

บทที่ 3

ทฤษฎีและแนวคิด

ทฤษฎีและแนวความคิดที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management)
2. แนวคิดเกี่ยวกับ ISO 9000
3. ทฤษฎีด้านระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2000
4. พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543
5. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
6. ทบทวนวรรณกรรม

3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management)

ความหมายของคุณภาพ

คุณภาพ (Quality)

บรรจง จันทมาส (2544 :1) ได้ให้ความหมายของคุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติทุกประการของผลิตภัณฑ์/การบริการ ที่ตอบสนองความต้องการและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

วีรพงษ์ ลือประสิทธิ์สกุล (2543 :44) ได้ให้ความหมายของคุณภาพ (Quality) หมายถึง ความพึงพอใจหรือความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งอาจเป็นลูกค้าภายนอกผู้ซื้อสินค้าและบริการไปใช้ประโยชน์ หรืออาจเป็นลูกค้าภายใน ที่นำผลงานของเราไปจัดการต่อ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541:2) ได้ให้ความหมายของคุณภาพ (Quality) หมายถึง สินค้าหรือบริการที่มีความเป็นเลิศในทุกด้าน หรือสินค้าหรือบริการที่เป็นไปตามข้อกำหนด หรือมาตรฐาน

ในปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ในด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรมและความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมทั้งระบบข้อมูลข่าวสารที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ระบบธุรกิจต้องมีการปรับเปลี่ยนการบริหารงานเพื่อให้องค์กรมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพต่อการดำเนินงาน และการบริการลูกค้า เพื่อให้ผู้ซื้อ หรือลูกค้าเกิด

ความพึงพอใจในสินค้า ดังนั้น องค์กรธุรกิจเอกชนส่วนใหญ่จึงต้องหาทางปรับกลยุทธ์ในการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้องค์กรสามารถแข่งขันธุรกิจกับคู่แข่งอื่น ๆ ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

TQM (Total Quality Management) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับด้านการบริหารคุณภาพอย่างกว้าง ๆ ซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากต่อความพยายามที่จะได้มาซึ่งคุณภาพ TQM จะช่วยให้องค์กรอยู่ในฐานะที่จะแข่งขัน และดำเนินธุรกิจได้ในระยะยาว โดยการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง คุณภาพที่สูงขึ้นนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตที่สูงขึ้น โดยการลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน ลดของเสียและของที่ไม่ได้มาตรฐาน ส่งผลให้ต้นทุนลดลง และการร้องเรียนจากลูกค้าลดลง และเป็นการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด (Deming, 1986)

ความหมายและปรัชญาของ TQM

เฟเกินเบอร์น (Feigenbaum, 1991 : 835) กล่าวว่า TQM คือ ระบบโดยรวมที่มีประสิทธิภาพต่อการพัฒนาคุณลักษณะคุณภาพ การรักษาคุณภาพ และการปรับปรุงคุณภาพโดยอาศัยความร่วมมือจากทุกคนในองค์กร เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้ลูกค้าภายใต้การประหยัดที่สุด

สุธี สุทธิสมบุรณ์ และสมาน รังสิโยกฤษฎ์ (2542:148) ได้ให้ความหมาย TQM หมายถึง ภาวะผูกพันขององค์กรในระยะยาว ในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องให้เกิดขึ้นทุกขั้นตอนของการทำงานและการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันของพนักงานทุกคน

มุนโร-ฟรอยด์ (Munro-Faure, 1993) กล่าวว่า TQM เป็นการป้องกันปัญหาในกระบวนการทำงาน โดยใช้วิธีการจัดการหรือบริหารที่เป็นระบบ โดยมีองค์ประกอบดังนี้

1. การเข้าใจลูกค้า (Understanding Customer) การเข้าใจลูกค้าที่นี้ หมายถึง การเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วยลูกค้าภายในองค์กร (หน่วยงานถัดไป หรือกระบวนการที่ถัดไป) และลูกค้าภายนอกองค์กร (ผู้ที่ซื้อสินค้า) เพื่อสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้

2. การเข้าใจธุรกิจ (Understanding the Business) โดยเฉพาะองค์กรของเรา เพื่อการปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น โดยใช้โอกาสที่มีอยู่จากการวิเคราะห์หน้าที่ต่าง ๆ ในองค์กร และค่าใช้จ่ายในการสร้างคุณภาพ

3. มีระบบการบริหารคุณภาพ (Quality Management System) นับว่าเป็นขั้นตอนแรกที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบการจัดการเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าความต้องการของลูกค้าได้มีการกำหนดและมีความเข้าใจอย่างถูกต้อง ระบบการจัดการคุณภาพจะช่วยสร้างโปรแกรมในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

4. การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง(Continuous Quality Improvement) วัตถุประสงค์เพื่อจัดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดในทุกๆ กิจกรรมขององค์กร เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ขจัดความผิดพลาดและความสูญเปล่า ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ เพิ่มแรงจูงใจและความผูกพันของพนักงาน การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทำได้โดยสร้างให้เกิดข้อผูกมัดในการบริหาร (Management Commitment) สร้างการมีส่วนร่วมของพนักงาน สร้างการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีการวัดและขจัดความผิดพลาดต่าง ๆ

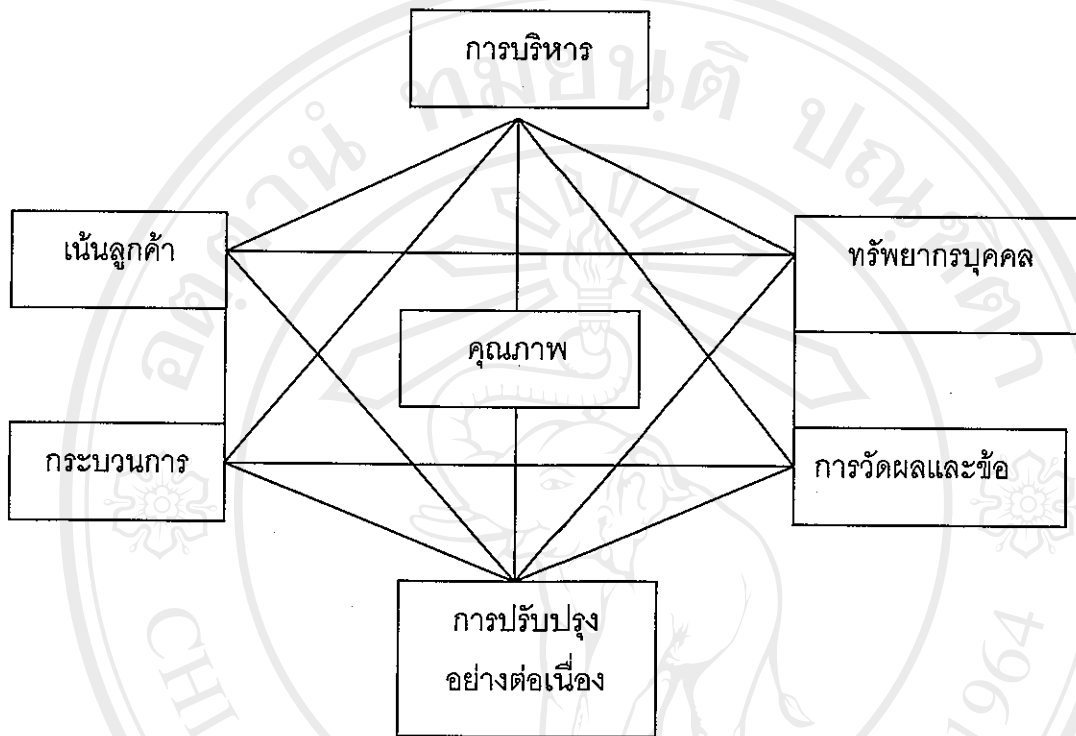
5. มีการใช้เครื่องมือคุณภาพ (Quality Tools) ในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การปรับปรุงคุณภาพมีความง่าย สะดวก และเป็นระบบวิทยาศาสตร์ เครื่องมื่อดังกล่าวได้แก่ Statistical Process Control, Quality Function Deployment, Benchmarking, Problem Solving

จากที่มีผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้กล่าวถึง TQM สรุปได้คือ TQM หมายถึง การบริหารงานภายในองค์กรอย่างมีคุณภาพ มีการพัฒนาการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และพนักงานในองค์กรทุกคน รวมถึงมีขั้นตอนการดำเนินงานอย่างมีระบบ เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนิน และที่สำคัญทำให้ลูกค้าพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ที่ได้รับ

TQM สามารถแบ่งออกเป็นประเด็น ตามองค์ประกอบหลักที่สำคัญ ๆ ได้ดังนี้คือ (Carroll and Rouse, 1993)

1. การบริหารคุณภาพ
2. มุ่งเน้นที่ลูกค้า
3. ให้ความสำคัญกับกระบวนการ
4. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
5. การวัดผลและเก็บข้อมูล
6. ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยของคุณภาพ

ทุกองค์ประกอบสามารถนำมาประกอบ และผสมผสานกัน เพื่อรวมเป็นความหมายที่ยิ่งใหญ่ของคุณภาพ ดังแสดงในแผนภาพที่ 3-1



แผนภาพที่ 3-1 องค์ประกอบหลักของ TQM ประกอบกันเพื่อนำไปสู่การได้มาซึ่งคุณภาพ

ปริทรรศน์ พันธูบรยงก์ และกิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ (2536:1) กล่าวว่า TQM เป็นกิจกรรมของหน่วยงานซึ่งมีลักษณะ 3 ประการดังนี้ *อธบาย*

1. ทุกฝ่าย ทุกแผนกในหน่วยงานมีส่วนร่วมและดำเนินการควบคุมคุณภาพ
2. พนักงานทุกคน นับตั้งแต่ประธานบริษัท ผู้จัดการ ผู้บริหารระดับกลาง ผู้ควบคุมงาน พนักงานธุรการและพนักงานฝ่ายผลิต จะต้องมีส่วนร่วมและดำเนินการควบคุมดูแล
3. เป็นการควบคุมคุณภาพเชิงรวมในทุกกิจกรรม กล่าวคือ การควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์ การควบคุมต้นทุน (ควบคุมผลกำไร) การควบคุมเชิงปริมาณ (การจัดส่ง) ความปลอดภัย การเคลม (Claim) จากลูกค้า คุณภาพต่อสังคม ความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ และ ชื่อเสียงของบริษัท การบริการหลังการขาย การให้การศึกษอบรมพนักงาน เป็นต้น

การสร้างหลักประกันว่าการดำเนินงานขององค์กรจะมีคุณภาพที่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้อย่างแน่นอนด้วยหลักการบริหาร แบบ TQM หรือเรียกอีกลักษณะหนึ่ง คือ

การบริหารคุณภาพโดยรวม จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ ซึ่งผู้บริหารองค์กรที่ประสงค์จะใช้หลักการบริหารแบบ TQM จะต้องสร้าง หรือปลูกฝัง หรือจัดให้มีองค์ประกอบเหล่านี้ในองค์กรของตนให้ได้ องค์ประกอบสำคัญดังกล่าวคือ (ชูชาติ วิรเศรษฐ์, 2542 : 49-50)

1. แนวคิดพื้นฐานของ TQM แบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ
 - 1.1 แนวคิดทางด้านคุณภาพที่ถูกต้อง คือ
 - 1.1.1 Next process is our customer คือ การกำหนดว่าผู้ที่รับงานต่อจากเราคือ ลูกค้าของเรา ซึ่งเราจะต้องให้ความสนใจในการสร้างความพึงพอใจให้
 - 1.1.2 Market-In คือ แนวคิดที่ว่าผู้ปฏิบัติงานจะต้องทราบถึงความต้องการของลูกค้าให้ชัดเจน แล้วดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการนั้น ไม่ใช่ดำเนินการหรือผลิตออกมาตามที่ตนคิดเองว่าดี แล้วคอยหาวิธีผลักดันให้ลูกค้ายอมรับ
 - 1.2 แนวคิดทางด้านการจัดการที่ถูกต้อง มีดังนี้
 - 1.2.1 การจัดการเป็นหน้าที่ของทุกคนที่จะต้องมีส่วนร่วม
 - 1.2.2 การจัดการที่มีประสิทธิภาพจะต้องใช้วงจรการจัดการ PDCA
 - 1.2.3 การตัดสินใจใด ๆ จะต้องอยู่บนรากฐานที่ดี มีข้อมูลทางสถิติสนับสนุน
2. วิธีการและเครื่องมือจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพ สามารถแบ่งออกเป็น 2 วิธี คือ
 - 2.1 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและปัญหาที่ผ่านมาโดยการใช้อยู่จริง แล้วทำการสรุปข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติให้ได้ข่าวสารที่ถูกต้องเพื่อหาสาเหตุแห่งปัญหา แล้วจึงกำหนดมาตรการ (เชิงรุก) เพื่อแก้ไขหรือป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก
 - 2.2 ใช้วิธีการวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์ ใช้วิธีการวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์เพื่อการสรุปหาแนวโน้ม ซึ่งเป็นที่มาของปัญหา หรือสาเหตุของข้อบกพร่องที่น่าจะเป็นหรือน่าจะเกิดขึ้นได้ แล้วจึงกำหนดมาตรการเชิงรุก หรือสิ่งที่จะต้องทำ เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นได้ และ/หรือเพื่อการปรับปรุงต่อไป
3. การดำเนินการเพื่อการบริหารจัดการที่ดี การดำเนินการเพื่อการบริหารจัดการที่ดีที่จะทำให้เกิดการประกันคุณภาพ คือ
 - 3.1 มีการจัดการเชิงนโยบายที่ดี
 - 3.2 มีการจัดการด้านการจัดแบ่งภาระหน้าที่และการประสานงานที่ดีทั้งในระหว่างบุคคลและระหว่างหน่วยงาน ฯลฯ
 - 3.3 มีวิธีการจัดการที่ดีสำหรับกระบวนการและการดำเนินงานต่าง ๆ มีการใช้มาตรฐานการปฏิบัติการ เป็นต้น
 - 3.4 มีการทำกิจกรรมกลุ่ม QCC ที่ดีและมีประสิทธิภาพ

3.5 มีกิจกรรมตรวจและให้ความเห็นจากผู้บังคับบัญชา (QC diagnosis)

3.6 มีการดำเนินการขององค์กรอย่างจริงจังเพื่อสนับสนุนกิจกรรม QCC

3.7 มีระบบการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความสามารถให้แก่บุคลากรของหน่วยงาน

กิตติศักดิ์ พลอยพานิชย์เจริญ (2538) กล่าวว่า TQM หมายถึง ระบบการบริหารที่วางอยู่บนหลักการพื้นฐาน 4 ประการคือ

1. การมุ่งเน้นต่อลูกค้า
2. การทำให้เกิดความเป็นเลิศด้านทรัพยากรมนุษย์
3. การทำให้เกิดความเป็นผู้นำด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิต
4. การมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการบริหาร

โรบินส์ (Robbins, 1997) กล่าวว่า TQM มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมองค์กร เนื่องจากพนักงานจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในการตัดสินใจในการทำงาน และทบทวนกระบวนการทำงาน ดังนี้คือ

1. มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับลูกค้า : ลูกค้ารวมทั้งลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก ลูกค้าภายนอกหมายถึง ผู้ที่ซื้อสินค้าจากบริษัท สำหรับลูกค้าภายในหมายถึง ฝ่ายงานต่าง ๆ ภายในองค์กรซึ่งต้องมีการติดต่อประสานงาน และให้บริการต่อกันในองค์กร

2. มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3. ข้อผูกพันที่ไม่มีสิ้นสุด คำว่า “ดีมาก” ไม่ได้หมายถึง ดีที่สุด และเพียงพอแล้ว แต่คุณภาพต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ

4. การปรับปรุงคุณภาพจะต้องทำทุกส่วนในองค์กร : TQM ไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับสินค้าสำเร็จรูป แต่จะรวมถึงกระบวนการในการจัดส่งสินค้า ความรวดเร็วในการจัดการกับข้อร้องเรียนจากลูกค้า การให้บริการในการรับโทรศัพท์อย่างสุภาพ เป็นต้น

5. มีการวัดผลอย่างถูกต้อง : TQM จะใช้สถิติในการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กร และนำผลมาเปรียบเทียบกับมาตรฐาน หรือเทียบกับผลของบริษัทฯ อื่น ๆ ที่อยู่ในธุรกิจเดียวกัน เพื่อเป็นการระบุถึงปัญหา และนำไปสู่การวิเคราะห์ถึงสาเหตุ และวิธีการแก้ไข

6. มีการกระจายอำนาจให้กับพนักงาน : TQM มีความเกี่ยวข้องกับพนักงานในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน TQM จะกระจายอำนาจในการระบุปัญหาและแก้ไขปัญหาซึ่งนำไปสู่การทำงานเป็นทีม

