

การประกันคุณภาพตามแนวทาง ISO 9000



อาจารย์เย็นจิต คงปาน

ความนำ

ISO 9000 เป็นระบบบริหารคุณภาพที่มุ่งเน้นเรื่องการควบคุมคุณภาพในองค์กรโดยการบริหาร การปฏิบัติงานหรือทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพตามข้อกำหนดหรือ มาตรฐาน และยังเป็นการประกันคุณภาพที่ประกันว่ากิจกรรมทั้งหมดที่เกิดจากการวางแผนอย่างเป็น ระบบนั้น สามารถสร้างความมั่นใจอย่างเพียงพอว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพตอบสนองความพึง พอใจของลูกค้า นอกจากนี้ ISO 9000 เป็นระบบการจัดการที่มีคุณภาพที่จะช่วยให้องค์กรสามารถ ตรวจสอบระบบบริหารคุณภาพได้อย่างต่อเนื่อง การบริหารจัดการที่มีคุณภาพในการดำเนินงานทั้งหมด ในขณะที่โลกมีมาตรฐานการจัดการที่มีคุณภาพ และได้รับการยอมรับกันอย่างแพร่หลาย องค์กรที่นำระบบ คุณภาพ ISO 9000 จะประสบความสำเร็จ เช่นเดียวกับที่มาตรฐานการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกันและการ บริการ ทุกองค์กรสามารถนำ มาตรฐาน ISO 9000 มาพัฒนางานได้ทุกระดับ

ประวัติและความเป็นมาระบบคุณภาพ ISO 9000

ISO 9000 ย่อมาจากคำว่า International Standard Organization ซึ่งเป็นองค์กรสากลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนดหรือปรับมาตรฐานนานาชาติเกือบทุกประเภท เพื่อให้ประเทศต่างๆในโลกสามารถใช้มาตรฐานเดียวกัน

ISO 9000 เป็นระบบบริหารที่เป็นมาตรฐานระดับนานาชาติซึ่งถือเป็นหลักประกันคุณภาพพื้นฐานที่มีความมุ่งหมายที่จะให้ระบบมีคุณภาพที่เท่าเทียมกันระหว่างองค์กรต่างๆ และประเทศต่างๆ

ประวัติและความเป็นมาระบบคุณภาพ ISO 9000

องค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน (The International Organization for Standardization) หรือ ISO เป็น ภาษากรีก แปลว่า **เท่าเทียมกัน** องค์กรนี้เป็น องค์กรนานาชาติที่ดำเนินกิจกรรมเพื่อเป็นประโยชน์ต่อมวลมนุษยชาติ องค์กรได้ก่อตั้งอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 14 ตุลาคม พ.ศ. 2490 ซึ่งครั้งแรกมีผู้แทนจาก 25 ประเทศ ร่วมประชุม กันที่กรุงลอนดอน มีมติจัดตั้งองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐานขึ้น และสหประชาชาติ ได้ให้การยอมรับเป็นองค์กรชำนาญพิเศษ ประเภทไม่ใช่หน่วยงานของรัฐบาล โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความร่วมมือ และกำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมให้เป็น อันหนึ่งอันเดียวกันเพื่อประโยชน์ทางการค้าหรือเกิดระบบมาตรฐานของโลกที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ประวัติและความเป็นมาระบบคุณภาพ ISO 9000

การกำหนดมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นเงื่อนไขเบิกทางเข้าสู่ตลาดโลก เพราะเปรียบเสมือนเป็นกุญแจที่เปิดประตูการค้าให้กว้างยิ่งขึ้น เพราะเงื่อนไขทางการค้านี้มุ่งความต้องการของลูกค้า คือ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ซึ่งมาตรฐานนี้มุ่งเน้นการทำงานเป็นขั้นตอนเป็นระบบ มีการบันทึกไว้เป็นหลักฐานสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และนำไปปฏิบัติอย่างได้ผล

