



MASCI *intelligence*

วารสารความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับการมาตรฐาน

ISSN 1905-842X

Vol. 3 No. 14



Quality Management System



Editor's Note

สารบัญ Contents

ระบบบริหารงานคุณภาพ (Quality Management System) ถือเป็นระบบขั้นพื้นฐานสำหรับการดำเนินงานที่เป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน สามารถนำไปใช้ได้ในองค์กรทุกประเภท โดยใช้หลักการ Plan-do-check-action ซึ่งเป็นวงจรที่ทำความเข้าใจได้ง่ายเป็นตัวตั้งต้น

ระบบบริหารงานคุณภาพที่ได้รับความนิยมและมีความเคลื่อนไหวชัดเจนในช่วงนี้ คือ ISO 9001 : 2008 ซึ่งได้มีการประกาศใช้อย่างเป็นทางการแล้ว เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2551 ดังนั้น MASCIntelligence ฉบับนี้จะได้นำเสนอถึงบทความและความเคลื่อนไหวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ มาตรฐาน ISO 9001:2008 และมาตรฐานระบบการจัดการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นการเกาะติดสถานการณ์มาตรฐานระบบการจัดการในปัจจุบัน สารสำคัญของ ISO 9001:2008 ที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม Best Practice ที่นำระบบ ISO 9001 ไปใช้ในองค์กรได้อย่างประสบความสำเร็จ

ในส่วนของความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานและกฎระเบียบที่น่าสนใจได้นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานระบบการจัดการอื่นๆ ที่เริ่มมีบทบาทเข้ามาในแวดวงอุตสาหกรรมของไทย รวมถึงกฎระเบียบข้อบังคับของประเทศคู่ค้าที่มีผลกระทบต่อ การส่งออกด้วย

สำหรับในฉบับต่อไปจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับมาตรฐานระบบการจัดการด้านอาหาร ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่อยู่ใกล้ตัวพวกเราทุกคนทั้งในแง่ผู้ผลิตและผู้บริโภค

ท้ายที่สุด ขอขอบคุณสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ที่ให้การสนับสนุน MASCIntelligence ด้วยดีเสมอมา รวมถึงผู้อ่านทุกท่านที่ให้ความสนใจ และให้ความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์แก่ MASCIntelligence

กองบรรณาธิการ

About Us

สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสไอ ได้รับมอบหมายภารกิจจากสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ในการดำเนินโครงการสร้างระบบข้อมูล องค์ความรู้ และการเตือนภัยด้านมาตรฐานระบบการจัดการ แก่ธุรกิจอุตสาหกรรมและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้สนใจสามารถสมัครเพื่อขอรับวารสาร MASCIntelligence เป็นประจำได้ โดยเขียนชื่อ-ที่อยู่ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ แล้ว Fax กับมาที่หมายเลข 02-617-1708 โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ และหากมีข้อติชม ประการใด สามารถส่งข้อคิดเห็นมาได้ที่ e-mail :ibd@masci.or.th หรือโทร 02-617-1727 ต่อ 214

ฝ่ายหน่วยตรวจ สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสไอ



03

ASRP : Advanced Surveillance and Recertification Procedures



06

การเปลี่ยนแปลงมาตรฐาน ISO9001:2000 สู่อุตสาหกรรม ISO9001:2008



08

Best Practice : MK Restaurant



10

Best Practice : LEONICS



12

New Edition!!! ISO 9001:2008 Quality Management System Standard



14

Standard movement



18

กฎระเบียบข้อบังคับ ที่มีผลกระทบต่อ การส่งออกสินค้าไปยังประเทศคู่ค้า



20

ISO 9001.... ตามประเภทอุตสาหกรรม



23

News & Activities

ASRP : Advanced Surveillance and Recertification Procedures



บทความนำเรื่องนี้ได้มาจากการประกาศ IAF¹ Mandatory Document for advanced Surveillance and Recertification Procedure ซึ่งถึงแม้ว่าจะไม่ได้นำมาซึ่งความเกี่ยวข้องกับระบบการรับรองมาตรฐานระบบการจัดการ ของหน่วยรับรองที่จะให้บริการในการตรวจติดตามผลและตรวจประเมินใหม่

(1 : IAF ย่อมาจาก International Accreditation Forum, Inc.)

ASRP คืออะไร

ASRP ย่อมาจาก Advanced Surveillance and Recertification Procedures ซึ่งถูกจัดเตรียม โดย IAF Technical Committee อนุมัติโดย IAF Members เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2007 และประกาศใช้เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2008 และมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2008 โดยเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานสำหรับหน่วยรับรองที่ต้องการสร้างทางเลือกหรือโอกาสให้กับลูกค้าที่สามารถเลือกใช้สำหรับการตรวจติดตามผลและตรวจประเมินใหม่ เฉพาะสำหรับมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ : Quality Management Systems (QMS) และมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม : Environmental Management System (EMS) โดย ASRP นี้ไม่ได้เป็นขั้นตอนการปฏิบัติที่บังคับ

การตรวจติดตามผลและการตรวจประเมินใหม่

เป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าในกระบวนการการให้การรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม หลังจากที่ผู้ประกอบการได้รับการรับรองเป็นที่เรียบร้อยแล้ว หน่วยรับรองจะทำหน้าที่ในการตรวจติดตามผล (Surveillance) เป็นประจำทุกปี และจะต้องมีการตรวจประเมินใหม่เพื่อให้การรับรอง (Recertificate) ทุก 3 ปี ซึ่งหัวข้อในการตรวจติดตามจะประกอบด้วยหัวข้อหลักๆ ต่างๆ เช่น การทบทวนของฝ่ายบริหาร การตรวจติดตามภายใน การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน ข้อร้องเรียน ลูกค้า และอื่นๆ รวมทั้งหัวข้อที่เป็นประเด็นหรือมีข้อปัญหา ในขณะเดียวกันกับการตรวจประเมินใหม่จะดำเนินการตรวจประเมินระบบทั้งหมดทุกหัวข้อและทุกหน่วยงาน โดยระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจประเมินจะเป็นตามแนวทาง (Guidance) ที่ทาง IAF ได้จัดทำขึ้นตามมาตรฐาน ISO/IEC 17021:2006 ซึ่งคร่าวๆ คือการติดตามผลจะใช้เวลาตรวจประเมินเป็น 1 ใน 3 ของระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจเพื่อการรับรอง และการตรวจประเมินใหม่จะใช้เวลา 2 ใน 3 ของการตรวจประเมินเพื่อการรับรอง โดยระยะเวลาของการตรวจประเมินเพื่อการรับรอง จะขึ้นอยู่กับจำนวนของบุคลากรที่ดำเนินการในองค์กรนั้นๆ ซึ่งอาจมีการปรับลด/เพิ่มบ้าง ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของกระบวนการ กระบวนการที่มีการทำงานซ้ำๆ และอื่นๆ



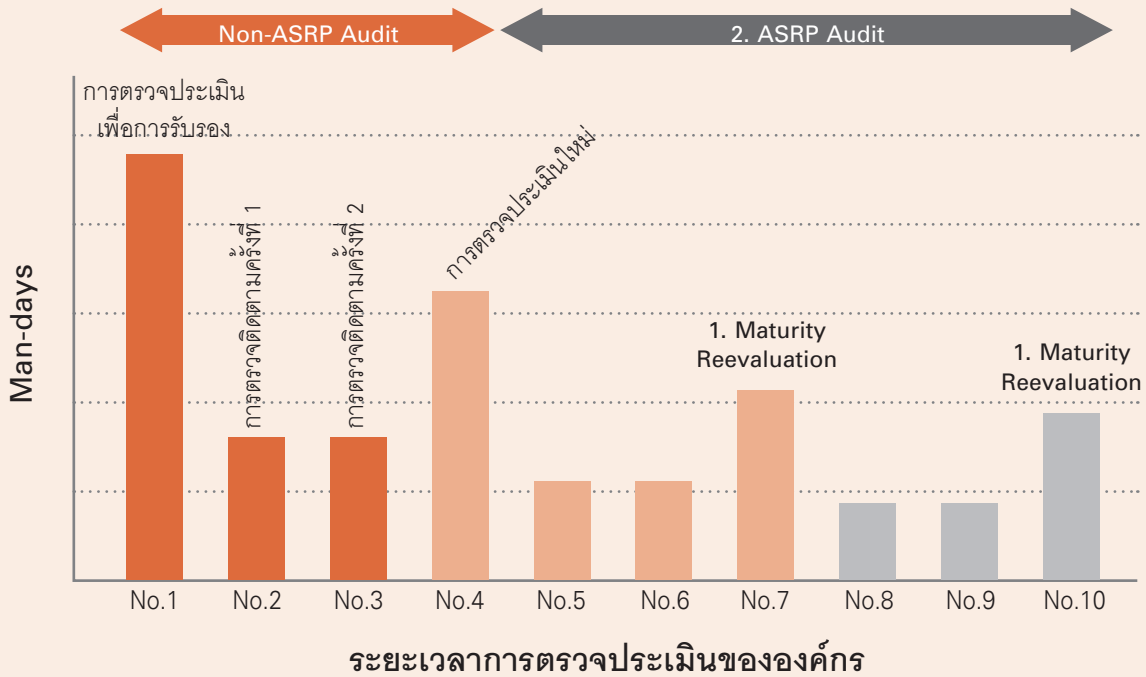
ASRP ดำเนินการอย่างไร



ASRP จะเป็นทางเลือก ที่หน่วยรับรองให้กับลูกค้าที่เป็นสถานประกอบการที่มีความสมบูรณ์ของระบบ และมีประสิทธิผลของการทบทวนฝ่ายบริหาร และการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (การกำหนดสิ่งที่จะต้องใช้ในการออกแบบระบบของหน่วยรับรองเพื่อใช้สำหรับ ASRP ของหน่วยรับรองนั้นๆ การกำหนดเกณฑ์ (Criteria) รวมทั้งตัวชี้วัดเพื่อแสดงถึงความสมบูรณ์ของระบบ จะขึ้นอยู่กับแต่ละหน่วยรับรอง โดยหน่วยรับรองต้องปฏิบัติตาม IAF Mandatory Procedures ซึ่งมีการอ้างอิงตาม ISO 9001:2000 Cause 7.3 จะแตกต่างกันออกไปสำหรับระบบ QMS และระบบ EMS) โดยมีเงื่อนไขที่บังคับอีกอย่างหนึ่งสำหรับผู้ได้รับการรับรองที่จะเข้า ASRP นี้คือจะต้องผ่านการรับรองแล้วไม่น้อยกว่า 1 รอบการรับรอง ซึ่งประกอบด้วย การตรวจประเมินเพื่อการรับรอง การตรวจติดตามผล และการตรวจประเมินใหม่ รวมทั้ง NC (Non-conformities) จะต้องได้รับการแก้ไขเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และเพิ่มเติมสำหรับระบบ EMS คือ จะต้องไม่มีการละเมิดกฎหมายที่เกี่ยวข้องหรืออยู่ระหว่างการถูกแทรกแซงโดยผู้รักษากฎหมาย

ASRP กำหนดให้การตรวจติดตามและการตรวจประเมินใหม่ในรอบการรับรองต่อไป จะสามารถใช้เวลาที่ลดลงกว่าครั้งก่อน โดยระยะเวลาที่ลดลงไปแล้วจะไม่น้อยกว่า

ตัวอย่าง ระยะเวลาสำหรับการตรวจประเมิน ASRP



70% ของเวลาที่ใช้ในรอบการรับรองเดิม ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการ ที่มีระบบการบริหารงานคุณภาพ หรือระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมที่สมบูรณ์ ที่จะประหยัดเวลาที่ใช้ในการถูกตรวจประเมิน

อย่างไรก็ตามเนื่องจาก ASRP ไม่ได้เป็นการบังคับ ดังนั้นหน่วยรับรองอาจยังคงมีเฉพาะ non ASRP เท่านั้น หรืออยู่ระหว่างจัดทำ ASRP ดังนั้นจึงเป็นโอกาสอันดีที่ผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองระบบ จะปรับตัวให้ระบบของตนเองให้มีความสมบูรณ์ เพื่อจะได้ใช้ประโยชน์นี้เมื่อหน่วยรับรองประกาศ ASRP ออกมา



การเปลี่ยนแปลงมาตรฐาน ISO9001:2000 สู่

ISO9001:2008

องค์กรนานาชาติว่าด้วยการมาตรฐาน หรือ ISO (International Organization for Standardization) ได้ประกาศใช้ข้อกำหนด ระบบการจัดการคุณภาพ ISO9001:2008 เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2551 ซึ่งเป็นฉบับแก้ไขครั้งที่ 4 โดยมีการประกาศใช้ครั้งแรกในปี ค.ศ. 1987

ข้อกำหนดของ ISO9001 เวอร์ชัน 2008 นี้ถือว่าไม่มีข้อกำหนดใหม่เลยเมื่อเทียบกับเวอร์ชัน 2000 แต่จะเป็นการขยายความให้ชัดเจนมากขึ้น โดยอาศัยประสบการณ์จากการนำข้อกำหนด ISO9001:2000 ไปปฏิบัติ รวมทั้งมีการปรับปรุงข้อกำหนดให้มีความสอดคล้องกันกับมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001:2004 มากขึ้น

สาระสำคัญใน ISO9001:2008 ที่มีการแก้ไขปรับปรุง

1. ขอบข่าย

- เพิ่มคำอธิบายคำว่า product ให้หมายความรวมถึง any intended output resulting from product realization processes

- เพิ่ม Note 2 : statutory and regulatory requirements can be expressed as legal requirements

2. ข้อ 4.1 ข้อกำหนดทั่วไป

- ให้ระบุประเภทและขอบเขตของการควบคุม outsourced processes ไว้ในระบบการจัดการคุณภาพด้วย

- คำว่า processes needed for quality management system หมายความว่า processes for analysis and improvement.

