



การพัฒนาองค์กรเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพ



โดย...สมชาย ช่างทอง
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป



บทนำ

ISO (ahy-soh : ไอ-โซ) เป็นภาษากรีกโบราณจากคำว่า **ĩsoos** (isos) แปลว่า สมดุล หรือเท่ากัน (equal) ใช้เรียกองค์กร International Organization for Standardization ซึ่งคำย่อ IOS ตามอักษรตัวแรกของชื่อเต็มภาษาอังกฤษขององค์กรนี้ตรงกับ ISO จึงเปลี่ยนเป็น ISO เนื่องจากต้องการให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรเพื่อเข้าใจได้ง่ายว่าถ้าองค์กรใดได้รับมาตรฐานนี้แล้วจะต้องเป็นมาตรฐานที่เท่าเทียมกัน

ISO เป็นองค์กรสากลที่จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2490 มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อส่งเสริมการกำหนดมาตรฐานและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยให้การแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการให้เป็นไปโดยสะดวก พัฒนาความร่วมมือระหว่างประเทศในด้านวิชาการ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และเศรษฐกิจ จัดเป็นเป็นมาตรฐานระหว่างประเทศ (International Standards) มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยนำมาใช้อย่างเป็นทางการในสหราชอาณาจักรเมื่อปี พ.ศ. 2522 มีชื่อระบบคุณภาพว่า BS 5750 ต่อมาใช้ชื่อย่อว่า ISO/TC 176 กำหนดมาตรฐานประกันคุณภาพให้เป็นสากลที่เน้นด้านการค้า อุตสาหกรรม และการบริการ และต่อมาเรียกว่า ISO 9000 ซึ่งได้จัดทำฉบับแรกในปี พ.ศ. 2530 มาตรฐานนี้ไม่เน้นเรื่องสินค้า (รวมถึงบริการ) แต่เน้นเรื่องกระบวนการ (Process approach) เพื่อให้มั่นใจได้ว่าทำอย่างไรที่จะทำให้สินค้าทุกชิ้นได้ผ่านกระบวนการที่เหมือนกันตามที่กำหนดเป็นมาตรฐานไว้ ต่อมามีการพัฒนามาตรฐาน ISO 9001 ว่าด้วยมาตรฐานที่เน้นการดูแลทั้งออกแบบ-พัฒนา การผลิต

และการติดตั้ง-บริการฉบับล่าสุดคือ ISO 9001:2008 ซึ่งประกาศใช้เมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2551

องค์กรสมัยใหม่มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาเพื่อตอบสนองต่อการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบัน เพื่อให้มีพร้อมที่จะทำการแข่งขันได้จะเน้นกระบวนการพัฒนาคุณภาพอันเกิดจากสมมติฐานที่ว่า “คุณภาพจะเกิดจากกระบวนการทำงานที่ดีจะก่อให้เกิดคุณภาพของสินค้าและบริการที่ดี” และจะส่งผลทำให้องค์กรมีคุณภาพตามมาตรฐานภายในประเทศและพัฒนาคุณภาพสู่ระดับสากลที่สามารถแข่งขันได้ทั่วโลก บทความนี้เป็นการเสนอแนะแนวทางการพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 ซึ่งเป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่นำมาใช้อย่างแพร่หลายทั้งภาคเอกชนและภาครัฐ โดยเน้นภาครัฐจากกรณีศึกษากระบวนการบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 ภายในสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ต่อไปนี้จะเรียกชื่อสั้นๆ ว่า มาตรฐาน ISO 9001



วัตถุประสงค์ของมาตรฐาน ISO 9001

- เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในคุณภาพของสินค้าและบริการที่ได้รับ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริหารว่าสามารถสนองความต้องการของลูกค้าได้

- เพื่อลดความสูญเสียจากการดำเนินงานที่ไม่มีคุณภาพเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย

- เพื่อให้มีระบบการบริหารงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร จัดเก็บเป็นหมวดหมู่ และเกิดประสิทธิผลสูง

- เพื่อให้สามารถควบคุมการดำเนินงานกระบวนการทำงานได้ครบวงจร

- เพื่อให้มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น และเป็นพื้นฐานนำไปสู่ระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร



ระบบบริหารคุณภาพมีความสำคัญอย่างไร ?

ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรมีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการที่เหมาะสม ตรวจสอบได้ บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะการทำงานอย่างดี ดังนั้นการพัฒนาระบบการทำงานจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ทุกองค์กรจะละเลยไม่ได้ มาตรฐาน ISO 9001 เป็นระบบบริหารจัดการคุณภาพงานหนึ่งที่ยอมรับหลายและได้รับการยอมรับเพื่อยืนยันคุณภาพขององค์กรเนื่องจากแนวคิดและวิธีการสำคัญของมาตรฐาน ISO 9001 มีการจัดวางและพัฒนาระบบการบริหารเพื่อประกันคุณภาพที่จะสามารถตรวจสอบได้โดยผ่านระบบเอกสารต่างๆ อย่างชัดเจน จึงเป็นมาตรฐานของระบบบริหารคุณภาพที่สามารถนำมาใช้ได้กับทุกองค์กรทั้งธุรกิจการผลิต บริการ หรือหน่วยงานราชการโดยไม่จำกัดขนาดขององค์กร การบริหารคุณภาพภายในองค์กรเป็นปัจจัยพื้นฐานอย่างหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายตามภารกิจที่กำหนดไว้ สนับสนุนการพัฒนาการทำงานในองค์กรอย่างเป็นระบบ สม่่าเสมอและต่อเนื่อง เพิ่มความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ช่วยเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน การประกันคุณภาพของสินค้า-บริการ ช่วยลดความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น และเป็นการแสดงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

กรณีเป็นหน่วยงานราชการนั้นระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001 จะเป็นเครื่องมือและกลไกสำคัญในการป้องกันมิให้การบริหารงานเกิดความบกพร่อง ลดความเสี่ยง ป้องกันมิให้เจ้าหน้าที่กระทำความผิดระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ งานพัสดุ และงานบริการประชาชนต่างๆ ซึ่งอาจเป็นสาเหตุของการตรวจสอบของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน และหน่วยตรวจสอบภายใน เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดวินัยและเมื่อเกิด

ความผิดพลาดแล้วเจ้าหน้าที่ในระบบบริหารคุณภาพสามารถแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำได้อีกอย่างต่อเนื่อง ทุกคนมีส่วนเกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนงานไปสู่ความสำเร็จด้วยการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ถูกระเบียบรวดเร็ว ทันเวลา โปร่งใส และตรวจสอบได้ ตามนโยบายหน่วยงานในสะอาดและมาตรการป้องกันการทุจริต

ประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบบริหารคุณภาพ

องค์กรที่สามารถดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพจนถึงผ่านการรับรองและสามารถรักษาระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดได้ จะเกิดผลดี ดังนี้

ประโยชน์ต่อองค์กร

1.1 เกิดการยอมรับในคุณภาพ เนื่องจากมาตรฐาน ISO 9001 ย่อมเป็นการประกันว่าในกระบวนการดำเนินการทุกขั้นตอนมีการดำเนินการอย่างถูกต้อง มีระบบ ขั้นตอน และในที่สุดจะแสดงว่าสินค้าหรือบริการในขั้นสุดท้ายมีคุณภาพด้วย

1.2 เกิดภาพลักษณ์ที่ดี องค์กรที่ได้รับการรับรองคุณภาพ จะได้รับการยอมรับว่ามีมาตรฐานสูง จึงเกิดการยอมรับในสินค้าหรือบริการได้ง่าย

1.3 ต้นทุน (งบประมาณ) การดำเนินการที่ลดลงเนื่องจากองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ถ้ามีการดำเนินการตามมาตรฐานแล้วจะช่วยลดความสูญเสีย ความผิดพลาด หรือผิดขั้นตอน หรือการตัดสินใจ เนื่องจากมีระบบมีเอกสารควบคุมให้ปฏิบัติตามขั้นตอน จึงทำให้ต้นทุนการดำเนินการลดลง ถึงแม้ระยะแรกจะมีค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงการดำเนินการที่มาก แต่เป็นการลงทุนระยะยาวเพื่อให้เกิดความประหยัดในระยะยาว

1.4 กระบวนการบริหารงานมีระบบ จากเดิมที่อาจจะไม่มีวิธีการทำงานแต่ไม่สามารถตรวจสอบได้ ทำให้การบริหารองค์กรมีประสิทธิภาพ และสามารถตรวจสอบได้

ประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน

2.1 ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น เนื่องจากการทำงานมีระบบ ชัดเจน มีคู่มือปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ทันทีอย่างมีประสิทธิภาพ หรือตรวจสอบการทำงานได้ทุกขั้นตอน