เหตุผลที่ประเทศต่าง ๆ นำเอาระบบ ISO 9000 มาใช้นั้น เนื่องจากในครั้งแรกนั้น ประชาคมยุโรป ซึ่งเป็นประเทศคู่ค้าที่สำคัญของหลายประเทศได้รวมตัวกันเป็นตลาดเดียว ได้นำเอาการรับรองคุณภาพ ISO 9000 หรือมาตรฐานยุโรป EN 29000 มาเป็นเงื่อนไขหนึ่งในการอนุญาตให้นำสินค้าเข้าได้ จากนั้นกลุ่มประเทศต่าง ๆ เช่น สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น กลุ่มประชาชาติเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ออสเตรเลีย ฯลฯ ซึ่งมีการแข่งขันทางการค้าสูง ต่างต้องตื่นตัวจัดให้มีระบบบริหารด้วยมาตรฐาน ISO 9000 ขึ้นในประเทศของตน

ตารางที่ 1 ชื่อมาตรฐานแต่ละประเทศ

ลำดับ	ประเทศ	มาตรฐาน
1	ออสเตรเลีย	AS 3900
2	ออสเตรีย	Norm ISO9000
3	เบลเยียม	NBN X 50-002-1
4	แคนาดา	DS/ISO9000
5	เดนมาร์ก	DS/EN 29000
6	ตลาดร่วมค้ำานเศรษฐกิจของยุโรป	EN29000
7	ฟินแลนด์	SFS-ISO9000

สำหรับประเทศไทยได้นำมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เข้ามาในประเทศเมื่อปีพ.ศ. 2534 โดยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวแทนของประเทศไทยในการดำเนินการ ดังนี้

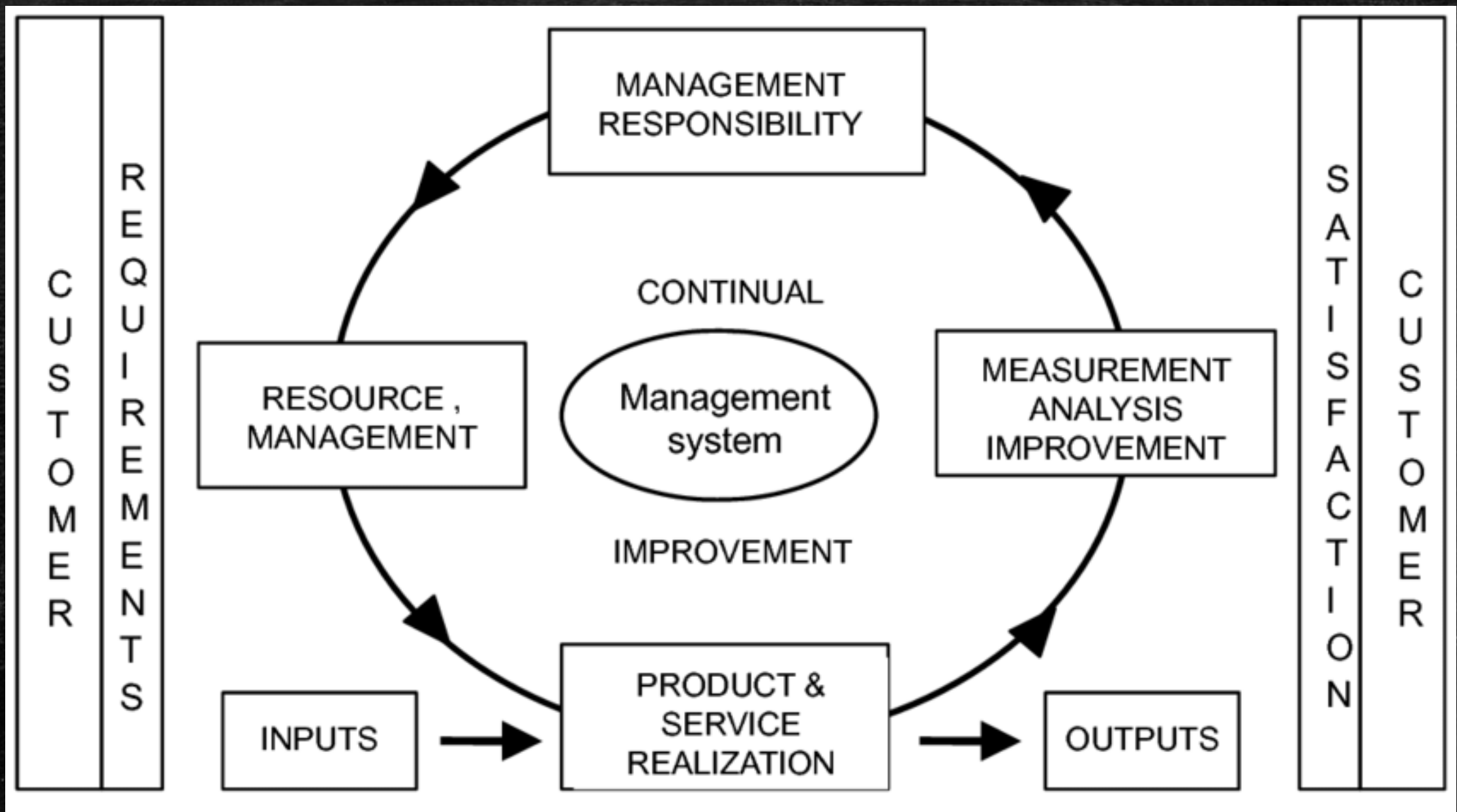
1. รับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จาก ISO มาลอกและแปล จัดทำเป็นมาตรฐานของประเทศไทย โดยใช้หมายเลข มอก. ISO 9000