เดมมิ่ง (Deming อ้างอิงจาก Elizabeth Hewrtzler, 1994) ซึ่งได้กล่าวถึง ลักษณะ 14 ประการเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ TQM ในองค์กร ซึ่งเป็นระบบและสามารถใช้ได้กับทุกองค์กร ไม่ว่าจะมิขนาดใด คือ

1. กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายให้ชัดเจนในการปรับปรุง
2. ยอมรับปรัชญาใหม่ เช่น การบริหารแบบตะวันตก จะมีการค้นคว้ากับสิ่งที่ท้าทาย และเรียนรู้ที่จะรับผิดชอบ
3. เลิกระบบการตรวจสอบคุณภาพของสินค้าในขั้นตอนสุดท้ายเพื่อให้สินค้ามีคุณภาพ จำกัดการตรวจสอบคุณภาพ โดยการสร้างคุณภาพในตัวสินค้าตั้งแต่ขั้นแรก
4. ไม่มุ่งเน้นแต่การแข่งขันทางด้านราคา หรือลดต้นทุน
5. ปรับปรุงกระบวนการผลิตสินค้าและบริการอย่างสม่ำเสมอและตลอดไป ซึ่งจะเป็น การปรับปรุงคุณภาพและเพิ่มผลผลิต ซึ่งก็จะนำไปสู่การลดต้นทุน
6. มีการฝึกอบรมความรู้ในงาน การสอนงาน
7. ส่งเสริมความเป็นผู้นำ เนื่องจากหัวหน้างานจะมีหน้าที่ในการช่วยให้พนักงาน เครื่องจักร และชิ้นส่วนต่าง ๆ ให้สามารถทำงานได้ดี
8. ขจัดความกลัว เพื่อให้ทุกคนจะได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
9. แลกย่อยอุปสรรคต่าง ๆ ระหว่างฝ่ายงาน ทุกฝ่ายงานควรจะทำงานร่วมกันเป็นทีม
10. ตั้งเป้าหมายในการทำงานให้มีของเสียเป็นศูนย์ และยกระดับผลผลิต
11. จำกัดการบริหารโดยเป้าหมาย ไม่มีการกำหนดโควตาในการผลิต
12. ขจัดอุปสรรคต่าง ๆ ในการทำงาน ทั้งในระดับของผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร
13. สนับสนุนให้พนักงานมีการพัฒนาตนเอง และเรียนรู้
14. ผลักดันให้พนักงานทุกคนทำงานเพื่อความสำเร็จโดยรวม

ดังนั้น TQM เป็นเรื่องของแนวคิด เป็นเครื่องมือ และกระบวนการปฏิบัติงาน ซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ คือ ความพึงพอใจของลูกค้าหรือประชาชน และการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง TQM ประกอบด้วยกลยุทธ์ในการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การ และจัดโครงการทางเทคนิค โดยมุ่งเน้นที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าภายใน (Internal Customer) และลูกค้าภายนอก (External Customer) การนำ TQM ไปปฏิบัติจะต้องให้ผู้บริหารเข้ามาเกี่ยวข้องที่ไม่เพียงแต่ให้ความสนใจเท่านั้น แต่ต้องสนับสนุนทางด้านทรัพยากรเพื่อมุ่งไปสู่การนำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง กระบวนการ TQM จะรวมถึงกระบวนการทำงานที่ปราศจากข้อผิดพลาด การจัดส่งสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพตรงเวลาในราคาที่สามารถแข่งขันได้กับผู้อื่นได้ และมีคุณค่าที่เป็นที่ยอมรับ และเหนือสิ่งอื่นใด TQM จะตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าหรือประชาชนผู้บริโภค และสามารถรักษาลูกค้านั้นให้ภักดีต่อสินค้าหรือบริการขององค์กรนั้นต่อไป จะต้องปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในเพื่อลดการสูญเสีย เพิ่มผลกำไร และต้องสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ ออกสู่ตลาด เมื่อ TQM ได้รับการนำไปปฏิบัติอย่างเหมาะสมแล้ว TQM จะหลอมรวม

เข้าเป็นเอกลักษณ์ขององค์การที่ทุกหน่วยงานสำนึกในความสำคัญของคุณภาพนับตั้งแต่การขาย การตลาด ไปจนถึงการออกแบบการผลิตและการบริการ สูตรของความสำเร็จของการนำ TQM ไปปฏิบัติได้แก่ การฝึกอบรมและการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการสนับสนุนอย่างจริงจังของผู้บริหาร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สินค้าหรือบริการมีคุณภาพสูง อันจะนำไปสู่ความเป็นเลิศขององค์การที่ประชาชนให้การยอมรับ (สุธี สุทธิสมบูรณ์และสมาน รั้งสิโยกฤษณ์, 2542 : 150)

ขั้นตอนในการดำเนินโครงการ TQM

ประวิทย์ จงวิศาล (2536 : 20-24) กล่าวว่า การดำเนินโครงการ TQM ในองค์กรเป็นไปอย่างมีระบบ และมีประสิทธิภาพ จึงควรดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. จัดตั้งกรรมการ ซึ่งได้แก่ กรรมการบริหาร กรรมการดำเนินการ TQM และกรรมการแต่ละกิจกรรมของ TQM : คิวที 5 ส. ข้อเสนอแนะ คิวซี และมินิคิวซี และอื่น ๆ
2. แต่งตั้งบุคลากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ TQM และผู้ประสานงาน TQM ประจำหน่วยงาน
3. จัดตั้งหน่วยงานส่งเสริม TQM (ศูนย์ TQM)
4. กำหนดเป้าหมาย TQM
5. ทำแผนปฏิบัติ (Action Plan) เพื่อนำไปปฏิบัติให้เป้าหมายที่ตั้งไว้บรรลุผลสำเร็จ
6. จำแนกแผนปฏิบัติในข้อ 5 ทั้งหมดไปปฏิบัติจริง
7. ประเมินผลความสำเร็จตามเป้าหมาย
8. ถ้าผลการประเมินออกมาว่า “ไม่สำเร็จ” ให้ปรับปรุงแก้ไขแผนใหม่ และปฏิบัติใหม่จนบรรลุผลสำเร็จ เมื่อผล “สำเร็จแล้ว” ให้รักษาผลไว้และขยายผลต่อไปอีกเรื่อย ๆ

สุธี สุทธิสมบูรณ์ และสมาน รั้งสิโยกฤษณ์ (2542 : 151) กล่าวถึง ขั้นตอนในการนำ TQM ไปปฏิบัติในองค์การ จะเริ่มโดยการแนะนำพนักงานทุกคน ทราบถึงแนวคิดปรัชญาของ TQM มีการอธิบายให้ทราบถึงช่องว่างระหว่างสถานการณ์ปัจจุบันกับสถานการณ์ที่พึงประสงค์ และวางแผนที่จะปิดช่องว่างดังกล่าว เป้าหมายที่พึงประสงค์อาจจะระบุได้ในลักษณะของข้อความที่สะท้อน วิสัยทัศน์ ภาระหน้าที่ และค่านิยมขององค์การโดยให้พนักงานตระหนักว่าองค์การมีเป้าหมายอย่างไรภายใน 3-5 ปี ข้อความเหล่านี้ ไม่เพียงแต่เป็นจุดเริ่มต้นในการนำ TQM ไปปฏิบัติเท่านั้น แต่ยังให้ทิศทางในการดำเนินงานขององค์การซึ่งจะต้องดำรงรักษาไว้และเสริมสร้างให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ขั้นตอนในการนำ TQM ไปปฏิบัติให้บังเกิดผลมี 10 ขั้นตอนดังนี้

1. สร้างแนวคิดพื้นฐาน

สร้างแนวคิดพื้นฐาน มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการให้แนวคิดเบื้องต้นของการนำ TQM ไปปฏิบัติในองค์กร การสร้างแนวคิดพื้นฐานอาจทำได้โดยวิธีการรณรงค์ให้พนักงานทุกคนตระหนักถึงเป้าหมายขององค์กร แนวทางปฏิบัติได้แก่ การปิดประกาศข้อความที่ระบุวิสัยทัศน์ ภาระหน้าที่ และค่านิยมขององค์กรไว้ตามจุดต่าง ๆ ที่สามารถเห็นได้เด่นชัดในบริเวณที่ปฏิบัติงาน โดยมีแผนที่จะบรรลุเป้าหมายให้ได้ภายในเวลา 2 ปี

2. กำหนดแนวทางในการนำไปปฏิบัติ

กำหนดแนวทางในการนำไปปฏิบัติ มีวัตถุประสงค์ของแนวทางการนำไปปฏิบัติ คือ การนำความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ได้รับการฝึกฝนอบรมมาไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการผลิตผลงานที่สามารถวัดได้ เช่น ในเรื่องการทำงานของเครื่องยนต์ น้ำมันในถังน้ำมัน รถยนต์เป็นพลังงานศักย์ เครื่องยนต์เป็นกระบวนการที่จะเปลี่ยนพลังงานศักย์เป็นพลังงานจลน์ ซึ่งจะทำงานได้ก็ต้องการสตาร์ทเครื่องยนต์ ในที่นี้ความรู้และประสบการณ์อาจเป็นเพียงพลังงานศักย์ องค์กร การปรับปรุงกระบวนการทำงาน และพนักงาน เปรียบเสมือนกระบวนการของเครื่องยนต์ที่จะเปลี่ยนพลังงานศักย์เป็นพลังงานจลน์ ฝ่ายบริหารเป็นผู้สตาร์ทเครื่องยนต์ให้เริ่มทำงาน ส่วนพลังงานจลน์ในที่นี้คือ การนำไปปฏิบัติ อันจะนำมาซึ่งผลงานที่ต้องการนั่นเอง

สิ่งที่จำเป็นในการนำ TQM ไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จ คือ จะต้องได้รับการสนับสนุนอย่างจริงจังจากผู้บริหารระดับสูง กล่าวคือ ให้เป้าหมายขององค์กรอยู่ภายใต้การพัฒนาคุณภาพ หรือ TQM ซึ่งจะนำไปสู่ปัจจัยที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ผู้บริหารต้องเข้ามามีส่วนดำเนินการในโครงการพัฒนาคุณภาพขององค์กร โดยร่วมเป็นคณะกรรมการบริหารจัดการทรัพยากร ติดตาม และดูแลหรือเป็นที่ปรึกษาทีมงาน ให้ความสำคัญและให้เวลาเพื่อแก้ปัญหา

3. ปลุกฝังให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร

เป็นการมุ่งสร้างวัฒนธรรมที่เน้นการสร้างคุณภาพ เช่น การใช้อำนาจในการเรียกประชุมด่วน เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า เป็นต้น การปลุกฝังจิตสำนึกในการนำ TQM ไปปฏิบัติ และเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรไปสู่จุดที่มุ่งเน้นคุณภาพ การดำเนินการดังกล่าว จะบรรลุผลได้โดยมีทีมงานเพื่อติดตามผลของการสร้างทัศนคติ ความเชื่อถือ และพฤติกรรมที่พึงประสงค์เหล่านี้ การปลุกฝังวัฒนธรรมใหม่ในองค์กรนี้ มุ่งเน้นค่านิยมด้านคุณภาพของผลงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าภายใน นอกจากนั้น ยังเน้นการเปลี่ยนแปลง ประโยชน์ของการเปลี่ยนแปลง ความเสี่ยงที่จะมีขึ้น ถ้าไม่มีการเปลี่ยนแปลง และผลดีที่จะได้รับจากการเปลี่ยนแปลง ฝ่ายบริหารจะมีความรับผิดชอบในการวัดผลสำเร็จขององค์กร และมอบอำนาจในการตัดสินใจแก่พนักงานในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของตนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

4. สร้างระบบการยอมรับ และการให้รางวัล

การสร้างระบบการยอมรับ และการให้รางวัล เพื่อตอบแทนความสำเร็จในผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน หรือทีมงาน หรือแผนกต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากการมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

5. พัฒนาผู้นำ และสรรคสร้างทีมงาน

ผู้บริหารต้องสนับสนุนให้พนักงานใช้พรสวรรค์ หรือความสามารถพิเศษที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด รวมถึงการอบรมพนักงานให้มีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังเน้นความสำคัญของเรื่องการจัดการความขัดแย้งภายในทีมงานด้วย และเนื่องจากการที่พนักงานทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการนำ TQM ไปปฏิบัติ ดังนั้น ทุกคนจึงมีความรับผิดชอบในทุกระดับการทำงาน นับตั้งแต่คณะกรรมการบริหาร ที่ปรึกษาไปจนถึงหัวหน้าทีมงาน ภาวะผู้นำและการสร้างทีมงาน จึงมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับแนวทางการนำ TQM ไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

6. พัฒนากิจกรรมในการจัดการ

พัฒนากิจกรรมในการจัดการ โดยเน้นความมีประสิทธิภาพของการจัดการ หรือการดำเนินงานตามทิศทางที่ผู้บริหารกำหนด จัดให้มีการฝึกอบรมในหัวข้อที่จำเป็น และมีการวัดผลสำเร็จโดยพิจารณาทักษะการเป็นหัวหน้างาน และบทบาทของหัวหน้างานที่จะทำให้การนำ TQM ไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จได้

7. พัฒนาความรู้ด้านเทคนิคที่สำคัญ

การพัฒนาความรู้ด้านเทคนิคที่สำคัญ โดยเฉพาะการควบคุมกระบวนการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการทางสถิติในทุกระดับ เพื่อให้การวัดผลการปฏิบัติงานมีความหมายในทางที่ถูกต้อง และสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาได้ ทั้งนี้ โดยมีปรัชญาว่าการแก้ปัญหาคควรกระทำที่ระดับปฏิบัติการล่างสุดในกระบวนการปรับปรุงคุณภาพได้ การฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้เกี่ยวกับวิธีการทางสถิติจึงเป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งองค์กรหลายแห่งได้ดำเนินการจัดฝึกอบรมขึ้นอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานและเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งของพนักงานด้วย

8. พัฒนาความรู้ด้านเทคนิคขั้นสูง

การพัฒนาความรู้ด้านเทคนิคขั้นสูง โดยเฉพาะเทคนิคขั้นสูงซึ่งจะต้องใช้เป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาในระดับที่สูงขึ้น ความรู้ด้านเทคนิคขั้นสูงอาจหมายถึง หลักสูตรอบรมต่าง ๆ เช่น การออกแบบทดลองการปฏิบัติงาน แนวคิดการดำเนินกิจการอุตสาหกรรมในระดับโลก หรือ

ISO 9001 : 2000 เป็นต้น เทคนิคต่าง ๆ เหล่านี้ จะสามารถนำมาปรับใช้ประโยชน์ในการนำ TQM ไปปฏิบัติในสถานการณ์ที่สลับซับซ้อนมากขึ้น ความรู้ในทักษะทางสถิติขั้นสูงมีประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพ เช่น จะทำให้วิศวกรออกแบบกระบวนการที่สามารถควบคุมให้เกิดผลผลิตสูงสุดได้ สามารถตัดสินใจในเรื่องปัจจัยนำเข้าได้อย่างถูกต้อง โดยไม่ต้องไปสนใจกับปัจจัยอื่นที่ไม่สำคัญ ส่งผลให้สามารถลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการทำงานได้

9. มุ่งความสนใจไปที่ลูกค้า

มุ่งความสนใจไปที่ลูกค้า โดยเฉพาะความต้องการของลูกค้า และมุ่งเพิ่มคุณภาพที่จุดนั้น เพื่อให้บรรลุความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า ซึ่งอาจเป็นการสร้างผลงานใหม่ หรือธุรกิจใหม่ให้เกิดขึ้นด้วย สิ่งจำเป็นก็คือ การพยายามรักษาลูกค้าไว้โดยทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจอย่างสม่ำเสมอ ส่วนการเกิดขึ้นของธุรกิจใหม่นั้น จะสัมฤทธิ์ผลได้ต้องใช้กลยุทธ์การวางแผนการตลาด การขาย การพัฒนาสินค้าใหม่ ๆ และการแนะนำสินค้านั้น ๆ ออกสู่ตลาด

10. สร้างวิทยากรภายใน

การสร้างวิทยากรภายในองค์กร ควรมีการฝึกอบรมภายในของตนเองเพื่อให้สามารถพึ่งตนเองได้ในเรื่องของการศึกษาต่อเนื่องของพนักงานทุกคน

ขั้นตอนต่าง ๆ 10 ขั้นตอนที่ได้กล่าวมานี้ เป็นขั้นตอนการนำ TQM ไปปฏิบัติในองค์กรเพื่อเป้าหมายในการปรับปรุงคุณภาพของผลงาน หรือการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในขณะนั้นและมีการพัฒนาด้านคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพสูงขึ้น

