

จดหมายข่าว



เพื่อการเตือนภัย ด้านมาตรฐาน

ภายใต้โครงการสร้างระบบข้อมูล และองค์ความรู้ด้านมาตรฐาน
ระบบการจัดการและการเตือนภัย

BCM เพื่อนคู่ใจในยามวิกฤต Covid-19

ปีที่ 10 ฉบับที่ 86 เดือนกรกฎาคม 2563

ไอเอสโอปรับปรุงมาตรฐานพัฒนามนุษยศาสตร์
ISO 21378: 2019 ช่วยรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดการระบบงานองค์กร
มาตรฐานใหม่ช่วยสร้างความมั่นใจให้ผู้บริโภคและผู้ผลิต

ISSN 2228-9925

จดหมายข่าวเพื่อการเตือนภัยด้านมาตรฐาน

ภายใต้โครงการสร้างระบบข้อมูล และองค์ความรู้ด้านมาตรฐานระบบการจัดการและการเตือนภัย

ปีที่ 10 ฉบับที่ 86 เดือนกรกฎาคม 2563

Management System Certification Institute (Thailand): MASCI

1025, 2nd 11th 18th Floor, Yakult Building,
Phaholyothin Road, Phayathai, Phayathai, Bangkok
10400, Thailand
Tel. (+662) 617-1727-36 Fax. (+662) 617-1708
www.masci.or.th

กอง บก. ขอกล่าวสวัสดิ์ท่านผู้อ่าน “จดหมายข่าวเพื่อการเตือนภัยด้านมาตรฐาน” สำหรับบทความที่น่าสนใจประจำเดือนกรกฎาคม 2563 ทีมงาน INTELLIGENCE UNIT ได้สรุปบทวิเคราะห์เรื่อง ไอเอสโอปรับปรุงมาตรฐานพัฒนามุขการ และ ISO 21378: 2019 ช่วยรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดการระบบงานองค์กร STANDARD WARNING BCM เพื่อนักธุรกิจในยามวิกฤต COVID-19 และบทวิเคราะห์เกี่ยวกับมาตรฐานใหม่ช่วยสร้างความมั่นใจให้ผู้บริโภคและผู้ผลิต

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม ที่ให้การสนับสนุนงบประมาณดำเนินการโครงการสร้างระบบข้อมูลและองค์ความรู้ ด้านมาตรฐานระบบการจัดการ และการเตือนภัย หรือ Intelligence Unit
กอง บก.

ไอเอสโอปรับปรุง มาตรฐานพัฒนามุขการ

การทำให้คนมีทักษะที่เหมาะสมกับงานถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของความสำเร็จสำหรับองค์กร ซึ่งมาตรฐาน “ISO 10015” เป็นมาตรฐานสากลที่มีการปรับปรุงและทบทวนใหม่ล่าสุดจะช่วยให้มีการบริหารจัดการความรู้ความสามารถของบุคลากรให้เข้ากันกับงานประจำวันได้เป็นอย่างดี

ในโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและมีความเป็นโลกาภิวัตน์เพิ่มขึ้น บริษัทและองค์กรต่างๆ มีทักษะและประสบการณ์ที่หลากหลายอันแสดงถึงโอกาสที่มีนัยสำคัญสำหรับการเติบโตของทั้งองค์กรและบุคลากร ระบบการบริหารจัดการความรู้ความสามารถจะทำให้องค์กรสามารถใช้ประโยชน์จากบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญหรือเป็นคนเก่งในการช่วยลดความเสี่ยงต่างๆ และปรับปรุงความสามารถตลอดจนช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้

มาตรฐาน ISO 10015, Quality management – Guidelines for competence management and people development ช่วยให้องค์กรเน้นในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความรู้ความสามารถด้วยแนวทางการจัดการคุณภาพ ซึ่งได้รับการปรับปรุงเมื่อเร็วๆ นี้ และขยายไปเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานในกลุ่ม ISO 9000 อย่างใกล้ชิดเพื่อการจัดการคุณภาพและเตรียมการสนับสนุนและทำให้การตัดสินใจความต้องการด้านความรู้ความสามารถมีความ