2. คณะรัฐมนตรีมีมติ เมื่อวันที่ 10 กันยายน พ.ศ. 2534 ให้สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการรับรองระบบคุณภาพของประเทศไทย โดยมีคณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยการรับรองระบบคุณภาพเป็นผู้กำหนดดูแล
3. เปิดบริการรับรองระบบคุณภาพ โดยจะจัดตั้งหน่วยงานใน สมอ. ขึ้นเพื่อดำเนินการโดยมีประชาคมยุโรปให้ความช่วยเหลือ ตามโครงการมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และการประกันคุณภาพของอาเซียน
4. ส่งเสริมให้ภาครัฐและภาคเอกชนได้มีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพรวมทั้งสนับสนุนให้มีการนำมาตรฐานไปใช้ โดยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยร่วมกันจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง
5. ในปี พ.ศ. 2542 จัดตั้งหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 เพิ่มอีก 2 หน่วยงาน ได้แก่ สถาบันรับรองมาตรฐาน ไอเอสโอ (สรอ.) หรือ Management System และ สำนักรับรองระบบคุณภาพ (สรร.) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทยภายใต้กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม ให้การรับรองมาตรฐาน ISO 9000 , ISO14000, มอก. 18000 และมาตรฐานระบบอื่นๆ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) Certification Institute Thailand : MASCI) ทำหน้าที่เป็น National Accreditation Body เป็นการรับรองและกำกับดูแลสถาบันที่ให้การรับรองระบบคุณภาพ สถาบันรับรองมาตรฐาน ไอเอสโอ และ สำนักรับรองระบบคุณภาพ อีกระดับหนึ่ง