2.2 ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการทำงานด้านคุณภาพมากขึ้น เนื่องจากจะต้องดำเนินการตามระบบและขั้นตอนที่กำหนดไว้

2.3 ผู้ปฏิบัติงานมีการทำงานที่เป็นระบบมากขึ้น เป็นผลโดยตรงตามข้อกำหนดของ ISO 9001 ที่จะต้องปฏิบัติงานที่เป็นระบบในทุกกระบวนการ ลดความซ้ำซ้อนของงาน ลดระยะเวลาการทำงาน แต่เพิ่มความถูกต้อง ถูกระเบียบ ครบถ้วน และทันเวลา รวมทั้งสามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน

2.4 ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกด้านคุณภาพที่เป็นผลจากการดำเนินการที่เป็นระบบอย่างต่อเนื่องยาวนาน จะทำให้เกิดพฤติกรรมอันนำไปสู่การสร้างจิตสำนึกด้านคุณภาพในการทำงานทุกขั้นตอน

2.5 ผู้ปฏิบัติงานจะร่วมกันทำงานเป็นทีมมากขึ้น การทำงานโดยปกติจะมีการดำเนินการไปตามลักษณะเฉพาะหน้าที่ แต่เมื่อผ่านการรับรองคุณภาพแล้วจะต้องดำเนินการไปตามกระบวนการที่กำหนด ทำให้ต้องมีความสัมพันธ์กับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของตนเองก่อให้เกิดการพัฒนาการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ

3.1 มีความมั่นใจในสินค้าและบริการขององค์กรมากขึ้น เนื่องจากเมื่อองค์กรได้รับการรับรอง ISO 9001 แล้ว ผลิตภัณฑ์และบริการที่เกิดขึ้นย่อมมั่นใจในคุณภาพได้ในระดับหนึ่ง

3.2 สามารถอ้างอิงจากองค์กรที่รับประกันคุณภาพได้ ทำให้เกิดการยอมรับในสินค้าและบริการมากขึ้น

3.3 ลูกค้าหรือผู้รับบริการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย โดยไม่จำเป็นต้องตรวจสอบว่าสินค้าหรือบริการได้รับมาตรฐานหรือไม่ เนื่องจากเมื่อได้รับการประกันคุณภาพย่อมถือได้ว่ามีคุณภาพอยู่ในระดับที่มั่นใจได้

ข้อแนะนำเบื้องต้นในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001



1. องค์กรมีความมุ่งมั่นและกำหนดนโยบาย
2. จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรม
3. จัดฝึกอบรมภายในเพื่อให้ความรู้
4. แต่งตั้งคณะทำงานระบบบริหารคุณภาพ
5. กำหนดขอบข่ายงานที่จะขอรับรอง
6. ประกาศใช้นโยบายคุณภาพ
7. กำหนดวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด และแผนงาน
8. ประชาสัมพันธ์โครงการ
9. จัดทำและจัดหาเอกสารตามที่กำหนด
10. ฝึกอบรมและสร้างจิตสำนึกให้แก่บุคลากร

11. ตรวจสอบวิเคราะห์กระบวนการทำงานและผลิตภัณฑ์
12. ตรวจสอบติดตามคุณภาพภายใน
13. ประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร
14. จัดทำรายงานการตรวจติดตามคุณภาพภายในและการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร
15. ยื่นขอตรวจประเมินเพื่อการรับรองระบบบริหารคุณภาพ
16. ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขข้อบกพร่องจากการตรวจประเมิน (ถ้ามี)

กรณีพบข้อบกพร่องสำคัญจะต้องเสนอแผนแก้ไขให้ผู้ตรวจประเมินยอมรับและมีการตรวจประเมินซ้ำ จะทำให้การรับรองเลื่อนเวลาออกไป กรณีพบข้อบกพร่องไม่สำคัญจะต้องเสนอแผนแก้ไขให้ผู้ตรวจประเมินยอมรับแล้วจะผ่านการรับรองภายใน 1 – 2 เดือน และจะมีการตรวจติดตามการแก้ไขในปัดต่อไป