จากที่ได้กล่าวถึงความหมาย รายละเอียด และขั้นตอนต่าง ๆ ของการนำ TQM มาปรับ และประยุกต์ใช้ในองค์กรธุรกิจ จะเห็นว่า TQM เป็นกระบวนการปฏิบัติงานอย่างมีระบบ และขั้นตอนที่ว่าด้วยการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพมากที่สุด ดังนั้น บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) มีการนำ TQM มาใช้ในบริษัทฯ ก็เพื่อต้องการให้บริษัทมีการผลิตสินค้า และการบริการอย่างมีคุณภาพ และที่สำคัญเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในสินค้า และการนำ TQM มาใช้ในบริษัทอีกประการหนึ่ง คือ เพื่อมุ่งหวังในการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) และการควบคุมคุณภาพ (Quality Control)

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับ ISO 9000

ประเทศอังกฤษ เป็นต้นกำเนิดของการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพและนำมาใช้ตั้งแต่ ปี 2522 จนแพร่หลาย ต่อมาในปี 2530 องค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization : ISO) ได้นำมาปรับปรุงและประกาศเป็นมาตรฐานระหว่างประเทศ คือ อนุกรมมาตรฐานระบบคุณภาพ หรือ ISO 9000 series ในปี 2530 และได้ทวีความสำคัญยิ่งขึ้นในการค้าระหว่างประเทศทั่วโลก เมื่อกลุ่มสหภาพยุโรป (EU) ได้กำหนดนโยบายตลาดเดียวกับยุโรป (Single market) ในปี 2535 และนำมาแพร่หลายในประเทศโดยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ตั้งแต่ปี 2533 ซึ่งได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของธุรกิจอุตสาหกรรมต้องกระทบจากภาวะดังกล่าวจึงได้รับ ISO 9000 series มาใช้ และประกาศใช้ในชื่ออนุกรมมาตรฐานระบบบริหารงานมอก. ISO 9000 โดยมีเนื้อหาเหมือนกันทุกประการในปี 2534 พร้อมทั้งได้เปิดบริการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสำหรับโรงงานที่ยื่นขอการรับรอง (ประพันธ์ โรจนจันทร์, 2543 : 63-64)

ความหมาย ISO 9000

ISO เป็นภาษากรีก คือ ISOS แปลว่า “เท่ากัน” เป็นภาษาสากลของคุณภาพ ซึ่งนี่เป็นกุญแจนำไปสู่ความเข้าใจถึงลักษณะและวัตถุประสงค์ของ ISO 9000 ซึ่งเป็นมาตรฐานระดับนานาชาติ เป็นระบบบริหารประกันคุณภาพขั้นพื้นฐานที่มีความมุ่งหมายที่จะให้มีระบบคุณภาพเท่าเทียมกันระหว่างองค์กรต่าง ๆ และประเทศต่าง ๆ ด้วย ISO ย่อมาจากคำว่า International Organization for Standardization หรือ International Standard Organization ซึ่งเป็นองค์การสากล ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนดหรือปรับมาตรฐานนานาชาติเกือบทุกประเภท (ยกเว้นทางด้านไฟฟ้า ซึ่งเป็นหน้าที่ของ IEC) เพื่อให้ประเทศต่าง ๆ ในโลกสามารถใช้มาตรฐานเดียวกันได้ เนื่องจากแต่ละประเทศมีมาตรฐานคุณภาพของตนเอง ดังนั้น หน่วยงาน ISO จึงจัดตั้งคณะกรรมการด้านเทคนิคเกี่ยวกับการประกันคุณภาพสากลขึ้นคือ “Technical Committee ISO176 on Quality Assurance” เพื่อทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานประกันคุณภาพสากลขึ้น ซึ่งก็คือ ISO 9000 นั่นเอง โดยจัดทำฉบับแรกในปี ค.ศ. 1987 (สำหรับการปรับปรุงจะกระทำทุก 5 ปี ถ้าทำได้) ได้มีการปรับปรุงครั้งแรกคือ ฉบับปี ค.ศ. 1994 และได้มีการปรับปรุงอีกเป็นครั้งที่ 2 ในปี ค.ศ. 2000 (บรรจง จันทรมาศ, 2544 : 15)

ISO 9000 หมายถึง กลุ่มมาตรฐานสำหรับระบบการบริหารคุณภาพขององค์กร เรียกว่า อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 โดยองค์กรมาตรฐานสากล (International Organization for

Standardization-ISO) ได้ประกาศให้ใช้เป็นกฎเกณฑ์มาตรฐาน ในการรับรองการบริหารงานคุณภาพขององค์กร เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าตั้งแต่ปี ค.ศ. 1987 (ปรัชญา ยศวพัฒนานนท์, ม.ป.พ.)

วัตถุประสงค์ที่ต้องจัดทำ ISO 9000

- บรรจง จันทมาส (2544 : 20) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ที่ต้องจัดทำ ISO 9000 มีดังนี้
1. เพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้า ผลิตภัณฑ์ และการบริการที่ได้รับ
 2. เพื่อให้มีระบบบริหารงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรและเกิดประสิทธิผล
 3. เพื่อสามารถควบคุมกระบวนการดำเนินงานธุรกิจได้ครบวงจรตั้งแต่ต้นจนจบ
 4. เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริหารว่าสามารถบรรลุตามความต้องการของลูกค้าได้
 5. เพื่อให้มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น
- ซึ่งเป็นพื้นฐานในการสร้างระบบบริหารคุณภาพโดยส่วนร่วมต่อไป
6. เพื่อช่วยลดความสูญเสียจากการดำเนินงานที่ไม่มีคุณภาพ ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย

หัวใจของมาตรฐาน ISO 9000

- บรรจง จันทมาส (2544 : 20) กล่าวถึง หัวใจสำคัญของมาตรฐาน ISO 9000 มีดังนี้
1. ผู้บริหารทุกระดับในองค์กร โดยเฉพาะระดับสูง จะต้องเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเองในการกำหนดนโยบายคุณภาพ กำหนดโครงสร้างบริหารงานขององค์กร กำหนดบุคลากรให้เหมาะสมกับงานแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และสนับสนุนงบประมาณ
 2. มาตรฐาน ISO 9000 เน้นที่การจัดตั้งหน่วยงานตรวจสอบ (Audit) ซึ่งเป็นการตรวจสอบภายในองค์กรเพื่อติดตามผลการดำเนินงาน ให้แน่ใจว่าระบบคุณภาพที่วางไว้ได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างถูกต้อง และตรงเป้าหมาย เพื่อนำผลที่ได้จากการติดตามให้ผู้ที่ถูกติดตามได้แก้ไขข้อบกพร่องและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

ISO 9000 กับตลาดโลก

การกำหนดมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 ขึ้น เป็นเงื่อนไขเบิกทางเข้าสู่ตลาดโลก เพราะเปรียบเสมือนเป็นกุญแจที่เปิดประตูการค้าให้กว้างยิ่งขึ้น เพราะเงื่อนไขทางการค้านี้มุ่งความต้องการของลูกค้า คือ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ซึ่งมาตรฐานนี้มุ่งเน้นการทำงานเป็นขั้นตอนเป็นระบบ มีการบันทึกไว้เป็นหลักฐาน สามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา มีการปรับปรุง

อย่างต่อเนื่อง นำไปปฏิบัติอย่างได้ผล เหตุผลที่ประเทศต่าง ๆ นำเอา ISO 9000 มาใช้นั้น เนื่องจากในครั้งแรกนั้น ประชาคมยุโรป EN 2000 มาเป็นเงื่อนไขหนึ่งในการอนุญาตให้นำสินค้าเข้าได้ จากนั้นกลุ่มประเทศต่าง ๆ เช่น สหรัฐ อเมริกา ญี่ปุ่น กลุ่มประชาชาติเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ออสเตรเลีย ฯลฯ ซึ่งมีการแข่งขันด้านการค้าสูง ต่างต้องตื่นตัวจัดให้มีระบบการบริหารด้วยมาตรฐาน ISO 9000 ขึ้นภายในประเทศของตน เพื่อเป็นการส่งเสริมศักยภาพในการแข่งขันธุรกิจ จนเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปว่า ในการค้าระหว่างประเทศนั้นจะต้องมีใบรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งเป็นระบบมาตรฐานสากลที่นานาชาติยอมรับ ซึ่งเป็นใบผ่านทางที่จะทำธุรกิจนานาชาติ เพราะในการค้าระหว่างประเทศนั้นต้องใช้กติกาสากลเหมือนกันทั่วโลก ถึงแม้ว่าจะมีวัตถุประสงค์เบื้องต้น เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรการของประชาคมยุโรป แต่ในที่สุดก็นำมาใช้เป็นข้อกำหนดกับคู่ค้าอื่น ๆ ของตน และนำมาใช้แพร่หลายในปัจจุบัน เพราะการบริหารด้านระบบคุณภาพ ISO 9000 ไปใช้แล้ว เชื่อว่าการดำเนินการธุรกิจขององค์กรนั้น จะบรรลุเป้าหมาย และนโยบายที่กำหนด อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กรและประชาชาติ

ลักษณะสำคัญของมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000

บรรจง จันทมาศ (2544 : 20) ได้กล่าวถึง ลักษณะสำคัญของมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มีดังต่อไปนี้

1. เป็นมาตรฐานเกี่ยวกับระบบการบริหารงาน ไม่ใช่มาตรฐานของผลิตภัณฑ์
2. เป็นมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพที่นานาชาติยอมรับ และใช้เป็นมาตรฐานสากลของประเทศทั่วโลกนำไปใช้
3. เป็นมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ที่สามารถนำไปใช้ได้กับองค์กรทุกประเภท ทั้งทางด้านอุตสาหกรรม การผลิต ธุรกิจด้านบริการ พาณิชยกรรม ทุกขนาดไม่จำกัด
4. เป็นระบบการบริหารงานที่เกี่ยวกับทุกแผนกงาน และพนักงานทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วม
5. เป็นมาตรฐานที่ระบุข้อกำหนดที่จำเป็นต้องมีในเอกสารระบบคุณภาพ
6. เป็นการบริหารที่ให้ความสำคัญในเรื่องของเอกสารการปฏิบัติงาน โดยนำเอาสิ่งที่มี การปฏิบัติอยู่แล้วมาทำเป็นเอกสาร แล้วจัดทำเป็นหมวดหมู่มีระบบเพื่อนำไปใช้งานได้สะดวกมี ประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล
7. เป็นระบบมาตรฐานที่เปิดโอกาสให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และยืดหยุ่นได้
8. เป็นระบบมาตรฐานที่ลูกค้าชั้นนำทั่วโลกยอมรับ และเป็นไปตามข้อตกลงเงื่อนไขของ GATT โดยกำหนดเป็นมาตรฐานสากล

9. เป็นระบบมาตรฐานสากลที่กำหนดให้มีการตรวจประเมินโดยบุคคลที่ 3 (Third Party) เพื่อให้การรับรอง จากนั้นต้องรักษาระบบบริหารคุณภาพ โดยจะมีการตรวจสอบปีละไม่ต่ำกว่า 1 ครั้ง ถ้าครบ 3 ปี ต้องตรวจประเมินใหม่ทั้งหมด

10. เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพที่ประเทศไทยรับรองเป็นมาตรฐานคุณภาพ มอก. 9000

ระบบบริหารงาน ISO 9000 กับประเทศไทย

สำหรับประเทศไทยได้นำมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เข้ามาในประเทศไทย เมื่อปี พ.ศ. 2534 โดยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวแทนของประเทศไทย ได้มีขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ ดังนี้คือ (บรรจง จันทรมาศ, 2544 : 17)

1. รับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จาก ISO มาลอกและแปล จัดทำเป็นมาตรฐานของประเทศไทย โดยใช้หมายเลข มอก. ISO 9000 ซึ่งมีความเหมือนกันทุกประการกับ ISO 9000 นำออกประกาศใช้เมื่อ ปี พ.ศ. 2534

2. คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 10 กันยายน 2534 ให้สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการรับรองระบบคุณภาพของประเทศ โดยมีคณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยการรับรองระบบคุณภาพเป็นผู้กำหนดดูแล

3. เปิดบริการรับรองระบบคุณภาพโดยจะจัดตั้งหน่วยงานใน สมอ. ขึ้น เพื่อดำเนินการ โดยมีประชาคมยุโรปให้ความช่วยเหลือ ตามโครงการมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และการประกันคุณภาพของอาเซียน

4. ส่งเสริมให้ภาครัฐและภาคเอกชนได้มีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ รวมทั้งสนับสนุนให้มีการนำมาตรฐานไปใช้ โดยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยร่วมกันจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง

5. จัดตั้งหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 เพิ่มขึ้นมาอีก 2 หน่วยงาน ซึ่งเป็นหน่วยงานภายในประเทศในปี 2542 คือ

5.1 สถาบันรับรองมาตรฐาน ไอเอสไอ : (สรอ.) (Management System

Certification Institute of Thailand : MASCI) ให้การรับรองตามมาตรฐาน ISO 9000, ISO 14000, มอก. 1800 และมาตรฐานระบบอื่น ๆ ผู้ได้รับการรับรองจาก สรอ. จะได้รับสิทธิตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุเช่นเดียวกับที่เคยได้รับ จาก สมอ. ทุกประการ เพราะ สมอ. ได้ถ่ายโอนงานด้านการรับรองดังกล่าวให้แก่ สรอ. แล้ว และ สมอ. ได้ปรับเปลี่ยนบทบาทของตัวเองใหม่

5.2 สำนักรับรองระบบคุณภาพ (สรร.) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดสถาบันวิจัย วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทยได้กระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม

ประโยชน์ของ ISO 9000 ต่อองค์กร

ปรัชญา ยศวัฒนานันท์ (ม.ป.พ. : 8) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของ ISO 9000 ต่อองค์กร มี ดังนี้คือ

1. ต้นทุนจะลดลงเพราะการทำงานจะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ของเสียในระบบลดลง ทุกขั้นตอน
2. คุณภาพของสินค้าและบริการมีความสม่ำเสมอ ถูกต้องตามความต้องการของลูกค้า
3. มีการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ทำให้พนักงานเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน ส่งผลให้มีศักยภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นและมีการประสานงานที่ดีทั้ง องค์กร
4. หากพบข้อบกพร่องหรือปัญหาในองค์กร จะสามารถตรวจสอบให้พบอย่างรวดเร็ว และแก้ไขหรือป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. สามารถส่งสินค้าไปขายแข่งขันกับตลาดโลกได้
6. ทำให้ลูกค้าทั้งในและต่างประเทศมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรเพิ่มขึ้น

บรรจง จันทมาศ (2544 : 21) กล่าวถึง ประโยชน์ของ ISO 9000 ว่า ในการนำระบบ ISO 9000 มาใช้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อพนักงานที่ปฏิบัติงาน ต่อองค์กรหรือบริษัท รวมทั้งผู้ซื้อ ก็ได้รับประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ประโยชน์ต่อพนักงาน

1. มีส่วนร่วมในการดำเนินงานระบบบริการคุณภาพ
2. ทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน
3. พนักงานมีจิตสำนึกในเรื่องของคุณภาพมากขึ้น
4. การปฏิบัติงานมีระบบ และมีขอบเขตที่ชัดเจน
5. พัฒนาการทำงานเป็นทีม หรือเป็นกลุ่ม

ประโยชน์ต่อองค์กรหรือบริษัท

1. พัฒนาการจัดองค์กร การบริหารงาน การผลิต ตลอดจนการให้บริหารให้เป็นไป อย่างมีระบบ และมีประสิทธิภาพ

2. ทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่เชื่อถือได้ และได้รับการยอมรับทั้งตลาดในประเทศ และต่างประเทศ
3. ขจัดปัญหาข้อโต้แย้งและการกีดกันทางการค้าระหว่างประเทศ
4. องค์กรได้รับการตีพิมพ์และเผยแพร่ชื่อเสียงในหนังสือรายชื่อผู้ประกอบการทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี เป็นที่ยอมรับว่าเป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารได้มาตรฐานระดับโลก
5. ช่วยประหยัดต้นทุนในการดำเนินงานซึ่งเกิดจากการทำงานที่มีประสิทธิภาพขึ้น สิ้นค้าผลิตสูงขึ้น ตลาดคล่องตัวขึ้น

ประโยชน์ต่อผู้ซื้อ หรือผู้บริโภค

1. ช่วยให้มีมั่นใจในคุณภาพของผลิตภัณฑ์และหรือการบริการ
2. มีความสะดวก ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย โดยไม่ต้องตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์ซ้ำอีก
3. ง่ายต่อการค้นหารายชื่อขององค์กรผู้ได้รับรองระบบคุณภาพ มอก. ISO 9000 เพราะ สรร., สรร., และบริษัทจดทะเบียนจากต่างประเทศ จะจัดทำเป็นหนังสือรายชื่อผู้ที่ได้รับรองเผยแพร่เป็นปัจจุบัน
4. ได้รับการคุ้มครองทั้งในด้านคุณภาพ ความปลอดภัย และการใช้งานโดย สรร., สรร. และ บริษัทจดทะเบียนจากต่างประเทศ ในฐานะผู้ให้การรับรองจะเป็นผู้ตรวจสอบ ประเมิน และติดตามผลของโรงงานที่ได้รับรองระบบคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