ชัดเจนมากขึ้น

กัสตาโว ปอนโตรโร ประธานคณะอนุกรรมการวิชาการไอเอสโอที่พัฒนามาตรฐาน ISO 10015 กล่าวว่ามาตรฐานนี้ได้รับการออกแบบมาเพื่อสนับสนุนมาตรฐาน ISO 9001 ซึ่งปัจจุบันนำเสนอกระบวนการที่เป็นระบบและชัดเจนเพื่อการบริหารจัดการความรู้ความสามารถและการพัฒนามุขการ

การใช้มาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพสามารถนำมาซึ่งประโยชน์เป็นอย่างมากให้กับองค์กร รวมทั้งความพึงพอใจของลูกค้ามากขึ้น ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานหรือบุคลากร และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ISO 10015 ได้รับการพัฒนาโดยคณะกรรมการวิชาการ ISO/TC 176, Quality management and quality assurance คณะอนุกรรมการ SC 3, Supporting technologies โดยมีเลขานุการคือ NEN ซึ่งเป็นสถาบันมาตรฐานแห่งชาติของประเทศเนเธอร์แลนด์

ที่มา:

<https://www.iso.org/news/ref2475.html>



ISO 21378 : 2019 ช่วยรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดการระบบงานองค์กร



ปัจจุบัน องค์กรส่วนใหญ่เป็นจำนวนมากนิยมใช้ซอฟต์แวร์ ERP (Enterprise Resource Planning) ซึ่งเป็นระบบที่ใช้การวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กรเพื่อใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยมีการเชื่อมโยงระบบงานต่างๆ เข้าด้วยกัน ทำให้องค์กรสามารถจัดการและติดตามกระบวนการงานต่างๆ ได้เป็นอย่างดี เช่น ระบบงานทางบัญชีและการเงิน ระบบงานทรัพยากรบุคคล ระบบกระจายสินค้า และการทำรายงานทางการเงิน เป็นต้น

เนื่องจากธรรมชาติของข้อมูลที่อยู่ในระบบ ERP มีการเชื่อมโยงเข้าด้วยกันซึ่งหากองค์กรนำไปใช้งานแล้วจะพัฒนากระบวนการทางธุรกิจให้ดียิ่งขึ้น จึงทำให้ผู้ตรวจประเมินทั้งภายในและภายนอกสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลดังกล่าวได้เป็นอย่างดี ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละองค์กรจะแตกต่างกันไปตามระบบที่มีการออกแบบให้เหมาะสมกับองค์กร เช่น ด้านเนื้อหาข้อมูล รูปแบบข้อมูล รายงานการปฏิบัติงาน รายงานการบริหารจัดการ และรายงานทางการเงิน เป็นต้น

ล่าสุด ไอเอสโอพัฒนามาตรฐาน ISO 21378: 2019, Audit data collection ขึ้นมาเพื่อช่วยให้ผู้ตรวจประเมินมีการเข้าถึงและถอดรหัสข้อมูลการตรวจประเมินด้วยมาตรฐานกระบวนการระบุ

จำแนก และรวบรวมข้อมูล ซึ่งจะช่วยทำให้การเข้าถึงข้อมูลการตรวจประเมินทำได้ง่าย โปร่งใส และไม่ทำงานซ้ำซ้อน ซึ่งจะทำให้ผู้ตรวจประเมินทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น นอกจากนี้ ยังช่วยให้ธุรกิจอุตสาหกรรมต่างๆ สามารถรวบรวมข้อมูลการตรวจประเมินได้อย่างมีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้มากขึ้น