หลักการของ ISO 9000

ISO 9000 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพที่มีเป้าหมายเพื่อรับประกันว่าสินค้าหรือ บริการขององค์กรจะบรรลุความต้องการของลูกค้า ระบบคุณภาพมีอยู่ 2 ส่วน คือ การประกันคุณภาพกับการควบคุมคุณภาพ

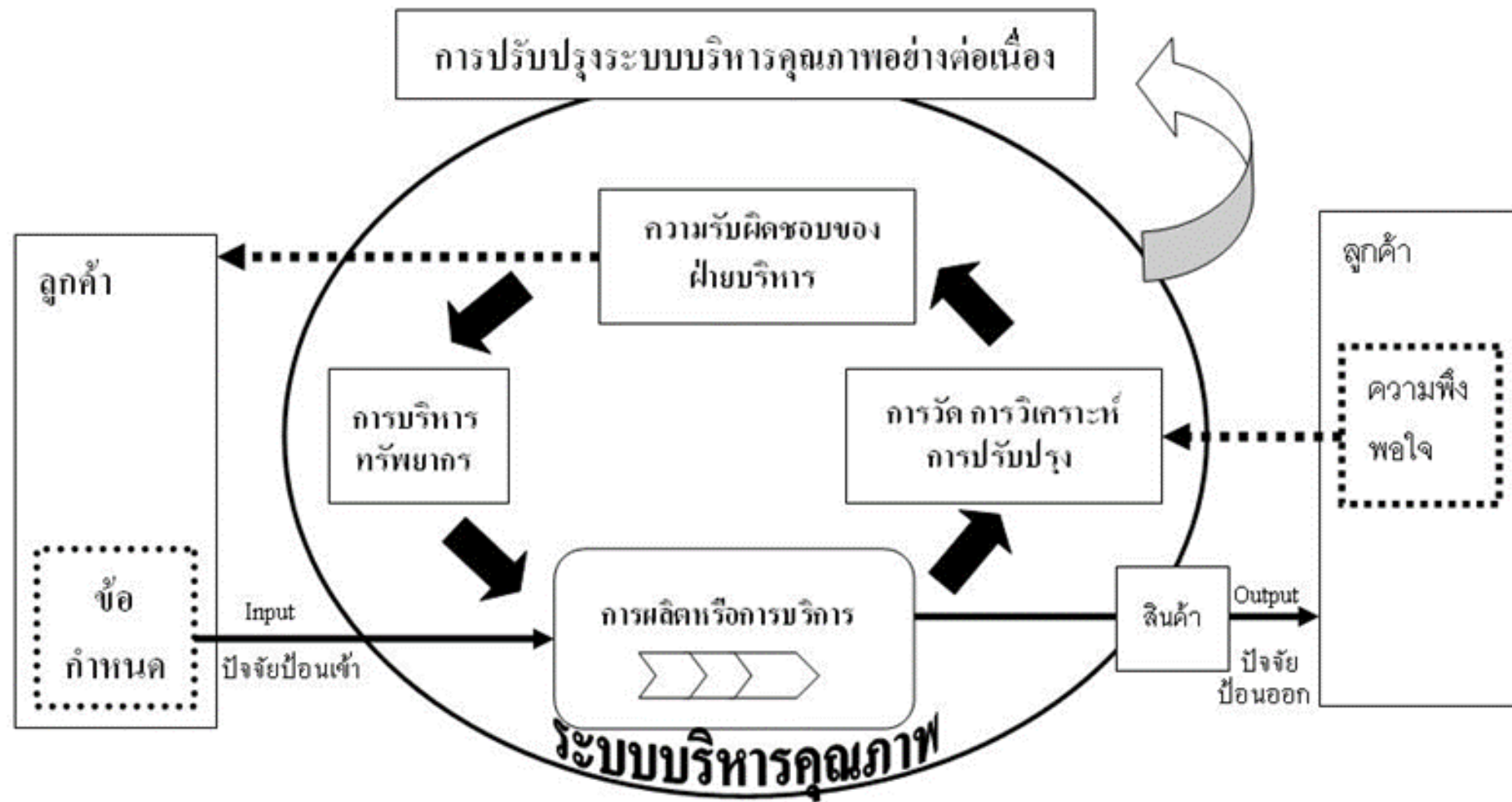
การประกันคุณภาพ เป็นการวางแผนและกระทำอย่างเป็นทางการ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าผลผลิตมีคุณภาพในระดับที่ต้องการ

ส่วนการควบคุมคุณภาพ กิจกรรมที่กระทำในกระบวนการและใช้เทคนิคต่าง ๆ เพื่อสร้างคุณภาพที่มีลักษณะเฉพาะ ระบบ คุณภาพเป็นโปรแกรมที่มุ่งไปที่การจัดการทั้งองค์การและทุกกระบวนการ ระบบคุณภาพที่ดีต้องยึด หลักปรัชญาว่า ผู้ป้อนวัตถุดิบเป็นต้นทางและลูกค้าเป็นปลายทาง



ลักษณะขององค์การที่มีระบบ คุณภาพที่ดีมีดังนี้

1. ยึดปรัชญาการป้องกันมากกว่าการสืบหาปัญหา
2. มุ่งทบทวนจุดที่เป็นปัญหาสำคัญในกระบวนการลงมือแก้ไขและตรวจสอบ ผลลัพธ์อย่าง ต่อเนื่อง
3. ติดต่อสื่อสารภายในกระบวนการและระหว่างผู้ใช้มาตรฐาน ตลอดจน ติดต่อสื่อสารกับผู้ ป้อนวัตถุดิบและลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
4. จัดเก็บข้อมูลอยู่ตลอดและควบคุมการจัดทำเอกสารสำคัญอย่างมี ประสิทธิภาพ
5. ให้พนักงานทุกคนเกิดการตระหนักในเรื่องคุณภาพ
6. ทำให้การจัดการมีความมั่นใจในระดับสูง



