 25 เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๒๕ และได้แก้ไขปรับปรุงใหม่ เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๓๓ การใช้ระบบคุณภาพในห้องปฏิบัติการได้เพิ่มขึ้นอย่างมาก ในหลายประเทศได้รับ ISO Guide 25 มาใช้เป็นพื้นฐานเพื่อจัดตั้งระบบคุณภาพของห้องปฏิบัติการและเพื่อการยอมรับความสามารถของห้องปฏิบัติการ มาตรฐาน ISO Guide 25 ใช้เป็นกลไกในการส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมั่นในห้องปฏิบัติการสอบเทียบและห้องปฏิบัติการทดสอบที่สามารถแสดงได้ว่ามีการดำเนินการที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานนี้

ใครควรทำ

มาตรฐานนี้กำหนดขึ้นสำหรับห้องปฏิบัติการสอบเทียบและห้องปฏิบัติการทดสอบที่ทำการสอบเทียบหรือทดสอบอิสระ และรวมถึงห้องปฏิบัติการที่เป็นส่วนขององค์กรใหญ่ เช่น ห้องปฏิบัติการของโรงงานผู้ผลิต หน่วยงานที่ให้การศึกษานักเรียน หน่วยงานวิจัยหรือหน่วยงานรัฐบาล หรือแม้แต่ห้องปฏิบัติการที่ให้บริการแก่บริษัทแม่เพียงอย่างเดียว

ทำอย่างไรให้สำเร็จ

การนำมาตรฐานนี้ไปใช้ให้ประสบผลสำเร็จ ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่อไปนี้

1. การผูกพันของผู้บริหารระดับสูง
 - กำหนดนโยบายคุณภาพ
 - แจ้งให้ผู้ร่วมงานทราบถึงการตัดสินใจที่จะจัดหาระบบคุณภาพของห้องปฏิบัติการให้เป็นไปตามมาตรฐาน
 - เป็นส่วนหนึ่งของโครงการ
2. การผูกพันและการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร
 - จัดตั้งคณะทำงาน
 - แต่งตั้งและมอบหมายหัวหน้าโครงการ
 - ให้การสนับสนุนโครงการอย่างเต็มที่ เช่น กำจัดคน เงิน และเวลา
 - ถือว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของโครงการ
 - นำเสนอเค้าโครงของโครงการให้ผู้ร่วมงาน
3. การจัดทำแผนการดำเนินงาน

อาจแบ่งขั้นตอนของการจัดทำโครงการเป็น ๕ ขั้นตอน ดังนี้

- ขั้นตอนที่ ๑ ทบทวนและวินิจฉัยว่าสถานการณ์ในปัจจุบันเป็นอย่างไร
- ขั้นตอนที่ ๒ ออกแบบและพัฒนาระบบคุณภาพของห้องปฏิบัติการ
- ขั้นตอนที่ ๓ การนำไปใช้
- ขั้นตอนที่ ๔ การประเมิน
- ขั้นตอนที่ ๕ การทบทวนระบบ

[Home | Back]

การรับรองความสามารถของห้องปฏิบัติการ

ขั้นตอนการเตรียมการเพื่อขอการรับรองความสามารถของห้องปฏิบัติการ

การเตรียมการเพื่อขอรับการรับรองความสามารถของห้องปฏิบัติการมี ๘ ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ ๑

ศึกษาข้อกำหนดของมาตรฐาน มอก. ๑๓๐๐-๒๕๓๗

ขั้นตอนที่ ๒

หารือกลุ่มผู้บริหารเพื่อขอความเห็นชอบในการจัดทำระบบการจัดการของห้องปฏิบัติการ

ขั้นตอนที่ ๓

แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการ และเฝ้าระวังระบบ

ขั้นตอนที่ ๔

กำหนดนโยบายในการบริหารห้องปฏิบัติการ วางแผนสำหรับระบบการจัดการจัดทำคู่มือ และข้อเสนอแนะในการดำเนินการที่จำเป็น

ขั้นตอนที่ ๕

ปฏิบัติตามระบบการจัดการของห้องปฏิบัติการ

ขั้นตอนที่ ๖

ทำการตรวจติดตามภายใน เพื่อให้แน่ใจว่า ระบบเป็นไปตามข้อกำหนดมีการนำไปปฏิบัติ และมีการรักษาระบบอย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนที่ ๗

ทำการแก้ไขข้อบกพร่องที่พบจากการตรวจติดตามภายในและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการจัดการของห้องปฏิบัติการ

ขั้นตอนที่ ๘

ติดต่อกับหน่วยงานที่ให้การรับรอง

ขั้นตอนการขอรับการรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการ

กระบวนการในการให้การรับรองความสามารถของห้องปฏิบัติการ มีดังนี้

1. รับคำขอ
2. ตรวจสอบห้องปฏิบัติการ
3. ประเมินเอกสาร
4. ตรวจประเมินห้องปฏิบัติการ
5. สรุปรายงานเสนอคณะกรรมการพิจารณารับรองความสามารถห้องปฏิบัติการ
6. สรุปรายงานเสนอคณะกรรมการมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
7. จัดทำใบรับรอง
8. จัดทำบัญชีรายชื่อ
9. ตรวจติดตามผล
10. ตรวจประเมินใหม่ทั้งระบบ

การตรวจประเมินผล

การตรวจประเมินผลจะประเมินตามขอบข่ายที่ยื่นขอรับการรับรอง ซึ่งการตรวจประเมินครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพิจารณาให้การรับรองความสามารถของห้องปฏิบัติการ โดยในการตรวจประเมินจะอาศัยมาตรฐาน มอก.๑๓๐๐ - ๒๕๓๗ หรือ ISO/IEC Guide 25 เป็นมาตรฐานในการตรวจประเมิน

ขั้นตอนในการประเมินเริ่มจาก

แต่งตั้งคณะผู้ประเมิน

สมอ. จะแต่งตั้งคณะผู้ประเมินที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดและแจ้งผู้ยื่นคำขอทราบและให้ความเห็นชอบ

การตรวจประเมิน

ประชุมเปิดประเมิน โดยแนะนำคณะผู้ประเมินแก่ผู้แทนของผู้ยื่นคำขอรับการรับรอง อธิบายจุดประสงค์ของการตรวจประเมิน ความสำคัญของคู่มือคุณภาพ ทบทวนแผนการตรวจประเมิน ยืนยันวัน เวลา ทรัพยากรที่ต้องใช้และเรื่องอื่นๆ ที่จำเป็น

การตรวจประเมินประกอบด้วย

1. การตรวจประเมินระบบคุณภาพจากเอกสารคู่มือคุณภาพของผู้ยื่นคำขอ บันทึกข้อสังเกตที่อาจเป็นข้อบ่งชี้ถึงการไม่เป็นไปตามเกณฑ์ข้อกำหนดไว้ในรายงานข้อบกพร่องและประชุมปิดประเมินเพื่อทบทวนข้อบกพร่องที่พบระหว่างการตรวจประเมิน
2. การตรวจประเมินทางเทคนิค ซึ่งจะตรวจประเมินถึงความสามารถของห้องปฏิบัติการในการปฏิบัติการทดสอบและ/หรือสอบเทียบตามขอบข่ายที่ยื่นขอรับการรับรอง บันทึกข้อสังเกตที่อาจเป็นข้อบ่งชี้ถึงการไม่เป็นไปตามเกณฑ์ข้อกำหนดไว้ในแบบรายงานข้อบกพร่องและประชุมปิดประเมินเพื่อทบทวนข้อบกพร่องที่พบระหว่างการตรวจประเมิน

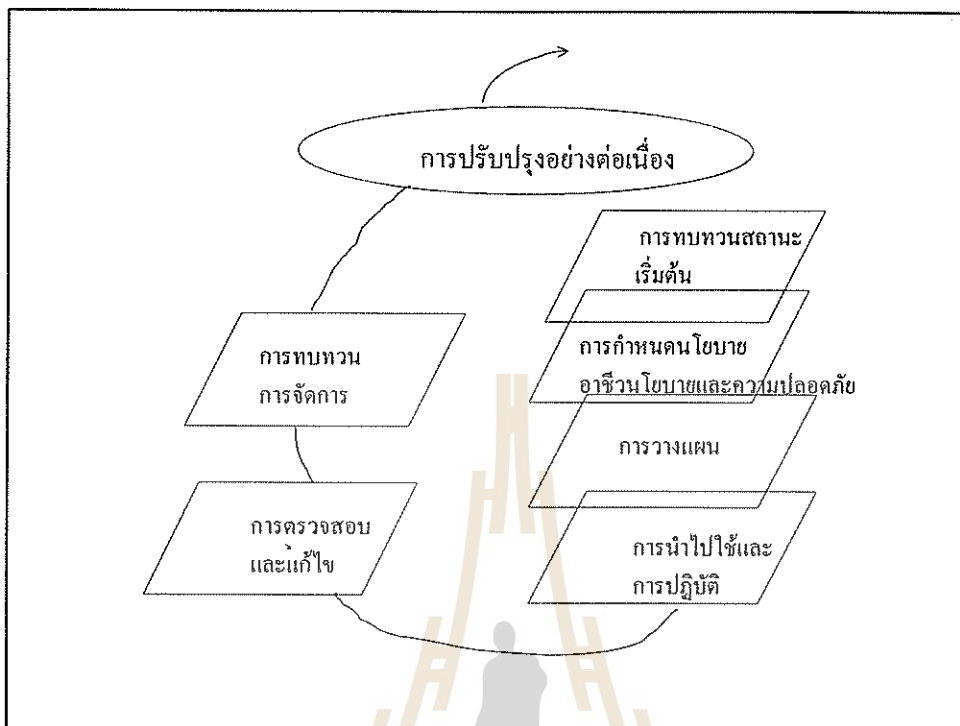
ประชุมสรุปผลการตรวจประเมิน

หัวหน้าคณะผู้ประเมินจะสรุปผลการตรวจประเมินของระบบคุณภาพ และทางเทคนิค ให้ฝ่ายบริหารของผู้ยื่นคำขอทราบและตอบข้อซักถามในกรณีที่ต้องการความกระจ่าง รวมทั้งบันทึกมาตรการแก้ไขที่ผู้ยื่นคำขอจะดำเนินการและกำหนดเวลาแก้ไขแล้วเสร็จ

รายงานการตรวจประเมิน

คณะผู้ประเมินเป็นผู้จัดทำรายงานการตรวจประเมินแล้วนำเสนอคณะกรรมการเพื่อพิจารณารับรองห้องปฏิบัติการ (ตามสาขา) และคณะกรรมการมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมเพื่อพิจารณา และจะแจ้งผลการพิจารณาเป็นหนังสือแก่ผู้ยื่นคำขอทราบ เมื่อคณะกรรมการมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมได้อนุมัติให้การรับรองแล้ว ทาง สมอ. จะดำเนินการออกใบรับรองให้

[Home | Back]



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

มาตรฐานระบบการจัดการ

อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

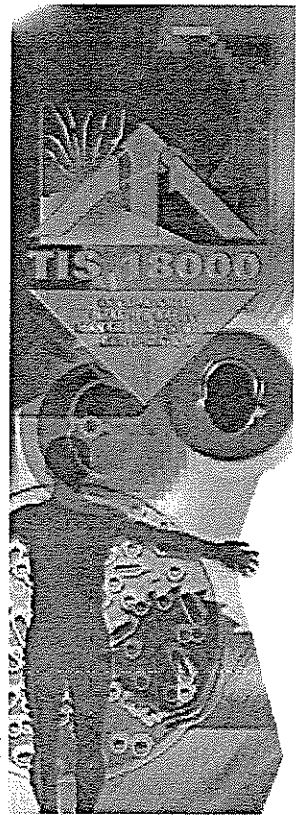
- บทนำ
- มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- ขั้นตอนหลักในการจัดทำระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- การนำมาตราฐานไปใช้
- ประโยชน์ที่จะได้รับ
- ใครควรทำ
- จะทำอย่างไร
- ยื่นคำขอได้ที่ไหน
- ให้การรับรองอย่างไร
- ค่าใช้จ่ายมีอะไรบ้าง

บทนำ

สภาพสังคมไทยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่สังคมอุตสาหกรรมมากขึ้น มีการใช้แรงงานที่ต้องเสี่ยงต่ออันตรายมากขึ้น ความปลอดภัยและสุขภาพของผู้ใช้แรงงานในการทำงาน จึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งที่ทุกคนต้องตระหนักและใส่ใจตลอดเวลาเพราะผลจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือผลของอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น นอกจากจะก่อให้เกิดความสูญเสียแก่ตนเองแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อผู้ปกครอง ครอบครัว พ่อแม่พี่น้องอีกด้วย ซึ่งเป็นความสูญเสียที่เกินกว่าที่คาดคิดหรือเรียกกลับคืนมาได้ บางครั้งอุบัติเหตุยังทิ้งร่องรอยของความทุกข์ทรมานเอาไว้อีกตลอดชีวิต เช่น ความพิการ ความเจ็บปวดทรมาน บางธุรกิจอุตสาหกรรม อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นอาจหมายถึงความสิ้นเนื้อประดาตัวไม่เพียงแต่ขององค์กร ยังมีผลต่อสภาพแวดล้อมและสังคมโดยรอบอีกด้วย เช่น ไฟไหม้ โรงงานระเบิด พลังงานและชุมชนโดยรอบได้รับอันตราย ซึ่งอาจถึงแก่ชีวิตได้

กระทรวงอุตสาหกรรมและกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมได้ตระหนักถึงปัญหาเหล่านี้ จึงได้มอบหมายให้ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กำหนดอนุกรมมาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (มอก.๑๘๐๐๐) ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานต่างๆนำไปปฏิบัติ ทั้งนี้ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการแก้ไขปัญหาด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน แต่ยังคงครอบคลุมถึงแนวทางในการป้องกันมิให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพ และอุบัติเหตุต่างๆต่อผู้ปฏิบัติงาน และสังคมโดยรอบ ทั้งในองค์กรเองและภายนอกองค์กรหรือชุมชนใกล้เคียง

มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ตามอนุกรมมาตรฐาน มอก.-๑๘๐๐๐ นอกจากจะกำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในองค์กร ยังใช้เป็นข้อกำหนดในการตรวจประเมินของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม(สมอ.) เพื่อให้การรับรองระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยขององค์กร



มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Occupational health and safety management system standards) ตามอนุกรมมาตรฐาน มอก.๑๘๐๐๐ นี้ กำหนดขึ้นโดยใช้ BS 8800 : 1996 Guide to occupational health and safety (OH&S) management systems เป็นแนวทางโดยมีวัตถุประสงค์มุ่งเน้นให้องค์กรใช้เป็นเกณฑ์ในการจัดทำระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยและพัฒนาปรับปรุงระบบให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง



เนื่อง

อนุกรมมาตรฐาน มอก.๑๔๐๐๐ แบ่งออกเป็น ๒ เล่ม ดังนี้

1. มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมระบบการจัดการ การอาชีวอนามัยและความปลอดภัย:ข้อกำหนด ตามมาตรฐานเลขที่ มอก. ๑๔๐๐๐-2540 (Occupational health and safety management system : specification)
2. มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย:ข้อแนะนำด้านเทคนิคและวิธีการนำไปปฏิบัติ ตามมาตรฐานเลขที่ มอก. ๑๔๐๐๑-๒๕๔๑ (Occupational health and safety management system : guide to technical and implementation)

วัตถุประสงค์ของมาตรฐานนี้ กำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการดำเนินงานการจัดการอาชีวอนามัย และความปลอดภัยขององค์กรในด้านต่างๆคือ

1. ลดความเสี่ยงต่ออันตรายและอุบัติเหตุต่างๆของพนักงานและผู้เกี่ยวข้อง
2. ปรับปรุงการดำเนินงานของธุรกิจให้เกิดความปลอดภัย
3. ช่วยสร้างภาพพจน์ความรับผิดชอบต่อพนักงานภายในองค์กร ต่อองค์กรเอง และต่อสังคม

ขั้นตอนหลักในการจัดทำระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย



ขั้นตอนหลักในการจัดทำระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

1. การทบทวนสถานะเริ่มต้น

องค์กรจะต้องพิจารณาทบทวนระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่มีอยู่ เพื่อทราบสถานภาพปัจจุบันขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ในการกำหนดขอบเขตของการนำเอา ระบบการจัดการไปใช้และเพื่อใช้ในการวัดผลความก้าวหน้า

2. นโยบายอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กรจะต้องกำหนดนโยบายและจัดทำเป็นเอกสารพร้อมทั้งลงนามเพื่อแสดงเจตจำนงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย แล้วมอบหมายให้มีการดำเนินการ ตามนโยบายพร้อมทั้งจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินการ ต้องให้พนักงานทุกระดับเข้าใจ นโยบาย ได้รับการฝึกอบรมที่เหมาะสมและมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานตามหน้าที่และความ รับผิดชอบรวมทั้งส่งเสริมให้เข้ามามีส่วนร่วมในระบบการจัดการ

3. การวางแผน

มีการชี้บ่งอันตรายและประเมินความเสี่ยง รวมทั้งชี้บ่งข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อใช้ในการจัดทำแผนงานควบคุมความเสี่ยงการวัดผลและการทบทวนระบบการจัดการอาชีวอนามัย และความปลอดภัยได้อย่างเหมาะสมพร้อมทั้งกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อให้ สามารถจัดสรรทรัพยากรได้ถูกต้องทั้งด้านงบประมาณและบุคลากร

4. การนำไปใช้และการปฏิบัติ

องค์กรต้องนำแผนงานที่กำหนดไว้มาปฏิบัติโดยมีผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้รับผิดชอบ

โครงการจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้มีความรู้และความสามารถที่เหมาะสมและจำเป็น จัดทำและควบคุมเอกสารให้มีความทันสมัย มีการ ประชาสัมพันธ์เพื่อปลูกจิตสำนึกให้ทุกคนในองค์กรตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ให้มีความสำคัญและร่วมมือกันนำไปใช้ปฏิบัติพร้อมทั้งควบคุม การปฏิบัติให้มั่นใจว่ากิจกรรมดำเนินไปด้วยความปลอดภัยและสอดคล้องกับแผนงานที่วางไว้รวมถึงมีการเตรียมความพร้อมสำหรับกรณีที่เกิดภาวะ จุกเงินขึ้น

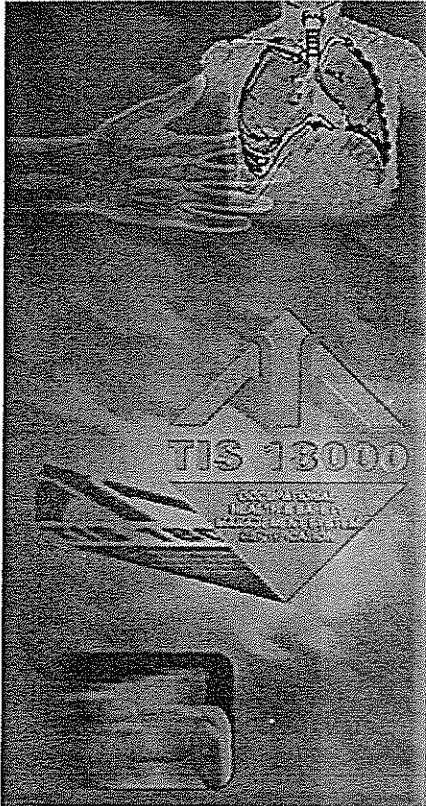
5. การตรวจสอบและแก้ไข

ผู้บริหารขององค์กรต้องกำหนดให้มีการตรวจติดตามผลการปฏิบัติงานเป็นระยะๆโดยการตรวจประเมิน เพื่อวัดผลการปฏิบัติและหาข้อ บกพร่องของระบบ แล้วนำไปวิเคราะห์หาสาเหตุและทำการแก้ไข แล้วบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

6. การทบทวนการจัดการ

ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรจะต้องกำหนดให้มีการทบทวนระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย จากผลการดำเนินงาน ผลการตรวจประเมินรวมทั้งปัจจัยต่างๆที่เปลี่ยนแปลงไป นำมาปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อลดความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องและกำหนดแผนงานในเชิงป้องกัน

การนำมาตรฐานไปใช้



การนำมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยไปใช้ จะช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินขององค์กรลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลผู้ปฏิบัติงานและประการสำคัญคือ ช่วยลดอัตราการเกิดอุบัติเหตุภายในองค์กร ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความห่วงใยขององค์กรที่มีต่อพนักงาน นำไปสู่ความมั่นใจในการทำงาน เสริมสร้างคุณภาพขององค์กร อันก่อให้เกิดความได้เปรียบต่อองค์กรคู่แข่งในตลาดการค้าและเป็นผู้นำในวงการธุรกิจ

ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยนี้สามารถนำมาใช้ได้กับการจัดการขององค์กรไม่ว่าประเภทหรือขนาดใดๆ

การนำมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยไปใช้ในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด นั้น ต้องประกอบด้วยองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงมีความมุ่งมั่นและตั้งใจแน่วแน่ในการนำระบบมาใช้และให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง
2. ทุกคนในองค์กรมีความเข้าใจ ให้ความสำคัญ มีส่วนร่วมและให้ความร่วมมืออย่างจริงจัง
3. ได้รับการจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอ
4. มีการติดตามและปรับปรุงระบบการจัดการอาชีวอนามัย และความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. รักษาและป้องกันชีวิตและทรัพย์สินอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุอันอาจเกิดขึ้นในองค์กร
2. เป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับอุบัติเหตุ และภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยลดความเสียหาย และความสูญเสียทั้งด้านชีวิตและทรัพย์สิน
3. ลดรายจ่ายเงินทดแทนจากกองทุนเงินทดแทนเนื่องจากอุบัติเหตุลดลง
4. สร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงานให้เกิดความเชื่อมั่นในความปลอดภัยต่อชีวิตการทำงานในองค์กร ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการผลิต
5. ได้รับเครื่องหมายรับรองฯ โดยองค์กรที่นำมาตรฐาน มอก. ๑๙๐๐๐ ไปปฏิบัติสามารถขอให้หน่วยงานรับรองให้การรับรองระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ซึ่งจะทำได้ทั้งการสมัครขอใบรับรองและประชาสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นและเป็นที่ยอมรับในสังคม
6. เตรียมความพร้อมในการเข้าสู่การแข่งขันทางการค้าในตลาดโลก

ใครควรทำ

ทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการสามารถนำมาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยไปใช้ได้ทั้งสิ้น ในแต่ละองค์กรควรจะมีการพิจารณาว่ากิจกรรมที่ปฏิบัติอยู่มีอันตรายอย่างไรบ้าง และอันตรายดังกล่าวมีความเสี่ยงมากน้อยเพียงใดแล้วนำมาจัดลำดับตามขนาดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยการประมาณค่าจากโอกาสที่จะเกิดอันตรายและความรุนแรงของความเสียหาย แล้วจึงวางแผนปฏิบัติการควบคุมโดยอาจเปรียบเทียบกับข้อกำหนดตามกฎหมาย รวมทั้งวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องสำหรับกิจกรรมนั้นๆ แล้วกำหนดเป้าหมายในการดำเนินการในเชิงปริมาณเพื่อความสะดวกในการวัดผลการดำเนินการ องค์กรใดที่มีการควบคุมความเสี่ยงของอันตรายอย่างได้ผล ย่อมมีผลให้การทำงานเป็นไปโดยราบรื่น ผู้ปฏิบัติงานมีสุขภาพพลานามัยดี ซึ่งจะมีผลให้งานที่ปฏิบัติมีคุณภาพดี นอกจากนี้ยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในด้านต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าใช้

จ่ายเนื่องจากต้องหยุดการทำงานเนื่องจากอุบัติเหตุ แล้วจึงช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น

จะทำอย่างไร

การเตรียมตัวเพื่อขอรับการรับรองระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ในการขอรับการรับรองระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย องค์กรจะต้องจัดทำระบบตามข้อกำหนดในมาตรฐาน มอก. ๑๘๐๐๐ ซึ่งมีขั้นตอนหลักดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ ๑ ศึกษามาตรฐาน มอก. ๑๘๐๐๐ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ ๒ ประชุมฝ่ายบริหารเพื่อขอการสนับสนุนโครงการในการจัดทำระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ขั้นตอนที่ ๓ ตั้งคณะกรรมการชี้นำ เพื่อจัดทำระบบและควบคุมดูแลให้เป็นไปตามที่ได้กำหนดไว้

ขั้นตอนที่ ๔ กำหนดนโยบายอาชีวอนามัยและความปลอดภัยวางแผนการจัดการระบบ จัดทำวิธีการปฏิบัติ และ คำแนะนำที่จำเป็น

ขั้นตอนที่ ๕ ลงมือปฏิบัติตามระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ได้กำหนดขึ้น

ขั้นตอนที่ ๖ ตรวจสอบติดตามระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เพื่อตรวจสอบว่าระบบเป็นไปตามแผนและข้อกำหนดของมาตรฐานและได้มีการนำไปใช้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

ขั้นตอนที่ ๗ แก้ไขข้อบกพร่องที่พบจากการตรวจสอบติดตามภายในและปรับปรุงระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่ ๘ ผู้บริหารระดับสูงที่รับผิดชอบโครงการดำเนินการทบทวนระบบการจัดการจากผลการดำเนินงานการตรวจสอบติดตามและการตรวจประเมินระบบ รวมทั้งพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ แล้วนำมาปรับนโยบาย แผนงาน เป้าหมาย เพื่อประสิทธิผลของระบบการจัดการ และเพื่อประเมินผล ระบบการจัดการทั้งระบบเพื่อให้แน่ใจว่ามีความพร้อมสำหรับการขอรับรอง

ขั้นตอนที่ ๙ ติดต่อหน่วยงานที่ให้การรับรอง และยื่นคำขอ



ยื่นคำขอได้ที่ไหน

สำนักบริหารมาตรฐาน ๔ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม เป็นหน่วยงานที่ให้บริการการรับรองระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ตั้งอยู่ภายในบริเวณกระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ ๖ กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ ๒๐๒-๓๔๙๓-๔ และ ๒๔๖-๔๐๔๔ โดยยื่นคำขอรับการรับรองตามแบบที่กำหนด พร้อมเอกสารประกอบการพิจารณาที่เกี่ยวข้องซึ่งประกอบด้วย

1. คู่มือระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
2. ข้อมูลทั่วไปของผู้ยื่นคำขอ(เป็นเอกสารแนบประกอบในแบบคำขอ)
3. เอกสารและหลักฐานประกอบคำขอ ประกอบด้วย
 - แผนที่แสดงที่ตั้งสำนักงานแห่งใหญ่
 - แผนที่แสดงที่ตั้งสถานที่ประกอบกิจการที่ขอรับการรับรอง (กรณีที่แตกต่างกันข้อ ๑)
 - สำเนาทะเบียนการค้า สำเนาหนังสือรับรองของสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทที่มีอายุไม่เกิน ๖ เดือน
 - สำเนาทะเบียนบ้านและบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่นคำขอหรือผู้มีอำนาจลงนามผูกพันนิติบุคคล
 - ใบอนุญาตประกอบกิจการ
 - อื่น

ให้การรับรองอย่างไร

ขั้นตอนการขอรับการรับรองระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ยื่นคำขอรับการรับรองระบบการจัดการอาชีวอนามัย และความปลอดภัย พร้อมทั้งเอกสาร