อนึ่ง ตามวัตถุประสงค์ ISO 21378 ขอบมาตรฐานดังกล่าว การประเมินที่ระบุในมาตรฐานนั้นหมายถึงการตรวจสอบบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเงินและสถานะทางการเงินขององค์กรเพื่อตรวจสอบว่าบันทึกข้อมูลนั้นมีการนำเสนออย่างตรงไปตรงมา

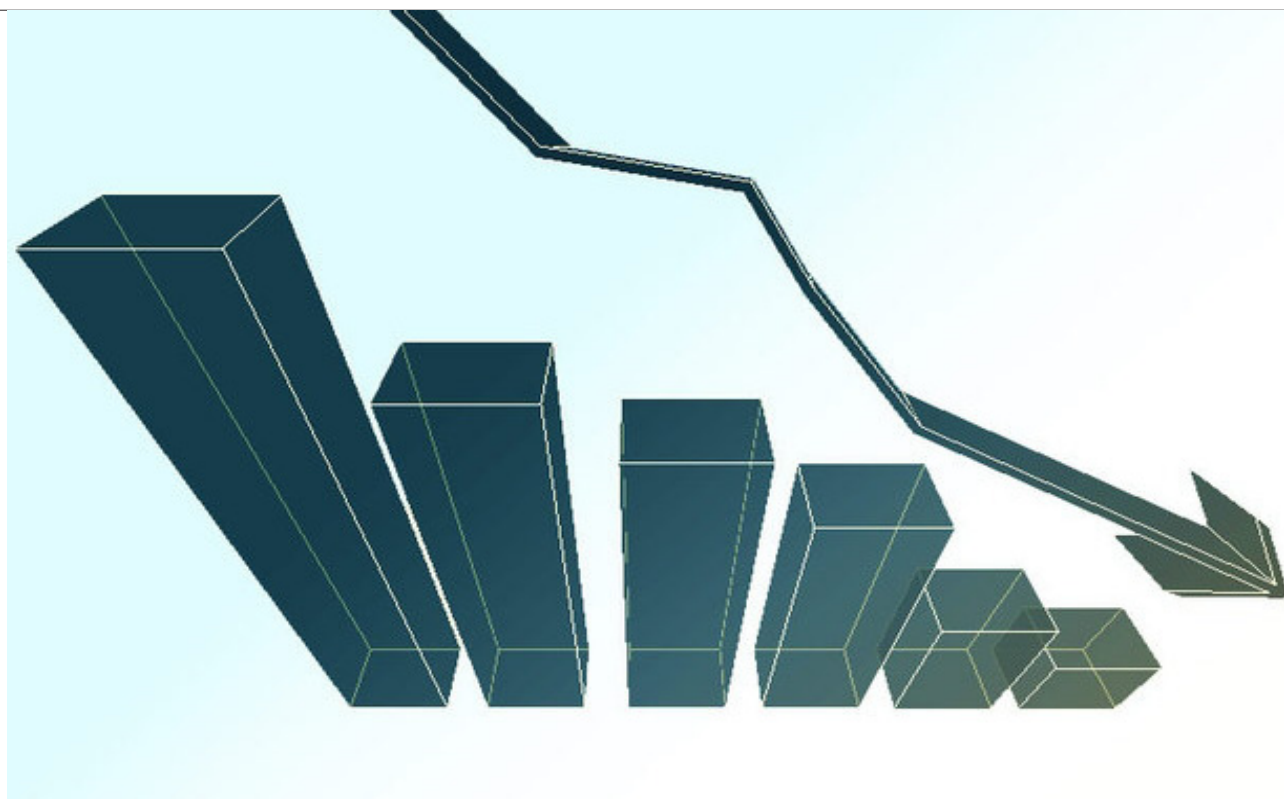
ทั้งนี้ มาตรฐานดังกล่าวมีการกำหนดกรอบการทำงานร่วมกันสำหรับองค์ประกอบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจและจัดเตรียมข้อมูลที่ทำเป็นเพื่อสกัดเอาสิ่งที่เกี่ยวข้องออกมา และยังทำให้มีวิธีการในการแสดงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอไม่ว่าจะใช้ระบบ ERP หรือไม่ก็ตามซึ่งสามารถใช้กับงานหลายด้าน เช่น การขาย บัญชี สินค้าคงคลัง สินทรัพย์ และอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น ทำให้ผู้ใช้งานสามารถวิเคราะห์และตัดสินใจด้านการบริหารจัดการบนพื้นฐานของข้อมูลที่ถูกต้อง