รูปแบบของระบบบริหารคุณภาพที่เป็นรูปแบบกระบวนการ

สัญลักษณ์

→ แทนกิจกรรมการเพิ่มมูลค่า

-----> แทนการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ

ลักษณะสำคัญของมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000

1. เป็นมาตรฐานเกี่ยวกับระบบบริหารงาน ไม่ใช่มาตรฐานผลิตภัณฑ์
2. เป็นมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพที่นานาชาติยอมรับและใช้เป็นมาตรฐานสากลของ
ประเทศทั่วโลกนำไปใช้
3. เป็นมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพที่สามารถนำไปใช้ได้กับองค์กรทุกประเภททั้งด้าน
อุตสาหกรรมการผลิต ธุรกิจด้านบริการ พาณิชยกรรมทุกขนาดไม่จำกัด
4. เป็นระบบการบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับทุกแผนกงานและพนักงานทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วม
5. เป็นมาตรฐานที่ระบุข้อกำหนดที่จำเป็นต้องมีในเอกสารระบบคุณภาพ

ลักษณะสำคัญของมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000

6. เป็นการบริหารที่ให้ความสำคัญในเรื่องของเอกสารการปฏิบัติงาน โดยนำเอาสิ่งที่มีการปฏิบัติงานอยู่แล้วมาทำเป็นเอกสาร แล้วจัดเป็นหมวดหมู่มีระบบเพื่อนำไปใช้งานได้สะดวกมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล
7. เป็นระบบมาตรฐานที่เปิดโอกาสให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และยืดหยุ่นได้
8. เป็นระบบมาตรฐานที่ลูกค้าชั้นนำทั่วโลกยอมรับ และเป็นไปตามข้อตกลงเจนีวาของ GATT : General Agreement on Tariffs and Trade โดยกำหนดเป็นมาตรฐานสากล
9. เป็นระบบมาตรฐานสากลที่กำหนดให้มีการตรวจประเมินโดยบุคคลที่ 3 (Third Party) เพื่อให้การรับรองจากนั้นต้องรักษาระบบบริหารคุณภาพ โดยจะมีการสุ่มปีละไม่ต่ำกว่า 1 ครั้ง ถ้าครบ 3 ปี ต้องตรวจประเมินใหม่ทั้งหมด
10. เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพที่ประเทศไทยรับรองเป็นมาตรฐานคุณภาพ มอก.9000

หัวใจของมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000

1. ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรจะต้องเข้าใจบทบาทและหน้าที่ในการกำหนด นโยบายคุณภาพ กำหนดโครงสร้างการบริหารงานขององค์กร กำหนดบุคลากรให้เหมาะสมกับ งานแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น สนับสนุนงบประมาณ
2. ระบบคุณภาพ ISO 9000 เน้นในการจัดทำเอกสารระบบคุณภาพ เพราะถือว่า เอกสาร เป็น ข้อตกลงให้ทุกคนที่อยู่ในระบบมีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งการทำเอกสาร จะต้องมีการวิเคราะห์ รายงาน กำหนดหน้าที่ในการติดตามการปฏิบัติงาน เพื่อจะทำให้การปรับปรุง คุณภาพเป็นไปอย่างมีระบบ
3. ISO 9000 เน้นที่การจัดตั้งหน่วยงานตรวจสอบ (Audit) ซึ่งเป็นการตรวจสอบ ภายในองค์กรเพื่อ ติดตามผลการดำเนินงานให้แน่ใจว่าระบบคุณภาพที่กำหนดไว้ถูกนำไปปฏิบัติ : อย่างถูกต้องและตรง เป้าหมาย วัตถุประสงค์ของการจัดทำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000