- เพิ่ม Note 2 : outsource process ถูกระบุว่ามีความจำเป็นต่อระบบการจัดการคุณภาพขององค์กร แต่ถูกเลือกให้ดำเนินการโดยหน่วยงานภายนอกองค์กร

- เพิ่ม Note 3 : การควบคุม outsource process ไม่ทำให้องค์กรพ้นจากความรับผิดชอบต่อความสอดคล้องตาม customer, statutory and regulatory requirements. ประเภทและขอบเขตในการควบคุม Outsource process อาจมีผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น

- a) ผลกระทบของ outsource process ที่อาจมีต่อขีดความสามารถขององค์กรในการจัดหาผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องตามข้อกำหนด

- b) ระดับความร่วมมือในการควบคุม

- c) ความสามารถในการควบคุมผ่านกระบวนการจัดซื้อ (7.4)

3. ข้อ 4.2.3 การควบคุมเอกสาร

มีการขยายความหมายของเอกสารภายนอก (documents of external origin) ที่ต้องควบคุมให้ชัดเจนขึ้น คือ เป็นเอกสารภายนอกที่กำหนดโดยองค์กรว่าจำเป็นต่อการวางแผนและการดำเนินการในระบบการจัดการคุณภาพ

4. ข้อ 6.2 ทรัพยากรบุคคล

- แก้ไขให้ชัดเจนว่า บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ที่ส่งผลต่อความสอดคล้องตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ (conformity to product requirements) ต้องมีความรู้ความสามารถ ซึ่งเดิมใช้คำว่า ส่งผลต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (product quality)

- เพิ่ม Note อธิบายคำว่า “work environment” เกี่ยวข้องกับสภาวะในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมถึง ปัจจัยทางกายภาพ สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่น ๆ เช่น เสียง อุณหภูมิ ความชื้น แสง สภาพอากาศ



5. **ข้อ 7.1 การวางแผน Product realization**
 เพิ่มกิจกรรมการวัด (measurement) ในการวางแผนด้วย
6. **ข้อ 7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า**
 เพิ่ม Note ว่า กิจกรรมหลังส่งมอบ (Post-delivery activities) รวมถึง ตัวอย่างเช่น การปฏิบัติภายใต้การรับประกัน ข้อตกลงในสัญญา เช่น บริการบำรุงรักษา และ บริการเสริมอื่น ๆ เช่น การนำไปรีไซเคิล หรือ การกำจัด
7. **ข้อ 7.3 การออกแบบและพัฒนา**
 - เพิ่ม Note ในข้อ 7.3.1 ว่า การทบทวน การทวนสอบ และการรับรองการออกแบบ และพัฒนามีจุดประสงค์เฉพาะที่แตกต่างกัน สามารถดำเนินการและบันทึกแยกจากกัน หรือ ผสมผสานกัน ตามความเหมาะสม สำหรับผลิตภัณฑ์และองค์กร
 - เพิ่ม Note ในข้อ 7.3.3 ว่า ข้อมูลสำหรับ production and service provision สามารถ รวมถึงรายละเอียดของการถนอมรักษาผลิตภัณฑ์
8. **ข้อ 7.5 การผลิตและการบริการ**
 - ขยายความในข้อ 7.5.3 เรื่องการขึ้นสถานะผลิตภัณฑ์ตามข้อกำหนดของการ เฝ้าระวังและวัดให้ทำตลอดกระบวนการทำให้เป็นผลิตภัณฑ์
 - เพิ่มคำอธิบาย Customer property ใน Note ข้อ 7.5.4 ให้ครอบคลุมถึง ข้อมูลส่วนบุคคล (personal data) ด้วย
 - เปลี่ยนคำว่า devices ในข้อ 7.6 เป็นคำว่า equipment
 - เพิ่ม Note ในข้อ 7.6 ว่า การยืนยันความสามารถของ computer software ว่าเป็นไปตามจุดประสงค์การใช้งานให้รวมถึง การทวนสอบตัวเอง และ configuration management
9. **ข้อ 8.2 การเฝ้าระวังและการวัด**
 - เพิ่ม Note ข้อ 8.2.1 อธิบาย การเฝ้าระวัง customer perception อาจรวมถึง การได้รับข้อมูลนำเข้าจากแหล่งต่าง ๆ เช่น การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ข้อมูลลูกค้าด้านการส่งมอบสินค้าคุณภาพ การสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้ การวิเคราะห์ความสูญเสียทางธุรกิจ ค่ายกย่องชมเชย การเคลมสินค้า รายงานของ ผู้จำหน่าย (dealers)
 - เพิ่ม Note ข้อ 8.2.3 อธิบาย เกี่ยวกับการกำหนดวิธีการที่เหมาะสมในการเฝ้า ระวังและวัดกระบวนการว่า องค์กรควรพิจารณาประเภทและขอบเขตของการ เฝ้าระวังและการวัดให้เหมาะสมกับแต่ละกระบวนการโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อ ความสอดคล้องตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และประสิทธิผลของระบบการ จัดการคุณภาพ



เนื่องจากมาตรฐานนี้ไม่มีข้อกำหนดใหม่ และไม่มีเปลี่ยนแปลงเนื้อหาใจความใด ๆ เพียงแต่เพิ่มความชัดเจนในตัวข้อกำหนดมากขึ้น ดังนั้น เพื่อให้การนำข้อกำหนดเวอร์ชันใหม่นี้ไป ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ใช้มาตรฐานเวอร์ชัน 2000 ในปัจจุบัน ควรพิจารณาว่าความชัดเจนที่มี เพิ่มขึ้นในเวอร์ชัน 2008 นี้มีผลต่อการตีความและ นำไปใช้ในปัจจุบันหรือไม่ ถ้ามีก็ควรนำไป ปรับปรุงระบบการจัดการของตน



หากกล่าวถึงชื่อ “เอ็มเค” ทุกคนคงจะนึกถึงร้านสุกี้ที่เห็นกันอยู่ทั่วไปทั้งในห้างสรรพสินค้าและแหล่งชุมชน ซึ่งร้านเอ็มเค ที่เราค้นเคยรู้จักกันดีนี้ถืออยู่ภายใต้การบริหารงานของบริษัท เอ็มเค เรสโตรองด์ จำกัด และยังมีร้านอาหารในเครืออีกหลายแห่ง ไม่ว่าจะเป็นร้านสุกี้เอ็มเค เรสโตรองด์ และเอ็มเคเรสโตรองด์ โกลด์ ร้านอาหารญี่ปุ่นยาโยอิ ร้านอาหารไทย ณ สยาม และ ร้านเลอ สยาม

บจก.เอ็มเค เรสโตรองด์ ที่แข็งแกร่งในวันนี้ มีจุดเริ่มต้นมาจากเป็นร้านอาหารไทยขนาดห้องแถวห้องเดียว ตั้งอยู่ที่สยามสแควร์ โดยคุณทองคำ เมฆโต ได้ซื้อกิจการต่อมาจาก Mrs. Makong King Yee (ชื่อย่อเป็น MK) ชาวเกาหลี เมื่อปี 2505 และในปี 2527 ได้ย้ายร้านมาอยู่ในห้างเซ็นทรัล ลาดพร้าว โดยการชักชวนของนายห้างสัมฤทธิ์ จิราธิวัฒน์ และให้ชื่อใหม่ว่า ร้านกรีน เอ็มเค ต่อมาในปี 2529 นายห้างสัมฤทธิ์ ก็ได้ชักชวนให้เปิดเป็นร้านชาวยุโรป ซึ่งเป็นสาขาแรกของเอ็มเค สุกี้ และถือเป็นร้านสุกี้แห่งแรกที่ใช้เตาไฟฟ้าในการให้บริการ ซึ่งมีความปลอดภัยสูงกว่าเตาแก๊สที่นิยมใช้กันในขณะนั้น โดยปัจจุบันร้านเอ็มเค สุกี้ หรือชื่อทางการ คือ เอ็มเค เรสโตรองด์ มีสาขาในประเทศไทยกว่า 270 สาขา และประเทศญี่ปุ่นประมาณ 20 สาขา ส่วนร้านอาหารญี่ปุ่นยาโยอิ มี 21 สาขา สำหรับร้านอาหารไทย มีร้าน ณ สยาม 1 แห่ง และร้าน เลอ สยาม 2 แห่ง

Best Practice : MK RESTAURANT

บจก.เอ็มเค เรสโตรองด์ นอกเหนือจากการให้บริการร้านอาหารแล้วยังมีส่วนของการผลิตอาหารสดและอาหารแช่แข็ง ซึ่งที่เป็นวัตถุดิบสำคัญที่จำหน่ายในร้านโดยเฉพาะอาหารประเภทสุกี้ โดยมีโรงงานผลิต 2 แห่ง ตั้งอยู่บริเวณ ถ.บางนา-ตราด และเขตอุตสาหกรรมนวนคร ปทุมธานี เพื่อให้การขนส่งและกระจายสินค้าไปยังร้านสาขาต่างๆ สะดวกยิ่งขึ้น ซึ่งมีพนักงานของบริษัททั้งส่วนของร้านอาหาร โรงงาน และสำนักงานใหญ่ รวมทั้งสิ้นกว่า 12,000 คน

ความเป็นมาของการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้

ในการบริหารจัดการธุรกิจขนาดใหญ่ และมีพนักงานเป็นจำนวนมากให้ประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะในด้านการบริการร้านอาหารซึ่งมีกว่า 300 แห่ง จำเป็นต้องมีระบบการจัดการที่ชัดเจน ต้องมีการควบคุมคุณภาพของอาหารและการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งทาง บจก.เอ็มเค เรสโตรองด์ ได้เลือกนำระบบบริหารงานคุณภาพทั้ง ISO 9001 และมาตรฐาน GMP, HACCP มาเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการบริหารจัดการ ที่ดำเนินการมาแล้วกว่า 8 ปี ซึ่งถือว่าการนำระบบมาใช้เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นมากกว่าจะนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหา โดยในช่วงแรกได้มีการขอรับรองระบบจากหน่วยตรวจ (Certificate Body) ถึง 2 แห่ง เนื่องจากต้องการเพิ่มความมั่นใจว่าการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้ในองค์กรได้เกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริง

ปัญหาและอุปสรรคจากการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้

ในช่วงแรกที่นำระบบมาใช้จะมีอุปสรรคบ้าง เนื่องจากเป็นองค์กรขนาดใหญ่ จำนวนพนักงานมาก จึงต้องใช้ความพยายามในการที่จะสื่อสารให้กับคนในองค์กรได้รับรู้และเข้าใจ และจะต้องเผื่อระวังเพื่อให้เกิดความผิดพลาดจากการนำระบบมาใช้ให้น้อยที่สุด เพราะเอกสารที่จะใช้ในระบบมีจำนวนมาก รวมถึงปัญหาในด้านการสร้างความมั่นใจในด้านคุณภาพการบริการและสินค้าเนื่องจากองค์กรเริ่มขยายตัวและมี Supplier จำนวนมากขึ้น