มาตรฐานใหม่นี้จะเป็นประโยชน์ต่อรัฐบาล ผู้ตรวจประเมินทั้งภายในและภายนอก ผู้รับการตรวจประเมิน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ขายซอฟต์แวร์ ERP เนื่องจากช่วยประหยัดเวลาในการรวบรวมข้อมูลองค์กรและช่วยปรับปรุงการรวบรวมข้อมูลและช่วยในเรื่องรายงานการตรวจประเมินทางการเงิน

มาตรฐาน ISO 21378 ได้รับการพัฒนาโดยคณะกรรมการวิชาการ ISO/TC 295, Audit data services ซึ่งมีเลขานุการคือ SAC ซึ่งเป็นสถาบันมาตรฐานแห่งชาติของประเทศจีน

ที่มา:

1. <https://www.iso.org/news/ref2460.html>
2. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:21378:ed-1:v1:en>



Standard Warning

BCM เพื่อนคู่ใจใน ยามวิกฤต COVID - 19

ปัจจุบัน องค์กรต่างๆ ในประเทศไทยทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมีการนำเอามาตรฐานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (ISO 22301, Business Continuity Management) มาใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งในเวลาที่ผ่านมาการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นปกติดีอยู่แล้ว เราอาจจะไม่ได้ตระหนักถึงความสำคัญของมาตรฐานนี้เท่าใดนัก แต่เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตที่คาดไม่ถึงขึ้นมา ไม่ว่าจะเป็นภัยพิบัติทางธรรมชาติ ภัยจากการก่อการร้าย หรือภาวะโรคระบาดไวรัสโคโรนา (Covid-19) เช่นนี้ มาตรฐาน ISO 22301 จึงเป็นเหมือนเพื่อนคู่ใจขององค์กรที่ทำให้มีแผนรองรับเหตุการณ์และสามารถฟื้นฟูกลับเข้าสู่ภาวะปกติได้โดยเร็ว

มาตรฐาน ISO 22301 ช่วยให้องค์กรมีการบริหารจัดการแบบองค์รวม สามารถรับมือภัยคุกคามและผลกระทบของภัยคุกคามต่อการดำเนินธุรกิจ ทำให้องค์กรมีการพัฒนาบุคลากรและความสามารถในการคาดการณ์ การประเมินการเตรียมการ การป้องกัน การตอบสนอง และการฟื้นฟูที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

สิ่งสำคัญที่สุดในระยะสั้น คือเรื่องของความปลอดภัยที่ต้องตระหนักถึงเมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นในครั้งแรกโดยทำให้ผู้ปฏิบัติงานสภาพแวดล้อมและองค์กรมีความปลอดภัย ซึ่งจะช่วยให้ลดความรุนแรงของผลกระทบลงได้ ส่วนในระยะยาว องค์กรจะต้องมีความยืดหยุ่นหรือความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรซึ่งจะทำให้สามารถอยู่รอดและมีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้น ดังนั้น หลังจากองค์กรมีมาตรฐาน ISO 22301 แล้ว องค์กรจึงอาจพิจารณานำมาตรฐาน ISO 22316 ไปใช้ในองค์กรด้วย (ISO 22316, Security and Resilience – Organizational Resilience – Principles and Attribute)

