

ความสำคัญของคุณภาพ

คุณภาพ (Quality) หมายถึง คุณสมบัติโดยรวมทางประโยชน์ใช้สอยและลักษณะจำเพาะของผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ที่แสดงออกถึงความสามารถในอันที่จะตอบสนองต่อความต้องการ ทั้งที่ระบุอย่างชัดเจนและที่อนุมานจากสภาพการณ์และความเป็นจริงโดยทั่วไป

คุณภาพในเชิงการค้ามีบุคคล 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้ซื้อ ที่เรียกว่า ลูกค้า (Customers) และฝ่ายผู้ขาย ที่เรียกว่า ผู้ส่งมอบ (Supplier)

ถ้าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่ส่งมอบมีคุณลักษณะสอดคล้องและสามารถใช้งานได้ตรงตามข้อกำหนด (Specification) ตามที่ตกลงกันไว้ถือว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการนั้นมีคุณภาพ



คุณภาพมีความหมายหลากหลาย แต่โดยทั่วไปแล้วลูกค้าจะซื้อสินค้าหรือบริการที่มักจะต้องคำนึงคุณลักษณะต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับประโยชน์ของสินค้า ในอันที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการ คุณภาพมีความสำคัญต่อองค์การ เพราะจะทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จตามที่กำหนด คุณภาพยังมีผลกระทบต่อรูปแบบการดำเนินงานทุกระดับ ซึ่งแต่ละองค์การมักจะมีการกำหนดแนวทางและรูปแบบกิจกรรมให้สอดคล้องกับการดำเนินงาน ทำให้เกิดการควบคุมคุณภาพในกระบวนการผลิต



คุณภาพของสินค้าและบริการ หมายถึง สินค้า และบริการที่

- ปราศจากการชำรุดหรือข้อบกพร่อง
- เป็นไปตามข้อกำหนด/ได้มาตรฐาน
- เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า
- สร้างความพึงพอใจ/ประทับใจให้แก่ลูกค้า
- เป็นเลิศในทุกด้าน



คุณภาพ จะมีความหมาย ต่างกันไปตาม
ความรู้สึกหรือตามความต้องการของผู้ใช้
และลูกค้าซึ่งมักจะวัดกันด้วย

“ความพึงพอใจ” หรือ “ความประทับใจ”

ของลูกค้าเป็นสำคัญ

การจัดการคุณภาพ คือ กระบวนการในการบ่งชี้และบริหาร
กิจกรรมต่างๆ ที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินการ เพื่อให้สามารถ
บรรลุวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพขององค์กร

- ค้นหาปัญหา
- วางแผนการดำเนินงาน
- ดำเนินการตามแผนที่วางไว้
- ตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงาน
- ประเมินผลการดำเนินงาน
- นำผลการประเมินกลับไปวางแผนปรับปรุงแก้ไขหรือจัดทำเป็นมาตรฐาน