ความตื่นตัวทั่วโลกเกี่ยวกับ ISO 9000 มาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่สำคัญดังนี้

1. การยอมรับโดยทั่วไปว่าคุณภาพเป็นจุดแข่งขันในทางธุรกิจ
2. การใช้มาตรฐานนี้อย่างแพร่หลายในอุตสาหกรรมและองค์กรต่าง ๆ
3. การให้การยอมรับในตัวมาตรฐาน ISO 9000 ของสมาชิกองค์กร EEC และ AFTA
4. การประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพ ISO 9000 ในอุตสาหกรรมขนาดใหญ่
5. ISO 9000 ได้รับการรับรองให้เป็นมาตรฐานนานาชาติ มีประเทศสมาชิกประมาณ

100 ประเทศ

แนวทางการประกันคุณภาพขององค์กร

1. มีการบริหารที่เกิดจากความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหารอย่างแท้จริง มีแนวทางการบริหารที่ชัดเจนมีระบบ ใช้หลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ มีการใช้นโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพเป็นกรอบในการดำเนินงาน
2. มีการบริหารจัดการทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อการบริหารให้มีประสิทธิผลทั้งด้านทรัพยากร บุคคล โครงสร้างพื้นฐาน สภาพแวดล้อมและอื่น ๆ ซึ่งเป็นระบบสร้างสนับสนุนการผลิต
3. มีการกำหนดลักษณะคุณภาพของผลิตภัณฑ์อย่างชัดเจนตามความต้องการของลูกค้า และดำเนินการมุ่งที่เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า
4. มีการกำหนดการดำเนินงานเป็นกระบวนการที่มีประสิทธิผลเพื่อให้บรรลุผลด้านคุณภาพได้อย่างแน่นอน
5. มีการจัดซื้อ จัดจ้าง จัดหา และควบคุม กระบวนการจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล
6. มีการควบคุมกระบวนการผลิต บริการ อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดศักยภาพของผลผลิตบรรลุผล ที่กำหนดไว้
7. มีการเฝ้าติดตามตรวจวัด และใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิผล สามารถบ่งชี้คุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ได้อย่างถูกต้อง
8. มีการตรวจประเมินภายในเพื่อให้ทราบว่าระบบบริหารคุณภาพเป็นไปตามกระบวนการจัดทำผลิตภัณฑ์สอดคล้องกับข้อกำหนดมาตรฐานสากล และข้อกำหนดระบบบริการคุณภาพ
9. มีการวิเคราะห์ แก้ไข ป้องกัน และปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารอย่างต่อเนื่อง

แนวทางทั้ง 9 ข้อนี้ เป็นแนวทางสำคัญขององค์กรสำหรับประกันคุณภาพให้กับลูกค้า ถ้าขาดข้อหนึ่งข้อใดแล้วองค์กรนั้นไม่สามารถประกันคุณภาพได้

3.3 ทฤษฎีค้ำระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2000

เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์ (2542 : 124) กล่าวว่า ISO 9001 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพ ซึ่งกำกับดูแลทั้งการออกแบบและพัฒนา การผลิต การติดตั้งและการบริการ

กฤษฎ์ อุทัยรัตน์ (2542 : 11) กล่าวว่า ISO 9001 เป็นระบบคุณภาพแบบประกันคุณภาพในการออกแบบ การพัฒนา การผลิต การติดตั้ง และการบริการ (Quality system model for quality assurance in design development, production, installation and servicing)

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีไว้เพื่อ

1. ทุกธุรกิจที่ต้องการชัยชนะในการแข่งขัน
2. ทุกธุรกิจที่ต้องการอยู่รอดในพายุสงครามทางการค้า
3. ทุกธุรกิจที่ต้องการความเจริญก้าวหน้า มั่นคงอย่างแท้จริง

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คือ การบริหารตาม กฎ กติกา และตรวจประเมิน

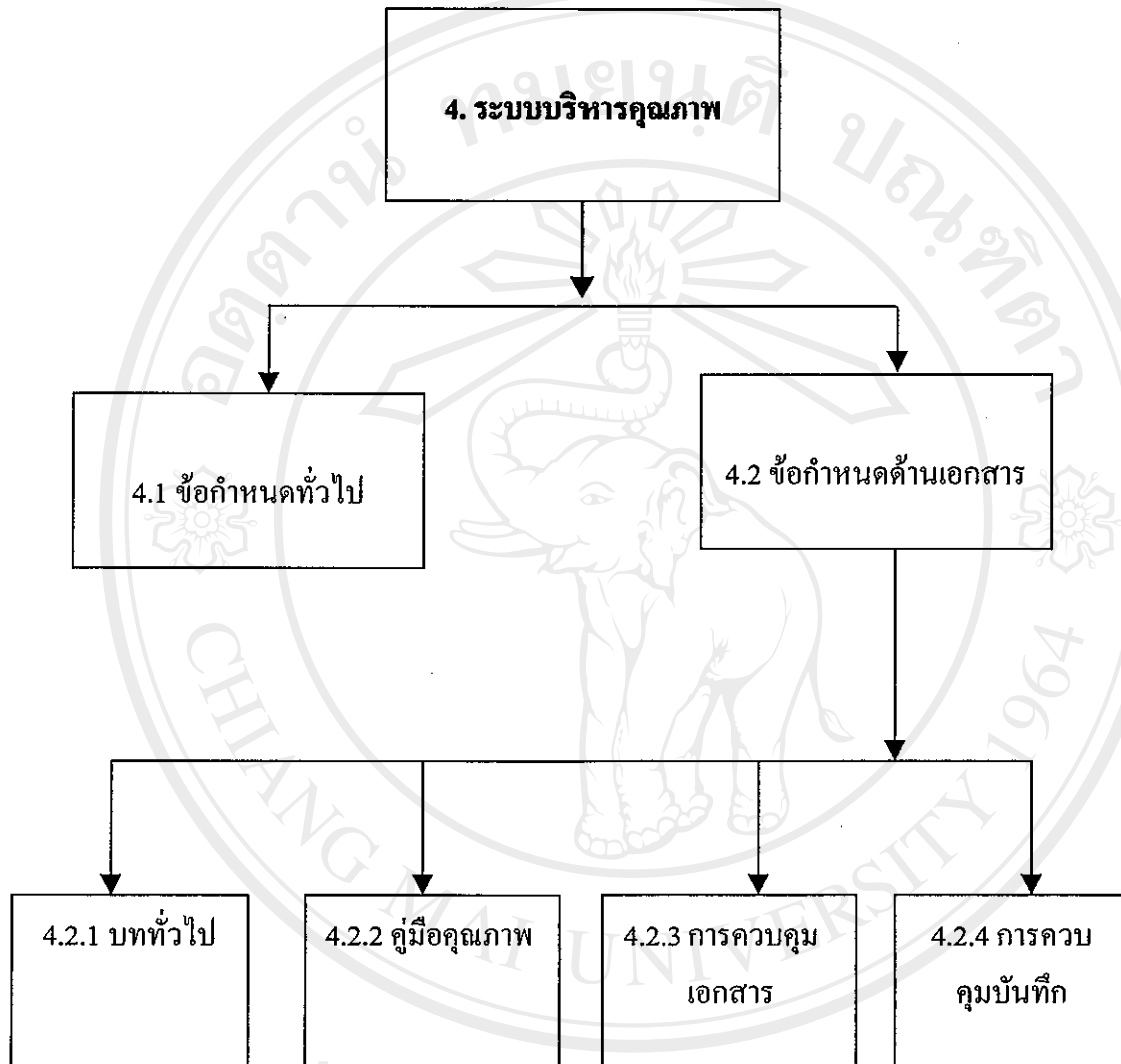
กฎ : คือข้อกำหนดที่กำหนดโดยองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน หรือ ISO (มีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงข้อกำหนดทุก 5 ปี)

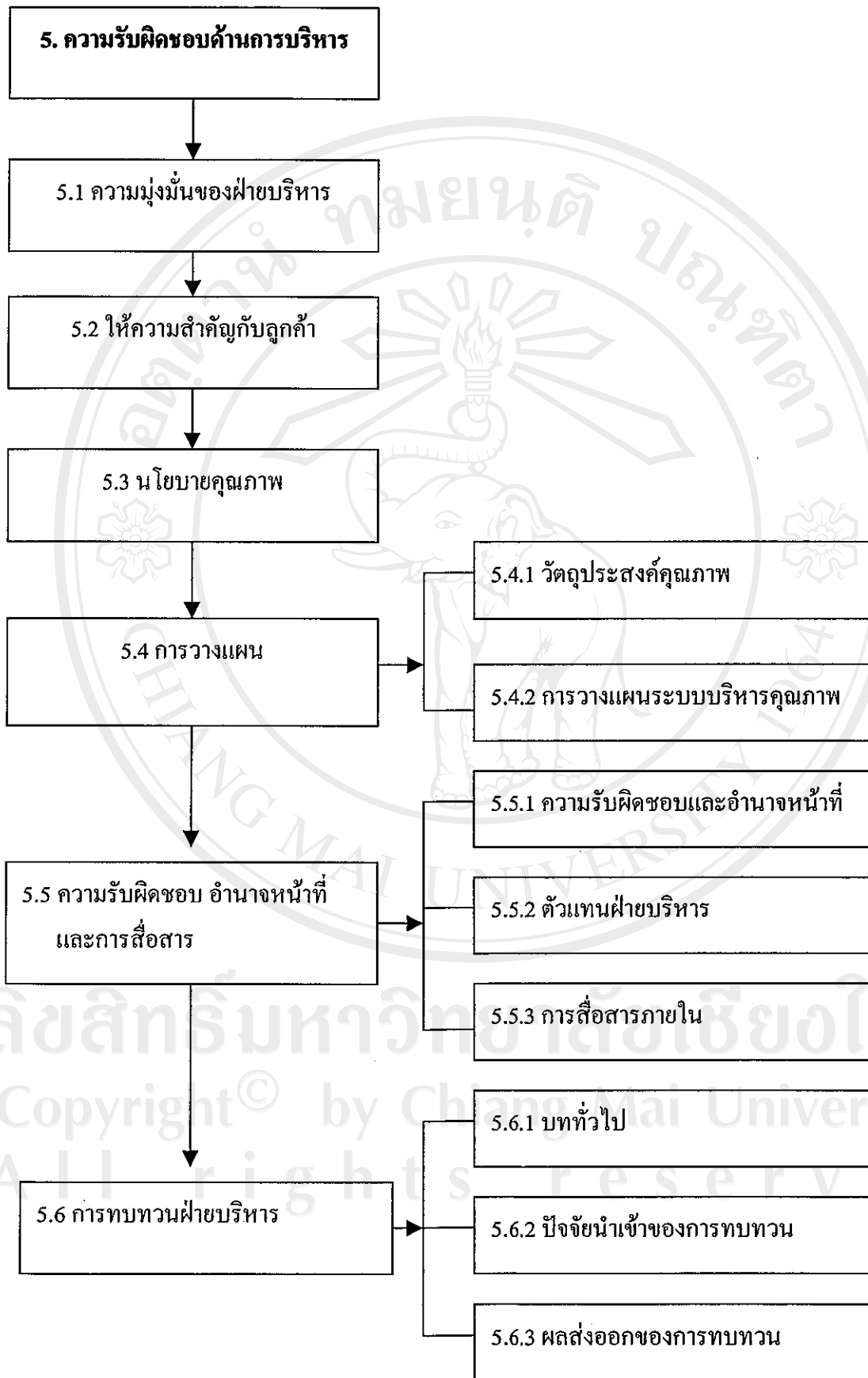
กติกา : นำข้อกำหนดไปตีความ ประยุกต์ใช้กับองค์กร แล้วจัดทำเป็นเอกสารในระบบบริหารคุณภาพประกอบด้วย

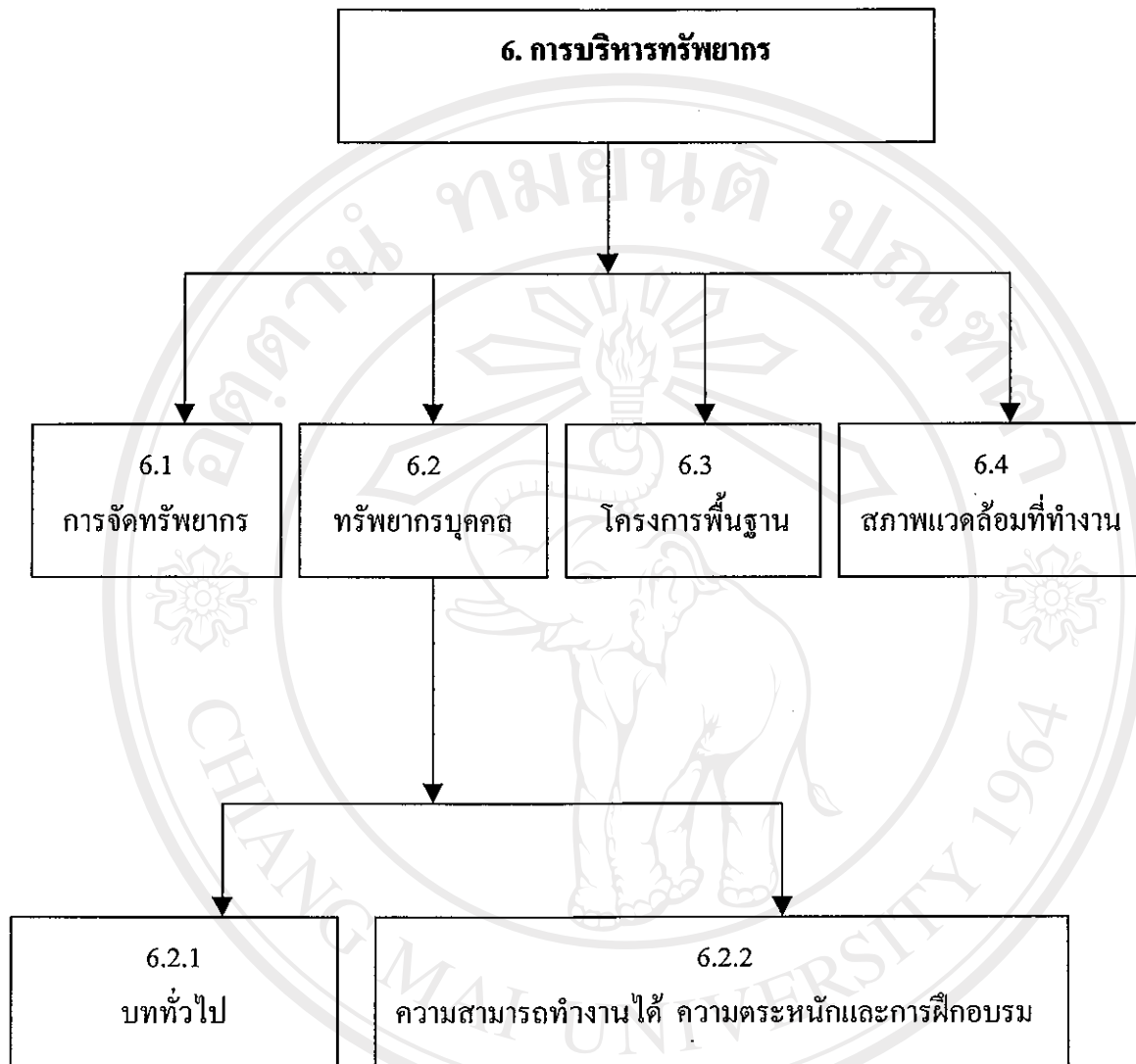
1. ถ้อยแถลงนโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพ
2. คู่มือคุณภาพ
3. เอกสารขั้นตอนการทำงาน
4. เอกสารที่จำเป็นขององค์กร
5. บันทึกคุณภาพ