- เอกสารคู่มือคุณภาพ และที่เกี่ยวข้อง
- ข้อมูลทั่วไปของผู้ยื่นคำขอ

สมอ. ส่งเจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบเบื้องต้นเพื่อรวบรวม ข้อมูลความพร้อมขององค์กรและรายละเอียดอื่นๆเพื่อกำหนดแผนการตรวจประเมิน

1. สมอ. จะตรวจประเมินเอกสารแล้วจัดทำรายงานการตรวจประเมินแจ้งให้ผู้ประกอบการทราบ พร้อมรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ประเมินและกำหนดการตรวจประเมิน
2. สมอ. จะส่งเจ้าหน้าที่ผู้ประเมินไปตรวจประเมิน ณ สถานที่ประกอบการแล้วจัดทำรายงานการตรวจประเมินแจ้งให้ผู้ประกอบการทราบ

สรุปรายงานผลการตรวจประเมินเสนอคณะกรรมการฯ พิจารณาให้การรับรอง

จัดพิมพ์ใบรับรองระบบการจัดการอาชีวอนามัย และความปลอดภัยแล้วนำเสนอประธานกรรมการลงนามในใบรับรอง

ตรวจประเมินเพื่อการติดตามผลอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

ตรวจประเมินใหม่ทั้งระบบ (เมื่อครบกำหนด ๓ ปี และขอรับรองต่อ)

ค่าใช้จ่ายมีอะไรบ้าง

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการต่างๆ ดังนี้

1. ค่าธรรมเนียมในการยื่นคำขอ ๑,๐๐๐ บาท
 2. ค่าธรรมเนียมในการตรวจประเมิน ๕,๐๐๐ บาท/วัน (เศษของวันที่เกินครึ่งวันให้นับเป็น ๑ วัน)
 3. ค่าธรรมเนียมใบรับรอง ๑๐,๐๐๐ บาท/ฉบับ
-

[Home]



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

SA 8000 (Social Accountability 8000)

SA 8000 คือ อะไร

SA 8000 หรือ Social Accountability 8000 เป็น ระบบมาตรฐานสากลที่ ให้ ความสำคัญ กับ สิทธิ ชั้น พื้น ฐานของแรงงาน ซึ่ง เหมือน กับ ระบบ ISO 9000 ที่ เป็น มาตรฐานสากลสำหรับ ระบบคุณภาพ อัน เกี่ยว กับ การจัด การด้าน คุณภาพ และกรรประกัน คุณภาพ และ ISO 14000 ที่ ให้ ความสำคัญ กับ สิ่ง แวดล้อม SA 8000 เป็น ระบบมาตรฐานสากลที่ ใช้ ได้ กับ ทุก ธุรกิจ อุตสาหกรรม การผลิต หรือ การ บริการ โดย ไม่ คำนึง ถึง ขนาด สถานที่ เทคโนโลยี ในการผลิต และ ความซับซ้อน ขององค์กร

จุด เริ่ม ต้น ของ SA 8000

ในช่วง ต้น ทศวรรษ 1990 ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ มี ปัญหา เกี่ยว กับ กฎระเบียบ ข้อ บังคับ ในการทำงานของคนงานที่ ไม่ เป็น ไปในทางเดียวกัน ในแต่ ละ ทำให้ เกิด ข้อ ขัด แชง ขาด เอกภาพ และส่ง ผลต่อ ความเชื่อ มั่น ของผู้ บริโภค ต่อ สินค้า และบริการ นั้นๆ ดังนั้น องค์กร ที่ เกี่ยว ข้อง ซึ่ง ได้ แก่ CEP (Council on Economic Priorities) และ ตัว แทนจากอุตสาหกรรม สหภาพ แรงงาน NGOs และ กลุ่ม ผลประโยชน์ ต่างๆ ได้ เข้า มากำหนดและพัฒนา ระบบมาตรฐานสากลที่ ให้ ความสำคัญ กับ ความรับผิดชอบ ต่อ สังคม ในด้าน สิทธิ มนุษยชน ชั้น พื้น ฐานที่ หรือ ระบบ มาตรฐาน SA 8000 โดยได้ จัด ตั้ง องค์กร CEPAA (The Council on Economic Priorities Accreditation Agency) ขึ้น มาดูแล ในปี 1997

มาตรฐานสมัครใจ

SA 8000 เป็น มาตรฐานสมัครใจ ไม่ มี การบังคับ การ นำไปใช้ ถือ เป็น เอกสิทธิ์ ของหน่วย งานที่ กำกับ ดูแล หรือ รัฐบาล ใน ประเทศนั้นๆ CEPAA ไม่ มี หน้าที่ ในการกำหนดกฎระเบียบ หรือ ควบคุม กฏหมาย หน้าที่ ของ CEPAA คือ การกำหนดมาตรฐาน ส่วน การประเมิน ว่า เป็น ไปตามมาตรฐานหรือไม่ นั้น เป็น เรื่อง ของกระบวนการรับรอง โดย มี สถาบัน ทดสอบและหน่วย งานตรวจรับรอง ให้ บริการ ตรวจสอบ แบบอิสระ หรือ ที่ เรียก กัน ว่า เป็นการ ตรวจสอบโดยบุคคล ที่ สาม

มาตรฐานที่ ถูก ผิดัก ต้น โดยตลาด

SA 8000 กำหนดขึ้น จากความเห็น ชอบของกลุ่ม ผลประโยชน์ ที่ เกี่ยว ข้อง ทั้ง ภาครัฐบาล ภาค เอกชน ธุรกิจ อุตสาหกรรม สถาบัน ทดสอบ และ กลุ่ม ผู้ บริโภค ร่วม กัน พิจารณา และผลัด ต้น มาตรฐานดัง กล่าว ทำให้ SA 8000 เป็น ระบบมาตรฐานหนึ่ง ที่ ได้ รับ ความสนใจ

ข้อ กำหนดเบื้องต้น ต้น

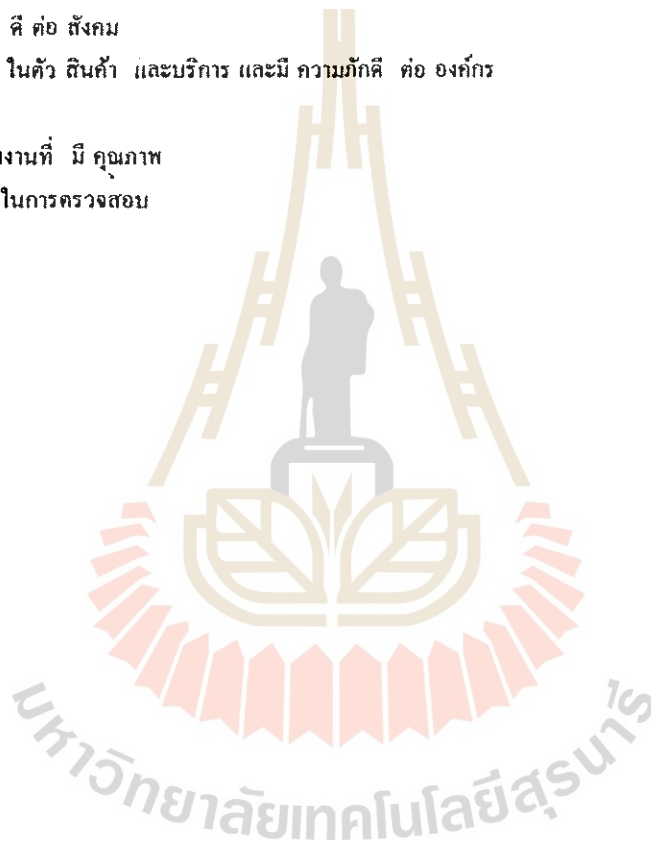
ระบบมาตรฐาน SA 8000 ได้ กำหนดข้อ กำหนดเบื้องต้น ไว้ 8 ข้อ ดัง นี้

1. การใช้ แรงงานเด็ก (Child Labour) โดย ห้าม ว่าจ้าง แรงงานเด็ก หรือ แรงงานที่ มี อายุ ต่ำ กว่า 15 ปี หรือ แรงงาน เด็ก ที่ มี อายุ ต่ำ กว่า ที่ กฎหมายของประเทศนั้นๆ กำหนด
2. การบังคับ การใช้ แรงงาน (Forced Labour) ห้าม มี การกัก ชัง หน่วง เหนี่ยว โดย ใช้ เอกสารสัญญา หรือ การกัก ชัง บริเวณ
3. สุขลักษณะ และความปลอดภัย (Health and Safety) ต้อง มี สภาพแวดล้อม ในการทำงานที่ ดี มี ระบบความปลอดภัย น้ำดื่ม ที่ สะอาด ตลอดจนระบบการรักษา พยาบาลเบื้องต้น ในกรณี ที่ เกิด เหตุ อุบัติเหตุ หรือ อุบัติเหตุ ที่ เกิด จากการ ทำงาน
4. สิทธิ เสรี ภาพในการแสดงความคิดเห็น และเจรจาต่อรอง ร้องในรูป ของการรวมกลุ่ม (Freedom of association and the right to collective bargaining) มี สิทธิ ในการรวมกลุ่ม จัด ตั้ง เป็น องค์กร กลุ่ม คณะ กรรมการ หรือ สหภาพแรงงานเพื่อ แสดงความคิดเห็น หรือ เสนอข้อ ร้อง
5. การกีด กัน หรือ การแบ่ง แยก (Discrimination) ไม่ มี การแบ่ง แยกในการจ้าง ค่า ทดแทนแรงงาน การฝึก อบรม การเลื่อน ตำแหน่ง การ ตัน ฐาน การทำงาน เกษียณ โดย ใช้ เกณฑ์ ในเรื่อง เพศ เชื้อ ชาติ วรรณะ ศาสนา ทูพหุภาพ การ เป็น สมาชิก หรือ รุ้จัก คนในองค์กร ใด ๆ และห้าม มี การกลั่นแกล้งทางเพศ

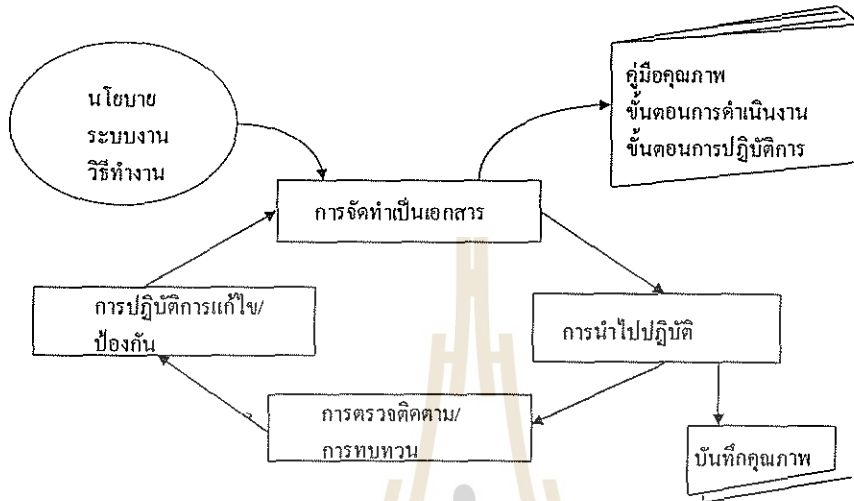
6. กฎระเบียบ วินัย (Disciplinary practices) ห้าม มี การเขียน ตี ท้า โทษโดยการกัก กัน ทำ ร้าย ร้าง ภาย หรือ การใช้ ด้อย คำต่อ เลียด หยาบคาย
7. ชั่วโมง การทำงาน (Working hours) จะต้อง ไม่ เกิน 48 ชั่วโมง ใน 1 สัปดาห์ และ จะต้อง มี วัน พัก ผ่อน 1 วัน ใน ทุกๆ 7 วัน ในส่วน ของการทำงานล่วง เวลาไม่ ควรเกิน 12 ชั่วโมง ต่อ สัปดาห์ และต้อง ด้ รับ ค่า คอบแทนมากกว่า อัตรา ประคคิ
8. ค่า คอบแทนแรงงาน (Compensation) ค่า จ้าง แรงงานจะต้อง เป็น อัตรา ขึ้น ต่ำ ตามที่ กฎหมายกำหนด หรือ เป็น ไปตามมาตรฐาน ของอุตสาหกรรม ห้าม มี การหัก ค่า จ้าง ค่า คอบแทนเนื่อง จากมี การทำผิด วินัยค่า จ้าง และผลประโยชน์ ที่ ด้ รับ จะต้อง เปิด เมฆและด้ รับ อย่าง สม่า เสมอ โดยจะต้อง อยู่ ในรูป ของธนบัตร หรือ เช็ค ห้าม ว่า จ้าง แรงงานที่ เป็น ลักษณะ ตัญญา ว่า จ้าง หรือ การฝักงานเพื่อ หลีก เลี่ยง ข้อ กำหนดข้าง ต้น

ประโยชน์ ที่ ด้ รับ จากการนำมาตรฐาน SA 8000 มาใช้

- สร้าง ภาพลักษณ์ ของบริษัท ให้ เป็น ที่ ขอมรับ ในสังคม โดยเฉพาะในสายตาของผู้ บริโภค
- ทำให้ แรงงานมี ความจงรัก ภักคิ ต่อ องค์กร ประสิทธิภาพ ในการทำงานของแรงงานเพิ่ม ขึ้น และนำไป สู่ การเพิ่ม ผลผลิต ใน ที่สุด
- สร้าง ความสัมพันธ์ อัน ดี ต่อ สังคม
- ลูกค้ำ มี ความเชื่อ มั่น ในตัว สินค้า และบริการ และมีความภักคิ ต่อ องค์กร
- มี ช่อง ทางการตลาดใหม่
- มี โอกาสในการเลือก แรงงานที่ มี คุณภาพ
- ลดชั้น ตอนและต้นทุน ในการตรวจสอบ