ระดับของการมาตรฐานและวิวัฒนาการของ การมาตรฐานทั้งในประเทศและต่างประเทศ



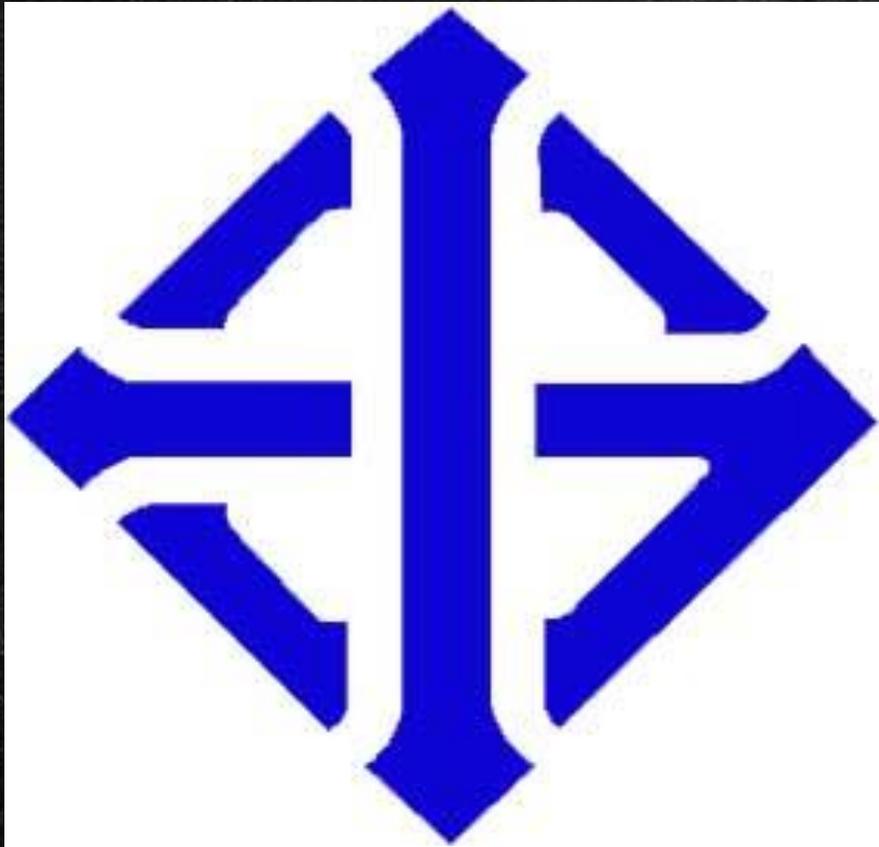
อาจารย์เย็นจิต คงปาน

เครื่องหมายรับรองมาตรฐาน

เครื่องหมายรับรองมาตรฐาน เป็นสิ่งสำคัญ เพราะปัจจุบันมีสินค้ามากมายหลายชนิดในท้องตลาด สิ่งหนึ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกซื้อสินค้าก็คือเครื่องหมายการรับรอง ผู้บริโภคจะเกิดความเชื่อมั่นในการเลือกซื้อสินค้านั้นๆ และแบรนด์เองก็สามารถสร้างความน่าเชื่อถือได้จากเครื่องหมายรับรองมาตรฐานนี้เอง และการที่สินค้าจะได้รับเครื่องหมายรับรองมาตรฐานนั้น ตัวผู้ผลิตเอง จะต้องผลิตสินค้าให้ผ่านเกณฑ์ต่างๆ เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ตามมาตรฐานสากล



เครื่องหมายมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.)



เครื่องหมาย มอก. ผลิตภัณฑ์ต่างๆจะได้รับ
เครื่องหมายนี้เมื่อผ่านการรับรองจากสำนักงาน
มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม(สมอ.) กระทรวง
อุตสาหกรรม ว่ามีผลิตภัณฑ์มีคุณภาพว่ามีผลิตภัณฑ์
มีคุณภาพมีคุณภาพได้มาตรฐานตามที่กำหนดมีความ
ปลอดภัยสำหรับการใช้อุปโภค และบริโภค มี
ประสิทธิภาพคุณภาพสำหรับการใช้งานตามประเภท
ของผลิตภัณฑ์นั้นๆ โดยมาตรฐานการผลิตนี้จะมีการ
กำหนดคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์เพื่อเป็นแนวทาง
ให้กับผู้ผลิตในการผลิตสินค้าที่ตรงตามมาตรฐาน
เช่นจำนวนการผลิต คุณภาพของวัตถุดิบนำมาใช้ใน
กระบวนการผลิต หรือการบรรจุหีบห่อ

การรับรองมาตรฐาน GMP

(Good Manufacturing Practice Codex Alimentarius)



เครื่องหมายรับรองมาตรฐาน GMP คือหลักเกณฑ์วิธีการผลิตที่ดี ตามมาตรฐานสากล โดยหน่วยงานมาตรฐานอาหารระหว่างประเทศ Codex Alimentarius ที่มีการกำหนดขึ้นเพื่อให้การผลิตอาหารนั้นสะอาด ปลอดภัย มีคุณภาพ โดยเน้นไปที่เรื่องของการขจัดความเสี่ยงต่างๆที่จะส่งผลเสียต่อผู้บริโภค เช่น สุขลักษณะส่วนบุคคล การควบคุมแมลงและสัตว์นำโรค การทำความสะอาดสถานที่ผลิต เครื่องจักร และอุปกรณ์ การควบคุมน้ำใช้ในโรงงาน การควบคุมสารเคมี เป็นต้น

การรับรองมาตรฐาน HACCP



ระบบการวิเคราะห์ อันตราย และจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม ในการผลิตอาหาร (Hazard Analysis and Critical Control Point) ตามมาตรฐานสากล โดยหน่วยงาน มาตรฐานอาหารระหว่างประเทศ Codex Alimentarius ถือเป็นระบบมาตรฐานที่จะเป็นหลักประกันให้กับ ผู้บริโภคว่ามีการควบคุมกระบวนการผลิตให้เป็นไปอย่าง ปลอดภัย ไม่มีสาร หรือสิ่งปนเปื้อนที่จะเป็นอันตรายต่อ ผู้บริโภคปนเปื้อนไปในสินค้า โดยจะมีการตรวจสอบ โรงงาน กระบวนการผลิตเพื่อให้ผ่านการรับรอง เพื่อ จัดการคุณภาพด้านความปลอดภัย ซึ่งใช้ในการควบคุม กระบวนการผลิตให้ได้อาหารที่ปราศจากอันตรายจาก เชื้อจุลินทรีย์ สารเคมี และสิ่งปลอมปนทางกายภาพ อย่างเช่น เศษแก้ว หรือ โลหะ