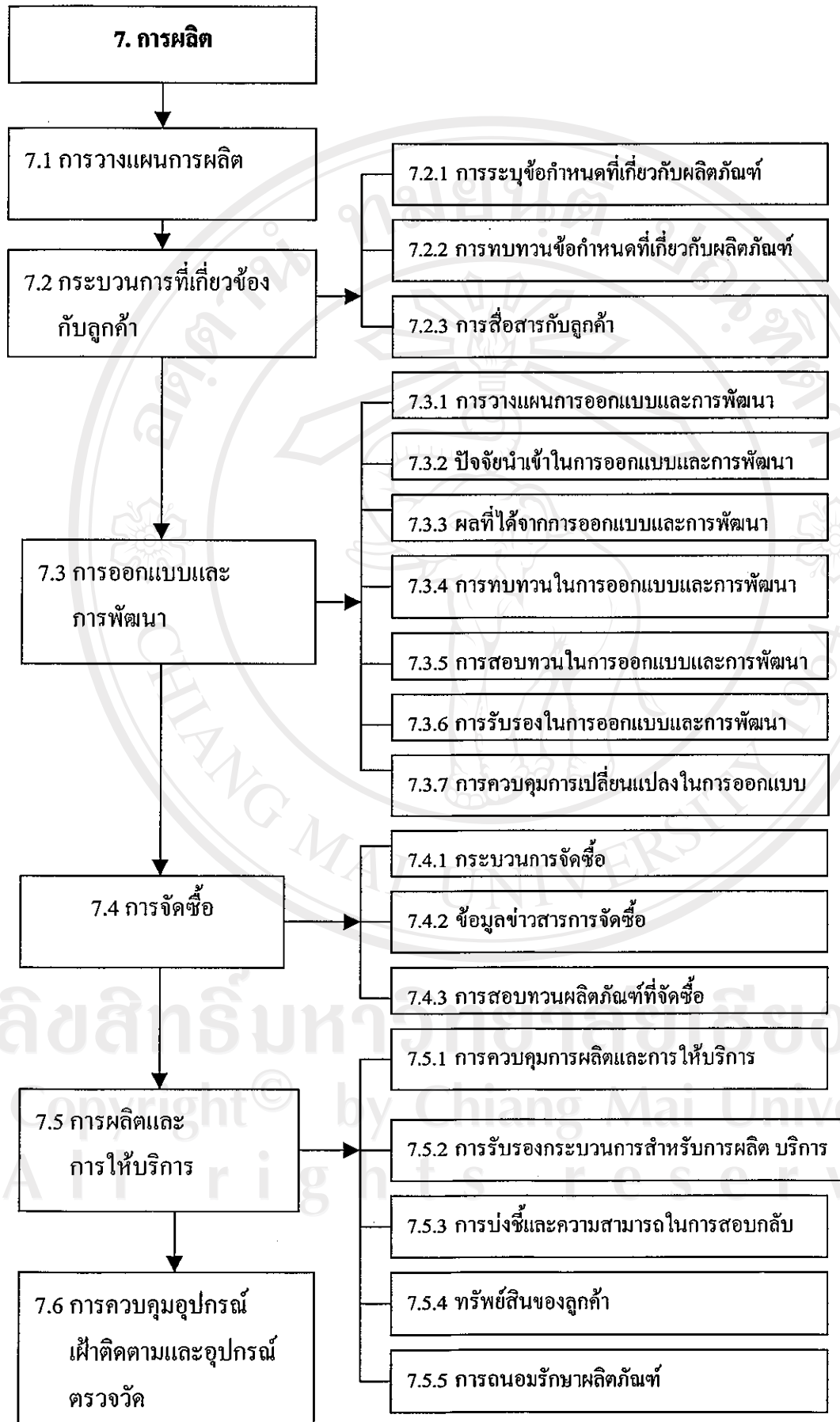
นำเอาเอกสารระบบบริหารคุณภาพไปปฏิบัติตาม ซ้ำรงรักษาไว้ และปรับปรุงต่อเนื่อง

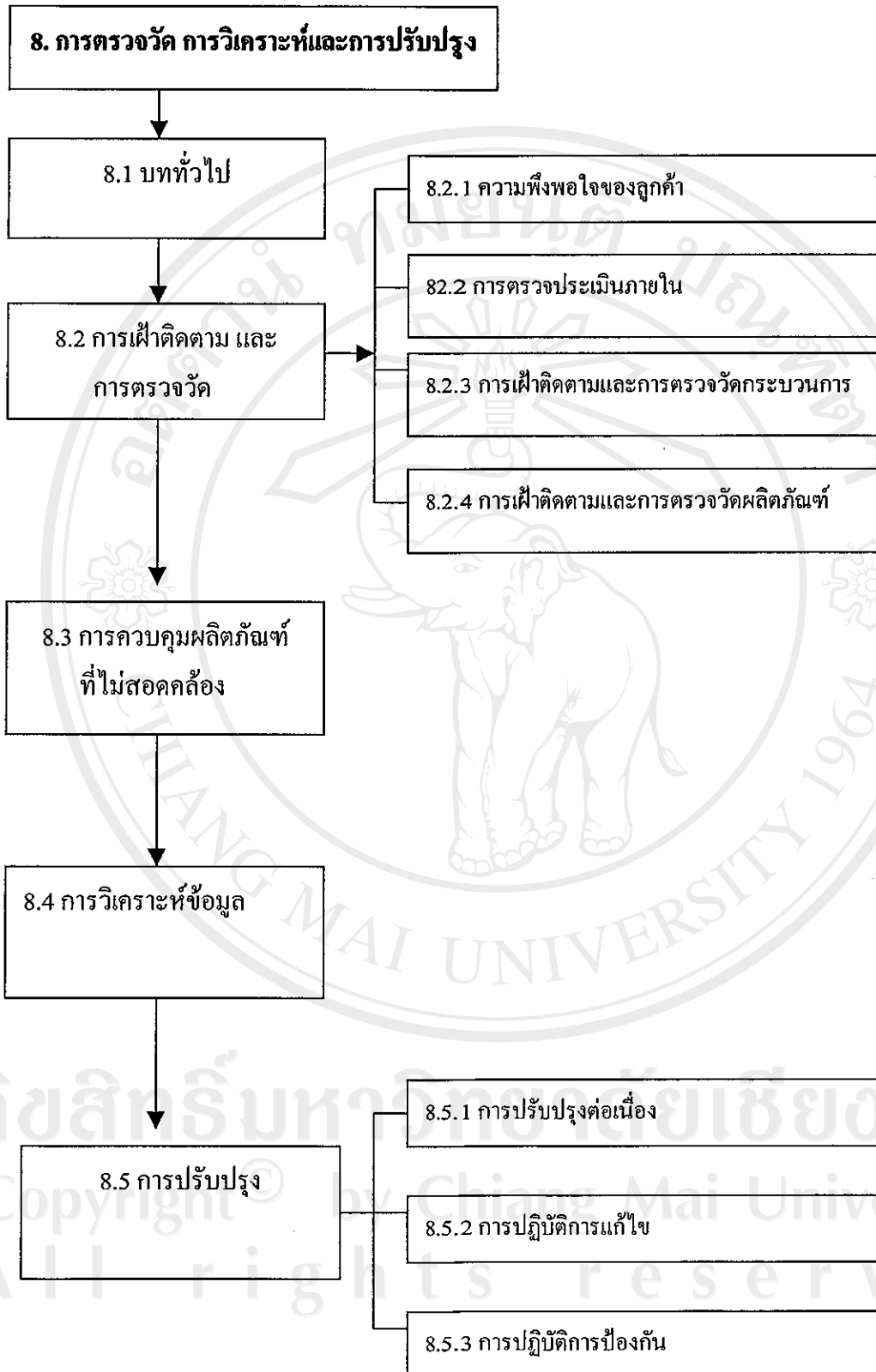
โครงสร้างข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001 : 2000











โครงสร้างข้อกำหนด ISO 9001 : 2000

1. ขอบเขต (Scope)
 - 1.1 บททั่วไป (General)
 - 1.2 การปรับใช้ (Application)
2. การอ้างอิง (Normative reference)
3. คำศัพท์และคำนิยาม (Terms and definitions)
4. ระบบการบริหารคุณภาพ (Quality management system)
 - 4.1 ข้อกำหนดทั่วไป (General requirements)
 - 4.2 ข้อกำหนดด้านเอกสาร (Documentation requirements)
 - 4.2.1 บททั่วไป (General)
 - 4.2.2 คู่มือคุณภาพ (Quality manual)
 - 4.2.3 การควบคุมเอกสาร (Control of documents)
 - 4.2.4 การควบคุมบันทึก (Control of records)
5. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร (Management responsibility)
 - 5.1 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร (Management commitment)
 - 5.2 ให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer focus)
 - 5.3 นโยบายคุณภาพ (Quality policy)
 - 5.4 การวางแผน (Planning)
 - 5.4.1 วัตถุประสงค์คุณภาพ (Quality objectives)
 - 5.4.2 การวางแผนระบบการบริหารคุณภาพ (Quality management system planning)
 - 5.5 ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่การวางแผนและการสื่อสาร (Responsibility, Authority and Communication)
 - 5.5.1 ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ (Responsibility and Authority)
 - 5.5.2 ตัวแทนฝ่ายบริหาร (Management representative)
 - 5.5.3 การสื่อสารภายในองค์กร (Internal communication)
 - 5.6 การทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management review)
 - 5.6.1 บททั่วไป (General)
 - 5.6.2 ปัจจัยนำเข้าสู่การทบทวน (Review input)
 - 5.6.3 ผลส่งออกของการทบทวน (Review output)

6. การบริหารทรัพยากร (Resource Management)
 - 6.1 การจัดทรัพยากร (Provision of resources)
 - 6.2 ทรัพยากรบุคคล (Human resources)
 - 6.2.1 บททั่วไป (General)
 - 6.2.2 ความสามารถทำงานได้ ความตระหนักและการฝึกอบรม (Competence, awareness and training)
 - 6.3 โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure)
 - 6.4 สภาพแวดล้อมที่ทำงาน (Work environment)
7. การผลิต (Product realization)
 - 7.1 การวางแผนการผลิต (Planning of product realization)
 - 7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Customer related processes)
 - 7.2.1 การระบุข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ (Determination of requirement related of product)
 - 7.2.2 การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ (Review of requirement related of product)
 - 7.2.3 การสื่อสารกับลูกค้า (Customer communication)
 - 7.3 การออกแบบและการพัฒนา (Design and development)
 - 7.3.1 การวางแผนการออกแบบและการพัฒนา (Design and development planning)
 - 7.3.2 ปัจจัยนำเข้าในการออกแบบและการพัฒนา (Design and development input)
 - 7.3.3 ผลที่ได้จากการออกแบบและการพัฒนา (Design and development output)
 - 7.3.4 การทบทวนในการออกแบบและการพัฒนา (Design and development review)
 - 7.3.5 การสอบทวนในการออกแบบและการพัฒนา (Design and development verification)
 - 7.3.6 การรับรองในการออกแบบและการพัฒนา (Design and development validation)
 - 7.3.7 การควบคุมการเปลี่ยนแปลงการออกแบบและการพัฒนา (Control design and development changes)

- 7.4 การจัดซื้อ (Purchasing)
- 7.4.1 กระบวนการจัดซื้อ (Purchasing process)
 - 7.4.2 ข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อ (Purchasing information)
 - 7.4.3 การสอบทวนผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ (Verification of purchased product)
- 7.5 การผลิตและการให้บริการ (Production and service provision)
- 7.5.1 การควบคุมการผลิตและการให้บริการ (Control of production and service provision)
 - 7.5.2 การรับรองกระบวนการสำหรับการผลิตและการให้บริการ (Validation of processes for production and service provision)
 - 7.5.3 การชี้บ่งและความสามารถในการสอบกลับ (Identification and traceability)
 - 7.5.4 ทรัพย์สินของลูกค้า (Customer property)
 - 7.5.5 การถนอมรักษาผลิตภัณฑ์ (Preservation of products)
- 7.6 การควบคุมอุปกรณ์เฝ้าติดตามและเครื่องตรวจวัด (Control of monitoring and measuring devices)
8. การตรวจวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุง (Measurement, analysis and improvement)
- 8.1 บททั่วไป
 - 8.2 การเฝ้าติดตามและการตรวจวัด (Monitoring and measurement of process)
 - 8.2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction)
 - 8.2.2 การตรวจประเมินภายใน (Internal audit)
 - 8.2.3 การเฝ้าติดตามและการตรวจวัดกระบวนการ (Monitoring and measurement of process)
 - 8.2.4 การเฝ้าติดตามและตรวจวัดผลิตภัณฑ์ (Monitoring and measurement of product)
 - 8.3 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้อง (Control of nonconforming product)
 - 8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of data)
 - 8.5 การปรับปรุง (Improvement)
 - 8.5.1 การปรับปรุงต่อเนื่อง (Continual improvement)
 - 8.5.2 การปฏิบัติการแก้ไข (Corrective action)

8.5.3 การปฏิบัติการป้องกัน (Preventive action)

ข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 (ประกาศใช้วันที่ 15 ธันวาคม 2543

หรือ ค.ศ. 2000)

ระบบการบริหารคุณภาพ-ข้อกำหนด

บทนำ (Introduction)

0.1 บททั่วไป

การนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในองค์กรควรเป็นการตัดสินใจในเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กรเอง องค์กรประกอบมีอิทธิพลต่อ การออกแบบ การดำเนินงานขององค์กร ความแตกต่างกันหลายประการ เช่น ความต้องการ วัตถุประสงค์ ลักษณะผลิตภัณฑ์ที่องค์กรผลิต กระบวนการที่ใช้ รวมทั้งขนาดและโครงสร้างขององค์กร

0.2 การดำเนินงานเป็นกระบวนการ

มาตรฐานสากลฉบับนี้ มีการสนับสนุนให้มีการดำเนินงานเป็นแบบกระบวนการ (Process approach) มาใช้เพื่อพัฒนา ดำเนินงาน และปรับปรุงให้เกิดประสิทธิผล ของระบบบริหารคุณภาพในอันที่จะเพิ่มพูนความพึงพอใจของลูกค้า โดยตอบสนองข้อกำหนดของลูกค้า

เพื่อให้องค์กรมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องกำหนดและดำเนินงานให้หลายกิจกรรมเชื่อมต่อกัน กิจกรรมใดที่ใช้ทรัพยากรแล้ว จัดให้เกิดการแปลงรูปจากปัจจัยนำเข้าเป็นผลที่ได้รับ สามารถพิจารณาได้เป็นกระบวนการ ผลที่ได้ของกระบวนการหนึ่ง จะก่อเกิดเป็นปัจจัยนำเข้าของอีกกระบวนการหนึ่งโดยตรง การปรับใช้ระบบของกระบวนการในองค์กรรวมทั้งการกำหนดกฎเกณฑ์ และปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการกับทั้งการบริหารงานสามารถอ้างได้ว่าเป็น “การดำเนินงานเป็นกระบวนการ” (Process approach)

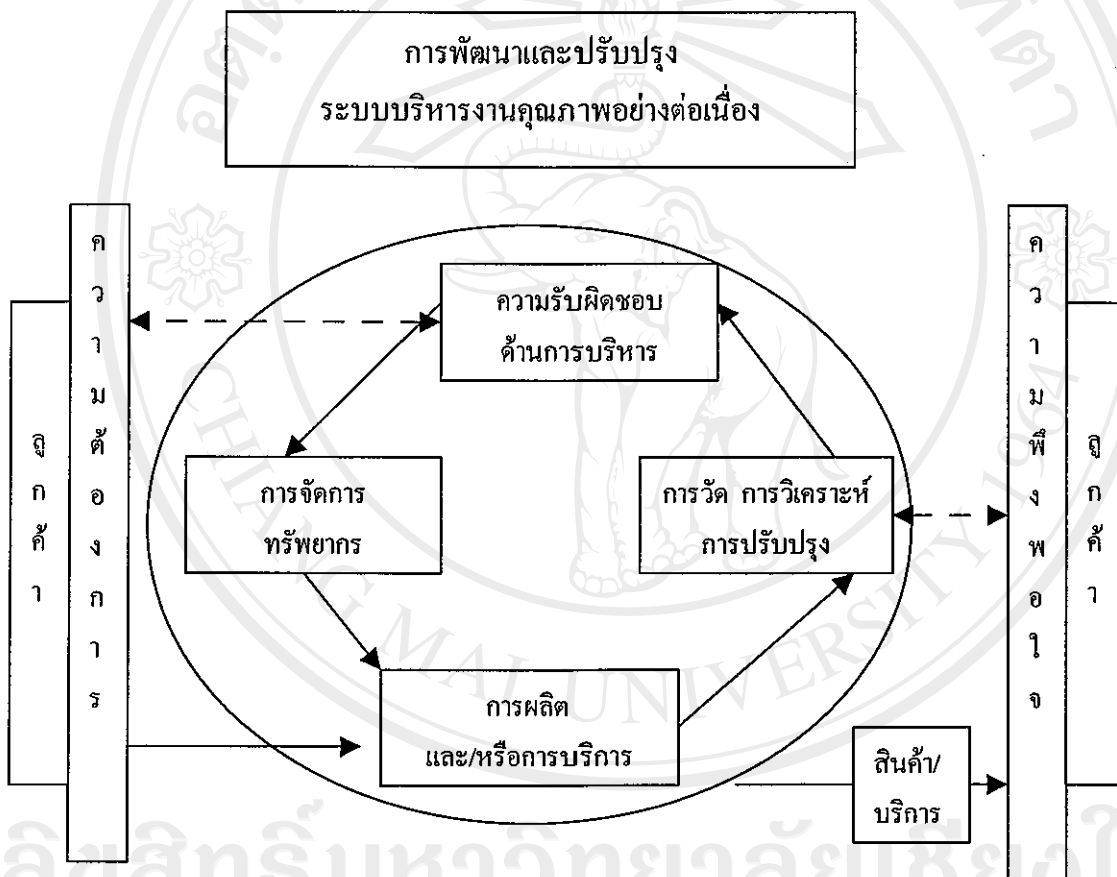
ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินงานเป็นกระบวนการคือ การควบคุมอย่างต่อเนื่อง ที่ให้การเชื่อมต่อกันระหว่างแต่ละกระบวนการและระหว่างกระบวนการรวมต่าง ๆ ที่มีในระบบ ทั้งการประสานประสานและปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการ

ในระบบบริหารงานคุณภาพ การดำเนินงานเป็นกระบวนการเช่นนี้มุ่งเน้นความสำคัญของ

- 1) การเข้าใจและทำให้ได้ตามข้อกำหนด (ความต้องการ)
- 2) ความจำเป็นในการพิจารณาถึงกระบวนการในแง่การสร้างมูลค่าเพิ่ม
- 3) การได้ผลจากการดำเนินงานและกระบวนการเกิดประสิทธิผล

4) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของกระบวนการซึ่งอยู่บนพื้นฐานของการวัดผลอย่างเป็นระบบ

แผนภาพที่ 3-3 แสดงถึงความสัมพันธ์ของกระบวนการของข้อกำหนดที่ 4 ถึง 8 ในมาตรฐานนี้ จากภาพจะเห็นว่าลูกค้ำมีบทบาทสำคัญต่อการกำหนดความต้องการเป็น “ปัจจัยนำเข้า” การเฝ้าติดตามวัดความพึงพอใจของลูกค้ำมีความจำเป็นว่าองค์กรได้ตอบสนองความต้องการครบถ้วนหรือไม่



แผนภาพที่ 3-3 รูปแบบกระบวนการบริหารงานคุณภาพ

0.3 ความสัมพันธ์กับ ISO 9004 (Relationship with ISO 9004)

ได้พัฒนา ISO 9001 กับ ISO 9004 ฉบับพิมพ์ปัจจุบันให้เป็นไปตามมาตรฐานการบริหารคุณภาพ โดยออกแบบให้ส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกัน แต่ก็สามารถใช้ได้อย่างอิสระต่อกันด้วยถึงแม้ว่า มาตรฐานทั้งสองฉบับนี้จะต่างกันในด้านขอบเขตแต่ก็มีโครงสร้างที่คล้ายคลึงกัน เพื่อช่วยในการปรับใช้ให้เป็นไปตามมาตรฐาน

ISO 9001 กำหนดเฉพาะข้อกำหนดให้เป็นระบบบริหารคุณภาพ เพื่อสามารถนำไปปรับปรุงใช้ภายในองค์กร หรือเพื่อการรับรองหรือเพื่อจุดประสงค์ในการทำข้อตกลงก็ได้ ISO ฉบับนี้มุ่งเน้นที่มีประสิทธิผลของระบบคุณภาพในอันที่จะสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า

ISO 9004 เป็นแนวทางของระบบบริหารคุณภาพ มีขอบข่ายกว้างกว่า ISO 9001 โดยเฉพาะเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพกับทั้งเกิดประสิทธิผลทั่วทั้งองค์กร ISO 9004 เป็นแนวทางการจัดการที่ฝ่ายบริหารระดับสูงต้องการที่จะยกระดับเหนือข้อกำหนด ISO 9001 โดยเฉพาะการปรับปรุงต่อเนื่องของการดำเนินการ อย่างไม่รู้แก่ตามไม่ได้ ตั้งไว้ให้เป็นเป้าหมายในการขอการรับรอง หรือทำข้อตกลงใด ๆ กับลูกค้า

0.4 การเข้ากันได้กับระบบการบริหารอื่น ๆ (Compatibility with other management system)

ได้วางแนวมาตรฐานสากลฉบับนี้ให้สอดคล้องกับ ISO 14001 : 1996 เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต่อผู้ใช้มาตรฐานทั้ง 2 ฉบับ

มาตรฐานฉบับนี้ไม่มีข้อกำหนดที่ระบุไว้ในระบบบริหารอื่น ๆ อย่างเช่น การบริหารสิ่งแวดล้อม การบริหารชีวอนามัย และความปลอดภัย การบริหารการเงิน หรือการบริหารความเสี่ยง อย่างไม่รู้แก่ตามมาตรฐานฉบับนี้เสริมความสามารถองค์กรให้เป็นแนวทางเดียวกันได้ หรือโยกรวมระบบบริหารคุณภาพขององค์กรกับข้อกำหนดของระบบบริหารที่เกี่ยวข้องกับให้เป็นไปตามที่องค์กรจะปรับใช้ระบบบริหารที่มีอยู่ เพื่อสร้างระบบบริหารคุณภาพให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานฉบับนี้

1. ขอบเขต (Scope)

1.1 ทั่วไป (General)

มาตรฐานสากลฉบับนี้ระบุรายละเอียดของข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพที่องค์กรต้องจัดทำเพื่อ

- 1) ต้องการแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการจัดหาผลิตภัณฑ์สอดคล้องกับข้อกำหนดของลูกค้า และข้อกำหนดกฎระเบียบที่ใช้
- 2) มุ่งเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า โดยการนำมาใช้อย่างเกิดประสิทธิผลกับระบบงาน รวมถึงการใช้กระบวนการเพื่อการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและรับประกันความสอดคล้องกับข้อกำหนดของลูกค้า และกฎระเบียบที่ใช้หรือที่ลูกค้าต้องการ

1.2 การปรับใช้ (Application)

ข้อกำหนดทั้งหมดในมาตรฐานสากล มีลักษณะทั่ว ๆ ไป สามารถนำไปปรับใช้กับการบริหารงานทุกประเภท และทุกขนาดขององค์กร

ในกรณีที่ข้อกำหนดของมาตรฐานสากลไม่สามารถนำไปปรับใช้ได้ เนื่องจากสภาพลักษณะเฉพาะขององค์กรและของผลิตภัณฑ์อาจพิจารณา การละเว้นในข้อกำหนดนี้ได้

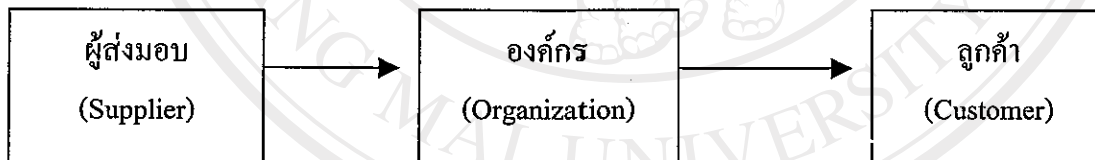
การละเว้นในข้อกำหนดนี้ จะไม่ยอมรับได้ว่าได้สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานสากลฉบับนี้ เว้นแต่ว่าจะละเว้นในข้อกำหนดนั้นจะทำให้เฉพาะที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดที่ 7 เท่านั้น และการละเว้นจะไม่มีผลกระทบต่อความสามารถหรือต่อความรับผิดชอบขององค์กร ในอันที่จะทำให้ได้ผลิตภัณฑ์เป็นไปตามความต้องการของลูกค้าและข้อกำหนดกฎระเบียบที่บังคับใช้

2. การอ้างอิง (Normative Reference)

ให้เลือกหาเอกสารฉบับพิมพ์ล่าสุดในการใช้เพื่ออ้างอิง โดยเฉพาะ ISO 9000 : 2000 ระบบบริหารคุณภาพ แนวคิด และศัพท์

3. คำศัพท์และคำนิยาม (Terms and Definitions)

ให้นำคำนิยามใน ISO 9000 : 2000 มาใช้ คำศัพท์ได้อธิบายความเกี่ยวพันกัน ดังนี้



ศัพท์คำว่า “องค์กร” แทนคำเดิม “ผู้ส่งมอบ” (ใน ISO 9000 : 1994)

ศัพท์คำว่า “ผู้ส่งมอบ” แทนคำเดิม “ผู้รับจ้างช่วง” (ใน ISO 9000 : 1994) ตลอดเนื้อหา
ของมาตรฐาน คำว่า “ผลิตภัณฑ์” ให้หมายถึง บริการด้วย

4. ระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System)

4.1 ข้อกำหนดทั่วไป (General requirements)

องค์กรต้องจัดทำระบบบริหารคุณภาพขึ้น เป็นเอกสาร นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องให้เกิดประสิทธิผล เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานสากลฉบับนี้

การจัดทำระบบบริหารคุณภาพนั้นองค์กรต้อง

ระบุกระบวนการต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารคุณภาพ และมีการปรับใช้ตลอดทั่วทั้งองค์กร

- 1) กำหนดลำดับขั้นตอนการทำงาน และปฏิสัมพันธ์ที่มีผลต่อกันของกระบวนการต่าง ๆ,
- 2) กำหนดเกณฑ์และวิธีการที่ต้องมีเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า การดำเนินงาน และการควบคุมกระบวนการต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) มั่นใจได้ว่า ได้มีทรัพยากรและข่าวสารข้อมูลที่จำเป็นอย่างเพียงพอ ในการสนับสนุนการดำเนินงาน และเฝ้าติดตามกระบวนการเหล่านี้
- 4) เฝ้าติดตาม วัตถุประสงค์ และวิเคราะห์กระบวนการเหล่านี้
- 5) ลงมือดำเนินการในส่วนที่จำเป็นเพื่อบรรลุผลตามแผนที่วางไว้ และมีการปรับปรุง กระบวนการเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง

องค์กรต้องบริหารกระบวนการเหล่านี้ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานสากลนี้

4.2 ข้อกำหนดด้านเอกสาร (Documentation requirements)

4.2.1 บททั่วไป เอกสารระบบบริหารคุณภาพต้องรวมถึง

- 1) คำแถลงนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ
- 2) คู่มือ
- 3) เอกสารขั้นตอนการทำงานตามมาตรฐานสากลนี้กำหนด
- 4) เอกสารอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับองค์กรเพื่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่า

การวางแผนการดำเนินงานและการควบคุมกระบวนการต่าง ๆ มีประสิทธิผล

4.2.2 คู่มือคุณภาพ (Quality manual) องค์กรต้องจัดทำและรักษาไว้ซึ่งคู่มือคุณภาพที่ประกอบด้วยเนื้อหา ดังนี้ คือ

- 1) ขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ รวมทั้งรายละเอียดและเหตุผลของการละเว้นข้อกำหนด
- 2) ขั้นตอนการทำงานที่เอกสาร เพื่อจัดทำระบบบริหารคุณภาพ หรือเอกสารใช้อ้างอิงถึงก็ได้
- 3) คำอธิบายปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างกระบวนการต่างๆ ในระบบบริหาร

คุณภาพ

4.2.3 การควบคุมเอกสาร (Control of documents) เอกสารที่กำหนดไว้ในระบบบริหารคุณภาพต้องมีการควบคุม บันทึกต่าง ๆ เป็นเอกสารชนิดพิเศษ ต้องจัดทำขึ้นตอนการทำงานเป็นเอกสารเพื่อกำหนดการควบคุมที่จำเป็น เช่น

- 1) มีการอนุมัติเอกสารหลังพิจารณาเห็นชอบอย่างเพียงพอก่อนนำออกไปใช้งาน
- 2) มีการทบทวนและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันตามความจำเป็นและอนุมัติเอกสารซ้ำสำหรับเอกสารที่มีการเปลี่ยนแปลง
- 3) มั่นใจว่าได้ระบุการเปลี่ยนแปลง และสถานะการแก้ไขของเอกสารฉบับปัจจุบัน
- 4) มั่นใจในเอกสารฉบับปัจจุบันว่ามีใช้อยู่ในพื้นที่จุดปฏิบัติงาน
- 5) มั่นใจว่าเอกสารนั้นอ่านออกง่าย และบ่งบอกได้เร็ว
- 6) มั่นใจในเอกสารจากภายนอก มีการระบุ และควบคุมการแจกจ่าย
- 7) มีการป้องกันเอกสารที่ยกเลิกแล้วนำไปใช้งานโดยไม่ตั้งใจและมีวิธีการซึ่งบ่งเอกสารเหล่านี้เหมาะสม กรณีที่ต้องการเก็บไว้ไม่ว่าเพื่อจุดประสงค์อื่นใดก็ตาม

4.2.4 การควบคุมบันทึก (Control of records) องค์กรต้องจัดทำและเก็บรักษาบันทึกไว้เพื่อใช้เป็นหลักฐานการปฏิบัติตามข้อกำหนดและการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ บันทึกต้องให้อ่านง่าย บ่งบอกได้เร็ว และนำออกมาใช้ได้สะดวก

ต้องจัดทำขึ้นตอนการทำงานขึ้นเป็นเอกสาร เพื่อกำหนดความจำเป็นในการควบคุม การบ่งชี้ การอ่านง่าย การเก็บรักษา การป้องกัน การนำออกใช้ การกำหนดระยะเวลาจัดเก็บ และการทำลาย

5. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร (Management Responsibility)

5.1 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร (Management commitment)

ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงหลักฐานถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาการปรับใช้ของระบบบริหารคุณภาพ และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประสิทธิผลโดย

- 1) สื่อสารภายในองค์กรให้ตระหนักถึงความสำคัญของการทำงานให้บรรลุตามความต้องการของลูกค้า และกฎหมาย กฎระเบียบที่ใช้
- 2) จัดทำนโยบายคุณภาพ
- 3) มั่นใจว่าได้กำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ
- 4) ดำเนินการทบทวนการบริหารงานของฝ่ายบริหาร
- 5) ให้ความมั่นใจการจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอ

5.2 ให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer focus)

ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความมั่นใจว่าข้อกำหนดของลูกค้าได้รับการพิจารณา และได้มีการดำเนินการเพื่อมุ่งเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า

5.3 นโยบายคุณภาพ (Quality policy)

ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความมั่นใจได้ว่านโยบายคุณภาพนั้น

- 1) มีความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ขององค์กร
- 2) มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการตามข้อกำหนดและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- 3) ได้ใช้เป็นกรอบในการจัดทำ และทบทวนวัตถุประสงค์คุณภาพขององค์กร
- 4) ได้มีการสื่อสารและทำความเข้าใจแก่บุคลากรภายในองค์กร
- 5) มีการทบทวนให้มีความเหมาะสมตลอดเวลา

5.4 การวางแผน (Planning)

5.4.1 วัตถุประสงค์คุณภาพ (Quality objectives)

ผู้บริหารระดับสูง ต้องทำให้มั่นใจได้ว่าได้จัดทำวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ รวมถึงสิ่งจำเป็นที่จะทำให้บรรลุข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์นั้น ได้ถูกกำหนดให้เหมาะสมในทุกหน้าที่และทุกระดับที่เกี่ยวข้องในองค์กรและต้องสามารถวัดได้และสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ

5.4.2 การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ (Quality management system planning)

ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่า

- 1) ได้ดำเนินการวางแผนระบบบริหารคุณภาพให้สอดคล้องกับข้อกำหนดที่ให้ไว้ในข้อ 4.1 กับทั้งวัตถุประสงค์คุณภาพ
- 2) ยังคงรักษาระบบบริหารคุณภาพได้อย่างสมบูรณ์ เมื่อการวางแผนและการดำเนินการเกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบบริหารคุณภาพ

5.5 ความรับผิดชอบ อำนาจ หน้าที่ และการสื่อสาร (Responsibility Authority and Communication)

5.5.1 ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่

ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่าได้กำหนดความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และความสัมพันธ์ต่อกันทั้งได้สื่อสารให้ทราบภายในองค์กร (Responsibility and Authority)

5.5.2 ตัวแทนฝ่ายบริหาร (Quality Management Representative : QMR)

ผู้บริหารระดับสูงต้องแต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหารคนหนึ่งซึ่งไม่ว่าจะรับผิดชอบงานอื่นใดต้องให้ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ดังนี้

- 1) สร้างความมั่นใจว่ากระบวนการที่จำเป็นของระบบบริหารคุณภาพ ถูกจัดทำขึ้น ปรับใช้และรักษาระบบไว้ได้
- 2) รายงานต่อผู้บริหารระดับสูง เกี่ยวกับผลการดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพและสิ่งจำเป็นใด ๆ ในการปรับปรุง
- 3) สร้างความมั่นใจว่ามีการส่งเสริมให้บุคลากรทั่วทั้งองค์กรได้ตระหนักถึงความต้องการลูกค้า

5.5.3 การสื่อสารภายใน (Internal communication)

ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่าได้กำหนดกระบวนการสื่อสารที่เหมาะสมขึ้นภายในองค์กรและการสื่อสาร ได้สื่อถึงความมีประสิทธิภาพของระบบการบริหารคุณภาพ

5.6 การทบทวนฝ่ายบริหาร (Management-review)