บทที่ 2. วงจรการบริหารงาน



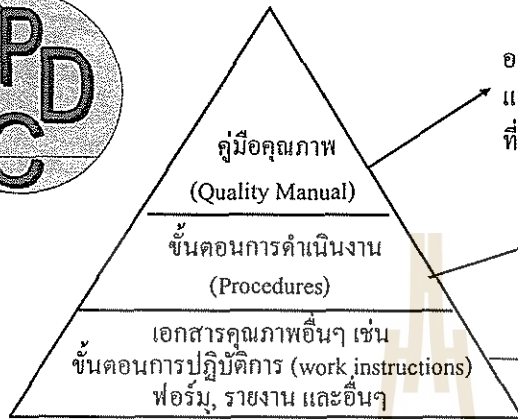
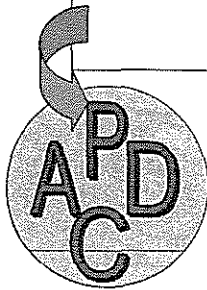
PLAN - DO - CHECK - ACT

- PLAN** วางแผนและกำหนดทิศทาง แนวนโยบาย ระบบงาน และวิธีปฏิบัติ
- DO** นำสิ่งที่วางแผนไว้ไปปฏิบัติ
- CHECK** ตรวจสอบว่าเป็นไปตามทิศทาง เป้าหมาย วัตถุประสงค์ หรือสิ่งที่กำหนดไว้หรือไม่
- ACT** ดำเนินมาตรการเมื่อไม่ได้ตามที่วางแผนไว้



Documentation
Implementation
Audit/Review
Corrective/Preventive Action

บทที่ 3. การจัดทำเป็นเอกสาร



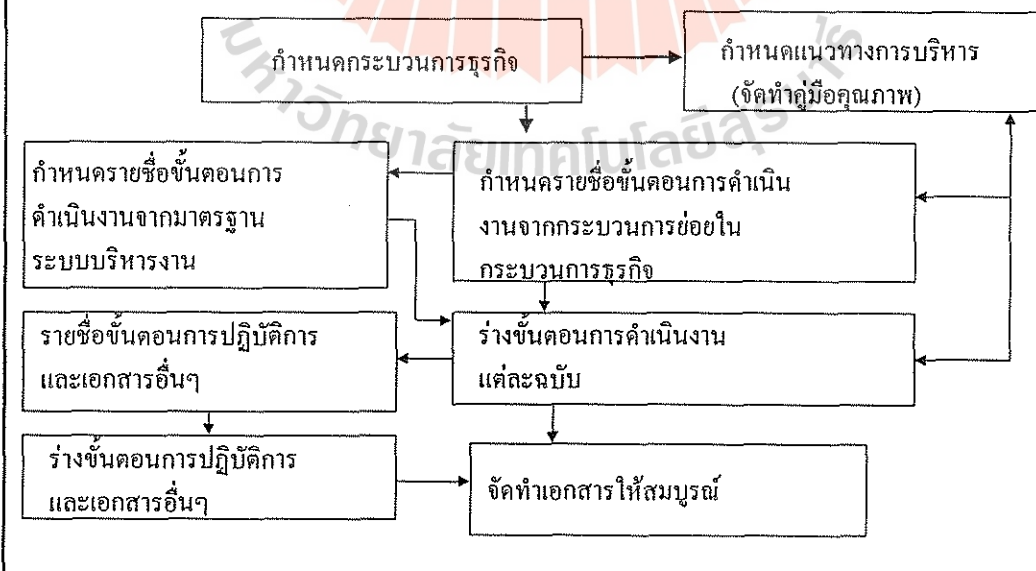
อธิบายระบบคุณภาพตามนโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์ที่กำหนด และมาตรฐานที่นำมาใช้ (เช่น ISO 9001)

อธิบายกิจกรรมของหน่วยดำเนินงานหนึ่งๆ ที่จำเป็นในการนำแต่ละส่วนของระบบคุณภาพไปปฏิบัติ

ประกอบด้วยเอกสารกำหนดวิธีปฏิบัติงานในรายละเอียด

หมายเหตุ เอกสารในลำดับชั้นต่างๆนี้ อาจจัดทำแยกออกจากกัน ใช้งานโดยการอ้างอิงถึงกัน หรือรวมกันอยู่ก็ได้

ขั้นตอนการออกแบบระบบ



คู่มือคุณภาพ

“ เอกสารที่ระบุถึงนโยบายคุณภาพและอธิบายระบบคุณภาพขององค์กร”
(Document stating the quality policy and describing the quality system of an organization)

หมายเหตุ

1. คู่มือคุณภาพฉบับหนึ่ง อาจเกี่ยวข้องกับกิจกรรมทั้งหมดขององค์กรหรือเพียงส่วนหนึ่งก็ได้
2. โดยทั่วไป เนื้อหาในคู่มือคุณภาพ อาจรวมถึงหรืออ้างอิงถึงเรื่องต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
 - นโยบายคุณภาพ
 - ความรับผิดชอบ อำนาจ และความสัมพันธ์ตามสายงานของบุคลากรที่บริหารงาน ปฏิบัติงาน ทวนสอบ หรือทบทวนงาน อันมีผลต่อคุณภาพ
 - ขั้นตอนการดำเนินงาน (procedures) ของระบบคุณภาพและคำสั่ง (Instructions)
 - คำอธิบาย การทบทวน (Reviewing) การปรับปรุง (Updating) และการควบคุม (Controlling) คู่มือฉบับอื่นๆ
3. รายละเอียด และรูปแบบของคู่มือคุณภาพ แตกต่างกันไปตามความเหมาะสมของแต่ละองค์กรทั้งนี้อาจประกอบขึ้นจากเอกสารมากกว่า 1 ฉบับก็ได้

(ISO9000 : 2000)

เนื้อหาของคู่มือคุณภาพ

- ชื่อและขอบเขตการใช้งาน
- สารบัญ
- บทนำอันมีเนื้อหาเกี่ยวกับองค์กร และคู่มือฉบับนี้
- นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์
- โครงสร้างองค์กร ความรับผิดชอบและอำนาจ
- คำอธิบายส่วนต่างๆของระบบคุณภาพและการอ้างอิงถึงขั้นตอนการดำเนินงาน
- คำจำกัดความตามความเหมาะสม
- ดัชนี เพื่อช่วยในการค้นหาเรื่องที่ต้องการอ่านได้รวดเร็ว ตามความเหมาะสม
- ภาคผนวก ตามความเหมาะสม

ตัวอย่างสารบัญคู่มือคุณภาพ

สารบัญ	
1. หน้า	4. การบริหารกระบวนการ
1.1 แนะนำบริษัท	4.1 การบริหารกระบวนการ
1.2 โครงสร้างการบริหารและความรับผิดชอบ	4.2 ถูกคำ การทบทวนความต้องการของลูกค้าและการสื่อสารกับลูกค้า
1.3 กระบวนการธุรกิจและกรอบของระบบคุณภาพ	4.3 การออกแบบและพัฒนา
2. ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร	4.4 การจัดซื้อและจัดหา
2.1 ทั่วไป	4.4 การควบคุมกระบวนการ
2.2 ความจำเป็นและความต้องการของลูกค้า	4.5 การรับส่งและการควบคุมคลัง
2.3 นโยบายคุณภาพ	4.6 ทรัพย์สินของลูกค้า
2.4 วัตถุประสงค์ของคุณภาพและการวางแผนคุณภาพ	4.7 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่บกพร่อง
2.5 ระบบบริหารคุณภาพและเอกสารในระบบคุณภาพ	4.8 การบริหารวัสดุ
2.6 โครงสร้างองค์กร	4.9 การบริการ
2.7 ตัวแทนฝ่ายบริหาร	5. การวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุง
2.8 การควบคุมเอกสารและข้อมูล	5.1 การตรวจและการทดสอบ
2.9 การควบคุมผลิตภัณฑ์คุณภาพ	5.2 การควบคุมเครื่องตรวจ เครื่องวัดและเครื่องทดสอบ
2.10 การทบทวนการบริหารระบบคุณภาพ	5.3 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน
3. การบริหารทรัพยากร	5.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและการควบคุมโดยวิธีทางสถิติ
3.1 ทรัพยากร	5.5 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
3.2 ทรัพยากรบุคคล	6. ภาคผนวก
3.3 ทรัพยากรอื่นๆ	6.1 ตารางแสดงความสัมพันธ์ของคู่มือคุณภาพกับข้อกำหนด ISO9001:1994
	6.2 ตารางการอ้างอิง Procedures

ขั้นตอนการดำเนินงาน (Procedure)

" Specified way to perform an activity "

เนื้อหา

ส่วนใหญ่แล้วขั้นตอนการดำเนินงาน (Procedures) จะมีเนื้อหา ดังนี้

- กระบวนการนั้นประกอบด้วยกิจกรรมอะไรบ้าง
- แต่ละกิจกรรมใครเป็นผู้ปฏิบัติ ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร
- ทำอย่างไร (อ้างอิงเอกสารระดับล่าง)
- ใช้เอกสารอะไร วัสดุ หรืออุปกรณ์อะไร
- และบันทึกผลอะไรบ้าง

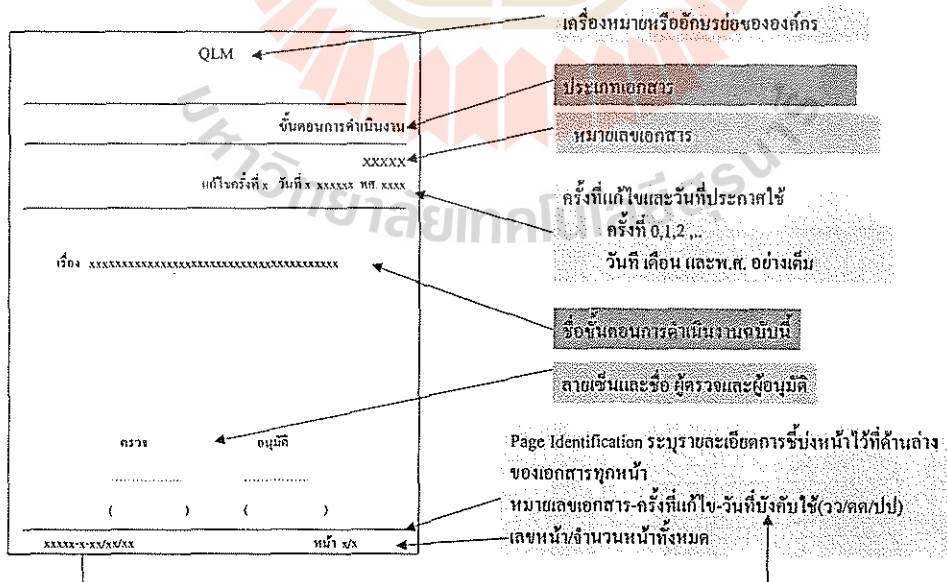
รูปแบบ (Format) ของขั้นตอนการดำเนินงาน

รูปแบบ เนื้อหา ความละเอียดของขั้นตอนการดำเนินงาน แต่ละองค์กรเป็นผู้กำหนดตามความเหมาะสม โดยพิจารณาจากความซับซ้อนของงาน วิธีการใช้งาน ความชำนาญ และการฝึกอบรมของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

โดยทั่วไปประกอบด้วย

- ชื่อและการจัดเรียงขั้นตอนการดำเนินงาน
- วัตถุประสงค์ (Purpose)
- ขอบเขต (Scope)
- ข้อกำหนดของมาตรฐาน
- คำจำกัดความ (Definitions)
- เอกสารที่เกี่ยวข้อง
- รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน
- บันทึกคุณภาพ

ตัวอย่างรูปแบบ ขั้นตอนการดำเนินงาน (PROCEDURE)



ตัวอย่างรูปแบบ ขั้นตอนการดำเนินงาน (PROCEDURE)

QLM

วัตถุประสงค์

 ขอบเขต

จัดทำขึ้นตามมาตรฐาน ISO900X : xxxx
 กับหัวข้อความ

เอกสารที่ขึ้นเรื่อง

.....

xxxxx-x-xx/xx/xx หน้า xx

ระบุวัตถุประสงค์ของกระบวนการที่ขั้นตอนการดำเนินงานฉบับนี้กำกับอยู่ว่าต้องการให้ผลงานที่ออกมาเป็นอย่างไร ต้องการให้มั่นใจในเรื่องอะไร

ระบุขอบเขตการบังคับใช้ของขั้นตอนการดำเนินงานฉบับนี้

ระบุข้อกำหนดหลักที่บังคับกับขั้นตอนการดำเนินงานฉบับนี้

แสดงคำจำกัดความของ อักษรย่อ คำที่มีความหมายเฉพาะ ความกำกวม เป็นกรณีที่ต้องมีการจัดทำคำจำกัดความของทั้งสองกรณีเป็นเอกสารแยกไว้ต่างหากแล้วก็ไม่จำเป็นต้องมีส่วนนี้

ระบุรายการเอกสารที่ต้องใช้ในการดำเนินการตามขั้นตอนการดำเนินงานฉบับนี้
 หมายเลขเอกสาร ชื่อเอกสาร

ตัวอย่างรูปแบบ ขั้นตอนการดำเนินงาน (PROCEDURE)

QLM

สังเคราะห์ (กรณีจำเป็น ดำเนินงานที่ซับซ้อนไปเลย)

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. xxxxxxxxxxxx
 1.1 xx
 xxxxx
 1.2 xxxx