เครื่องหมายมาตรฐาน Q



เครื่องหมายรับรองมาตรฐานสำหรับสินค้าทางการเกษตร
เครื่องหมายที่สามารถรับรองมาตรฐานได้ก็คือเครื่องหมาย
มาตรฐาน Q นี้เอง โดยเป็นเครื่องหมายที่ได้รับการรับรองจาก
สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตร และอาหารแห่งชาติ กระทรวง
เกษตร และสหกรณ์ โดยการจะได้เครื่องหมาย Q มานั้น ทาง
ผู้ผลิตจะต้องผ่านมาตรฐานตามการรับรองอื่นๆมาก่อน
อย่างเช่น การปฏิบัติตามมาตรฐานทางการเกษตรที่ดี (Good
Agricultural Practice ; GAP) การรับรองมาตรฐาน GMP และ
HACCP

เครื่องหมายอาหารและยา



เครื่องหมายรับรองมาตรฐาน สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา Food and Drugs Administration สังกัดกระทรวงสาธารณสุข องค์การที่จะต้องดำเนินการให้ถูกต้องตามกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ โดยใช้ชื่อย่อที่เรารู้จักกันเป็นอย่างดีในการรับรอง นั่นก็คือ อย. โดยผลิตภัณฑ์สุขภาพในที่นี่ส่วนใหญ่แล้วก็จะ เป็น ผลิตภัณฑ์เวชสำอาง เครื่องสำอาง ยา อาหารเสริมต่างๆ รวมถึงอาหาร โดยผลิตภัณฑ์สุขภาพเหล่านั้นต้องมีคุณภาพ มีมาตรฐาน และปลอดภัย เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการบริโภคที่ถูกต้องด้วยข้อมูลวิชาการที่น่าเชื่อถือ และมีความเหมาะสม เพื่อให้ ผู้บริโภค ได้บริโภคผลิตภัณฑ์ที่ปลอดภัย มีการปนเปื้อนสารอันตรายต่างๆ

เครื่องหมายมาตรฐานอาหารฮาลาล



เครื่องหมายรับรองมาตรฐานเครื่องหมายฮาลาล คือเครื่องหมายที่ได้รับการรับรองจาก สำนักงานคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย (The Central Islamic Committee of Thailand) เครื่องหมายที่คณะกรรมการฝ่ายกิจการฮาลาลของคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย หรือคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดต่าง ๆ อนุญาตให้ผู้ผลิตนำมาประทับลงบนผลิตภัณฑ์ เพื่อเป็นการรับรองให้กับผู้นับถือศาสนาอิสลาม เพื่อให้สามารถอุปโภค บริโภคสินค้านั้นๆได้อย่างสบายใจ

เครื่องหมายมาตรฐานไอเอสโอ



มาตรฐานสากลที่เกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพ ชื่อเต็มของ ISO คือ International Standardization and Organization หรือ องค์การมาตรฐานสากล หรือ องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน โดยเน้นไปที่การจัดการในระบบการบริหาร วัตถุประสงค์หลักของ ISO ก็คือการส่งเสริมความร่วมมือในการกำหนด มาตรฐานระหว่างประเทศ เพื่อการพัฒนา อุตสาหกรรมการผลิต และขจัดข้อโต้แย้งทางการค้า ระหว่างประเทศ รวมไปถึงการให้ความร่วมมือในการ พัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี ดังนั้น เครื่องหมาย ISO จึงเป็นการยอมรับในระดับสากล