5.6.1 บททั่วไป

ผู้บริหารระดับสูงต้องทบทวนระบบบริหารคุณภาพขององค์กรตามกำหนดเวลาที่วางแผนไว้เพื่อให้มั่นใจว่าระบบการบริหารคุณภาพยังคงมีความเหมาะสม เพียงพอ และมีประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง

การทบทวนนี้ต้องรวมถึงการประเมิน โอกาสในการปรับปรุงและความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารคุณภาพขององค์กร รวมทั้งนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ

5.6.2 ปัจจัยนำเข้าของการทบทวน (Review input)

ปัจจัยนำเข้าของการทบทวนต้องประกอบด้วยข้อมูลข่าวสารเรื่อง

- 1) ผลของการตรวจประเมิน
- 2) ผลตอบสนองกลับจากลูกค้า
- 3) ผลการดำเนินงานของกระบวนการและความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์
- 4) สถานะการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน / แผนฉุกเฉิน
- 5) การติดตามผลจากการทบทวนฝ่ายบริหารครั้งก่อนที่ผ่านมา
- 6) การเปลี่ยนแปลงที่อาจส่งผลกระทบต่อการบริหารคุณภาพ
- 7) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

5.6.3 ผลส่งออกของการทบทวน (Review output)

ผลส่งออกของการทบทวนของฝ่ายบริหารต้องประกอบด้วยการตัดสินใจและการดำเนินการใด ๆ ที่เกี่ยวกับ

1) การปรับปรุงอย่างมีประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพและกระบวนการต่าง ๆ

2) การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของลูกค้า

3) ทรัพยากรที่ต้องการ

6. การบริหารทรัพยากร (Resource Management)

6.1 การจัดทรัพยากร (Provision of resources)

องค์กรต้องกำหนดและจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็น

1) เพื่อดำเนินการ และรักษาระบบบริหารคุณภาพและการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

2) เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า โดยการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

6.2 ทรัพยากรบุคคล (Human resources)

6.2.1 บททั่วไป

บุคลากรที่ทำงานที่มีผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ต้องเป็นผู้มีความสามารถทำงานได้บนพื้นฐานของการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะและประสบการณ์ที่เหมาะสม

6.2.2 ความสามารถทำงานได้ ความตระหนักและการฝึกอบรม

องค์กรต้องดำเนินการดังนี้

1) กำหนดความสามารถที่จำเป็น สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์

2) จัดให้มีการฝึกอบรมหรือกิจกรรมอื่นๆ ที่สนองตอบต่อความต้องการ

3) ประเมินประสิทธิภาพของกิจกรรมที่จัดขึ้น

4) ทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่า บุคลากรได้ตระหนักถึงความเกี่ยวข้องและความสำคัญของกิจกรรมและบทบาทของตนต่อการบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ

5) จัดเก็บรักษานันทิกที่เหมาะสมเกี่ยวกับการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะและประสบการณ์ของบุคคล.

6.3 โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure)

องค์กรต้อง กำหนด จัดหา และบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น เพื่อบรรลุ เป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ โครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสมดัง เช่น

- 1) อาคาร สถานที่ทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้อง (สาธารณูปโภค).
- 2) อุปกรณ์ในกระบวนการ (ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์)
- 3) บริการสนับสนุนต่าง ๆ (เช่น การขนส่ง หรือการสื่อสาร)

6.4 สภาพแวดล้อมที่ทำงาน (Work environment)

องค์กรต้องกำหนดและจัดการเกี่ยวกับเงื่อนไขของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่จำเป็นเพื่อการดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์

7. การผลิต (หรือการบริการ) (Product Realization)

7.1 การวางแผนการผลิต (Planning of product realization)

องค์กรต้องวางแผนและพัฒนากระบวนการที่จำเป็นต่อการผลิต ผลิตภัณฑ์ การวางแผนการผลิตต้องให้สอดคล้องกับข้อกำหนดกระบวนการอื่น ๆ ในระบบบริหารคุณภาพในการวางแผนการผลิต องค์กรต้องกำหนดสิ่งต่อไปี้ตามความเหมาะสม

- 1) วัตถุประสงค์คุณภาพและข้อกำหนดผลิตภัณฑ์
- 2) ความจำเป็นในการจัดทำกระบวนการ เอกสาร การจัดสรรทรัพยากรตามชนิดการผลิต
- 3) การทบทวน การยืนยันรับรอง การเฝ้าติดตาม การตรวจสอบและกิจกรรมการทดสอบ ตามชนิดของผลิตภัณฑ์และเกณฑ์การยอมรับผลิตภัณฑ์
- 4) บันทึกที่จำเป็นเพื่อแสดงหลักฐานว่า กระบวนการผลิตและผลผลิต คือผลิตภัณฑ์เป็นไปตามข้อกำหนดต่าง ๆ

7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Customer-related process)

7.2.1 การระบุข้อกำหนดที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (Determination of requirements related to product)

องค์กรต้องกำหนด

- 1) ข้อกำหนดที่ลูกค้าได้ระบุรายละเอียดไว้รวมทั้งข้อกำหนดเกี่ยวกับการส่งมอบและกิจกรรมหลังการส่งมอบ
- 2) ข้อกำหนดที่ลูกค้าไม่ได้ระบุรายละเอียดไว้แต่จำเป็นต้องมีเฉพาะหรือสำหรับการใช้งานตามเจตนาของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ
- 3) ข้อกำหนด กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

4) ข้อกำหนดที่เพิ่มเติมใด ๆ โดยองค์กรกำหนดขึ้นเอง

7.2.2 การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ (Review of requirements related to product)

องค์กรต้องทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และต้องดำเนินการทบทวนก่อนที่องค์กรให้คำมั่นสัญญาว่าจะจัดส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าได้

- 1) ได้กำหนดข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์
- 2) สัญญาหรือข้อตกลงการสั่งซื้อที่แตกต่างจากที่มีการแสดงไว้แต่ครั้งก่อนได้รับการแก้ไขตกลงกำหนดไว้
- 3) องค์กรมีความสามารถที่จะดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่กำหนดไว้

7.2.3 การสื่อสารกับลูกค้า (Customer communication)

องค์กรต้องกำหนดและจัดให้มีการจัดการสื่อสารกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพเกี่ยวกับ

- 1) ข่าวสารข้อมูล ผลิตภัณฑ์
- 2) คำสอบถาม ข้อตกลงหรือคำสั่งซื้อ รวมทั้งการปรับปรุงแก้ไข
- 3) ข้อมูลย้อนกลับ รวมทั้งคำร้องเรียนจากลูกค้า

7.3 การออกแบบและการพัฒนา (Design and Development)

7.3.1 การวางแผนการออกแบบและการพัฒนา (Design and development planning)

องค์กรต้องวางแผน และควบคุมการออกแบบ และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ในระหว่างการออกแบบและการพัฒนา องค์กรต้องกำหนดในเรื่อง

- 1) ขั้นตอนการออกแบบและการพัฒนา
- 2) การทบทวน การทวนสอบ และการรับรองที่เหมาะสมในแต่ละขั้นตอนของการออกแบบและการพัฒนา
- 3) ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ของบุคลากรสำหรับการออกแบบและการพัฒนา

องค์กรต้องจัดการประสานงานระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบและการพัฒนาเพื่อมั่นใจว่ามีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและมีการมอบอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบที่ชัดเจน ผลลัพธ์ของแผนที่วางไว้ ต้องปรับปรุงแก้ไขให้ทันสมัยเป็นปัจจุบัน

7.3.2 ปัจจัยนำเข้าในการออกแบบและการพัฒนา (Design and development inputs)

องค์กรต้องกำหนดปัจจัยนำเข้าที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และจัดทำบันทึกเก็บรักษาไว้

- 1) ข้อกำหนดที่เกี่ยวกับลักษณะการใช้งาน และสมรรถนะของผลิตภัณฑ์
- 2) ข้อกำหนดกฎข้อบังคับและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- 3) ปรับใช้ข้อมูลจากการออกแบบเดิมของผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนคล้ายคลึงกัน
- 4) ข้อกำหนดอื่น ๆ ที่จำเป็นในการออกแบบและการพัฒนา

7.3.3 ผลที่ได้จากการออกแบบและการพัฒนา (Design and development outputs)

ต้องทำให้ผลที่ได้จากการออกแบบและการพัฒนาสามารถทำการทวนสอบได้กับปัจจัยนำเข้าของการออกแบบและการพัฒนา และต้องได้รับการอนุมัติก่อนนำออกไปใช้

- ผลที่ได้จากการออกแบบและการพัฒนาต้อง
- 1) เป็นไปตามข้อกำหนดของปัจจัยนำเข้าในการออกแบบและการพัฒนา
 - 2) ให้ข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับการจัดซื้อ การผลิตและการให้บริการ
 - 3) การกำหนดหรืออ้างอิง ได้ถึงเกณฑ์การยอมรับผลิตภัณฑ์
 - 4) กำหนดคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่จำเป็น สำหรับความปลอดภัยและการใช้งานที่ถูกต้อง

7.3.4 การทบทวนในการออกแบบและการพัฒนา (Design and development review)

ในขั้นตอนที่เหมาะสม ต้องจัดดำเนินการทบทวน การออกแบบและการพัฒนาอย่างเป็นระบบให้สอดคล้องกับแผนที่ได้จัดเตรียมไว้

- 1) เพื่อประเมินความสามารถของผลที่ได้จากการออกแบบและพัฒนาในการตอบสนองข้อกำหนด
- 2) เพื่อระบุปัญหาใด ๆ และเสนอแนะแนวทางปฏิบัติที่จำเป็น

7.3.5 การสอบทวนในการออกแบบและการพัฒนา (Design and development verification)

การสอบทวนต้องดำเนินการสอดคล้องตามแผนที่จัดไว้ เพื่อให้มั่นใจได้
ว่าผลที่ได้จากการออกแบบและการพัฒนาได้ตอบสนองต่อข้อกำหนดของปัจจัยนำเข้าในการออกแบบและการพัฒนา

7.3.6 การรับรองในการออกแบบและการพัฒนา (Design and development validation)

ต้องดำเนินการรับรองการออกแบบและการพัฒนาให้สอดคล้องกับแผนที่
ได้จัดไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่ได้รับสามารถเป็นไปตามข้อกำหนดด้านการใช้งานที่ได้ระบุไว้
ถ้าทำได้การรับรองต้องเสร็จก่อนการส่งมอบหรือการนำผลิตภัณฑ์ไปใช้

7.3.7 การควบคุมการเปลี่ยนแปลงในการออกแบบและการพัฒนา (Control of design and development changes)

การเปลี่ยนแปลงการออกแบบและการพัฒนาต้องมีการระบุชี้ชัด และ
บันทึกเก็บรักษาไว้ก่อนนำออกไปใช้ การเปลี่ยนแปลงต้องทบทวน ทวนสอบ และการรับรอง
อย่างเหมาะสมและมีการอนุมัติ

7.4 การจัดซื้อ (Purchasing)

7.4.1 กระบวนการจัดซื้อ (Purchasing process)

องค์กรต้องมั่นใจว่า ผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อมานั้นเป็นไปตามกับข้อกำหนดการ
จัดซื้อที่ระบุไว้ชนิดและความเข้มงวดในการควบคุมที่ใช้กับผู้ส่งมอบและผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อต้องขึ้น
อยู่กับผลกระทบของผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อมา ที่มีผลต่อกระบวนการผลิตหรือผลิตภัณฑ์ขององค์กร

7.4.2 ข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อ (Purchasing information)

ข้อมูลเอกสารการจัดซื้อต้องอธิบายถึงผลิตภัณฑ์ที่จะจัดซื้อและมี
รายละเอียดที่เหมาะสมดังนี้

1) ข้อกำหนดเพื่อการอนุมัติคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ ขั้นตอนการทำงาน
กระบวนการ และเครื่องมือ

2) ข้อกำหนดเรื่องคุณสมบัติของบุคลากร (ผู้ส่งมอบ)

3) ข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ

องค์กรต้องมั่นใจว่าข้อมูลเอกสารการจัดซื้อได้ระบุรายละเอียดข้อกำหนด
ไว้อย่างเพียงพอก่อนมอบกับผู้ส่งมอบ

7.4.3 การสอบทวนผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ (Verification of purchased product)

องค์กรต้องกำหนดและดำเนินการในเรื่องการตรวจสอบ หรือกิจกรรม
อื่นใดที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อมาเป็นไปตามข้อกำหนดการจัดซื้อที่ได้ระบุไว้

7.5 การผลิตและการบริการ (Production and service provision)

7.5.1 การควบคุมการผลิตและการให้บริการ (Control production service)

provision)

องค์กรต้องวางแผนและดำเนินการผลิตและการบริการภายใต้เงื่อนไขการควบคุม โดยเงื่อนไขในการควบคุมนั้นต้องรวมถึงสิ่งต่อไปนี้ที่เหมาะสม

- 1) จัดให้มีข้อมูลที่อธิบายคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์
- 2) จัดให้มีคู่มือการทำงาน (Work instructions) เท่าที่จำเป็น
- 3) การใช้อุปกรณ์อย่างเหมาะสม
- 4) การจัดให้มีและการใช้อุปกรณ์การเฝ้าติดตามและการตรวจวัดอย่าง
- 5) การดำเนินการเฝ้าติดตามและการตรวจวัด
- 6) การดำเนินการตรวจปล่อย การส่งมอบและกิจกรรมหลังการส่งมอบ

เพียงพอ

ผลิตภัณฑ์

7.5.2 การรับรองกระบวนการสำหรับการผลิตและการให้บริการ (Validation of process for production and service provision)

องค์กรต้องรับรองกระบวนการใด ๆ ที่ใช้ในการผลิตและบริการในกรณีที่ไม่สามารถทดสอบผลิตภัณฑ์ได้โดยการเฝ้าติดตามและการตรวจวัด ซึ่งรวมถึงกระบวนการใด ๆ ที่พบข้อบกพร่องปรากฏให้เห็นหลังจากผลิตภัณฑ์ถูกใช้ไปแล้วหรือให้บริการไปแล้ว

การรับรองต้องแสดงให้เห็นความสามารถของกระบวนการที่ทำให้บรรลุตามแผนที่วางไว้

องค์กรต้องจัดให้มีการรับรองกระบวนการ โดยให้รวมถึงสิ่งต่อไปนี้ที่เหมาะสม

- 1) เกณฑ์ที่กำหนดเพื่อการทบทวนและการอนุมัติกระบวนการต่าง ๆ
- 2) การอนุมัติอุปกรณ์และคุณสมบัติของบุคลากร
- 3) การใช้วิธีและขั้นตอนการทำงานที่ระบุไว้เป็นการเฉพาะ
- 4) ข้อกำหนดเรื่องการบินที่ก
- 5) การรับรองซ้ำ

7.5.3 การชี้บ่งและความสามารถในการสอบกลับ (Identification and Traceability)

ในกรณีที่เห็นสมควร องค์กรต้องชี้แจงผลิตภัณฑ์ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ทุกขั้นตอนการผลิต องค์กรต้องชี้แจง สถานะของผลิตภัณฑ์โดยพิจารณาจากข้อกำหนดของการ ฝ้า ติดตามและการตรวจวัดที่กำหนด

7.5.4 ทรัพย์สินของลูกค้า (Customer property)

องค์กรต้องดูแลทรัพย์สินของลูกค้า ขณะอยู่ระหว่างภายใต้การควบคุม หรือถูกนำไปใช้โดยองค์กร

องค์กรต้องระบุ ทวนสอบ ป้องกัน คู่ครองรักษาทรัพย์สินของลูกค้าที่จะนำมาใช้ในการผลิตหรือประกอบในการผลิต

7.5.5 การถนอมรักษาผลิตภัณฑ์ (Preservation of product)

องค์กรต้องรักษาความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์ในระหว่างกระบวนการ ภายในองค์กร จนถึงการส่งมอบสู่จุดหมายปลายทางที่กำหนด ทั้งนี้ต้องรวมถึงการชี้แจง การเคลื่อนย้าย การบรรจุภัณฑ์ การเก็บรักษา และการป้องกัน ยังต้องใช้กับส่วนประกอบต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์ด้วย

7.6 การควบคุมอุปกรณ์ฝ้าติดตามและอุปกรณ์ตรวจวัด (Control of monitoring and measuring devices)

องค์กรต้องจัดทำกระบวนการฝ้าติดตามและการตรวจวัดที่จะดำเนินการกับทั้ง จัดอุปกรณ์ ฝ้าติดตามและเครื่องตรวจวัดที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อเป็นหลักฐานว่าผลิตภัณฑ์สอดคล้องกับข้อกำหนดที่ได้กำหนดไว้

1) มีการสอบเทียบหรือทวนสอบ ตามเวลาที่กำหนดไว้หรือก่อนการใช้โดย สอบเทียบมาตรฐานการตรวจวัดระดับนานาชาติ หรือระดับชาติ ในกรณีไม่มีมาตรฐานดังกล่าว ต้องมีการบันทึกเกณฑ์ที่ใช้สอบเทียบ หรือทวนสอบไว้