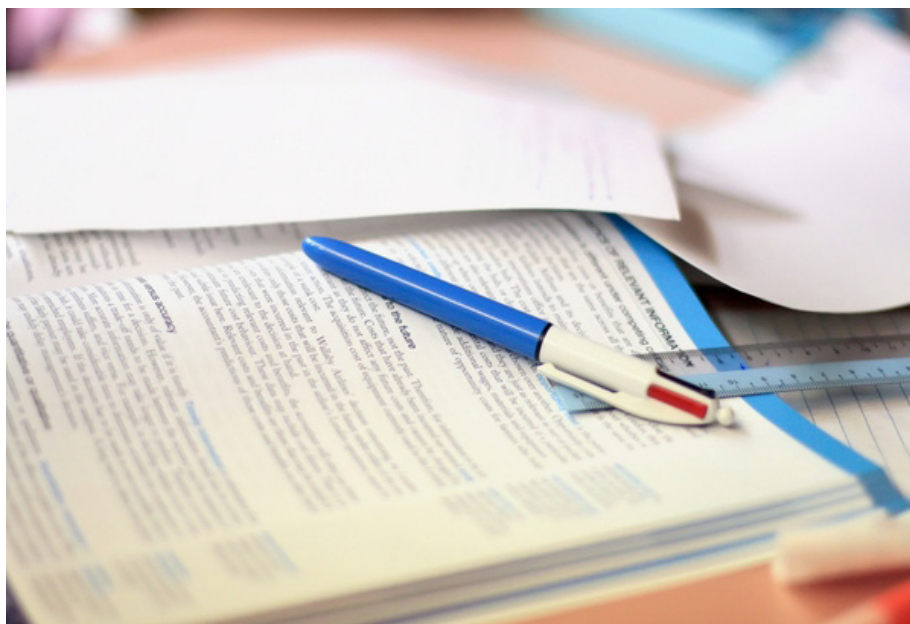
ถึงแม้ว่ามาตรฐาน ISO 22301 และ ISO 22316 จะไม่ได้ทำให้เราสามารถทำนายอนาคตได้อย่างชัดเจน แต่สิ่งที่ช่วยเราได้คือการมองเห็นภาพอนาคตว่าอะไรอาจเกิดขึ้นได้บ้างและเตรียมแผนงานที่จะจัดการกับภาพอนาคตนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งไม่เพียงแต่จะทำให้องค์กรสามารถพลิกฟื้นจากวิกฤตได้เร็วขึ้นเท่านั้น แต่ยังช่วยให้องค์กรมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากมาตรฐาน ISO 22316 มีหลักการเพื่อให้องค์กรมีความยืดหยุ่นในการดำเนิน

งานาโดยมีการระบุลักษณะและกิจกรรมที่สนับสนุนความยืดหยุ่นในองค์กร เช่น วิสัยทัศน์ร่วมและความชัดเจนของวัตถุประสงค์ขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนให้องค์กรมีความยืดหยุ่น ข้อมูลและองค์ความรู้ที่มีการแบ่งปันกันภายในองค์กร เป็นต้น