ISO ประกอบด้วยสมาชิก 3 ประเภท

- 1. Member Body** เป็นสถาบันมาตรฐานแห่งชาติ ซึ่งหมายถึง เป็นตัวแทนทางด้านการมาตรฐานของประเทศนั้น ๆ มีสิทธิออกเสียงในเรื่องของวิชาการ มีสิทธิเข้ารับการเลือกตั้งเป็นคณะกรรมการ ISO และสามารถเข้าร่วมประชุมสมัชชาใหญ่และแต่ละประเทศจะมีหน่วยงานซึ่งทำหน้าที่สมาชิก ISO เพียงหน่วยงานเดียว
- 2. Correspondent Member** เป็นหน่วยงานของประเทศกำลังพัฒนา ซึ่งยังไม่มีสถาบันมาตรฐานเป็นของตัวเอง สมาชิกประเภทนี้จะไม่เข้าร่วมในเรื่องของวิชาการ แต่มีสิทธิจะได้รับข่าวสารความเคลื่อนไหวของ ISO และเข้าร่วมประชุมสมัชชาใหญ่ในฐานะผู้สังเกตการณ์ (เป็นหน่วยงานของประเทศซึ่งยังไม่มีการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานเป็นการเฉพาะ)
- 3. Subscribe Membership** สมาชิกประเภทนี้ เปิดสำหรับกลุ่มประเทศที่มีเศรษฐกิจค่อนข้างเล็กให้สามารถติดต่อกับ ISO ได้ (เป็นหน่วยงานในประเทศที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจต่ำ สมาชิกประเภทนี้จะจ่ายค่าบำรุงสมาชิกในอัตราที่ได้รับการลดหย่อน)

1. ประโยชน์ของ มาตรฐาน ISOองค์กร/บริษัท

- การจัดการองค์กร การบริหารงาน การผลิตตลอดจน การให้บริการมีระบบ และมีประสิทธิภาพ
- ผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า หรือผู้รับบริการและได้รับการยอมรับ
- ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร
- ประหยัดค่าใช้จ่ายในระยะยาว

2. พนักงานภายในองค์กร/บริษัท

- มีการทำงานเป็นระบบ
- เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- พนักงานมีจิตสำนึกในเรื่องของคุณภาพมากขึ้น
- มีวินัยในการทำงาน
- พัฒนาการทำงานเป็นทีมหรือเป็นกลุ่มมีการประสานงานที่ดี และสามารถพัฒนาตนเองตลอดจน เกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน

3. ผู้ซื้อ/ผู้บริโภค

- มั่นใจในผลิตภัณฑ์และบริการ ว่ามีคุณภาพ ตามที่ต้องการ
- สะดวกประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่ต้อง ตรวจสอบคุณภาพซ้ำ
- ได้รับการคุ้มครองด้านคุณภาพความปลอดภัย และการใช้งาน

มาตรฐาน ISO ที่สำคัญ



มาตรฐาน ISO 9000 มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ

- ISO 9001 มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ใช้สำหรับองค์กรที่มีความรับผิดชอบ ตั้งแต่การออกแบบ การผลิต การติดตั้ง และการบริการ
- ISO 9002 มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ใช้สำหรับองค์กรที่มีความรับผิดชอบ ตั้งแต่การผลิต การติดตั้ง และการบริการ
- ISO 9003 มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ใช้สำหรับองค์กรที่มีความรับผิดชอบเฉพาะการตรวจและการทดสอบขั้นสุดท้าย

มาตรฐาน ISO 14000

มาตรฐานการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

เป็นมาตรฐานที่นำไปใช้กับการจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กรให้มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด ทั้งในส่วนของกิจการภายใน การผลิตสินค้า และการจัดการเรื่องผลกระทบ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ครอบคลุมถึงระบบโครงสร้างองค์กร การกำหนดความรับผิดชอบ การปฏิบัติงาน ระเบียบปฏิบัติ กระบวนการดูแลทรัพยากร มาตรฐาน ISO 14000 นี้ สามารถใช้ได้กับทั้งระบบอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ เช่นเดียวกับ ISO 9000



มาตรฐาน ISO 14000

มาตรฐานการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

- ISO 14001 เป็นข้อกำหนดระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
- ISO 14004 เป็นคำแนะนำด้านหลักการและเทคนิคในการจัดระบบ
- ISO 14010 เป็นหลักการทั่วไปของการตรวจประเมิน
- ISO 14011 เป็นวิธีการตรวจประเมินระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
- ISO 14012 เป็นข้อกำหนดคุณสมบัติของผู้ตรวจประเมิน
- ISO 14020 เป็นหลักการพื้นฐานในการติดฉลากผลิตภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อม



มาตรฐาน ISO

- มาตรฐาน ISO 17025 มาตรฐานการประเมินความสามารถทางวิชาการของห้องปฏิบัติการ
- มาตรฐาน ISO 18000 มาตรฐานการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- มาตรฐาน ISO 22000 มาตรฐานการจัดการความปลอดภัยของอาหาร



Question