MK กับ ระบบ ISO 9001

จากการได้พูดคุยกับคุณเมธา ชุณห์สิริ ตำแหน่ง Senior Vice President Quality Assurance และเป็นผู้ที่ร่วมในการริเริ่มนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้ในองค์กร ทำให้ได้ข้อมูลที่น่าสนใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของร้านสุกี้ เอ็มเค เรสโตรองด์ ไว้หลายประเด็น

บจก.เอ็มเค เรสโตรองด์ ให้ความสำคัญในเรื่องของการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ด้วยการรักษาคุณภาพและรสชาติของอาหารและวัตถุดิบ โดยอาศัยระบบการบริหารจัดการภายในและการประกันคุณภาพ ซึ่งมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงการทำงานกับระบบ ISO 9001 อย่างกลมกลืน



Best Practices:

ด้านการประกันคุณภาพ นั้น มีการดำเนินงานที่น่าสนใจในหลายๆ ส่วนตั้งแต่ การควบคุมคุณภาพภายในร้าน โดยแบบฟอร์มการทำงาน ซึ่งในแต่ละร้านจะมีแบบฟอร์มการทำงานกว่า 100แบบฟอร์ม ที่ครอบคลุมตั้งแต่การเตรียมวัตถุดิบ การผลิต การตรวจสอบและควบคุมคุณภาพอาหาร และการให้บริการลูกค้า เนื่องจากงานในแต่ละร้านก็มีความหลากหลายแตกต่างกัน แม้แต่งานในส่วนของครัวก็มี 8-9 ครัวในแต่ละร้าน ซึ่งแต่ละครัวก็จะมีวิธีการจัดการที่แตกต่างกันด้วย

ในส่วนของการตรวจสอบคุณภาพภายในร้านยังมีทีมตรวจคุณภาพ จากส่วนกลาง ที่มีทั้งหมด 80-90 คน จะทำหน้าที่ในการสุ่มตรวจคุณภาพของร้านต่างๆ ทุกแห่ง หมุนเวียนกันไปโดยไม่ได้แจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้า และจะทำการสรุปผลเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารต่อไปตามวาระ

สำหรับการประกันคุณภาพที่สำคัญอีกอันหนึ่งคือ การตรวจสอบคุณภาพของผู้จัดส่งวัตถุดิบ หรือ Supplier ซึ่งทาง บจก.เอ็มเค เรสโตรองต์ ได้มีการจัดทำรายการชื่อ Supplier ที่มีอยู่เดิม ตรวจสอบตามหลักเกณฑ์ GMP (แต่ไม่จำเป็นต้องได้รับการรับรอง) และจัดระดับของ Supplier โดยแบ่งเป็นระดับ A, B และ C ซึ่ง Supplier ที่มีระดับต่ำกว่าเกณฑ์ก็จะได้รับความคิดเห็นและคำแนะนำเพื่อกระตุ้นให้มีการปรับปรุงคุณภาพและยกระดับให้สูงขึ้น สำหรับรายที่ไม่สามารถพัฒนาให้ได้ตามหลักเกณฑ์ GMP ก็จะถูกคัดออกไป ซึ่งในแต่ละปีฝ่ายจัดซื้อมีการออกไปตรวจสอบ Supplier ทั้งหมดกว่า 180 ครั้ง และ Supplier ที่มีอยู่ปัจจุบันมี 2 ระดับ คือ A และ B

สำหรับการตรวจสอบ Supplier นี้ จะตรวจสอบในระดับ Primary Supplier ซึ่ง Supplier ของบริษัทก็จะใช้หลักเกณฑ์เดียวกันในการตรวจสอบ จึงทำให้เกิดระบบ Supply Chain ที่เข้มแข็ง สำหรับ Supplier รายใหม่ที่จะเข้ามา ก็จะต้องถูกตรวจสอบตามหลักเกณฑ์ GMP เป็นอันดับแรก ก่อนที่จะพิจารณาในเรื่องอื่น ๆ ต่อไป

ในการประกันคุณภาพทั้งหมดนี้จะช่วยสร้างความมั่นใจในเบื้องต้นว่าวัตถุดิบที่นำเข้ามานั้นมีคุณภาพและผ่านกระบวนการจัดการอย่างมีมาตรฐาน รวมถึง Supplier เองก็จะได้มีการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้มีความเข้มข้น

กระบวนการจัดการภายใน มีความคล่องตัว มีแผนในการแก้ไข ป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น

การตอบสนองความต้องการของลูกค้า จุดเด่นของ ร้านสุกี้ เอ็มเค เรสโตรองต์ ที่เห็นได้ชัด คือ ด้านการให้บริการ ด้วยบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐาน ซึ่งบจก.เอ็มเค เรสโตรองต์ ให้ความสำคัญกับบริหารจัดการเป็นอย่างมาก เห็นได้จากการที่มีการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรมของตนเองขึ้นมา เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าพนักงานที่ให้บริการจะมีพื้นฐานการให้บริการภายใต้มาตรฐานเดียวกัน โดยเฉพาะพนักงานที่จะให้บริการในร้าน ซึ่งพนักงานจะต้องผ่านการฝึกอบรมและการทดสอบจากศูนย์ฝึกแห่งนี้ก่อน รวมถึงมีการจัดทำ Training Road Map เพื่อให้การบริหารจัดการทรัพยากรทำได้อย่างขึ้น

จุดเด่นอีกอย่างหนึ่งคือ การนำนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาใช้ ซึ่งที่เห็นได้เด่นชัดที่สุด คือ การนำเครื่องปาล์ม เข้ามาใช้ในกระบวนการรับคำสั่งรายการอาหาร โดยเมื่อลูกค้าสั่งอาหารและบันทึกลงในเครื่องแล้ว ข้อมูลจะถูกส่งผ่านไปยังหน้าจอในครัว ทำให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้า และช่วยลด-ป้องกันความผิดพลาดในการจัดส่งอาหาร

สำหรับวิธีการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ซึ่งมีช่องทางให้ลูกค้าได้เสนอข้อคิดเห็นเข้ามาได้หลายช่องทาง เช่น ไลน์ความคิดเห็นที่โต๊ะอาหาร เว็บไซต์ การรับความคิดเห็นผ่านพนักงาน จดหมาย และโทรศัพท์ ซึ่งกระบวนการในการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าจะต้องมีการรวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียนหรือความคิดเห็นก่อน และความถี่ของการ

เกิดซ้ำ และพิจารณาถึงผลกระทบต่อหรือความสำคัญของปัญหาต่อผู้บริโภค เพื่อนำมาวิเคราะห์และหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขต่อไป

ปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้

การให้ความสำคัญของผู้บริหาร ซึ่งจะทำให้มีการผลักดันให้เกิดระบบอย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงทัศนคติและความร่วมมือกันของคนในองค์กร ที่จะช่วยขับเคลื่อนให้ระบบให้เกิดการนำไปใช้และเกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง โดยในช่วงแรกในการนำระบบมาใช้จะให้พนักงานท่องนียบายคุณภาพขององค์กรทุกเข้าก่อนเข้าทำงาน เพื่อปลูกฝังแนวคิดให้กับพนักงาน แต่ในปัจจุบันก็ได้ลดความเข้มข้นในส่วนนี้ลงไปบ้างเพื่อมุ่งเน้นไปยังประสิทธิภาพการทำงานให้มากขึ้น

สุดท้าย คุณเมธา ได้ให้มุมมองเกี่ยวกับการนำระบบบริหารงานคุณภาพ หรือ ระบบ ISO 9001 ว่า เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อทุกองค์กร ซึ่งการดำเนินงานและการบริหารจัดการภายในขององค์กรจะถูกขับเคลื่อนไปอย่างเป็นระบบ แต่จะต้องรู้จักประยุกต์ข้อกำหนดต่างๆ ให้เหมาะสมกับการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

สำหรับ บจก.เอ็มเค เรสโตรองต์ เองก็ยังคงจะยึดเอาระบบบริหารงานคุณภาพเข้ามาใช้ในองค์กร รวมถึงมีความพร้อมที่จะพัฒนาไปสู่มาตรฐานอื่นๆ เช่น ISO 22000 ต่อไป



ทีมงาน MASCIIntelligence ได้มีโอกาสสัมภาษณ์ตัวแทนผู้บริหารจากบจก.ลีโอนิกส์ “คุณวีระพันธ์ พรหมทอง” ดำรงตำแหน่ง Director & Plant Manager ทำให้เราได้รู้จักกับ บจก.ลีโอนิกส์ ซึ่งถือเป็นอีกองค์กรหนึ่งที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ด้วยการให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพซึ่งถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้สินค้าและองค์กรเป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับในระดับสากล



Best Practice : **LEONICS**

บจก.ลีโอนิกส์ ได้ก่อตั้งขึ้นตั้งแต่ปี 2534 โดยมุ่งเน้นในการวิจัยและผลิตอุปกรณ์พาวเวอร์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ เครื่องสำรองไฟฟ้า (UPS : Uninterruptible Power Supply) อุปกรณ์พลังงานทดแทน (Renewable Energy Products) เช่น เครื่องแปลงกระแสไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Inverters) รวมถึงการให้บริการออกแบบ ติดตั้งและดูแลระบบจ่ายไฟฟ้า ภายใต้ชื่อ “ลีโอนิกส์ : **LEONICS**”

บจก.ลีโอนิกส์ ถือเป็นบริษัทที่ได้รับการยอมรับในระดับประเทศ ซึ่งเห็นได้จากรางวัลที่ได้รับรางวัล Prime Minister’s Award มาหลายหลายประเภท เช่น รางวัลอุตสาหกรรมดีเด่น ประจำปี 2548 ประเภทการจัดการพลังงาน, รางวัลผู้ส่งออกสินค้าไทยดีเด่น ประจำปี 2543 ถึง 3 รางวัลในประเภทผู้ส่งออกสินค้าไทยดีเด่น, ผู้ส่งออกที่มีการออกแบบผลิตภัณฑ์ของตนเอง และผู้ส่งออกที่มีการใช้ชื่อทางการค้าของตนเอง เป็นต้น

สำหรับสิ่งที่เป็นเครื่องประกันคุณภาพของ บจก.ลีโอนิกส์ อีกประการหนึ่งคือ การได้รับการรับรองระบบคุณภาพทั้ง ISO 9001 และ ISO 14001 จากหน่วยรับรองที่ได้รับการยอมรับ คือ สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (MASCI) อีกทั้ง ยังได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 จาก UL : Underwriters Laboratories Inc.; USA อีกแห่งหนึ่งด้วย

ความเป็นมาของระบบคุณภาพในองค์กร

บจก.ลีโอนิกส์ ได้เริ่มนำระบบคุณภาพ ISO 9001 เข้ามาใช้ตั้งแต่ปี 2541 เนื่องจากมีการขยายบริษัท และต้องการปรับรูปแบบการบริหารจากการบริหารแบบครอบครัวในช่วงบุกเบิกให้เป็นเชิงธุรกิจให้มากขึ้น ซึ่งทางผู้บริหารได้เล็งเห็นว่าระบบคุณภาพนี้จะช่วยให้การดำเนินงานมีระบบเป็นมาตรฐานสากล และสร้างความน่าเชื่อถือให้กับสินค้าได้

ทั้งนี้ การที่บริษัทได้รับการรับรอง ISO 9001 จากหน่วยรับรองทั้งสองนั้นถือว่าคุณค่า เพราะมีผลทางด้านการตลาด ทำให้ตรา “**LEONICS**” มีภาพลักษณ์ดี น่าเชื่อถือ เป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับทั้งในระดับประเทศและระดับสากล ซึ่งผลดีอีกประการหนึ่ง คือ บริษัทยังสามารถได้รับสิทธิประโยชน์ตามเงื่อนไขที่ทางภาครัฐได้กำหนดไว้สำหรับผู้ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบคุณภาพอีกด้วย