2. xxxxxxxxxxxx
 2.1 xxxxx

มีประวัติการแก้ไขเอกสาร

ครั้งที่	วันที่	สรุปรายการแก้ไข

xxxxx-x-xx/xx/xx หน้า xx

สังเคราะห์ ใช้ Flowchart, Functional Flowchart หรือ Block Diagram แสดงภาพรวมของขั้นตอนการดำเนินงานนี้ ถ้าไม่มีความจำเป็นต้องแสดงสังเคราะห์ให้ใช้ส่วนนี้ไปเลย

ระบุเนื้อหาของแต่ละข้อของขั้นตอนการดำเนินงานให้เป็นข้อๆ
 ข้อใหญ่กำกับด้วยเลข 1, 2, 3,
 ข้อย่อยกำกับด้วยเลขกำกับข้อใหญ่ เลขกำกับข้อย่อย

แสดงประวัติการแก้ไขเอกสาร 3 ครั้งล่าสุด

ขั้นตอนการปฏิบัติการ (Work Instruction)

- เป็นเอกสารที่บอกถึงวิธีการทำงาน งานใดงานหนึ่งให้สำเร็จ อย่างเป็นขั้นตอน ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยบุคลากรหนึ่งคน หรือหนึ่งตำแหน่งงาน
- ตอบคำถามของคำว่า “How” หรือ “จะทำงานนี้ให้สำเร็จลงได้อย่างไร”
- ขยายรายละเอียดการทำงานที่ขั้นตอนการดำเนินงาน หรือแผนคุณภาพ ไม่ได้ ระบุเอาไว้
- ในหลายองค์กรเรียกชื่อไม่เหมือนกัน เช่น
 - Operation Standard
 - Work Manual
 - Technical Manual
 - Test Procedure
- มีตามความจำเป็นของงาน

เนื้อหาของขั้นตอนการปฏิบัติการ

โดยทั่วไปขั้นตอนการปฏิบัติการ จะมีเนื้อหาต่อไปนี้ แต่ไม่จำเป็นต้องมีครบตามนี้

- ชื่อคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติการ และการชี้แจงตามระบบการควบคุมเอกสาร
- ผู้ใช้งาน หรือตำแหน่งงานที่ใช้งานขั้นตอนการปฏิบัติการเล่มนี้
- มาตรฐานของผลงาน [Performance Standard]
- เอกสารที่ต้องใช้ในการปฏิบัติการ เช่น มาตรฐาน คู่มือ แบบฟอร์ม เป็นต้น
- เครื่องมือ อุปกรณ์
- ค่าเตือนเกี่ยวกับความปลอดภัย
- รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติการ (มักเขียนเป็นขั้นตอน แบ่งเป็นข้อๆ)
- แนวปฏิบัติเมื่อเกิดปัญหา หรือวิธีแก้ไขปัญหา
- จุดควบคุมหรือเรื่องที่ต้องสนใจเป็นพิเศษ

ตัวอย่างรูปแบบขั้นตอนการปฏิบัติการ(WORK INSTRUCTION) แบบแผ่นเดียว

พื้นที่สำหรับ ภาพประกอบ (ถ้ามี)		พื้นที่สำหรับ ระบุค่าอธิบาย	
วันที่จัดทำ	วันที่	ครั้งที่	ผู้จัดทำ
ชื่อ	ตำแหน่ง	ชื่อ	ตำแหน่ง
ชื่อของแผนก/ฝ่าย		ชื่อของแผนก/ฝ่าย	

เหมาะสำหรับขั้นตอนการปฏิบัติการที่ต้องคิด ณ สถานที่ปฏิบัติงานให้สะดวกในการอ่าน มีเนื้อหาจบในแผ่นเดียว เช่น ขั้นตอนการปฏิบัติงานของฝ่ายผลิต ฝ่ายประกันคุณภาพ เป็นต้น ขนาดกระดาษอาจลดให้เล็กลงหรือเพิ่มให้ใหญ่ขึ้นได้ตามความเหมาะสมในการใช้งาน

ตัวอย่างรูปแบบขั้นตอนการปฏิบัติการ(WORK INSTRUCTION) แบบหลายขั้นตอนและต้องใช้ภาพประกอบ

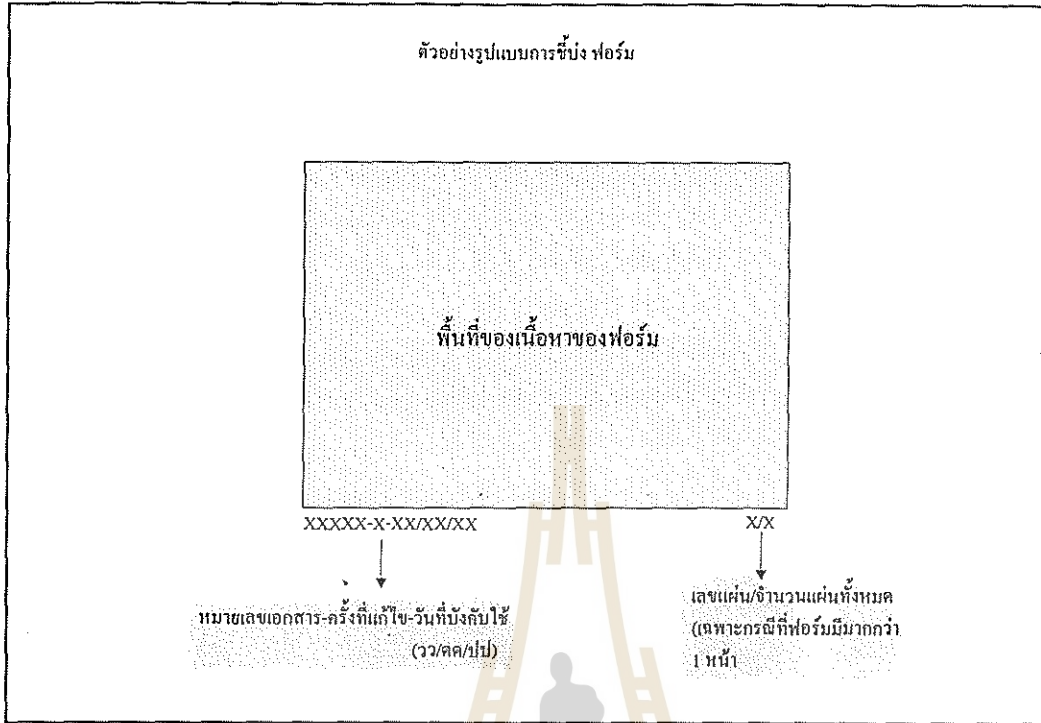
ขั้นตอนการปฏิบัติการ เรื่อง : ผู้ใช้ : ตรวจสอบ :		หมายเลขเอกสาร : xxxxxx แก้ไขครั้งที่ x วันที่ xx/xx/xx หน้างาน : หน้า xx	
วัตถุประสงค์ : เขตความที่ต้องใช้ : คำเตือนเรื่องความปลอดภัย :			
ลำดับ	คำอธิบาย	ภาพประกอบ	

หน้าแรก

เหมาะสำหรับงานที่มีขั้นตอนมาก และการใช้ภาพประกอบจะช่วยให้ทำความเข้าใจได้ง่ายขึ้น

หน้าต่อไป

ตัวอย่างรูปแบบการขึ้น่ง ฟอรัม



บทที่ 4. การนำระบบไปปฏิบัติ

กิจกรรมที่ต้องทำได้แก่

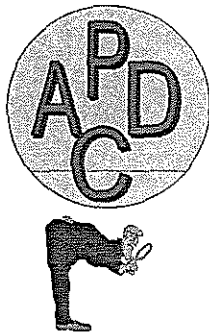
- จัดทำกำหนดการนำระบบไปปฏิบัติให้ชัดเจนและแจ้งให้บุคลากรในองค์กรรับทราบ
- จัดเตรียมและแจกจ่ายเอกสารที่จำเป็นต่อการใช้งานให้ครบถ้วน
- ประชุมชี้แจงรายละเอียดในเอกสารให้ผู้เกี่ยวข้องทุกคนโดยละเอียด
- นำระบบไปปฏิบัติโดยเคร่งครัด
- ผู้บังคับบัญชาติดตามและควบคุมอย่างใกล้ชิด
- ปรับปรุงแก้ไขเอกสารเมื่อบกพร่อง
- เร่งฝึกอบรมตาม Training Needs
- จัดให้มีการตรวจติดตามคุณภาพภายใน



เป็นขั้นตอนการนำระบบที่
ออกแบบไว้และได้จัดทำ
เป็นเอกสารไว้แล้วไปปฏิบัติ

ช่วงรอยต่อระหว่างการจัด
ทำเป็นเอกสารกับการนำไป
ปฏิบัติเป็นช่วงที่ต้องการการ
ดูแลเป็นพิเศษ

บทที่ 5. การตรวจติดตาม และการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

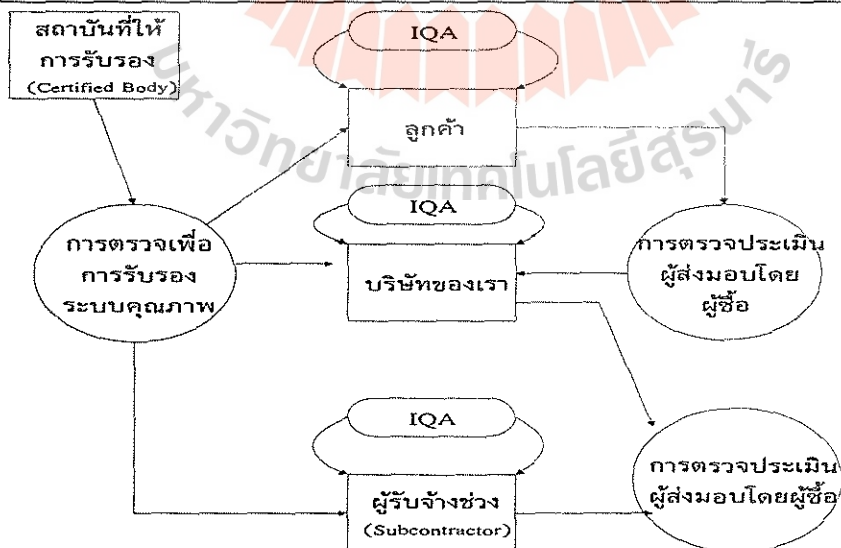


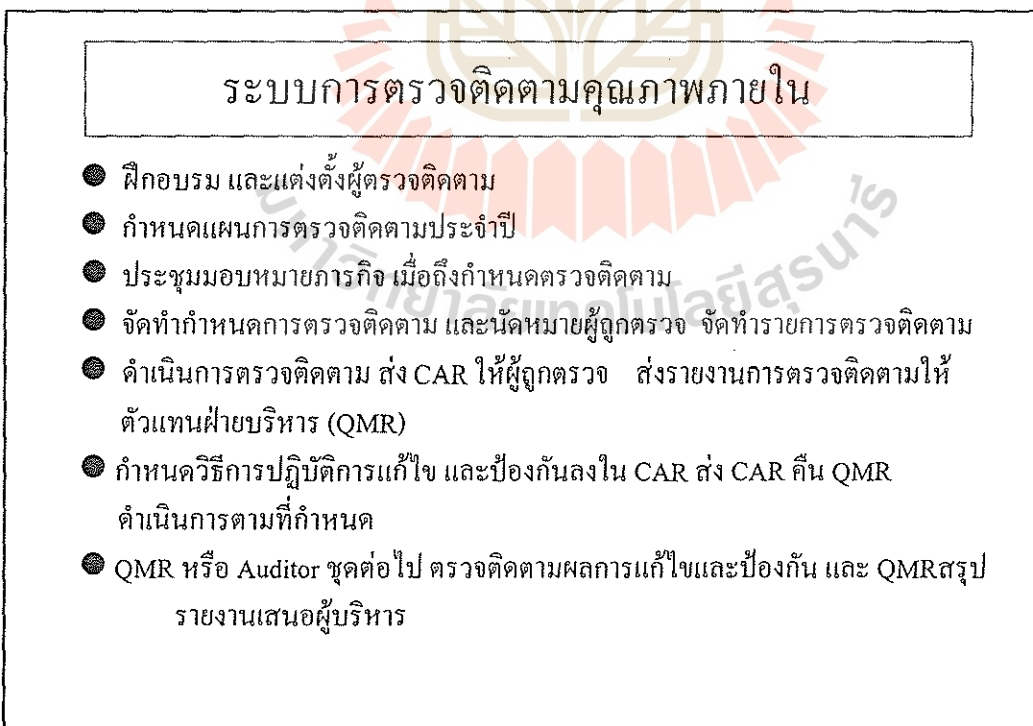
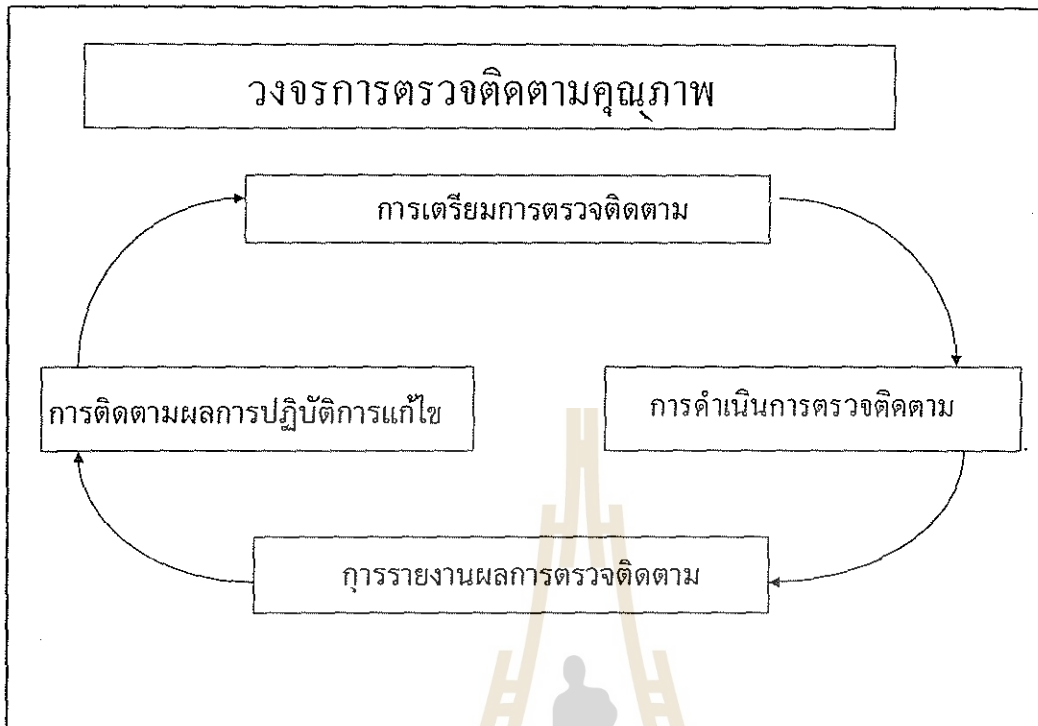
การตรวจติดตามคุณภาพ (Quality Audit)