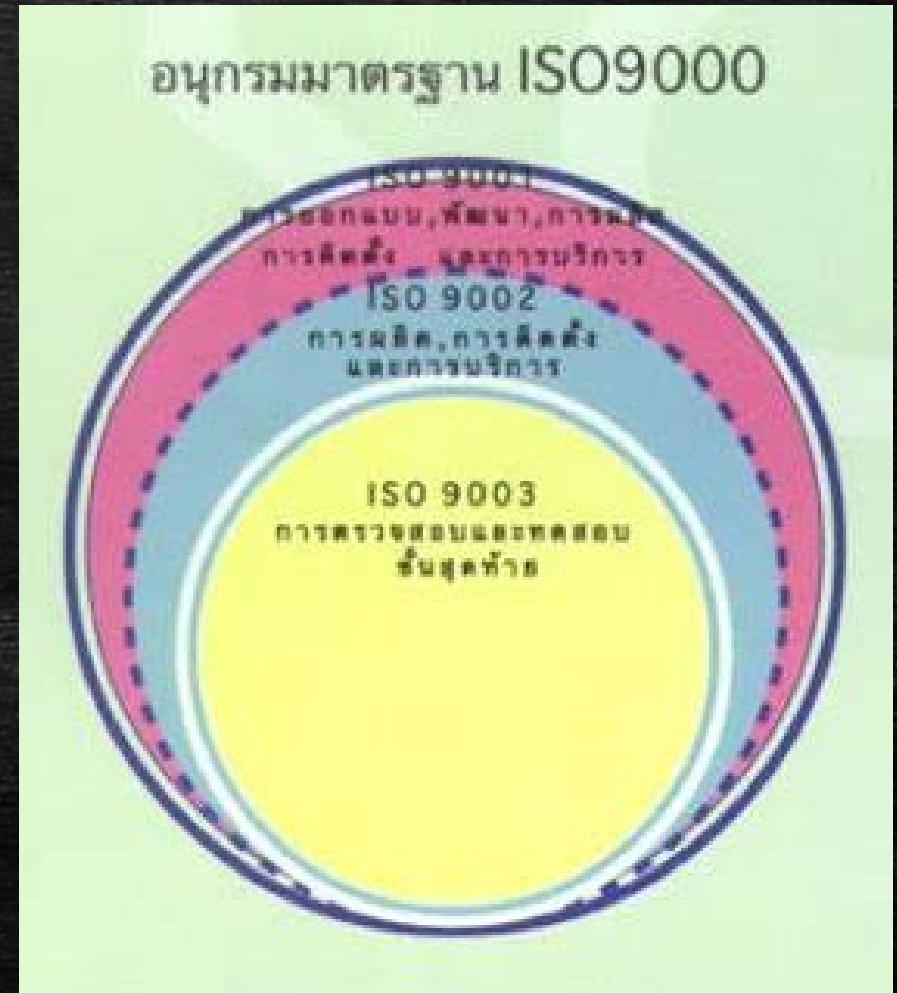
การเลือกใช้มาตรฐานระบบคุณภาพ

ISO 9000 มีโครงสร้างใหญ่ประกอบด้วย ISO9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 และ ISO 9004 จากโครงสร้างใหญ่นี้แยกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแนวทาง กับกลุ่มตัวแบบ

1. กลุ่มแนวทางจะเป็นคำแนะนำ คำชี้แจง คำอธิบาย คำนิยาม และเป็นแนวทาง แยกย่อยซึ่งให้รายละเอียดเพิ่มเติม ได้แก่ ISO 9000
2. กลุ่มตัวแบบ เป็นตัวแบบประกันคุณภาพซึ่งเป็นมาตรฐานของระบบคุณภาพ หรือสัญญาที่ผู้ใช้ มาตรฐานต้องเลือกเอาไปจดทะเบียนและไปปฏิบัติ ได้แก่ ISO 9001, ISO 9002, และ ISO 9003

ISO 9000 แบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ฉบับหลัก ได้แก่

1. ISO 9000 เป็นแนวทางในการเลือกและใช้มาตรฐาน ISO 9001, ISO9002, ISO9003 มาตรฐานนี้จะชี้ให้เห็นถึงระดับความสำคัญ ซึ่งเป็นการเกี่ยวโยงกันของระบบคุณภาพที่เหมาะสม
2. ISO 9001 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพที่ครอบคลุมที่สุดซึ่งกำกับดูแลสำหรับหน่วยงานที่ มีการออกแบบ พัฒนาการผลิต การติดตั้ง และการบริการ เช่น บริษัท ESSO ขอใบรับรองภายใต้ ขอบเขตเฉพาะ น้ำมันหล่อลื่น โดย มีการออกแบบ