Best Practice

ความน่าสนใจของ บจก.ลีโอนิกส์ กับการนำระบบคุณภาพมาใช้ คือ ความมุ่งมั่นในการนำระบบมาใช้ในองค์กร โดยการสร้างความเข้าใจและนำระบบคุณภาพมาปรับใช้ในกระบวนการ

ทำงานแต่ละส่วนอย่างกลมกลืน ภายใต้จุดมุ่งหมายที่จะผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า พัฒนาบุคลากร และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งตัวอย่างของการนำระบบ ISO 9001 มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงานได้สะท้อนให้เห็นผลดีในหลายๆ รูปแบบ เช่น

ด้านการบริหารจัดการภายใน ทาง บจก.ลีโอนิกส์ ได้มีการพัฒนาโปรแกรม LMCS เข้ามาใช้ในกระบวนการจัดการ โดยมีการเชื่อมต่อกันในหลายส่วน ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดซื้อ การตรวจรับวัตถุดิบ การควบคุมและติดตามการผลิต ตลอดจนการควบคุมคุณภาพ จนกระทั่งจัดเก็บสินค้าและขายสินค้า ซึ่งมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับทางสำนักงานใหญ่ด้วย

ผลที่เกิดขึ้นคือ มีการใช้ข้อมูลร่วมกันโดยมีข้อมูลที่ทันสมัย (Real time) การบริหารจัดการข้อมูลของแต่ละหน่วยงานเป็นไปอย่างถูกต้อง ลดการซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการทำงาน สามารถทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น และยังทำให้เกิดการบริหารจัดการคลังสินค้าที่มีประสิทธิภาพอีกด้วย

จุดเด่นที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ระบบการทวนสอบ (Traceability) ที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากการนำระบบ บารโค้ดเข้ามาใช้ในการระบุชิ้นส่วนแต่ละ ชิ้นที่ผ่านเข้ามาในระบบ และระบุตัว สินค้าที่ผลิตออกมาในแต่ละครั้ง และ จะบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม LMCS ซึ่ง การจัดการดังกล่าวทำให้สามารถทวน สอบสินค้าแต่ละชิ้นที่ผลิตออกมาว่ามี ส่วนประกอบหรือวัสดุอะไรบ้าง ส่งเข้ามา เมื่อไหร่ จากซัพพลายเออร์รายใด และมีการ จัดส่งสินค้าไปที่ใดบ้าง จำนวนเท่าใด เป็น รหัสสินค้าเลขที่เท่าไร ซึ่งระบบซอฟต์แวร์ นี้จะช่วยให้ทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่า หากเกิดปัญหาขึ้นกับสินค้าที่ผลิตออกไป จะสามารถตรวจสอบที่มาของสินค้าและ หาทางแก้ไขได้ทันที

สำหรับการประกันคุณภาพ ทาง บจก.ลีโอนิกส์ มีวิธีการตรวจสอบที่แบ่ง เป็น 3 ระดับ คือ



- Incoming เป็นการตรวจสอบ Supplier เพื่อทำให้มั่นใจว่าวัตถุดิบที่นำเข้ามามีคุณภาพได้ มาตรฐาน
- In process เป็นการตรวจสอบในระหว่างกระบวนการ โดยพิจารณาถึง 4M ได้แก่ Man - บุคลากร, Machine - เครื่องมือ, Material - วัสดุอุปกรณ์ และ Method - วิธีการ เพื่อให้มั่นใจ ว่าปัจจัยนำเข้าต่างๆ จะส่งผลให้ได้ผลผลิตตามที่ต้องการ
- Final Quality Assurance (FOA) เป็นการตรวจสอบขั้นสุดท้าย ซึ่งจะทำการสุ่มตรวจสอบตาม lot การผลิต เพื่อให้มั่นใจว่าสินค้าที่จะส่งออกไปยังตลาดนั้นมีความคุณภาพตามมาตรฐาน

ในด้านการปฏิบัติการป้องกัน (Preventive action) สำหรับการให้บริการติดตั้งและดูแลระบบ จ่ายไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์นั้น มีกลุ่มลูกค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งต้องการ ความมั่นใจว่าระบบจะสามารถสำรองไฟและจ่ายไฟให้แก่ผู้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง จึงต้องมีการ เฝ้าระวัง (Monitoring) อย่างใกล้ชิด โดยการติดตั้งระบบติดตามไว้กับระบบจ่ายไฟแต่ละแห่ง ซึ่งจะ เชื่อมต่อข้อมูลกับ MOC หรือศูนย์ควบคุมที่ส่วนกลาง ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทำให้สามารถตรวจ สอบข้อมูลของระบบจ่ายไฟฟ้าแต่ละแห่ง รวมถึงจะมีการแจ้งเตือน (Alert) มาที่ MOC ในกรณีที่ ระบบมีปัญหา และจะส่ง SMS แจ้งไปยังเจ้าหน้าที่ของ MOC ด้วย ซึ่งเมื่อได้รับการแจ้งเตือน ทาง MOC จะติดต่อไปยังผู้รับผิดชอบระบบของลูกค้าแต่ละแห่งเพื่อให้ตรวจสอบและแก้ไขต่อไป

ทั้งนี้ แนวคิดในด้านการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continually Improvement) ที่ผู้บริหารวางไว้ เป็นแนวทางสำคัญอีกอันหนึ่งที่ทำให้องค์กรเกิดการพัฒนาให้ก้าวหน้า แข่งคู่แข่ง และผลักดัน ให้บุคลากรในองค์กรมีความตื่นตัวในการคิดค้นและพัฒนานวัตกรรม เพื่อให้เกิดความแปลกใหม่ ซึ่งจะทำให้ บจก.ลีโอนิกส์ ยังคงเป็นผู้นำในด้านการผลิตและให้บริการเกี่ยวกับพาวเวอร์ อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างต่อเนื่อง

ท้ายที่สุด คุณวีระพันธ์ ได้ให้มุมมองที่น่าสนใจว่า ในอนาคตองค์กรที่จะเป็นผู้นำในธุรกิจควร จะเป็นองค์กรที่มีการพัฒนาในด้านนวัตกรรมที่โดดเด่น มีการลงทุนทางด้าน IT ภายใต้ระบบงาน และกระบวนการทำงานที่เข้มแข็ง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้า ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถปรับตัวและคงอยู่ในธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

New Edition!!!

ISO 9001:2008 Quality Management System Standard



องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน หรือ International Organization for Standardization (ISO) ได้ประกาศมาตรฐาน ISO 9001 Version ใหม่ปี 2008 ซึ่งนับเป็น Edition ที่ 4 นับตั้งแต่ฉบับแรกในปี ค.ศ. 1987

คณะกรรมการด้านเทคนิคชุดที่ TC 176/SC 2 - Quality systems ได้พัฒนาข้อกำหนดมาตรฐาน "ISO 9001:2008, Quality Management System - Requirements" โดย ISO 9001:2008 นี้ ไม่มีการเพิ่มข้อกำหนดใหม่ หรือการเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ เป็นเพียงการเพิ่มรายละเอียดความชัดเจนของตัวข้อกำหนดจาก Version เดิมปี 2000 ซึ่งมีการใช้มาอย่างยาวนานตลอด 8 ปีที่ผ่านมา นอกจากนี้ ข้อกำหนด ISO 9001:2008 ได้มีการปรับเพื่อให้มีความสอดคล้องกับข้อกำหนดมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001:2004)



ISO 9001:2008



สำหรับระยะเวลาของการปรับเปลี่ยนจาก Version ปี 2000 ไปสู่ ISO 9001:2008 นั้น ISO และ IAF (International Accreditation Forum) ได้จัดทำแนวทางการดำเนินการเพื่อปรับเปลี่ยน (Transition Period) กล่าวคือ

- องค์กรที่ได้รับการรับรอง ISO 9001:2000 สามารถขอการรับรองหรือตรวจประเมินเพื่อต่ออายุการรับรองตามมาตรฐาน ISO 9001:2000 ได้จนถึงวันที่ 14 พฤศจิกายน พ.ศ.2552 หรือ 1 ปี นับตั้งแต่วันที่ ISO ประกาศมาตรฐาน Version ใหม่ “ISO 9001:2008”
- ใบรับรองตามมาตรฐาน ISO 9001:2000 จะมีอายุการรับรองจนถึงวันที่ 14 พฤศจิกายน พ.ศ.2553 หรือ 2 ปี นับตั้งแต่วันที่ ISO ประกาศมาตรฐาน Version ใหม่ “ISO 9001:2008”

.....และจากผลการสำรวจของ ISO ล่าสุดปี ค.ศ. 2007 พบว่า กว่า 175 ประเทศทั่วโลก ได้มีการขอการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2000 จำนวนทั้งสิ้น 951,486 ใบรับรอง ครอบคลุมทุกประเภทอุตสาหกรรม ทั้งนี้เนื่องจากข้อกำหนด ISO 9001 สามารถประยุกต์ใช้ได้ทั้งองค์กรทุกประเภท โดยช่วยให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ สินค้าและบริการขององค์กร อีกทั้ง ช่วยยกระดับความเชื่อมั่นระหว่างองค์กรธุรกิจ (Business-to-business relations) ด้วยกันเอง ในการสรรหาผู้ส่งมอบ และช่วยเสริมศักยภาพของกระบวนการการจัดซื้อจัดจ้างที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมขององค์กร

หากองค์กรมีข้อสงสัย หรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติมประการใด ติดต่อได้ที่ ibd@masci.or.th หรือ โทรศัพท์หมายเลข 02-617-1727
ที่มา: www.iso.org



วันนี้อยากมาเล่าสู่กันฟังถึงสถานการณ์ความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับมาตรฐานการวัดการต่างๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อภาคีในการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่อาจมีผลกระทบต่อองค์กรของท่าน

เราเริ่มต้นทำความรู้จักการจัดทำมาตรฐานระบบการจัดการที่น่าสนใจในระดับต่างๆ กันก่อน

การจัดทำมาตรฐานระบบการจัดการ

มาตรฐานรายสาขา อาทิเช่น

- ISO/TS 16949

Quality management systems - the application of ISO 9001 for automotive production and relevant service parts

- ISO 13485

Medical devices - Quality management - Requirements for regulation purposes

- ISO/IEC 27001

Information security management systems - Requirements

- ISO22000

Food safety management systems - Requires for any organization in the food chain

- ISO 28001

Security management systems for the supply chain - Best practices for implementing supply chain security - Assessments and plans - Requirements and guidance

- ISO/TS 29001

Petroleum, petrochemical and natural gas industries - Sector - specific quality management systems

มาตรฐานรายสาขาที่อยู่ระหว่างการจัดทำ อาทิเช่น

- Ship recycling management systems (ISO 30000)
- Societal security (ISO 22300)
- Road safety management systems
- Energy management systems (ISO 50001)



มาตรฐานรายสาขาระดับชาติ อาทิเช่น

มอก.18000 : ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

มอก.22300 : ระบบการจัดการความปลอดภัยในการจัดการประชุม สัมมนาและนิทรรศการ

มาตรฐานที่เกี่ยวข้องที่น่าสนใจ อาทิเช่น

ISO 26000 - Guidance on social responsibility

ISO/IEC 31000 - Risk management

ทั้งนี้มาตรฐานการจัดการหลักที่เป็นที่รู้จักและนิยมกันอย่างแพร่หลาย ไม่ว่าจะเป็น ISO 9001 และ ISO 14001 ที่มีการนำมาประยุกต์ใช้ในหลายองค์กรของไทยก็มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเช่นกัน แต่ที่อยากแนะนำท่านทั้งหลายให้รู้จัก คือ มาตรฐานอื่นๆ ที่น่าสนใจในอนุกรมมาตรฐานทั้งสองนี้ เพราะมาตรฐานอื่นๆ ที่ว่านี้มีรายละเอียดแนวทางในการประยุกต์ใช้มาตรฐานการจัดการดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ดังนั้นเราทำความรู้จักกับอนุกรมมาตรฐานทั้งสองนี้ รวมถึงความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นในปัจจุบันกับอนุกรมมาตรฐานดังกล่าว

อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000

- ISO 9000:2005 Quality management systems -Fundamentals and vocabulary
- ISO 9001:2008 Quality management systems -Requirements
- ISO 9004:2009 Managing for the sustained success of an organization - A quality management approach
- ISO 19011:2002 Guidelines for quality and / or environmental management systems auditing
- ISO 10001:2007 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for codes of conduct for organizations
- ISO 10002:2004 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complains handing in organizations
- ISO 10003:2007 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for dispute resolution external to organizations
- ISO/TS10004:2007 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for monitoring and measuring
- ISO 10005:2005 Quality management systems - Guidelines for quality plans

- ISO 10006:2003 Quality management systems - Guidelines for quality management in projects
- ISO 10007:2003 Quality management systems - Guidelines for configuration management
- ISO 10012:2003 Measurement management systems - Requirements for measurement processes and measuring equipment
- ISO/TR 10013:2001 Guidelines for quality management system documentation
- ISO 10014:2006 Quality management -- Guidelines for realizing financial and economic benefits
- ISO 10015:1999 Quality management -- Guidelines for training
- ISO/TR 10017:2003 Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000
- ISO 10019:2005 Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of their service

ISO 9001:2008 - Quality management systems – Requirements ปรับปรุงจากเวอร์ชัน 2000 มาเป็นเวอร์ชัน 2008 โดยวางกรอบเวลาการประกาศใช้ภายในเดือนตุลาคม-พฤศจิกายน 2551 ซึ่งเป็นการปรับปรุงเนื้อหาเพียงเล็กน้อยและไม่มีผลกระทบที่มีสำคัญต่อองค์กรที่ประยุกต์ใช้เวอร์ชัน 2000

ในส่วน ISO 9004:2009 - Managing for the sustained success of an organization - A quality management approach มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมาก จึงขอเกริ่นถึงภาพรวมของการแก้ไข ดังนี้

ภาพรวมของการแก้ไข ISO 9004

- การประกาศใช้ เป็นฉบับที่ 3 (3 rd Edition)
- มุ่งให้องค์กรมีการบริหารงานที่ประสบผลสำเร็จอย่างยั่งยืน
- เปลี่ยนแปลงจากเดิมอย่างมาก ส่งผลกระทบทั้งโครงสร้างและเนื้อหา
- Annex ให้ข้อมูล (Informative)
 - Annex A : A self-assessment tool
 - Annex B : Quality management principles
 - Annex C : Correspondence between ISO 9004:2009 and ISO 9001:2008

อนุกรมมาตรฐาน ISO 14000

- **ISO 14001:2004**
Environmental management systems - Requirements with guidance for use
- **ISO 14004:2004**
Environmental management systems - General guidelines on principles, systems and support techniques
- **ISO/CD 14005**
Environmental management systems - Guidelines for the phased implementation of an environmental management system, including the use of environmental performance evaluation
- **ISO/AWI 14006**
Environmental management systems – Guidelines on eco-design
- **ISO 14015:2001**
Environmental management -Environmental assessment of sites and organizations (EASO)
- **ISO 14031:1999**
Environmental management - Environmental performance evaluation - Guidelines
- **ISO/TR 14032:1999**
Environmental management - Examples of environmental performance evaluation (EPE)

แหล่งข้อมูลอ้างอิง :

1. สัมมนาเกาะติดสถานการณ์มาตรฐานระบบการจัดการในปัจจุบัน, 30 ก.ย. 2551
สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.)
2. <http://www.iso.org>
3. <http://www.tisi.go.th>



- **ISO 14040:2006**
Environmental management - Life cycle assessment – Principles and framework
- **ISO 14044:2006**
Environmental management - Life cycle assessment - Requirements and guidelines
- **ISO/TR 14047:2003**
Environmental management - Life cycle impact assessment – Examples of application of ISO 14042
- **ISO/TR 14049:2000**
Environmental management - Life cycle assessment – Examples of application of ISO 14041 to goal and scope definition and inventory analysis
- **ISO/FDIS 14050**
Environmental management - Vocabulary
- **ISO 9004:2009**
Environmental management - Vocabulary
- **ISO/NP 14051**
Environmental management - Material flow cost accounting -- General principles and framework
- **ISO/TR 14062:2002**
Environmental management - Integrating environmental aspects into product design and development

- **ISO 14063:2006**
Environmental management - Environmental communication - Guidelines and examples
- **ISO 19011:2002**
Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing
- **ISO/AWI 19011**
Guidelines for auditing management systems



ผลการทบทวนมาตรฐาน ISO 14001:2004
- Environmental management systems - Requirements with guidance for use และ ISO 14004:2004 - Environmental management systems - General guidelines on principles, systems and support techniques หลังจากมีการประกาศใช้มาเป็นเวลา 3 ปีแล้ว ผลสรุปคือขณะนี้ยังไม่มีมีการปรับปรุงแก้ไขมาตรฐานดังกล่าว

ปัจจุบันอนุกรมมาตรฐาน ISO 14000 อยู่ระหว่างจัดทำมาตรฐานฉบับใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอีกมากมายโดยสรุปดังนี้

- **ISO/WD1 14066**
Competencies for greenhouse gas validators and verifiers
 - **ISO/AWI 19011**
Guidelines for auditing management system
 - **ISO/NP**
Environmental life cycle costing
 - **ISO/NP**
Carbon footprint of products
- กลุ่มมาตรฐานในอนุกรมมาตรฐาน ISO14000 ที่เกาะติดกระแสสภาวะโลกร้อนในปัจจุบันและเป็นที่จับตามองเป็นอย่างมาก คือ มาตรฐานกลุ่มก๊าซเรือนกระจก (Greenhouse gases) นั่นเอง

สรุปร่างมาตรฐานฉบับใหม่ที่กำลังจัดทำ

- **ISO/CD 14005**
Guidelines for a staged implementation of an environmental management system, including the use of environmental performance evaluation
- **ISO/WD1 14006**
Guidelines in eco-design
- **ISO 14021**
Environmental labelling Type II (Revised)
- **ISO 14031**
Environmental performance evaluation (Rewrite)
- **ISO/WD1 14045**
Eco-efficiency assessment
- **ISO/WD1 14051**
Material flow cost accounting-General principles and framework

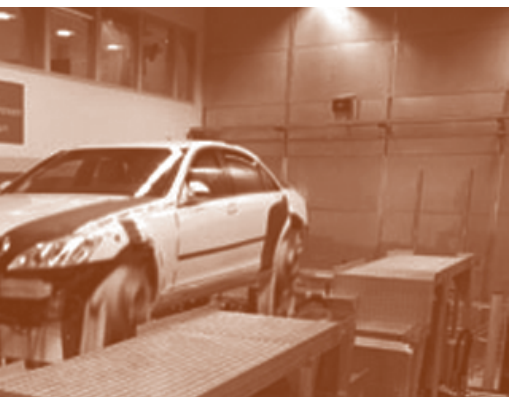
Scope	Standard
Organization	ISO 14064-1 Greenhouse gases - Part 1 : Specification with guidance at the organization level for quantification and reporting of GHG emissions and removals
Project	ISO 14064-2 Greenhouse gases - Part 2 : Specification with guidance at the project level for quantification , monitoring and reporting of GHG emissions and removals enhancements
Validation and Verification	ISO 14064-3 Greenhouse gases - Part 3 : Specification with guidance for the validation and verification of GHG assertions
Accreditation	ISO 14065 Greenhouse gases - Specification of GHG validation and verification bodies for use in accreditation and other forms of recognition

ส่วนมาตรฐาน มอก. 18001-2542 -ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณาทบทวน โดยนำ BS 8800:2004 และ BS OHSAS 18001:2007 เป็นแนวทางในการปรับปรุง โดยภาพรวมการปรับแก้มีดังนี้

ภาพรวมการปรับแก้

- เพิ่มสาระการอธิบายบรรยายในเนื้อหามาตรฐานเพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น
- เน้นการมีส่วนร่วมของพนักงานโดยผ่านช่องทางการสื่อสาร
- โครงสร้างของมาตรฐานปรับตาม ISO 9001 หรือ ISO 14001 เพื่อให้สามารถบูรณาการกับระบบการจัดการอื่นๆ ได้ง่ายขึ้น
- ลดการกำหนดให้จัดทำขึ้นตอนการปฏิบัติ เพื่อลดเอกสารในระบบ

นอกจากนี้ยังมีมาตรฐานที่เกาะติดสถานการณ์โลกอีกมากมายไม่ว่าจะเป็นเหตุการณ์การก่อการร้ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั่วโลก สถานการณ์ด้านพลังงานรวมถึงกระแสความรับผิดชอบต่อสังคม เราลองมาดูสถานการณ์ปัจจุบันของมาตรฐานเหล่านี้ว่าทั่วโลกและประเทศไทยของเรามีการดำเนินการอย่างไรกันบ้าง



การจัดทำมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยในประเทศไทย

ISO แต่งตั้ง Technical Committee ISO/TC 223 Social Security เพื่อจัดทำมาตรฐานด้านความปลอดภัยของสังคม อังกฤษมีการจัดทำมาตรฐาน BS 25999-1:2006 - Business continuity management

- Code of Practice, BSI British Standards
 ออสเตรเลียและนิวซีแลนด์มีการจัดทำมาตรฐาน HB 221:2004 - Business continuity management ,Standards Australia/Standards New Zealand

อิสราเอลมีการจัดทำมาตรฐาน INS 24001:2007 - Security and continuity management systems - Requirement and guidance for use, Standards Institution of Israel

สหรัฐอเมริกามีการจัดทำมาตรฐาน NFPA 1600:2004--Standard in disaster, emergency management and business continuity programs, National Fire Protection Association

ญี่ปุ่นมีการจัดทำมาตรฐาน Business continuity Plan Drafting Guidelines, Ministry of Economy, Trade and Industry(Japan),2005 และ Business Continuity Guideline, Central Disaster Management Council, Cabinet Office, Government of Japan,2005

สำหรับประเทศไทยนั้นปัจจุบันมีการกำหนดมาตรฐาน มอก. 22300 : ระบบการจัดการความปลอดภัยในการจัดการประชุม สัมมนาและนิทรรศการ โดยขณะนี้อยู่ระหว่างรอประกาศในราชกิจจานุเบกษาภายในเดือนกันยายน 2551

สุดท้ายนี้เรามาดูมาตรฐานใหม่มาแรงคือมาตรฐานว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 – Guidance on social responsibility และมาตรฐานระบบการจัดการพลังงาน ISO 50001 - Energy management systems นั้นเอง ซึ่งปัจจุบันทั้งสองมาตรฐานนี้อยู่ระหว่างการจัดทำโดยมีสรุปภาพรวมดังนี้

ภาพรวม ISO 26000

ไม่ใช่มาตรฐานระบบการบริหารงาน (Management system standard) เป็นมาตรฐานให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม (SR)

ไม่มีจุดมุ่งหมายให้นำไปใช้ในการรับรอง (third-party certification)
 คาดว่าจะเสร็จสมบูรณ์และประกาศใช้ภายในปี 2010
 สรุปกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรต่อสังคม: Corporate Social Responsibility (CSR) ในประเทศไทยที่สำคัญ

หน่วยงาน	กิจกรรมที่ดำเนินการ
กรมโรงงานอุตสาหกรรม (DIW)	ดำเนินการโครงการมาตรฐานความรับผิดชอบต่อผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อสังคม
สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (TASI)	ดำเนินการโครงการจัดทำคู่มือการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม คณะกรรมการ Mirror Committee ISO 26000
คณะกรรมการนักธุรกิจเพื่อสิ่งแวดล้อมไทย/สถาบันสิ่งแวดล้อมไทย (TEI)	ดำเนินการโครงการการขยายผลด้านธุรกิจที่รับผิดชอบต่อสังคมแก่บริษัทสมาชิกคณะกรรมการนักธุรกิจเพื่อสิ่งแวดล้อมไทยปีที่ 3 : การประเมินผล/การเขียนรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม
เครือข่ายธุรกิจเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (SVN)	ดำเนินกิจกรรม เช่น CSR Journal (ส่งเสริมให้ธุรกิจมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยเผยแพร่ผ่านแนวคิดของ SVN , SVN College (ผลักดันให้ภาคธุรกิจมีสำนึกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในเรื่องของการเปลี่ยนแปลงแนวคิดและกระบวนการทัศน์ต่างๆ) เป็นต้น
สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม (CSRI)	จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ให้ความรู้ความเข้าใจ กระตุ้นจิตสำนึกด้าน CSR ผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น อบรมสัมมนา ทำหน้าที่เป็น ผู้อำนวยการความสะอาดและเผยแพร่ผลงานของ CSR แก่ภาคธุรกิจ เป็นต้น
ศูนย์ส่งเสริมธุรกิจเพื่อสังคม	ดำเนินงานด้านข้อมูล อบรม เผยแพร่ งานวิชาการและการพัฒนา CSR งานประชุมเครือข่ายและปฏิบัติปฏิบัติงานด้าน CSR (CSR Camp) และงานผลักดันนโยบาย CSR โดยจัดทำ workshop เป็นต้น