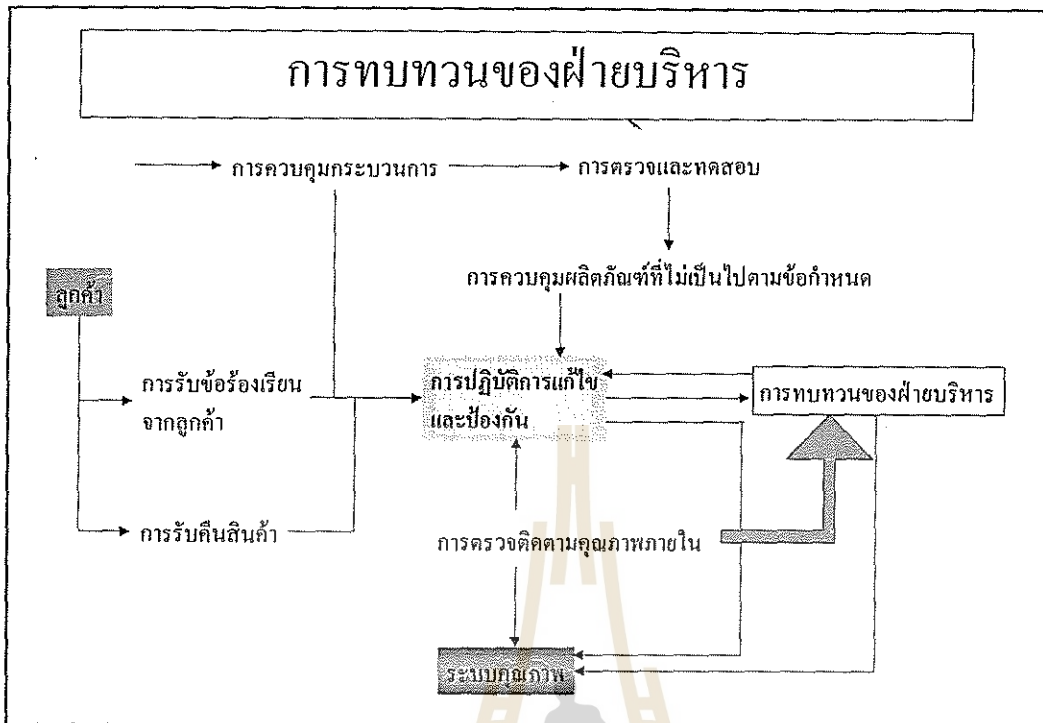
เป็นการตรวจสอบอย่างเป็นระบบ โดยผู้ตรวจสอบที่มีความเป็นอิสระเพื่อหาว่า กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ และ ผลของกิจกรรมนั้นเป็นไปตามที่กำหนดไว้หรือไม่ สิ่งที่กำหนดถูกนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสมหรือไม่ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

(ISO8402: 1994)

ชนิดของการตรวจติดตามคุณภาพ







การปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action)

- เมื่อพบปัญหาของผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และระบบคุณภาพ
รายงานความบกพร่องหรือข้อร้องเรียนจากลูกค้า ให้ออกบันทึก และ
- ทำการสืบสวนหาสาเหตุของปัญหา
- กำหนดการปฏิบัติการแก้ไขเพื่อขจัดสาเหตุ
- มาตรการการควบคุมเพื่อให้มั่นใจว่าการแก้ไขเกิดขึ้น และมีประสิทธิผล

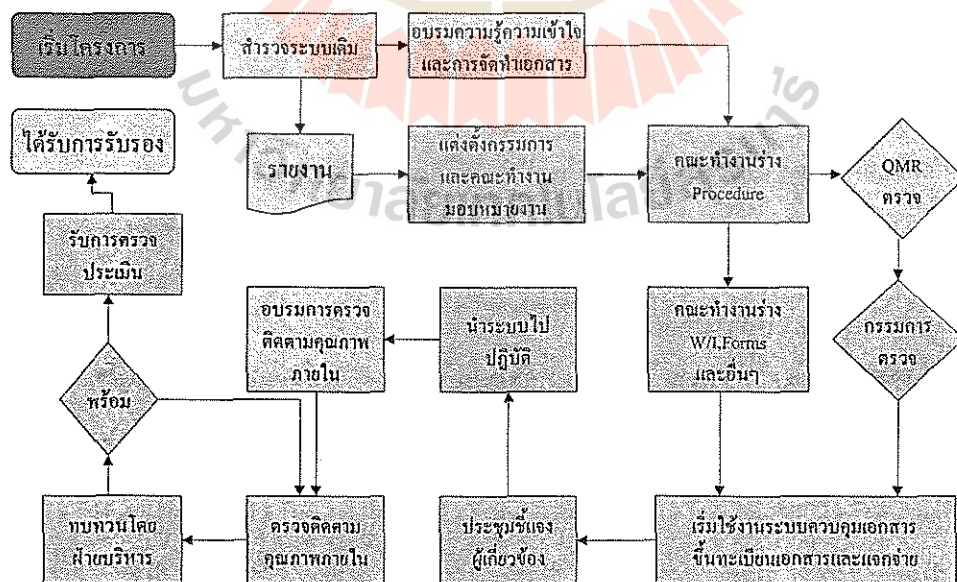
การปฏิบัติการป้องกัน (Preventive Action)

- ต้องวิเคราะห์เพิ่มเติมนอกเหนือจากปัญหาที่พบแล้ว ยังอาจพบนอกเหนือจากที่พบอีกหรือไม่
- หรือต้องวิเคราะห์ในลักษณะที่ปัญหายังไม่เกิด แต่ได้จากการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศต่างๆ โดยกำหนดหัวข้อที่ต้องการป้องกันปัญหา โดยวิเคราะห์ และขจัดสาเหตุอื่นๆ ซึ่งอาจก่อให้เกิดข้อบกพร่อง
- กำหนดขั้นตอนการป้องกัน
- ดำเนินการมาตรการการป้องกัน และควบคุมเพื่อให้มีประสิทธิผล โดยสรุปเป็นข้อมูลสู่การทบทวนของฝ่ายบริหาร

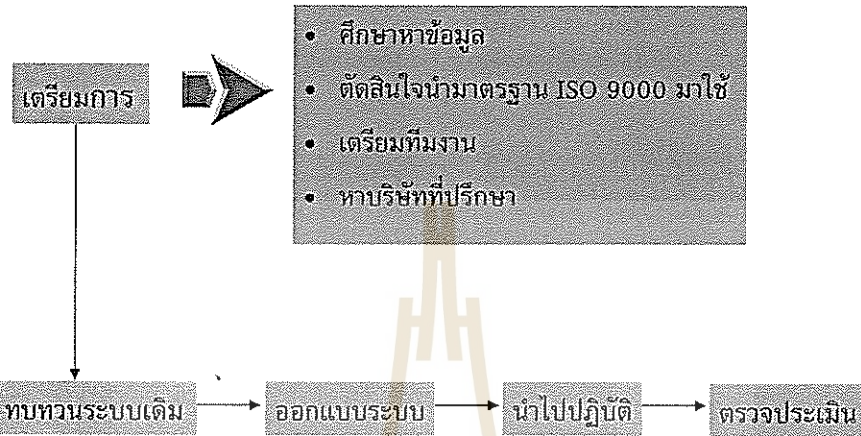
บทที่ 7. การบริหารโครงการพัฒนา ระบบบริหารงาน



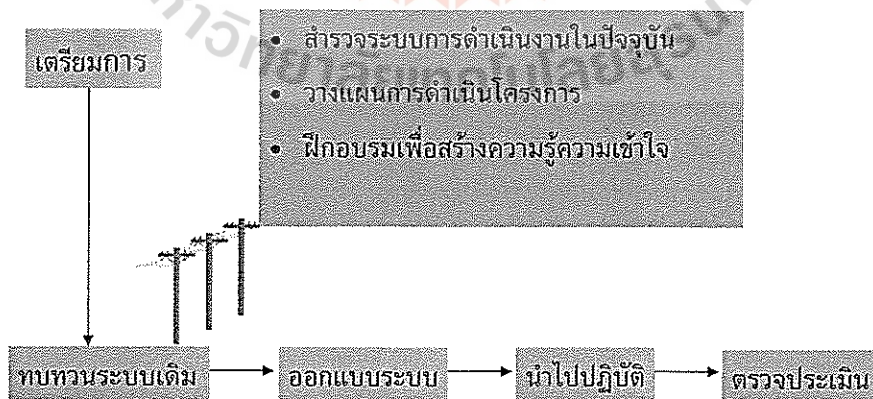
ผังการไหลของโครงการพัฒนาระบบบริหารงาน



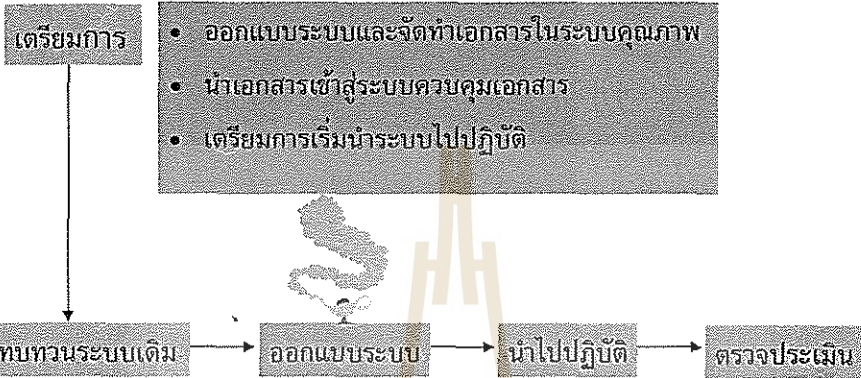
๕ ขั้นตอนการพัฒนาาระบบ



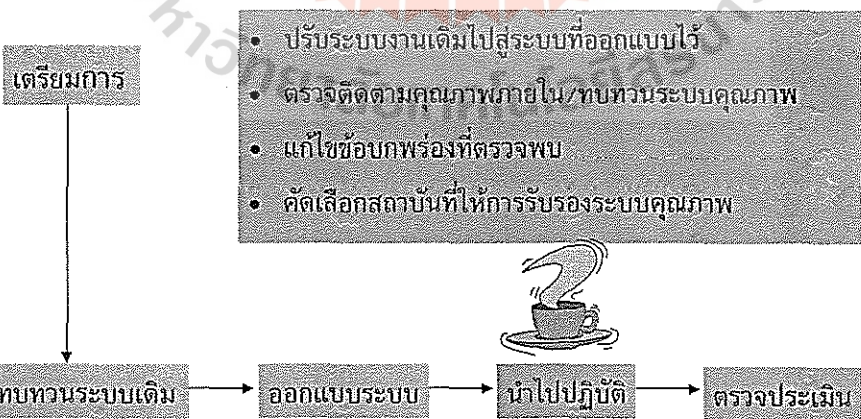
๕ ขั้นตอนการพัฒนาาระบบ



ขั้นตอนการพัฒนาาระบบ



ขั้นตอนการพัฒนาาระบบ



ขั้นตอนการพัฒนาาระบบ

เตรียมการ

- ยื่นใบสมัครเพื่อขอการรับรอง
- ตรวจสอบความพร้อม
- รับการตรวจประเมินจากสถานที่ให้การรับรอง
- ได้รับการรับรอง