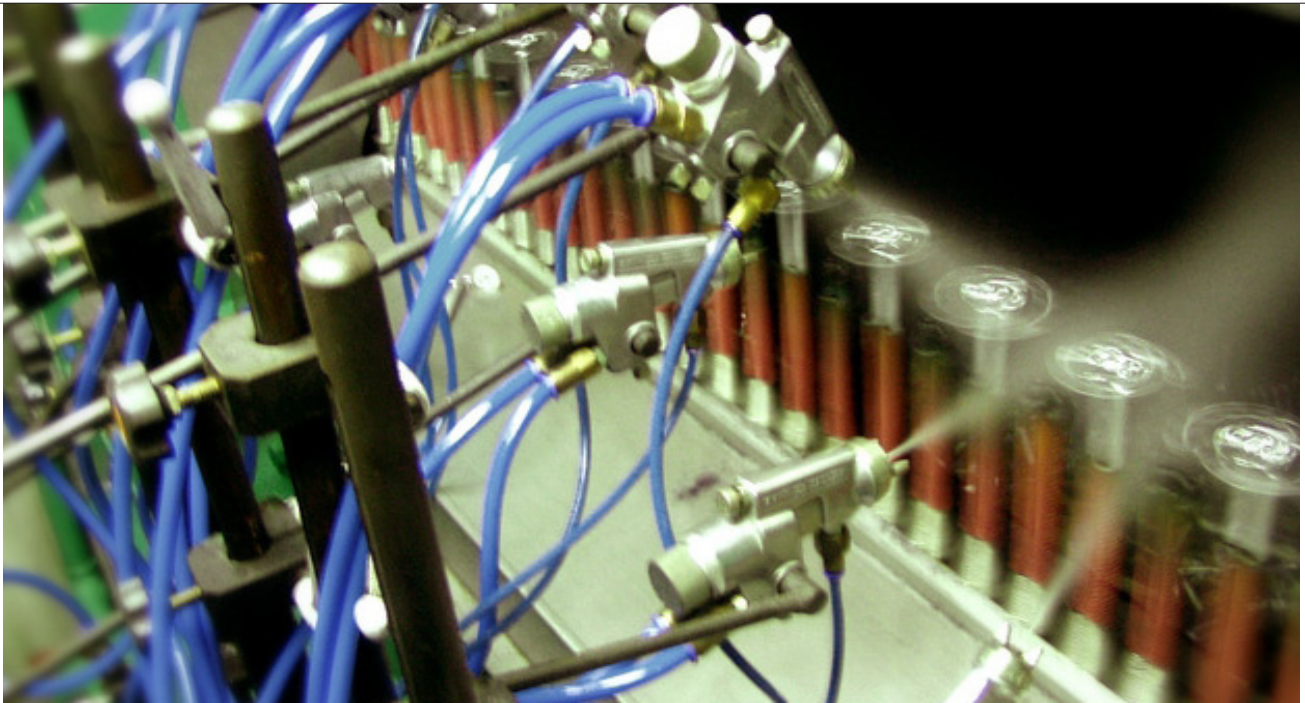
สำหรับองค์กรที่ยังไม่ได้จัดทำมาตรฐานเหล่านี้ สามารถศึกษาเกี่ยวกับการนำมาตรฐาน ISO 22301 ไปใช้ ซึ่งมาตรฐานฉบับนี้ได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยเมื่อปีที่แล้ว ทำให้โครงสร้างมาตรฐานและคำศัพท์ต่างๆ มีความชัดเจนมากขึ้น และโครงสร้างของมาตรฐานยังมีความสอดคล้องกับมาตรฐานระบบการจัดการอื่นๆ ด้วย ดังนั้น หากท่านองค์กรของท่านได้นำมาตรฐานระบบการจัดการฉบับอื่นไปใช้อยู่แล้ว เวลานี้จึงเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับองค์กรที่ต้องการใช้เวลาให้เป็นประโยชน์สำหรับการพัฒนาพนักงานและองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพไปพร้อมๆ กัน

ที่มา:

1. <https://www.iso.org/news/ref2240.html>
2. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:22316:ed-1:v1:en>



International
Organization for
Standardization



มาตรฐานใหม่ ช่วยสร้างความ มั่นใจให้ผู้บริโภค และผู้ผลิต

การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือ อีคอมเมิร์ซ และโลกาภิวัตน์ได้ปฏิวัติการค้าปลีกทั้งในมุมมองสินค้าและผู้บริโภค ถึงแม้ว่าโดยทั่วไปแล้ว ผู้บริโภคจะเลือกซื้อสินค้าจากร้านค้าที่เป็นที่รู้จักดีหรือมีชื่อเสียง แต่อะไรจะเป็นหลักประกันว่าจะได้รับสินค้าที่มีคุณภาพจริงๆ ไอเอสโอเข้าใจประเด็นปัญหานี้เป็นอย่างดี จึงได้พัฒนามาตรฐานใหม่ล่าสุดซึ่งผู้ผลิตหรือซัพพลายเออร์นำไปใช้เพื่อให้เป็นไปตามความหวังของผู้บริโภค