ISO 9000 แบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ฉบับหลัก ได้แก่

3. ISO 9002 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพ สำหรับหน่วยงานที่ไม่มีการออกแบบ ซึ่งกำกับ ดูแลเฉพาะ การผลิต การติดตั้ง และการบริการ เช่น บริษัท SHELLขอใบรับรองเฉพาะ น้ำมันหล่อลื่น เช่นเดียวกับ ESSO แต่ไม่มีการออกแบบ ซึ่งทั่วโลกมีผู้ได้ใบรับรองฉบับนี้มากที่สุด

4. ISO 9003 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพ สำหรับการตรวจสอบขั้นสุดท้าย และการทดสอบ ครั้งสุดท้าย

5. ISO 9004 เป็นแนวทางในการบริหารงานคุณภาพ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อกำหนด	ISO 9000		
	9001	9002	9003
ความรับผิดชอบด้านการบริหาร	X	X	X
ระบบคุณภาพ	X	X	X
การทบทวนข้อตกลง	X	X	X
การควบคุมการออกแบบ	X		
การควบคุมเอกสารและข้อมูล	X	X	X
การจัดซื้อ	X	X	
การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า	X	X	X
การซัพพลายและสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์	X	X	X
การควบคุมกระบวนการ	X	X	
การตรวจและการทดสอบ	X	X	X
การควบคุมเครื่องตรวจ เครื่องวัดและเครื่องทดสอบ	X	X	X

หลักการบริหารคุณภาพ ISO 9000

หลักการบริหารคุณภาพ (Quality Management Principle) หลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ มีดังนี้

หลักการที่ 1 มุ่งที่ลูกค้า (Customer focus)

หลักการที่ 2 ความเป็นผู้นำ (Leadership)

หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Involvement of people)

หลักการที่ 4 การดำเนินงานเป็นกระบวนการ (Process approach)

หลักการที่ 5 ความเป็นระบบในการบริหาร (System approach to management)

หลักการที่ 6 ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual improvement)

หลักการที่ 7 การใช้ข้อเท็จจริงเป็นมาตรฐานในการตัดสินใจ (Factual approach to decision making)

หลักการที่ 8 ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบบนผลประโยชน์เท่าเทียมกัน (Mutually beneficial supplier relationship)

หลักการที่ 1 มุ่งที่ลูกค้า (Customer focus)

1. มีความเข้าใจความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ รวมทั้งการส่งมอบ ราคา เงื่อนไขต่าง ๆ ของลูกค้าและอื่น ๆ
2. มั่นใจความสมดุลของความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้ากับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร ได้แก่ เจ้าของกิจการประชาชน ผู้ส่งมอบ ของลูกค้า และอื่น ๆ
3. สื่อสารความคาดหวังและความต้องการเหล่านี้ให้ทั่วทั้งองค์กรได้รับรู้
4. ตรวจสอบวัดความพึงพอใจของลูกค้า และดำเนินการขององค์กรที่จะตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าเหล่านั้น
5. บริหารเรื่องความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า

หลักการที่ 2 ความเป็นผู้นำ (Leader ship)

หลักการ "ความเป็นผู้นำ" นำไปสู่การปฏิบัติ ดังนี้

1. มีการกระตุ้นให้ตื่นตัว และดำเนินงานให้เป็นตัวอย่างของความเป็นผู้นำ
2. เข้าใจและสนองตอบต่อความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในองค์กร
3. พิจารณาความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเช่น ลูกค้า เจ้าของกิจการ พนักงานขององค์กร ผู้ส่งมอบ
4. สร้างวิสัยทัศน์ที่แจ่มชัดในอนาคตขององค์กร
5. สร้างความเชื่อถือ ไว้วางใจ และขจัดความหวาดกลัว
6. สร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน
7. ให้การศึกษา อบรมแก่บุคลากรขององค์กร
8. ดำเนินการใช้ยุทธศาสตร์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมของพนักงาน

(Involvement of people)