สรุป

การนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในองค์กรถือว่าการนำหลักการประกันคุณภาพมาใช้ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพงานและบริการแบบครบวงจร เทคนิควิธีการของมาตรฐาน ISO 9001 จะสร้างความตระหนักในด้านคุณภาพด้านผลิตภัณฑ์และบริการแก่บุคลากรในองค์กรทุกคน ความสำเร็จในการพัฒนาเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานสากลต้องคำนึงถึงการพัฒนาองค์กร โครงสร้างพื้นฐาน ปัจจัยสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ความสำเร็จขึ้นอยู่กับแผนกลยุทธ์ที่เน้นการเปลี่ยนแปลงองค์กร การจูงใจ การเปลี่ยนพฤติกรรมบุคลากร และการเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร โดยที่เน้นความสำคัญของการมีส่วนร่วม ประสานการทำงานเป็นทีม การให้ความรู้ การพัฒนา เสริมสร้างวินัย ความเอาใจใส่และรับผิดชอบงาน จะทำให้การพัฒนางานเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพและรักษาระบบไว้ได้อย่างถาวร

เอกสารอ้างอิง

เกียรติศักดิ์ เลื่อนกุลพงษ์. 2553. ข้อกำหนดระบบการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001:2008 และการประยุกต์ใช้.

เอกสารประกอบการบรรยายของสำนักรับรองระบบคุณภาพ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย วันที่ 26-28 กุมภาพันธ์ 2553 ณ สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ.

พัฒน์ โกฎจนท. 2556. แนวทางการพัฒนาหน่วยงานให้เข้าสู่ระบบ ISO 9000. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

เข้าถึงจาก <http://www.bus.rmutt.ac.th/thai/journal/volume4/iso9002.doc>

มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2553. ขั้นตอนการจัดทำระบบไอเอสโอสำหรับผู้ประกอบการ. เข้าถึงจาก <http://www.ru.ac.th>

มานพ ศิริขวลิต. 2550. การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ในสถานศึกษา ตอนที่ 1-2.

สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). เข้าถึงจาก <http://www.tpa.or.th>

สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน). ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001. เข้าถึงจาก <http://www.gistda.or.th>

อภิชาติ สนธิสมบัติ. 2553. ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008. คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

จดหมายข่าวสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

ISSN 1685-2206

วัตถุประสงค์

เพื่อเผยแพร่วิชาการด้านสุขภาพสัตว์โดยเป็นสื่อกลางแลกเปลี่ยนข่าวสารวิชาการเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหาด้านสุขภาพสัตว์และการเลี้ยงสัตว์ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์กิจกรรมด้านสุขภาพสัตว์

เจ้าของ

สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
เกษตรกลาง เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 โทร. 0-2579-8908-14 โทรสาร.0-2579-8918-19

ที่ปรึกษา

สัตวแพทย์หญิงวิมลพร ธิติศักดิ์ รองอธิบดีกรมปศุสัตว์
นายสัตวแพทย์ปรีชา วงษ์วิจารณ์ ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ
หัวหน้ากลุ่ม / ส่วน / ศูนย์ / ฝ่าย สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

กองบรรณาธิการ

นายสัตวแพทย์นพพร โต๊ะมี	นางสาวลิขณา รามริน
นายสัตวแพทย์เจษฎา รัตโนภาส	นายสมชาย ช่างทอง
นายสัตวแพทย์บัณฑิต นวลศรีฉาย	นางสาวปิยะวรรณ เกิดพันธ์
สัตวแพทย์หญิงจันทรา วัฒนเมธานนท์	นางสาวชนกพร บุญศาสตร์
สัตวแพทย์หญิงธวัลรัตน์ เกียรติยิ่งอังสุลี	นายพลกฤต มหานาม
นางสาวพนม ไสยจิตร	

จัดพิมพ์และเผยแพร่

ฝ่ายถ่ายทอดเทคโนโลยี ส่วนบริหารจัดการสุขภาพสัตว์ สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

สำนักงาน

ส่วนบริหารจัดการสุขภาพสัตว์ สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ เกษตรกลาง จตุจักร กรุงเทพฯ 10900

กำหนดออก

ปีละ 6 ฉบับ ทุกๆ 2 เดือน ฉบับละ 1,200 ชุด

พิมพ์ที่

โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย

สามารถหาข้อมูลเรื่องที่เกี่ยวข้องจดหมายข่าวป้อนหลังเพิ่มเติมได้ที่ <http://niah.dld.go.th>



สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ
กรมปศุสัตว์ จตุจักร กทม. 10900
ที่ กษ 0609/พิเศษ

ในราชการกรมปศุสัตว์

ชำระค่าฝากส่งเป็นรายเดือน
ใบอนุญาตที่ 1/2521
ไปรษณีย์โทรเลขราชเทวี