การจัดทำมาตรฐานการจัดการพลังงานในประเทศไทย

ISO แต่งตั้ง Project Committee ISO/PC 242 เพื่อจัดทำมาตรฐานการจัดการพลังงาน
 เดนมาร์กมีการจัดทำมาตรฐาน DS 2403 E:2001
 สวีเดนมีการจัดทำมาตรฐาน SS 62 77 50 2003
 เนเธอร์แลนด์มีการจัดทำมาตรฐาน Senter Novem 2004
 ไอร์แลนด์มีการจัดทำมาตรฐาน IS 393:2005
 สหรัฐอเมริกามีการจัดทำมาตรฐาน ANSI/MSE 2000: 2005
 เกาหลีมีการจัดทำมาตรฐาน KSA 400:2007
 กลุ่มประชาคมยุโรปมีการจัดทำมาตรฐาน EN 16001: 2008 (Draft)

ภาพรวม ISO 50001

เป็นมาตรฐานระบบการบริหารงาน (Management system standard)
 ใช้กรอบของ ISO 9001 และ ISO 14001 เป็นแนวทาง
 คาดว่าจะเสร็จสมบูรณ์และประกาศใช้ภายในปี 2010

ประเทศญี่ปุ่น

สินค้าประเภทเกษตร หน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลให้ผู้ผลิต ผู้จำหน่ายตลอดจน ผู้นำเข้าสินค้าต้องปฏิบัติตามที่เป็นไปตาม “กฎระเบียบข้อบังคับ JAS” (Japanese Agricultural Standards) ได้แก่ กระทรวงเกษตร ป่าไม้ และประมง (Ministry of Agriculture, Forest and Fisheries: MAFF)

สาระสำคัญ: กฎระเบียบข้อบังคับ JAS นี้ ครอบคลุมพืชผลเกษตรอินทรีย์ สินค้าพืชผลเกษตรอินทรีย์แปรรูป และสินค้าปศุสัตว์อินทรีย์ โดยรายละเอียดกำหนดสาระสำคัญอ้างอิงพื้นฐานของ Codex Alimentarius ได้แก่

- กระบวนการผลิต
- วัตถุดิบ / เมล็ดพันธุ์พืช
- สารที่ใช้สำหรับควบคุมโรค
- การเก็บรักษา
- การแสดงรายละเอียดบนฉลาก รวมถึงการแสดงเครื่องหมาย Organic JAS-Mark

กฎระเบียบออร์แกนิก

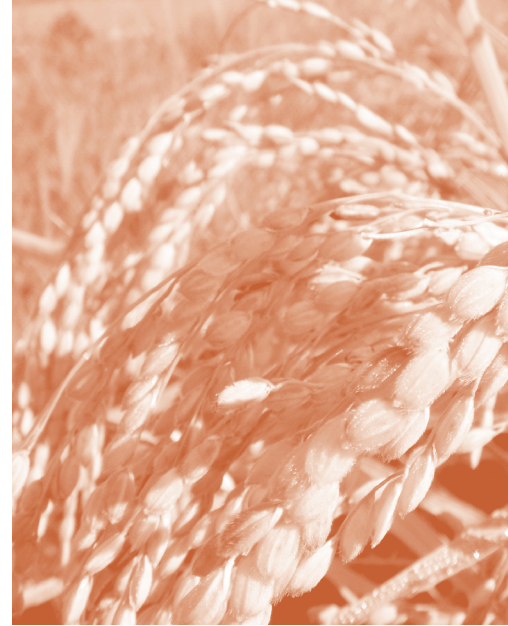
ที่ผิดพลาดกระทบต่อการส่งออกสินค้าไปยังประเทศคู่ค้า

ตัวอย่างเช่น: กฎระเบียบข้อบังคับ JAS สำหรับสินค้าพืชผลเกษตรอินทรีย์แปรรูป:

- ห้ามใช้ยาเคมีและสารเจือปนในวัตถุดิบที่ใช้ในกระบวนการผลิตเพื่อผลิตเป็นสินค้าเกษตรอินทรีย์แปรรูป
- นอกเหนือจากน้ำและเกลือ วัตถุดิบมากกว่า 95% ต้องเป็นพืชผลเกษตรอินทรีย์ หรือปศุสัตว์อินทรีย์ เท่านั้น
- ต้องมีการควบคุมกระบวนการผลิต เพื่อป้องกันการเจือปนของสารเคมีในระหว่างขั้นตอนการผลิต
- ห้ามใช้เทคโนโลยีการตัดต่อทางพันธุกรรม (Genetically modified organisms: GMOs) ในการผลิต
- สำหรับประเทศที่ไม่มีมาตรฐานกฎระเบียบเทียบเท่ากับ “กฎระเบียบข้อบังคับ JAS” นี้ วัตถุดิบที่ใช้ในกระบวนการผลิตต้องได้รับมาตรฐานตาม JAS หรือมาตรฐานของประเทศที่เทียบเท่า JAS
- ในกรณีของประเทศที่มีมาตรฐานเทียบเท่ากับ “กฎระเบียบข้อบังคับ JAS” ผู้ผลิตสามารถใช้วัตถุดิบที่มีการรับรองจากหน่วยงานที่เทียบเคียงกับ JAS นอกรายการของ “กฎระเบียบข้อบังคับ JAS” ได้ (ปัจจุบัน ประเทศไทยยังไม่มีมาตรฐานและกฎระเบียบที่เทียบเคียงกับ “กฎระเบียบข้อบังคับ JAS”)

การขอการรับรอง: ผู้ประกอบการที่ต้องการแสดงฉลาก Organic JAS-Mark ต้องยื่นใบสมัครต่อหน่วยงานที่ให้การรับรองตาม “กฎระเบียบข้อบังคับ JAS” หรือ ROCs (Registered Japanese and Overseas Certifying Bodies) เพื่อขอให้ทำการตรวจสอบและประเมินผลการตรวจสอบผลิตภัณฑ์สินค้าว่ามีความสอดคล้องกับ “กฎระเบียบข้อบังคับ JAS” หรือไม่ และเมื่อได้รับการรับรองไปแล้ว ROCs จะดำเนินการการตรวจติดตามรักษาระบบ (Surveillance inspection) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

Comments: ตลาดสินค้าประเภทเกษตรของประเทศญี่ปุ่น โดยเฉพาะกลุ่มสินค้าเกษตรอินทรีย์ นับว่าเป็น Niche Market ที่น่าสนใจของผู้ประกอบการไทย เนื่องจากเป็นตลาดที่มีแนวโน้มขยายตัวสูงอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งราคาสินค้าเกษตรอินทรีย์ยังมีราคาสูงกว่าสินค้าเกษตรทั่วไปอยู่มาก นอกจากนี้ ประเทศญี่ปุ่นเอง มีข้อจำกัดของการขยายพื้นที่การผลิตทางเกษตรกรรม รวมถึงต้นทุนการผลิตเองภายในประเทศสูงกว่าการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศหลายเท่าตัว ดังนั้นผู้ประกอบการไทย (เกษตรกรและผู้ส่งออกสินค้า) ควรมีการเตรียมความพร้อม โดยเฉพาะการยื่นขอการรับรองตาม “กฎระเบียบข้อบังคับ JAS” เพื่อให้สามารถแสดงเครื่องหมาย “Organic JIS-Mark” สำหรับการส่งสินค้าเกษตรอินทรีย์ไปจำหน่ายในประเทศญี่ปุ่นและประเทศคู่ค้าอื่นๆ อย่างจริงจัง



สหพันธรัฐรัสเซีย

จุดเด่นของรัสเซีย: เศรษฐกิจของรัสเซียมีการพัฒนาและขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเกิดจากปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ได้แก่ การส่งออกสินค้า โดยเฉพาะน้ำมัน และการลงทุนจากต่างประเทศ เนื่องจากรัฐบาลรัสเซียมีนโยบายส่งเสริมการลงทุนโดยการให้สิทธิประโยชน์ต่างๆ

โอกาสในการขยายการส่งออก

สินค้าของไทย: รัสเซียเป็นประเทศที่มีศักยภาพสำหรับไทยในการส่งออกสินค้าไปจำหน่ายเนื่องจากเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ประชากรมีกำลังซื้อสูง และมีความต้องการสินค้าที่หลากหลาย อีกทั้งยังมีการสนับสนุนจากปัจจัยบวกด้านต่างๆ อาทิ

- ผลจากการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง: นอกจากประชากรที่มีจำนวนมากและมีกำลังซื้อสูงแล้วนั้น รัสเซียยังเป็นประเทศ Crossroad ของการติดต่อทางการค้า การลงทุน ตลอดจนการขนส่งกับประเทศ CIS ซึ่งคงมีสายสัมพันธ์ทางภาษา ระบบเศรษฐกิจ/การเมือง ระบบโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ เชื่อมโยงกันอย่างใกล้ชิด ทั้งในระดับทวิภาคี และในกรอบความร่วมมือระดับภูมิภาค จึงมีผลทำให้ศักยภาพที่แท้จริงของรัสเซียไม่ได้จำกัดเฉพาะตลาดรัสเซีย แต่ขยายรวมไปถึงตลาดของประเทศ CIS อีกกว่า 100 ล้านคน โดยเฉพาะประเทศยูเครน คาซัคสถาน และอุซเบกิสถาน

■ **การเข้าร่วมเป็นสมาชิกองค์การการค้าโลก (WTO):** ปัจจุบันรัสเซียอยู่ระหว่างการเจรจาเพื่อเข้าร่วมเป็นสมาชิกของ WTO โดยรัสเซียสามารถบรรลุข้อตกลงกับหลายประเทศ เช่น ประเทศกลุ่ม EU ประเทศชิลี รวมทั้ง ประเทศไทย เป็นต้น (แต่ยังไม่ได้ข้อยุติของการเจรจากับประเทศสหรัฐอเมริกา เนื่องจากติดปัญหาเรื่องของระบบภาษี) ซึ่งในภาพรวมนั้น รัสเซียสามารถดำเนินการปรับปรุงกฎระเบียบทางการค้า เพื่อให้สอดคล้องกับการเข้าเป็นสมาชิกของ WTO

■ **การเพิ่มขึ้นของการลงทุนจากต่างประเทศ:** รัสเซียมีการนำเข้าสินค้าประเภทวัตถุดิบและกึ่งสำเร็จรูปจากต่างประเทศ เช่น เม็ดพลาสติก อิเล็กทรอนิกส์ เคมีภัณฑ์ เป็นต้น ซึ่งไทยมีศักยภาพในการผลิตและมีการส่งออกปรัสเซียอยู่ในปัจจุบัน

กลุ่มสินค้าสำคัญของไทยที่มีการส่งไปจำหน่ายยังรัสเซีย: การค้าของไทยและรัสเซีย นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 จนถึงปัจจุบัน มีมูลค่าเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกลุ่มสินค้าเกษตรกรรม (ข้าวเจ้า ผัก ผลไม้ ถั่ว และอื่นๆ) กลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมเกษตร (อาหารแปรรูปและอาหารแช่เยือกแข็ง) กลุ่มเครื่องแต่งกายและเครื่องหนัง กลุ่มยานยนต์และชิ้นส่วน กลุ่มเครื่องจักรและอุปกรณ์ กลุ่มอิเล็กทรอนิกส์และชิ้นส่วน และอื่นๆ (เช่น ก๊าซธรรมชาติ ถ่านหิน เคมีภัณฑ์ พลาสติก ยาง เป็นต้น)

มาตรการทางการค้าของรัสเซีย: รัสเซียกำหนดมาตรการทางการค้าในหลายรูปแบบ ประกอบด้วย:

■ **“มาตรการทางภาษี (Tariff Measures)”** โดยกำหนดอัตราภาษีศุลกากรสำหรับสินค้าที่นำเข้ามายังจำหน่ายภายในรัสเซียแต่ละรายการสินค้าตามพิกัดอัตราภาษีศุลกากรขององค์การศุลกากรโลก (World Customs Organization)

■ **“โควตาภาษี (Tariff Quotas)”** มีการใช้ระบบโควตาภาษีสำหรับการนำเข้าสินค้าบางรายการ โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดสรรโควตาการนำเข้าได้แก่ กระทรวงพัฒนาเศรษฐกิจและการค้าของรัสเซีย เช่น ระหว่างปี พ.ศ. 2549 – 2552 กำหนดโควตาสำหรับการนำเข้าสินค้าเนื้อวัวแช่แข็ง 435,000 ตัน การนำเข้าเนื้อหมู 476,100 ตัน และการนำเข้าเนื้อไก่ 1.1308 ล้านตัน ตามประวัติการนำเข้า เป็นต้น แต่ทั้งนี้ ประเทศไทยยังไม่ได้รับสิทธิโควตาในส่วนนี้

■ **“มาตรการที่ไม่มีภาษี (Non-Tariff Measures)”** รัสเซียมีการใช้มาตรการควบคุมการนำเข้าสินค้าบางประเภท เพื่อป้องกันผลกระทบหรือผลเสียหายต่อผู้ผลิตภายในประเทศ ตัวอย่างมาตรการที่ไม่มีภาษี ได้แก่

- การกำหนดมาตรการควบคุมการนำเข้า – สินค้าประเภทเกษตรกรรมและสินค้าประมง
- การขอใบอนุญาตสำหรับการนำเข้า – สินค้าที่ต้องมีการขอใบอนุญาตสำหรับการนำเข้า อาทิ ยาและเวชภัณฑ์เพื่อการรักษาทางการแพทย์ ยาปราบศัตรูพืช เอทิลแอลกอฮอล์ เป็นต้น
- มาตรการปกป้อง (Safeguard Measures) เพื่อปกป้องอุตสาหกรรมการผลิตภายในประเทศ คือ หลอดไส้ (Filament Lamps: Excluding X-ray and infrared lamps power not more than 200 Watt and voltage not more than 200 Volt)
- มาตรการด้านสุขอนามัย (SPS) โดยมีหน่วยงานที่กำกับดูแล ได้แก่ Federal Service for Veterinary and Phytosanitary Surveillance (FSVPS) สังกัดกระทรวงเกษตร
- มาตรการอื่นๆ เช่น สินค้าเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตรที่นำเข้ารัสเซียต้องมีใบรับรองมาตรฐานสินค้า (Certificate of Conformity: CoC) ซึ่งออกโดยหน่วยงานด้านมาตรฐานสินค้าของรัสเซีย คือ Federal Agency on Technical Regulating and Metrology: FATR จึงจะสามารถนำเข้าได้ และสำหรับสินค้าเกษตรนั้น ต้องได้รับการรับรองจากหน่วยงาน Federal Service for Veterinary and Phytosanitary Surveillance ของรัสเซียเพิ่มเติมด้วย

อุปสรรคการค้าระหว่างไทย – รัสเซีย:

อุปสรรคปัญหาสำคัญประการแรกเป็นเรื่องของ **ภาษา** เนื่องจากภาษาราชการที่ใช้คือ ภาษารัสเซีย ซึ่งคนรัสเซียส่วนใหญ่ยังไม่นิยมใช้ภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ เอกสารทางราชการและกฎระเบียบที่มีการประกาศใช้ก็จัดทำเผยแพร่เฉพาะภาษารัสเซีย ประการต่อมาเป็นเรื่องของ **วัฒนธรรมและความไว้วางใจ** ระหว่างกัน ซึ่งผู้ประกอบการไทยต้องมีความอดทนและใช้เวลาพอสมควรในการสร้างทำความรู้จัก นอกจากนี้ ผู้ประกอบการไทยควรมีการตรวจสอบข้อมูลผู้ร่วมค้าในรัสเซียก่อน โดยสามารถตรวจสอบและขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่กระทรวงพาณิชย์ หรืออาจผ่านทางหอการค้าไทย – รัสเซีย หรือ EXIM Bank

นอกจากนี้ อุปสรรคสำคัญอีกประการหนึ่งคือ **เรื่องระบบโลจิสติกส์ (Logistics)** ในการจัดส่งสินค้าไปรัสเซีย เนื่องจากสินค้าที่ไทยมีการส่งออกเป็นอันดับต้นๆ ได้แก่ สินค้าเกษตรกรรมและอุตสาหกรรมแปรรูปอาหาร ซึ่งระยะทางการขนส่งที่ค่อนข้างไกลจัดว่าเป็นอุปสรรคที่สำคัญ (ปัจจุบันรัสเซียมีเมืองท่าสำคัญ 2 แห่ง ได้แก่ กรุงมอสโกและเซนต์ปีเตอส์เบิร์ก) อีกทั้งภาระต้นทุนของการขนส่ง หากผู้ประกอบการไทยไม่สามารถหาช่องทางในการบรรทุกสินค้าจากรัสเซียหรือประเทศข้างเคียงในเที่ยวขากลับมายังประเทศไทยได้



อ้างอิง:

■ สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ กรุงโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น, “ตลาดสินค้าเกษตรอินทรีย์ในญี่ปุ่น และการรับรองมาตรฐาน”, เดือนสิงหาคม 2551, www.thaiembassy.jp

■ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์, www.depthai.go.th

■ กระทรวงเกษตร ป่าไม้ และประมง (Ministry of Agriculture, Forest and Fisheries: MAFF) ประเทศญี่ปุ่น, www.maff.go.jp

■ สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ กรุงมอสโก สหพันธรัฐรัสเซีย, “ติดตามภาวะการค้ารัสเซีย - สถานการณ์เศรษฐกิจและการค้าของรัสเซีย” และ “กฎระเบียบการค้าการลงทุนรัสเซีย - มาตรการทางการค้าของรัสเซีย”, www.thaiembassy.moscow.com

■ สัมมนา “โครงการศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดทำเขตการค้าเสรี (FTA) ระหว่างไทยกับรัสเซีย”, กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ ร่วมกับ มูลนิธิสถาบันวิจัยนโยบายเศรษฐกิจการคลัง, 16 ตุลาคม 2551, Miracle Grand Convention Hotel

■ “ทิศทางการส่งออกและลงทุน เล่ม 11”, ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (EXIM Bank)

ISO 9001... ตามประเภทอุตสาหกรรม

ประเภทอุตสาหกรรม	รหัสข้อกำหนดมาตรฐาน	ประเภทข้อกำหนดมาตรฐาน	ชื่อข้อกำหนดมาตรฐาน	ปี (ค.ศ.) ที่เผยแพร่		Website
				ครั้งแรก	ครั้งล่าสุด	
อวกาศ (Aerospace)	AS/JISQ/EN 9100	ข้อกำหนดมาตรฐาน	Quality Management Systems - Aerospace - Requirements	1999	2004	www.sae.org www.jsa.or.jp www.cenorm.be
	AS/SJAC/EN 9101	เครื่องมือสนับสนุนและแนวทางปฏิบัติเชิงเทคนิค	Quality System Assessment	2000	2006	www.sae.org www.jsa.or.jp www.cenorm.be
	AS/SJAC/EN 9101	ข้อกำหนดมาตรฐาน	Quality Management Systems - Aerospace - Requirements Maintenance Organizations	2003	2003	www.sae.org www.cenorm.be
	AS/EN 9111	เครื่องมือสนับสนุนและแนวทางปฏิบัติเชิงเทคนิค	Quality Management Systems Assessment for Maintenance Organizations	2005	2005	www.sae.org www.cenorm.be
	AS/EN 9120	ข้อกำหนดมาตรฐาน	Quality Management Systems - Aerospace - Requirements for Stockist distributors	2002	2002	www.sae.org www.cenorm.be
	AS/EN 9121	เครื่องมือสนับสนุนและแนวทางปฏิบัติเชิงเทคนิค	Quality Management Systems - Aerospace - Requirements for Stockist distributors - Revision A	2003	2007	www.sae.org www.cenorm.be
การเกษตร (Agriculture)	ISO/DIS 22006	ข้อกำหนดมาตรฐาน	Guidelines on the Application of ISO 9001:2000 in Crop Production	-	-	www.iso.org
	UNI 11219	แนวทางปฏิบัติสนับสนุนการจัดทำระบบ	Quality Management Systems - Guidelines for the Application of UNI EN ISO 9001:2000 Standard in Farms	2006	2006	www.uni.com
สถาปัตยกรรม (Architecture)	-	ข้อกำหนดมาตรฐาน	Quality Management Systems for Architects - Guidelines on the Application of UNE-EN ISO 9001:2000	2005	2005	www.aenor.es
ยานยนต์ (Automotive)	ISO/TS 16949	ข้อกำหนดมาตรฐาน	Quality Management Systems - Particular Requirements for the Application of ISO 9001:2000 for Automotive Production and Relevant Service Part Organizations	1999	2002	www.iso.org
เคมี (Chemical)	?NORM S 2095-3	ข้อกำหนดมาตรฐาน	Integrated Management - Quality Assurance, Environment, Health and Safety - Part 3: Requirement in Chemical Industry	-	2004	www.on-norm.at
การบริการทำความสะอาด (Cleaning Services)	EN 13549	เครื่องมือสนับสนุนและแนวทางปฏิบัติเชิงเทคนิค	Cleaning Services - Basic Requirements and Recommendations for Quality Measuring Systems	2001	2001	www.cenorm.be
โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Computer Software)	ISO/IEC 90003	-	Software Engineering - Guidelines for the Application of ISO 9001:2000 to Computer Software	1997	2004	www.iso.org www.iec.ch
การก่อสร้าง (Construction)	ASQ E2014	แนวทางปฏิบัติสนับสนุนการจัดทำระบบ และเครื่องมือสนับสนุนและแนวทางปฏิบัติเชิงเทคนิค	Interpretive Guide for the Design and Construction Project Team	2002	2002	www.qualitypress.asq.org
	IRAM 30100	แนวทางปฏิบัติสนับสนุนการจัดทำระบบ	Guidance for the interpretation of ISO 9001:2000 in Construction	2002	2002	www.iram.org.ar
	HB 90.3	-	The Construction Industry - Guide to ISO 9001:2000	2000	2000	www.standards.xom.au
วิศวกรรมที่ปรึกษา (Consulting Engineering)	13	แนวทางปฏิบัติสนับสนุนการจัดทำระบบ	Guide to Interpretation and Application of the ISO 9001:2000 Standard for the Consulting Engineering Industry	2001	2001	www.fidic.org
การศึกษา (Education)	ISO IWA 2	แนวทางปฏิบัติสนับสนุนการจัดทำระบบ	Quality Management Systems - Guidelines for the Application of ISO 9001:2000 in Education	2003	2007	www.iso.org
ไฟฟ้า (Electrical)	JEAG 4111	แนวทางปฏิบัติสนับสนุนการจัดทำระบบ	Quality Assurance Code for Safety in Nuclear Power Plants JEA (Japan Electric Association)	2005	2005	www.denki.or.jp
อิเล็กทรอนิกส์ (Electronics)	IEC 60300-1	เครื่องมือสนับสนุนและแนวทางปฏิบัติเชิงเทคนิค	Dependability Management - Part 1: Dependability Management Systems	1993	2003	www.iec.ch