1. ให้ความสำคัญกับความเป็นเจ้าของ และหน้าที่ความรับผิดชอบ และนำมาเป็นข้อคิดในการแก้ปัญหาขององค์กร
2. เสาะแสวงหาโอกาสที่จะปรับปรุงอย่างกระตือรือร้น
3. มุ่งเน้นที่การสร้างสรรคคุณค่าแก่ลูกค้า
4. มีความคิดสร้างสรรค์
5. เป็นตัวแทนที่ดีขององค์กร ในเรื่องเกี่ยวกับลูกค้า ชุมชนท้องถิ่น และสังคมโดยรวม
6. มีความพึงพอใจจากงานที่พนักงานได้ทำได้
7. มีความกระตือรือร้นและภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

หลักการที่ 4 การดำเนินงานเป็นกระบวนการ (Process approach)

1. กำหนดกระบวนการเพื่อบรรลุผลที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ระบุและตรวจวัด ปัจจัยนำเข้า และผลที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ
3. ระบุจุดเชื่อมต่อระหว่าง กระบวนการกับหน้าที่ต่าง ๆ ขององค์กร
4. กำหนด ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ชัดเจน สำหรับกระบวนการบริหาร
5. ระบุลูกค้าภายใน และลูกค้าภายนอก ผู้ส่งมอบ ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ของกระบวนการ

หลักการที่ 5 ความเป็นระบบในการบริหาร (System approach to management)

1. กำหนดระบบ โดยระบุ หรือพัฒนากระบวนการต่าง ๆ ที่กระทบต่อวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
2. วางโครงสร้างระบบ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในทางที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด
3. มีความเข้าใจในการเชื่อมโยงกระบวนการต่าง ๆ ของระบบ
4. มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยการตรวจวัดและประเมิน
5. มีการจัดทรัพยากรตามกำหนด ก่อนการดำเนินการ

หลักการที่ 6 ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual improvement)

1. ทำการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และระบบอย่างต่อเนื่อง
2. ใช้แนวคิดการปรับปรุงเบื้องต้น คือ การปรับปรุงแบบค่อยเป็นค่อยไปตามลำดับขั้น และการแยกปรับปรุงทีละส่วน
3. มีการตรวจประเมินเป็นระยะ ๆ โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ขั้นสูงสุดที่กำหนดไว้
4. ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อกระบวนการทั้งหมดขององค์กร
5. ให้สมาชิกขององค์กรได้มีความรู้พื้นฐานในเรื่องการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตามหลักการของ PDCA

หลักการที่ 7 การใช้ข้อเท็จจริงเป็นมาตรฐานในการตัดสินใจ (Factual approach to decision making)

หลักการใช้ข้อเท็จจริงในการตัดสินใจ มีแนวการปฏิบัติ ดังนี้

- 1) ลงมือตรวจวัด และเก็บรวบรวมข้อมูลตามความประสงค์
- 2) ต้องแน่ใจว่าข้อมูล หรือข่าวสาร มีความแม่นยำ เชื่อถือได้
- 3) ตัดสินใจ และปฏิบัติบนพื้นฐานของผลการวิเคราะห์ข้อมูล

หลักการที่ 8 ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบบนผลประโยชน์เท่าเทียมกัน (Mutually beneficial supplier relationship)

ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบบนผลประโยชน์เท่าเทียมกัน มีแนวปฏิบัติ ดังนี้

1. กำหนด และคัดเลือกผู้ส่งมอบรายสำคัญๆ ต่อองค์กร
2. สร้างความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบ
3. มีการสื่อสารที่ชัดเจน และเปิดเผย ระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบ
4. ร่วมมือกันระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบเพื่อพัฒนาและปรับปรุงในเรื่อง ผลิตภัณฑ์ และกระบวนการ
5. องค์กรร่วมมือกับผู้ส่งมอบ เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน
6. การยอมรับเรื่องการปรับปรุง การดำเนินงานของผู้ส่งมอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจของทั้ง 2 ฝ่าย

ขั้นตอนการดำเนินงานเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001

- ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการและศึกษาเรียนรู้
- ขั้นตอนที่ 2 การทบทวนสถานะระบบงานปัจจุบัน
- ขั้นตอนที่ 3 การจัดทำเอกสารระบบบริหารคุณภาพ
- ขั้นตอนที่ 4 นำเอกสารไปปฏิบัติจริง
- ขั้นตอนที่ 5 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- ขั้นตอนที่ 6 ขอการรับรองจาก CB (Certified body) จะขอได้จากทั้งภายในและภายนอกประเทศ

Question