ทบทวนระบบเดิม

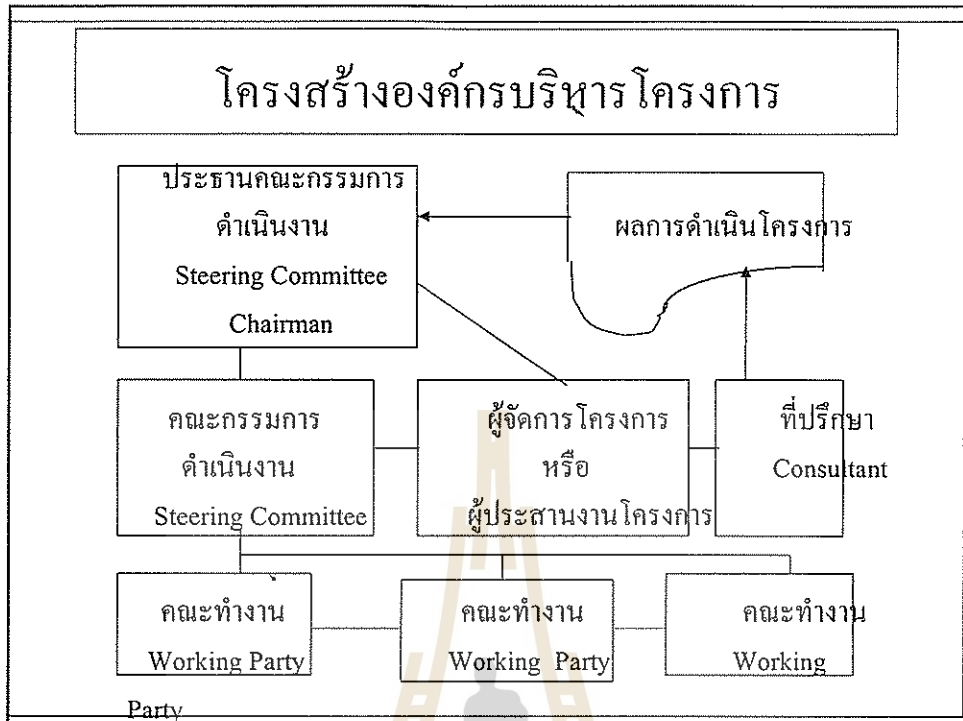
ออกแบบระบบ

นำไปปฏิบัติ

ตรวจประเมิน



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี



- ### ค่าใช้จ่ายสำหรับโครงการ
- ที่ปรึกษา
 - การตรวจประเมินและใบรับรอง
 - การตรวจประเมินความพร้อม
 - อื่น ๆ
- (ไม่รวมค่าใช้จ่ายลงทุนอื่น ๆ)

ระยะเวลาการดำเนินโครงการ

- โครงการเร่งรัด 8 เดือน
- โครงการขนาดกลาง 10 - 12 เดือน
- โครงการขนาดใหญ่ 14 - 18 เดือน
- เวลาของที่ปรึกษาประมาณ 20 - 40 วัน

บทบาทของผู้บริหาร

ผู้บริหารระดับสูง

- กำหนดเป็นนโยบาย
- สนับสนุนด้านงบประมาณ
- มีส่วนร่วม และช่วยตัดสินใจปัญหา

ผู้จัดการ

- มีความมุ่งมั่นและตั้งใจจริง
- มีเวลาสำหรับโครงการ
- มีความตั้งใจจริงในการพัฒนาระบบ

ผู้จัดการโครงการ

- อยู่ในระดับบริหาร รายงานตรงผู้บริหารระดับสูง
- มีความรอบรู้การดำเนินงานขององค์กร
- มีเวลาให้กับโครงการ
- ประสานงานกับหน่วยงานอื่นได้ดี

บทบาทของที่ปรึกษา

- การฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับโครงการ ISO 9000
- การสำรวจและวิเคราะห์ระบบงานในปัจจุบัน
- การวางแผนการดำเนินโครงการ
- การให้คำปรึกษาและแนะนำเทคนิคในการออกแบบระบบคุณภาพ
- ตรวจสอบเอกสารในระบบคุณภาพ(คู่มือคุณภาพและขั้นตอนการดำเนินงาน)
- ตรวจสอบติดตามประเมินผลโครงการ

หลักสูตรการฝึกอบรมในโครงการ

- ความรู้ความเข้าใจและการเอกสารในระบบคุณภาพ
- การบริหารโครงการจัดทำระบบบริหารงาน
- การเริ่มนำระบบไปปฏิบัติ
- การตรวจสอบติดตามคุณภาพภายใน
- การเตรียมการเพื่อรับการตรวจประเมิน

ทำเองโดยไม่ใช้ที่ปรึกษาได้หรือไม่

- ได้ถ้าคุณตอบคำถามเหล่านี้ได้

- จะทำให้ Top Management เห็นความสำคัญได้อย่างไร ?
- จะได้รับอำนาจที่เพียงพอจะดำเนินงาน หรือไม่ ?
- ผู้จัดการอาวุโส และได้รับความเชื่อถือจะจัดวางโครงการหรือเปล่า ?
- มีปัญหาการเมืองภายในบริษัทเข้ามาเกี่ยวข้อง หรือไม่ ?
- ทำอย่างไรผู้จัดการทุกคนถึงจะมาร่วมโครงการ ?
- โครงการจะเสร็จตามกำหนด หรือไม่ ?
- จะเริ่มงานอย่างไรดี ?
- แน่ใจหรือว่าเดินไม่ผิดทาง ?



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ปัญหาที่มักเกิดขึ้น

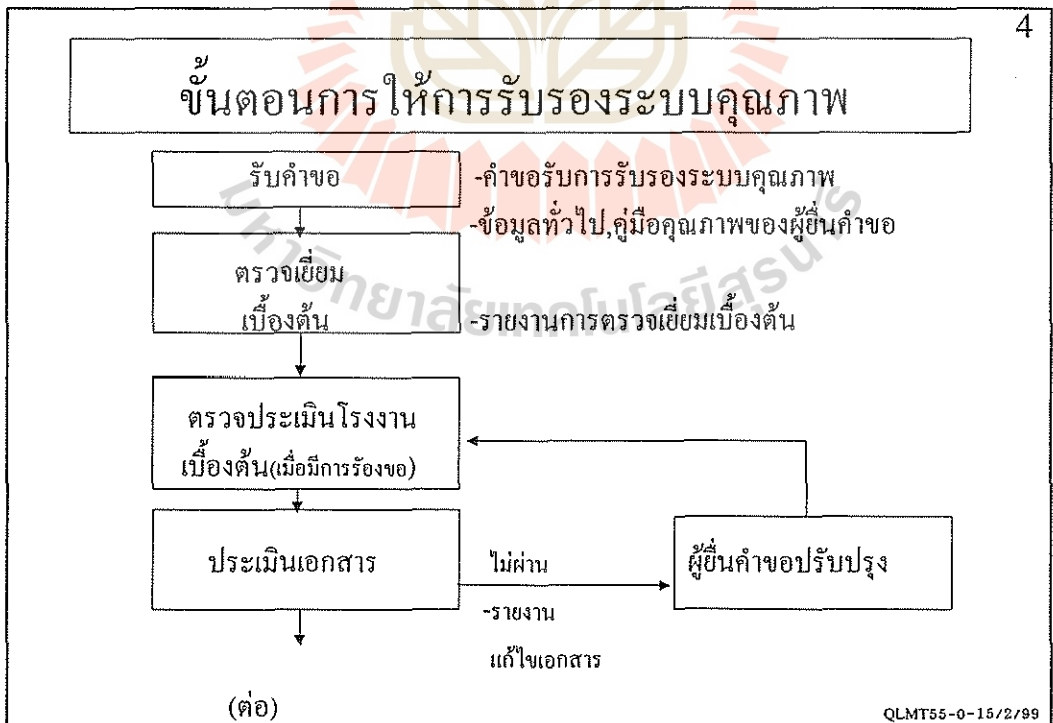
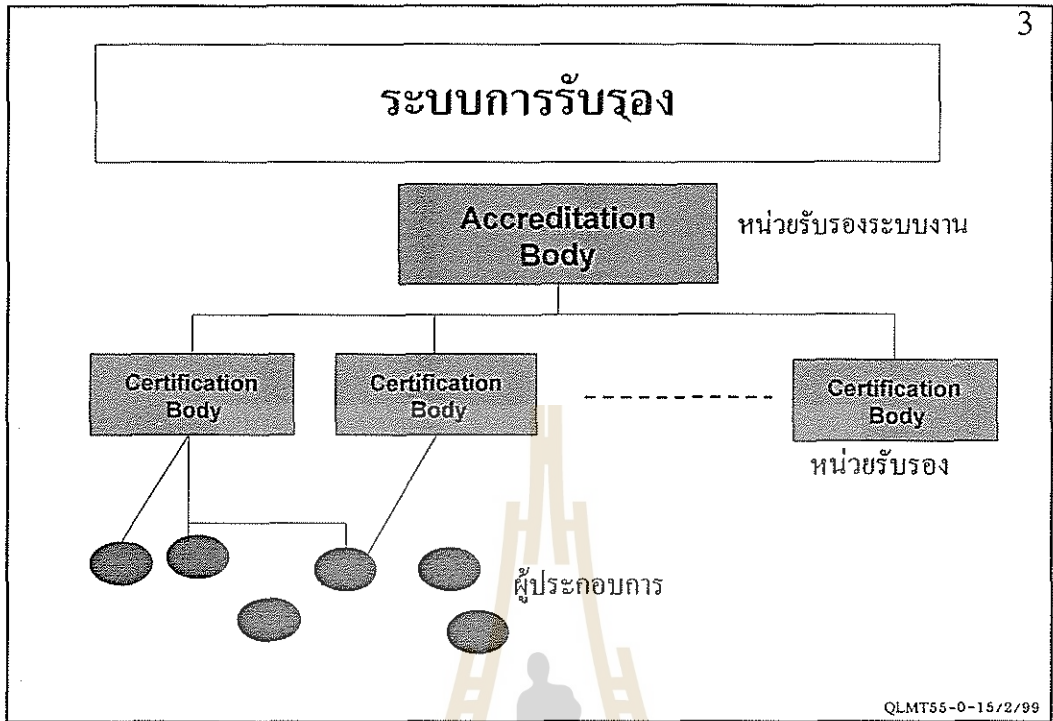
- ผู้บริหารไม่เข้ามามีส่วนร่วม
- นโยบายความรับผิดชอบ อำนาจและหน้าที่กำหนดไว้ไม่ชัดเจนเพียงพอ
- ประเมินงานไว้ต่ำเกินไป
- การสื่อสารภายในองค์กร และการฝึกอบรมไม่ดีพอ
- ขาดทรัพยากร
- นำไปใช้ผิดวิธี และมีปัญหาภายในองค์กร
- มีกิจกรรมอย่างอื่นมากระทบทำให้ไม่มีเวลาเพียงพอ
- บริหารโครงการผิดพลาด
- โครงการถูกขัดขวางโดยพนักงานระดับล่างแทนที่จะเป็นผู้บริหาร
- มีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรมากเกินไป
- ปฏิบัติตามคำแนะนำของผู้จัดการ โครงการ และที่ปรึกษาไม่ได้

QLMT55-0-15/2/99

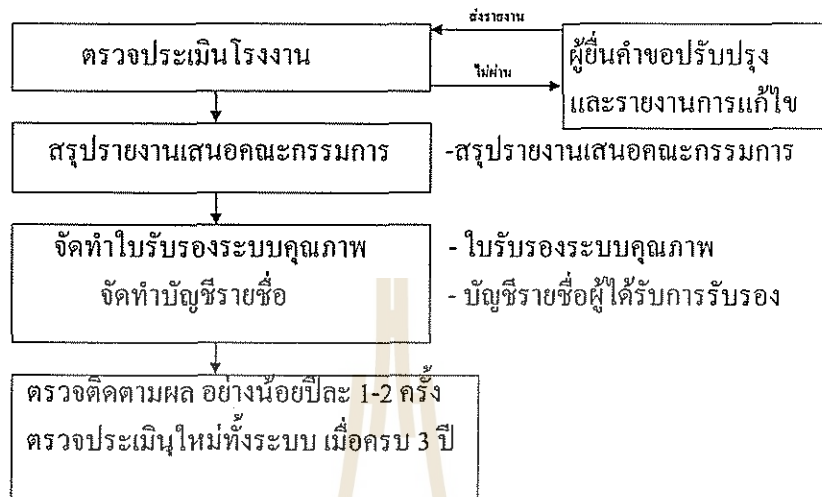
บทที่ 8. ระบบการให้การรับรอง และการขอการรับรอง

- ระบบการรับรอง
- ขั้นตอนการให้การรับรอง
- Accreditation Body ของประเทศไทย
- การเลือก สถาบันที่ให้การรับรอง
- รายชื่อสถาบันที่ให้การรับรอง

QLMT55-0-15/2/99



ขั้นตอนการให้การรับรองระบบคุณภาพ (ต่อ)



QLMT55-0-15/2/99

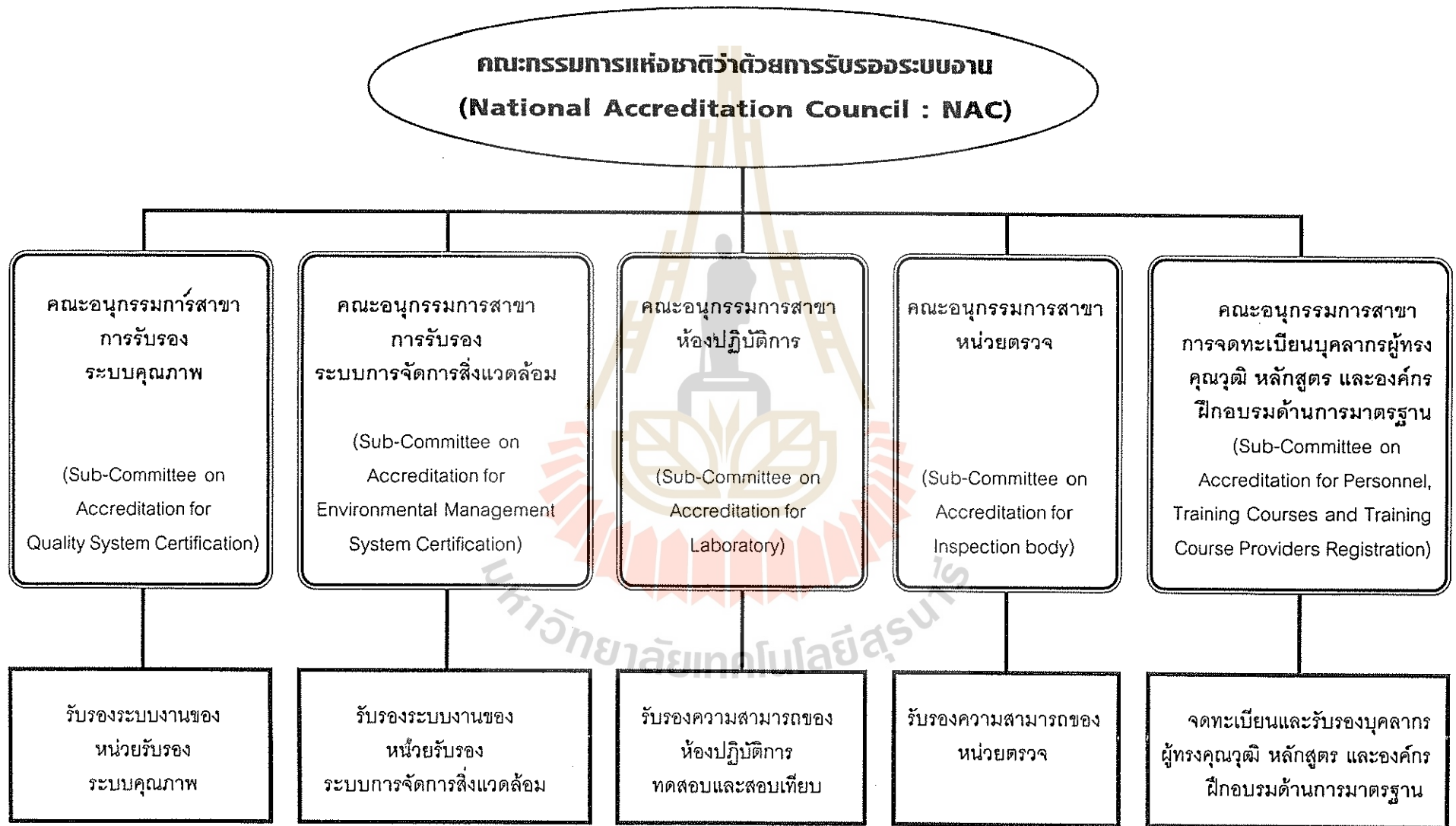
Accreditation body ของประเทศไทย

คณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยการรับรองระบบงาน
National Accreditation Council [NAC]