ประเภทอุตสาหกรรม	รหัสข้อกำหนดมาตรฐาน	ประเภทข้อกำหนดมาตรฐาน	ชื่อข้อกำหนดมาตรฐาน	ปี (ค.ศ.) ที่เผยแพร่		Website
				ครั้งแรก	ครั้งล่าสุด	
อิเล็กทรอนิกส์ (Electronics)	IEC 60300-2	เครื่องมือสนับสนุนและแนวทางปฏิบัติเชิงเทคนิค	Dependability Management - Part 2: Guidelines for Dependability Management	1995	2004	www.iec.ch
	CEI 0-12:2002	-	"Process Approach and Quality Indicators for the Electrotechnical and Electronic Sector - Guidelines for the Application of ISO 9001:2000 Series of Standards	2002	2002	www.ceiweb.it
สิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัย	?NORM S 2095-1	ข้อกำหนดมาตรฐาน	Integrated Management - Quality Assurance, Environment, Health and Safety - Part 1: Determination of Basic Requirements	2003	2003	www.on-norm.at
	Guide 41	เครื่องมือสนับสนุนและแนวทางปฏิบัติเชิงเทคนิค	Implementing ISO 9001:2000 in Hospital's First Aid Station and Reception	2002	2002	www.uni.com
การช่วยเหลือใน สภาวะฉุกเฉิน (First Aid Stations)	ISO 22000	ข้อกำหนดมาตรฐาน	Food Safety Management Systems - Requirements for any Organization in the Food Chain	2005	2005	www.iso.org
	HB 90.4	-	ISO 9000 in the Food Processing Industry	2000	2000	www.standard.com.au
อาหาร (Food)	ISO 15161	แนวทางปฏิบัติสนับสนุนการจัดทำระบบ	Guidelines on the Application of ISO 9001:2000 for the Food and Drink Industry	2001	2001	www.iso.org
	IWA 4	แนวทางปฏิบัติสนับสนุนการจัดทำระบบ	Quality Management Systems - Guidelines for the Application of ISO 9001:2000 in Local Government	2005	2005	www.iso.org
อาหารและ เครื่องดื่ม (Food and Drink)	IRAM 30300	แนวทางปฏิบัติสนับสนุนการจัดทำระบบ	Guidance for the Application of ISO 9001:2000 in Government Local Bodies (Municipalities)	2003	2003	www.iram.org.ar
	IRAM 30600	แนวทางปฏิบัติสนับสนุนการจัดทำระบบ	Guide for the Interpretation of ISO 9001:2000 in Management of Judicial Operations	2005	2005	www.iram.org.ar
	Guide 33	แนวทางปฏิบัติสนับสนุนการจัดทำระบบ	Implementing ISO 9001:2000 in Local Administrations	2002	2002	www.uni.com
	Guide 38	แนวทางปฏิบัติสนับสนุนการจัดทำระบบ	Implementing ISO 9001:2000 in Local Public Services	2002	2002	www.uni.com
	ISO 15378	ข้อกำหนดมาตรฐาน	Primary Packaging Materials for Medicinal Products - Particular Requirements for the Application of ISO 9001:2000, with Reference to Good Manufacturing Practice (GMP)	2006	2006	www.iso.org
หน่วยงานราชการ (Government)	IWA 1	แนวทางปฏิบัติสนับสนุนการจัดทำระบบ	Quality Management Systems - Guidelines for Process Improvements in Health Service Organizations	2001	2005	www.iso.org
	CEN/TS 15224	แนวทางปฏิบัติสนับสนุนการจัดทำระบบ	Health Services - Quality Management Systems - Guide for the Use of EN ISO 9001:2000	2005	2005	www.cenorm.be
	Guide 26	แนวทางปฏิบัติสนับสนุนการจัดทำระบบ	Implementing ISO 9001:2000 in Hospitals	2002	2002	www.uni.com
	Guide 43	แนวทางปฏิบัติสนับสนุนการจัดทำระบบ	Implementing ISO 9001:2000 in Hospitals' Management Services	2000	2000	www.uni.com
	HB 90.8	แนวทางปฏิบัติสนับสนุนการจัดทำระบบ	ISO 9000 in Healthcare Services	2000	2000	www.standard.com.au
	IRAM 30200	แนวทางปฏิบัติสนับสนุนการจัดทำระบบ	Guidance for the Interpretation of ISO 9001:2000 in Health Organizations	2004	2004	www.iram.org.ar
	UNE 66928	แนวทางปฏิบัติสนับสนุนการจัดทำระบบ	Quality Management Systems - Guide for the Application of the UNE-EN ISO 9001:2000 Standard to Pharmacies	2004	2004	www.aenor.es
	UNI 10881	แนวทางปฏิบัติสนับสนุนการจัดทำระบบ	Services - Nursing Homes - Guidelines for the Application of the UNI EN ISO 9000 Standards	2000	2000	www.uni.com
	Guide 22	แนวทางปฏิบัติสนับสนุนการจัดทำระบบ	Implementing ISO 9001:2000 in Hotels	2002	2002	www.uni.com
	UNE 66927	ข้อกำหนดมาตรฐาน	Quality Management Systems - Guide for the Application of the UNE-EN ISO 9001:2000 Standard to Insurance Brokers	2003	2003	www.aenor.es
โรงแรม (Hotels)						
การประกันภัย (Insurance)						

ประเภทอุตสาหกรรม	รหัสข้อกำหนดมาตรฐาน	ประเภทข้อกำหนดมาตรฐาน	ชื่อข้อกำหนดมาตรฐาน	ปี (ค.ศ.) ที่เผยแพร่		Website
				ครั้งแรก	ครั้งล่าสุด	
กฎหมาย (Legal)	HB 90.6	แนวทางปฏิบัติสนับสนุนการจัดทำระบบ	The Legal Profession - Guide to ISO 9001:2000	2000	2000	www.standard.com.au
	Guide 37	แนวทางปฏิบัติสนับสนุนการจัดทำระบบ	Implementing ISO 9001:2000 in Lawyers' Offices	2001	2001	www.uni.com
ห้องสมุด (Libraries)	IRAM 30500	แนวทางปฏิบัติสนับสนุนการจัดทำระบบ	Guidance for the Interpretation of ISO 9001:2000 in Libraries	2005	2005	www.iram.org.ar
	Guide 39	แนวทางปฏิบัติสนับสนุนการจัดทำระบบ	Implementing ISO 9001:2000 in Libraries	2002	2002	www.uni.com
เครื่องมือทางการแพทย์ (Medical Devices)	ISO 13485	ข้อกำหนดมาตรฐาน	Medical Devices - Quality Management Systems - Requirements for Regulatory Purposes	1996	2003	www.iso.org
	ISO/TR 14969	เครื่องมือสนับสนุนและแนวทางปฏิบัติเชิงเทคนิค	Medical Devices - Quality Management Systems - Guidance on the Application of ISO 13485:2003	1997	2004	www.iso.org
	ISO/TR 14969	เครื่องมือสนับสนุนและแนวทางปฏิบัติเชิงเทคนิค	Medical Devices - Quality Management Systems - Guidance on the Application of ISO 13485:2003	1997	2004	www.iso.org
ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ (Medical Laboratory)	DIN 58936-1	เครื่องมือสนับสนุนและแนวทางปฏิบัติเชิงเทคนิค	Quality Management and Quality Assurance in Laboratory Medicine - Basic Terminology	2000	2000	www.din.de
	DIN 58936-2	เครื่องมือสนับสนุนและแนวทางปฏิบัติเชิงเทคนิค	Quality Management in Laboratory Medicine - Part 2: Terminology for Quality and Application of Test Procedures	2001	2001	www.din.de
	DIN 58959-1	เครื่องมือสนับสนุนและแนวทางปฏิบัติเชิงเทคนิค	Medical Microbiology - Quality Management in Medical Microbiology - Part 1: Requirements for the QM System	1997	1997	www.din.de
บรรจุภัณฑ์ (Packaging)	Guide 42	แนวทางปฏิบัติสนับสนุนการจัดทำระบบ	Implementing ISO 9001:2000 in Medicine Laboratory Services	2002	2002	www.uni.com
	ISO 16106	แนวทางปฏิบัติสนับสนุนการจัดทำระบบ	Packaging - Transport Packages for Dangerous Goods - Dangerous Goods Packagings, Intermediate Bulk Containers (IBCs) and Large Packagings - Guidelines for the Application of ISO 9001	2006	2006	www.iso.org
ปิโตรเคมี (Petrochemical)	ISO/TS 29001	ข้อกำหนดมาตรฐาน	Petroleum, Petrochemical and Natural Gas Industries - Sector - Specific Quality Management Systems - Requirement for Product and Service Supply Organizations	2003	2007	www.iso.org
โรงเรียน (School)	Guide 44	แนวทางปฏิบัติสนับสนุนการจัดทำระบบ	Implementing ISO 9001:2000 in Schools	2003	2003	www.uni.com
	UNE 66929	ข้อกำหนดมาตรฐาน	Quality Management Systems. Guide for the Application of the UNE-EN ISO 9001:2000 Standard to Legal, Economical and/or Fiscal Professional Offices	2003	2003	www.aenor.es
การบริการ (Services)	HB 90.2	เครื่องมือสนับสนุนและแนวทางปฏิบัติเชิงเทคนิค	ISO 9000 in the Service Industry	2000	2000	www.standards.com.au
ธุรกิจขนาดเล็ก (Small Business)	HB 90.1	แนวทางปฏิบัติสนับสนุนการจัดทำระบบ	ISO 9000 for Small Business	1994	2000	www.standards.com.au
การสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunication)	TL 9000	ข้อกำหนดมาตรฐาน	TL 9000 Quality Management System Requirements Handbook Version 4.0	-	2006	www.tl9000.org
การขนส่ง (Transport)	EN 12507	แนวทางปฏิบัติสนับสนุนการจัดทำระบบ	Transportation Services - Guidance Notes on the Application of EN ISO 9001:2000 to the Road Transportation, Storage, Distribution and Railway Goods Industries	-	2005	www.cenorm.be



สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอจัดงานพิธีมอบใบรับรองระบบการจัดการแก่องค์กร/หน่วยงาน ในวันที่ 26 พ.ย.51 รร.เซ็นจูรี พาร์ค กรุงเทพฯ โดยมีผู้ได้รับการรับรองจากสถาบันฯ ทั้งสิ้น 317 ราย (ธ.ค.50-ก.ย.51) โดยรองปลัดกระทรวงอุตสาหกรรมนายไพโรจน์ สัญญะเดชากุล ให้เกียรติเป็นประธานในงาน และ ผู้อำนวยการสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ ดร.สันติ กนกธนาพร ให้การต้อนรับ



สรวอ.ได้จัดการสัมมนาระดมความคิด (Focus Group) ระหว่างหน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการภาคเอกชนขึ้น เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ ตลอดจนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรฐานระบบการจัดการและระเบียบข้อบังคับต่างๆ ครั้งที่ 1/2552 พร้อมทั้งการบรรยายพิเศษเรื่อง “การปรับเปลี่ยนสู่มาตรฐานระบบการจัดการ ISO9001:2008” ในวันที่จันทร์ที่ 24 พฤศจิกายน 2551 โรงแรม เวสเทิร์นแกรนด์ไอเทิลราชนบุรี จ.ราชบุรี



และจัดระดมความคิด (ต่อเนื่อง) อีกครั้ง ในวันที่พุธที่ 26 พฤศจิกายน 2551 ณ ห้องอาหาร Roberto โรงแรมเซ็นจูรี พาร์ค กรุงเทพฯ

INSPECTION BODY DEPARTMENT

- TISI Product
- TLS 8001
- Q-Mark
- Quality of Work Life (QWL)
- Code of conduct
- SACICT
- Thailand Tourism Standard
- Quality Management for Accounting Standard

We deliver inspection services you can trust.
We serve whatever you request.



การให้บริการที่สำคัญของฝ่ายหน่วยตรวจ

Inspection Body หรือหน่วยตรวจ เริ่มต้นดำเนินการเมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ.2549 เพื่อพัฒนาด้านการมาตรฐานและตรวจการ ซึ่งมีส่วนช่วยส่งเสริมให้ผู้ประกอบการสามารถผลิต และให้บริการอย่างมีคุณภาพ ตรงตามมาตรฐาน สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อสร้างศักยภาพในการแข่งขันได้ในระดับประเทศและระดับนานาชาติ อาทิ

- มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
- มาตรฐานแรงงานไทย มรท.8001-2546
- มาตรฐานตราสัญลักษณ์
- มาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการ (QWL)
- มาตรฐานผลิตภัณฑ์ศิลปชีพและหัตถกรรมพื้นบ้านศูนย์ส่งเสริมศิลปชีพระหว่างประเทศ (ก.ศ.ป. หรือ SACICT)
- Social Code of Conduct
- มาตรฐานอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
- ข้อกำหนดคุณภาพสำนักงานบัญชี

Management System Certification Institute (Thailand)

1025, 11th floor, Yakult Building, Phaholyothin Road, Samsen Nai,
Phayathai, Bangkok 10400, Thailand

Tel. (+662) 617-1727-36 Fax. (+662) 617-1707-9

www.masci.or.th / e-mail : ibd@masci.or.th