มูลค่าการส่งออกสินค้าทั่วโลกราว 20 ล้านล้านเหรียญสหรัฐหมายความว่าเรากำลังอยู่ในเศรษฐกิจยุคโลกาภิวัตน์ และโลกาภิวัตน์และระบบดิจิทัลยังนำมาซึ่งทางเลือกในการซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภคอยู่มากมายอย่างไม่นับสิ้น และผู้ซื้อก็ไม่ใช่จะได้รับการเสนอที่ดีทั้งหมด แต่อาจมีความเสี่ยงที่จะต้องประสบกับปัญหาการได้รับสินค้าหรือบริการที่มีสมรรถนะหรือคุณภาพที่ไม่เป็นที่พอใจ

ปัจจุบัน มาตรฐานสากลใหม่ล่าสุดได้รับการพัฒนาขึ้นโดยมีเป้าหมายเพื่อลดแนวโน้มความไม่พึงพอใจของผู้บริโภคและขณะเดียวกันก็ปกป้องผู้ผลิตและซัพพลายเออร์เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับข้อตกลงของสินค้าด้วย มาตรฐานนั้น คือ ISO 22059: 2020, Guidelines on consumer warranties/guarantees

มาตรฐานนี้ระบุว่าอะไรเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการประกันคุณภาพที่จะตอบสนองความคาดหวังอย่างสมเหตุสมผลของผู้บริโภค ซึ่งรวมถึงการระบุอย่าง

แน่ชัดถึงสิ่งที่ครอบคลุมและสิ่งที่ไม่ครอบคลุม ระยะเวลาที่ครอบคลุมของสินค้า และความคาดหวังของผู้บริโภคจากซัพพลายเออร์หรือผู้ผลิตซึ่งรวมถึงการแก้ไขหรือเยียวยาผู้บริโภคหากสินค้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ซึ่งเหมาะสำหรับการนำไปใช้ในการค้าระหว่างธุรกิจและผู้บริโภค ทั้งสินค้าใหม่และสินค้าใช้แล้ว รวมถึงการค้าออนไลน์ด้วย มาตรฐานนี้ยังสามารถนำไปใช้กับสินค้าที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่จะทำให้อุตสาหกรรมได้ครบวงจรมากขึ้นด้วย เช่น การซื้อเสื้อผ้าที่จำเป็นต้องมีการปรับแก้ เป็นต้น

ดร.ราห์มาห์ อิซมาอิล ประธานคณะกรรมการวิชาการไอเอสโอที่เป็นผู้เชี่ยวชาญที่พัฒนามาตรฐานดังกล่าวระบุว่าระดับการปกป้องผู้บริโภคนั้นแตกต่างกันอย่างมากสำหรับทั่วโลก แต่มาตรฐานนี้ก็เป็นที่ยืนยันถึงระดับหรือขั้นต่ำสุดที่เป็นที่ยอมรับได้

มาตรฐานซึ่งได้รับการพัฒนาและยอมรับโดยผู้เชี่ยวชาญทั่วโลกนี้มีความเกี่ยวข้องกับสิทธิของทั้งผู้บริโภคและผู้ผลิต มาตรฐาน ISO 22059 ได้รับการพัฒนาโดยคณะกรรมการโครงการ ISO/PC 303, Guidelines on consumer warranties and guarantees โดยมีเลขานุการคือ DSM ซึ่งเป็นสถาบันมาตรฐานแห่งชาติของประเทศมาเลเซีย

ที่มา:

<https://www.iso.org/news/ref2482.html>