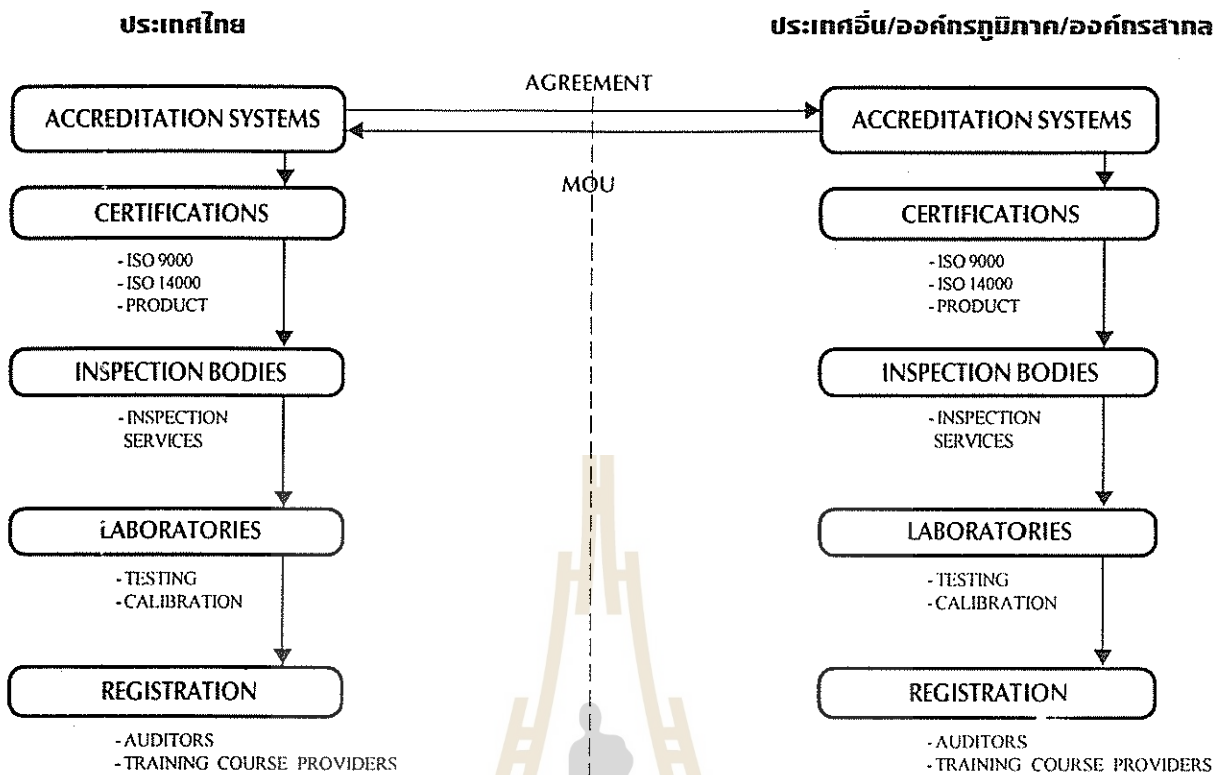
อย่างไรก็ตาม Certification Body ที่ให้การรับรองอยู่ในประเทศไทยอาจได้รับการรับรองจาก Accreditation Body ของต่างประเทศ และสำหรับสถาบันที่ประกอบธุรกิจในการให้การรับรอง มักจะขอการรับรองจาก Accreditation Body ไว้หลายๆประเทศ

QLMT55-0-15/2/99

แผนภูมิโครงสร้างของคณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยการรับรองระบบงาน



แนวทางการยอมรับร่วม (Mutual Recognition Agreement - MRA)



รูปแบบระบบมาตรฐานของสภา

องค์กร

มาตรฐานสภา

องค์กร	มาตรฐานสภา
สถาบันรับรองระบบงานของประเทศ Accreditation Body	ISO/IEC Guide 61 และ 58 IAF
หน่วยรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ Product Certification Body	ISO/IEC Guide 65
หน่วยรับรองระบบคุณภาพ Quality System Certification Body	ISO/IEC Guide 62
หน่วยรับรองระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม Environmental Management System Certification Body	ISO/IEC Guide 62
หน่วยตรวจ Inspection Body	ISO/IEC Guide 39
ห้องปฏิบัติการ Laboratory	ISO/IEC Guide 25
หน่วยจดทะเบียนบุคลากรผู้ตรวจคุณภาพฯ หลักสูตรและองค์กรฝึกอบรม Auditor Registrar and Training Course Providers	ISO 10011-2 และ 14012 IATCA

การเลือกสถาบันที่ให้การรับรอง

- การยอมรับการรับรองของสถาบันที่ให้การรับรอง จากลูกค้า
- องค์กรทั่วไปให้การยอมรับหรือไม่
- ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
- ระยะเวลาในการตรวจสอบ จนกระทั่งการออกไปรับรอง
- ข้อตกลงหรือสัญญาในการให้การรับรองผูกมัดหรือไม่
- เงื่อนไขในการใช้สัญลักษณ์ที่ให้การรับรองเป็นอย่างไร
- ค่าใช้จ่ายในการขอการขึ้นค่าขอการรับรอง , การตรวจประเมิน ,
- การตรวจประเมินซ้ำ และค่าใช้จ่ายของค่าใบรับรอง
- ประสิทธิภาพ และชื่อเสียงเป็นอย่างไร
- เงื่อนไขในการยกเลิกการรับรองเป็นอย่างไร

QLMT55-0-15/2/99

สถาบันที่ให้การรับรองระบบคุณภาพ ในประเทศไทย(ถึง กพ. 42)

- สถาบันรับรองระบบไอเอสโอ กระทรวงอุตสาหกรรม
- สำนักรับรองระบบคุณภาพ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย
- สถาบันรับรองระบบคุณภาพ (EIT-CBO) วิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย
- SGS ICS
- BVQI (Bureau Veritas Quality)
- RWTUV
- Intertek Testing Service
- Lloyd's Registration of Shipping
- International Inspection (UL)
- ABS Service
- AJA EQS (Thailand)
- DNV
- TUV Rheinland
- BM Trada (Thailand)
- JQA

QLMT55-0-15/2/99



ABS Services Inc.
Tel. 399-2420-7, 576-1504
Fax : 399-2419
Email : 0006058915@mcimail.com

UPDATE

Certification Body in Thailand



RWTUV (Thailand) Ltd.
Tel. 751-4050
Fax : 751-4048
Email : Thailand@rwtuv.com



Advantage Co., Ltd.
Tel. 992-5218-9, 992-5330-2
Fax : 992-5220
Email : permporn@mozart.inet.co.th



Intertek Testing Services
Tel. 512-0128-31, 939-0661
Fax : 939-0668



SGS (Thailand) Ltd.
Tel. 678-1813, 678-1843 ext 1827, 1828, 1830
Fax : 678-0620
Email : SGS-ICS@mozart.inet.co.th



AJA EQS (Thailand) Ltd.
Tel. 576-1504 (6 Lines)
Fax : 5746188



Japan Quality Assurance Organization (JQA)
Tel. 717-3000, 717-3023
Fax : 717-3022



Thai Environment Institute (TEI)
Tel. 741-6350-7
Fax : 741-6361
Email : ISO 14000@teci.or.th



BM Trada (Thailand) Ltd.
Tel. 722-0179, 722-4055 ext. 5011, 5019
Fax : 722-2981
Email : bmtrada@hotmail.com



Lloyd's Register Quality Assurance
Tel. 367-5594-7
Fax : 367-5598



Thailand Institute of Scientific and Technological Research Office of Certification Body (TISTR-OCB)
Tel. 579-6538, 579-0180, 579-1121-30, 579-5515
Fax : 579-6538, 579-0180, 579-7728, 561-4771
Email : ceramic@ksc15.th.com



BQR (Thailand) Co., Ltd.
Tel. 366-0378-9
Fax : 366-0380



Management System Certification Institute (MASCI)
Tel. 247-9912-8
Fax : 247-9348
Email : hotmail@pbunphen.com



The Engineering Institute of Thailand Certification Bodies Office (EIT-CBO)
Tel. (662) 218-6794-9, 251-2504, 250-1900
Fax : (662) 251-2506, 250-1909
Email : pousawat@cit.or.th



Bureau Veritas (Thailand) Ltd. (BVQI)
Tel. 670-0500
Fax : 670-0510-1



Moody International (Thailand)
Tel. 254-4033-4, 255-1005-6
Email : moodytha@loxinfo.co.th



Thomson Standard Certification Services
Tel. 655-7301-2
Fax : 253-7970



Det Norske Veritas (Thailand) Co., Ltd. (DNV)
Tel. 264-0313-4
Fax : 264-0315



Pro-Application Service Co., Ltd.
Tel. 990-1086, 532-0032
Fax : 531-4917
Email : proapps@asianet.co.th



TÜV Rheinland Thailand Ltd.
Tel. 318-4862-3
Fax : 318-4864
Email : 1012723336@compuserve.com



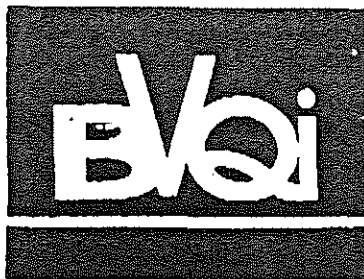
Global Certification (Thailand) Limited.
Tel. 951-0181-2
Fax : 951-0182



Quality Science Universal (Thailand) (QSU)
Tel. (01) 959-9537, (01) 896-8047
Fax : (074) 261-618, 235-456
Email : iqqs@badyai.loxinfo.co.th



Underwriters Laboratories Inc. (UL)
Tel. 381-7745-7
Fax : 381-7748
Email : interins@loxinfo.co.th



Certificate of Approval

Awarded to

**UNION PLASTIC PUBLIC COMPANY LIMITED
BANGKOK 10510
THAILAND**

*Bureau Veritas Quality International certify that the
Quality Management System of the above supplier
has been assessed and found to be in accordance
with the requirements of the quality
standards detailed below*

QUALITY STANDARDS

**BS EN ISO 9002:1994
ANSI/ASQC Q9002:1994**

SCOPE OF SUPPLY

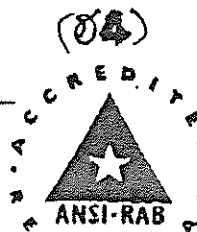
**MANUFACTURING OF THERMOPLASTICS PARTS BY INJECTION MOULDING
PROCESS, ASSEMBLY AND FINISHING TO THE AGREED SPECIFICATION.**

Original approval date: **18TH JUNE 1997**

*Subject to the continued satisfactory operation of the supplier's
Quality Management System, this Certificate is valid for a period of three years from:*

18TH JUNE 1997

Date **31ST JULY 1997**



Chasney

For Bureau Veritas Quality International



CERTIFICATE

The TÜV Zertifizierungsgemeinschaft e. V.
hereby certifies that

.....
Head office:
Works:

has established and applies
a quality system for

.....
.....
.....
.....

An audit was performed, Report No. xxxxxxxxxx
Proof has been furnished that the requirements according to

DIN EN ISO 900...

are fulfilled

The certificate is valid until

xxxxxx

Certificate Registration No. xxxxxxxxxxxxxxx



(๘๓)

เลขที่ _____



ใบรับรองระบบคุณภาพ

ใบรับรองฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

ได้รับการรับรองระบบคุณภาพตามมาตรฐานเลขที่ ISO 9001:2015 _____

ระบบคุณภาพ: _____

ผู้รับบริการ _____

ขอบข่ายการรับรองตามเอกสารแนบท้าย

สถานที่ประกอบกิจการตั้งอยู่เลขที่ _____

ออกให้ ณ วันที่ _____

ลงชื่อ _____



ประธานกรรมการ

คณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยมาตรฐานระบบคุณภาพ

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

F-1011-1/๒๕๖1

(๘๑)