2) มีการปรับแต่งหรือปรับแต่งซ้ำตามความจำเป็น

3) ระบุสถานะการสอบเทียบ อุปกรณ์ที่ใช้งานได้

4) มีการป้องกันจากการปรับแต่งที่อาจทำให้ผลการตรวจวัดไม่คงที่

5) มีการป้องกันความเสียหาย และเสื่อมสภาพระหว่างการเคลื่อนย้าย

บำรุงรักษา และเก็บรักษาอุปกรณ์

8. การตรวจวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุง (Measurement Analysis and

Improvement)

8.1 บททั่วไป

องค์กรต้องวางแผน และดำเนินการกระบวนการในการเฝ้าติดตาม การตรวจวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงที่จำเป็นเพื่อ

- 1) แสดงให้เห็นความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์
 - 2) ให้มั่นใจถึงความสอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพ
 - 3) ให้มีการปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- ทั้งนี้ต้องรวมถึง การพิจารณาการใช้วิธีการที่เหมาะสม รวมทั้งเทคนิคทางสถิติ

และขอบเขตการใช้

8.2 การเฝ้าติดตามและการตรวจวัด (Monitoring and Measurement)

8.2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction)

มาตรการหนึ่งของการวัดประสิทธิผลการดำเนินการของระบบบริหารคุณภาพ คือ องค์กรต้องเฝ้าติดตาม ข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าว่าองค์กรได้ดำเนินการตามข้อกำหนดของลูกค้าหรือไม่

8.2.2 การตรวจประเมินภายใน (Internal audit)

องค์กรต้องจัดให้มีการตรวจประเมินภายในองค์กร ตามระยะเวลาที่วางแผนไว้ เพื่อให้ทราบว่าจะระบบบริหารคุณภาพ

- 1) เป็นไปตามกระบวนการจัดทำผลิตภัณฑ์ที่วางแผนไว้ และสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานสากลฉบับนี้และกับข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพที่องค์กรจัดทำ
- 2) ได้ถูกนำไปดำเนินการและเก็บรักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

8.2.3 การเฝ้าติดตามและการตรวจวัดกระบวนการ (Monitoring and Measurement of processes)

องค์กรต้องปรับใช้วิธีการที่เหมาะสมในการเฝ้าติดตาม และการตรวจวัด กระบวนการของระบบบริหารคุณภาพที่สามารถทำได้ วิธีการเหล่านี้ ต้องแสดงให้เห็นความสามารถของกระบวนการที่จะบรรลุผลตามแผนที่วางไว้ เมื่อไม่บรรลุตามแผนที่วางไว้ ต้องแก้ไข ข้อบกพร่อง และปฏิบัติการแก้ไขสาเหตุของความบกพร่องตามความเหมาะสมเพื่อให้มั่นใจถึงความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์

8.2.4 การเฝ้าติดตามและการตรวจวัดผลิตภัณฑ์ (Monitoring and Measurement of product)

องค์กรต้องเฝ้าติดตาม และตรวจวัด คุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ เพื่อยืนยันว่าได้เป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่เหมาะสมในกระบวนการผลิตให้สอดคล้องกับที่วางแผนไว้

8.3 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้อง (Control of nonconforming product)

องค์กรต้องมั่นใจว่า ผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์จะถูกระบุและควบคุมเพื่อป้องกันไม่ให้นำไปใช้หรือส่งมอบให้ลูกค้าโดยไม่ตั้งใจ การควบคุมและความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดต้องจัดทำเป็น “ขั้นตอนการทำงาน” เป็นเอกสาร

องค์กรต้องจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้องโดยทางหนึ่งทางใดหรือมากกว่านี้

- 1) โดยการกำจัด ผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้องที่ตรวจพบเห็น
- 2) โดยใช้อำนาจในการตรวจปล่อยหรือการยอมรับได้ภายใต้การยินยอมโดยผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และยินยอมโดยลูกค้าถ้าเป็นไปได้
- 3) โดยการป้องกันการนำไปใช้งาน คือ การแยกออกไว้ตั้งแต่เริ่มแรก

8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of data)

องค์กรต้องกำหนด เก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเหมาะสมและความมีประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ และเพื่อประเมินว่ามีอะไรที่จะสามารถปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่องได้ ทั้งนี้ต้องรวมถึงข้อมูลที่ได้จากการเฝ้าติดตามและการตรวจวัดและข้อมูลจากแหล่งที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ด้วย

การวิเคราะห์ข้อมูลต้องให้ได้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ

- 1) ความพึงพอใจของลูกค้า
- 2) สิ่งที่เป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์
- 3) คุณลักษณะและแนวโน้มของกระบวนการ และผลิตภัณฑ์ รวมทั้งโอกาสในการปฏิบัติการป้องกันความบกพร่อง
- 4) ผู้ส่งมอบ/ผู้ให้บริการ

8.5 การปรับปรุง (Improvement)

8.5.1 การปรับปรุงต่อเนื่อง (Continual improvement)

องค์กรต้องปรับปรุงความมีประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยใช้

- นโยบายคุณภาพ
- วัตถุประสงค์คุณภาพ

- ผลการตรวจประเมิน
- การวิเคราะห์ข้อมูล
- การปฏิบัติการแก้ไข
- การปฏิบัติการป้องกัน
- การทบทวนของฝ่ายบริหาร

8.5.2 การปฏิบัติการแก้ไข (Corrective action)

องค์กรต้องดำเนินการกำจัดสาเหตุของความไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก การปฏิบัติการแก้ไข ต้องเหมาะสมกับผลกระทบจากความไม่สอดคล้องที่เผชิญอยู่

1) การทบทวนสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
 2) การหาสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
 3) การประเมินความจำเป็นของการดำเนินงาน การแก้ไขเพื่อให้มั่นใจว่า สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจะไม่เกิดขึ้นอีก

- 4) กำหนดและดำเนินการปฏิบัติการแก้ไขที่จำเป็น
- 5) บันทึกผลของการปฏิบัติการแก้ไข
- 6) การทบทวนผลการปฏิบัติการแก้ไขที่ได้ดำเนินการไปแล้ว

8.5.3 การปฏิบัติการป้องกัน (Preventive action)

องค์กรต้องดำเนินการเพื่อกำจัดสาเหตุที่มีโอกาสจะทำให้สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเกิดขึ้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก การป้องกันต้องเหมาะสมกับผลกระทบจากปัญหาที่มีโอกาสจะเกิดขึ้น

1) กำหนดสิ่งที่มีโอกาสจะทำให้ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและสาเหตุ
 2) การประเมินความจำเป็นของการดำเนินการการป้องกันการเกิดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดขึ้นอีก

- 3) กำหนดและดำเนินการปฏิบัติการป้องกันที่จำเป็น
- 4) บันทึกผลการปฏิบัติการป้องกัน
- 5) การทบทวนผลการปฏิบัติการป้องกันที่ดำเนินการไปแล้ว

ขั้นตอนการดำเนินงานเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

ขั้นตอนที่ 1 เตรียมการศึกษาและเรียนรู้

1. บทบาทผู้บริหารระดับสูง
2. แต่งตั้งคณะกรรมการ-เตรียมการ
3. ศึกษา-ฝึกอบรม-เรียนรู้

ขั้นตอนที่ 2 ทบทวนสถานะระบบงานปัจจุบัน

1. ทบทวนระบบงานปัจจุบัน
2. กำหนดนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ
3. จัดทำแผนดำเนินงาน
4. จัดทำผังกระบวนการธุรกิจ

ขั้นตอนที่ 3 จัดทำเอกสารระบบบริหารคุณภาพ

1. เตรียมทรัพยากร
2. ฝึกอบรมพนักงานทุกระดับ
3. จัดทำเอกสารระบบบริหารคุณภาพ
4. จัดทำแผนคุณภาพ

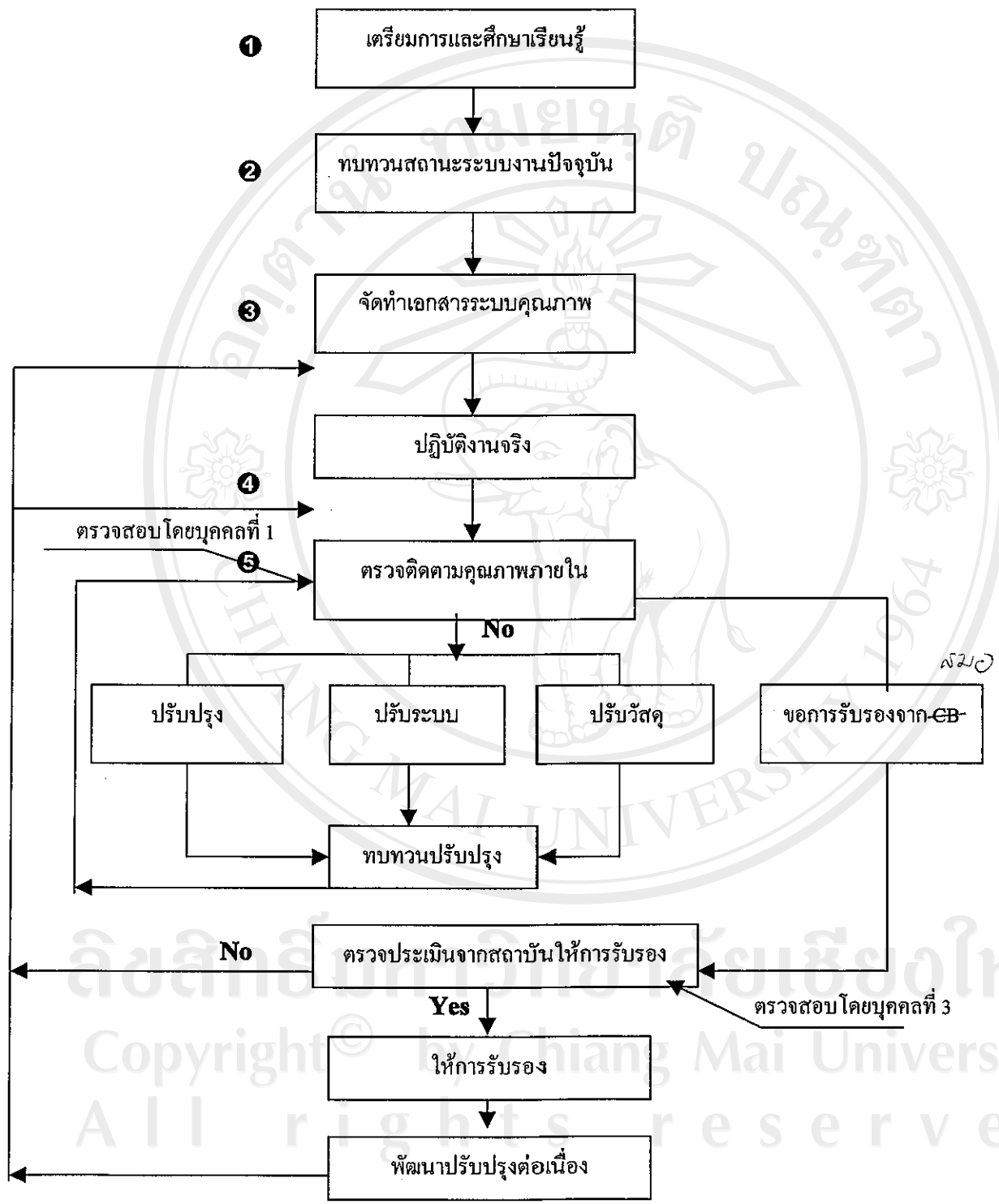
ขั้นตอนที่ 4 ปฏิบัติงานตาม QMS

1. ปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ
2. ฝึกอบรมการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
3. การตรวจประเมินเบื้องต้น

ขั้นตอนที่ 5 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน หรือการตรวจประเมินภายใน

1. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน
2. การแก้ไขและป้องกันข้อบกพร่อง

ขั้นตอนการดำเนินงานเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000



แผนภาพที่ 3-4 ขั้นตอนการดำเนินงานเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

กจ ๖๖

ขั้นตอนที่ 1 เตรียมการและศึกษาเรียนรู้

1. บทบาทของผู้บริหารระดับสูง

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เป็นการบริหารงาน ที่ทุกหน่วยงานในองค์กรต้องมี ส่วนร่วม และบุคลากรในองค์กรทุกคนต้องร่วมมือกันอย่างจริงจัง การนำเอาระบบบริหารคุณภาพ ไปใช้ในองค์กรจึงจะสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบทบาทของผู้บริหารระดับสูงในองค์กร ซึ่ง ISO 9001 : 2000 ได้กำหนดบทบาทของผู้บริหารระดับสูงไว้ดังนี้คือ

ข้อกำหนด 5.1 ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงหลักฐานถึงความมุ่งมั่น ในการพัฒนา ปรับใช้ระบบบริหารคุณภาพและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิผล

ข้อกำหนด 5.2 ผู้บริหารระดับสูง ต้องให้ความมั่นใจว่า ข้อกำหนดของลูกค้าได้รับการพิจารณาและได้มีการดำเนินการเพื่อมุ่งเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า

ข้อกำหนด 5.3 ผู้บริหารระดับสูง ได้ให้ความมั่นใจในการกำหนดนโยบายคุณภาพ

ข้อกำหนด 5.4.1 ผู้บริหารระดับสูง ได้ให้ความมั่นใจการจัดทำวัตถุประสงค์คุณภาพ

ข้อกำหนด 5.4.2 ผู้บริหารระดับสูง ได้ให้ความมั่นใจในการจัดวางแผนระบบบริหาร
คุณภาพ

ข้อกำหนด 5.5.1 ผู้บริหารระดับสูง ได้ให้ความมั่นใจว่าได้กำหนดความรับผิดชอบ
อำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์ต่อกัน

ข้อกำหนด 5.6.1 ผู้บริหารระดับสูงต้องทบทวน ระบบบริหารคุณภาพขององค์กรตาม
กำหนดเวลาที่วางแผนไว้

2. แต่งตั้งคณะกรรมการเตรียมการ

2.1 จัดตั้งกลุ่มผู้บริหารโครงการ (Steering Committee) หรือบางที่เรียกคณะกรรมการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ระดับบริหารของฝ่ายต่าง ๆ ขององค์กรเป็นตัวแทนจากทุกหน่วยงานตามขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพที่กำหนดไว้ การ แต่งตั้งคณะกรรมการชุดนี้อาจจะแสดงชื่อ สกุล ผู้ดำรงตำแหน่งกับตำแหน่ง หรืออาจจะระบุเพียง ตำแหน่งก็ได้ หน้าที่ของคณะกรรมการนี้

- ศึกษา/ฝึกอบรมเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 ให้กับกรรมการ คณะกรรมการ รวมทั้งพนักงานทั้งองค์กร

- ศึกษา กฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับ กระบวนการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ และหลักการบริหาร 8 ประการ

- จัดทำแผนการดำเนินงาน

- ทบทวนสถานะปัจจุบันของการบริหารคุณภาพในองค์กร

- จัดทำเอกสารต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ
- ดำเนินงานตามที่แผนกำหนด และรายงานความคืบหน้าต่อผู้บริหารระดับสูง

ทราบ

2.2 จัดตั้งผู้ประสานงานคุณภาพหรือตัวแทน ฝ่ายบริหาร (Quality Management Representative : QMR) เป็นตัวแทนฝ่ายบริหาร ซึ่งคัดเลือกมาจากฝ่ายบริหารที่มีความรับผิดชอบ และมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

- นำไปดำเนินการ และรักษาไว้ซึ่งกระบวนการที่จำเป็นสำหรับระบบการบริหารคุณภาพ
- การรายงานต่อฝ่ายบริหารระดับสูง ถึงเรื่องการดำเนินการของระบบการบริหารคุณภาพ และความจำเป็นใด ๆ เพื่อการปรับปรุง
- การทำให้เกิดความมั่นใจว่าได้ส่งเสริมให้บุคลากรทั่วทั้งองค์กร ได้ตระหนักถึงความต้องการของลูกค้า
- เป็นตัวแทนขององค์กรประสานงานภายนอกองค์กร ในเรื่องเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ

2.3 จัดตั้งคณะกรรมการในหน่วยงานที่รับผิดชอบ ประกอบด้วยคณะบุคคลในหน่วยงานตนเอง และจะปฏิบัติตามที่เอกสารระบุไว้ หน้าที่คณะกรรมการมีดังนี้ (โปรดอ่าน)

- จัดทำเอกสาร ขั้นตอนการทำงาน
- จัดทำวิธีการทำงาน
- แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานตนเอง
- วางแนวทางป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นอีก
- จัดทำแบบบันทึกต่าง ๆ และจัดทำบันทึกคุณภาพ

2.4 จัดงบประมาณที่ต้องใช้จ่าย องค์กรต้องเตรียมความพร้อมในด้านงบประมาณ ค่าใช้จ่าย ซึ่งจะใช้เงินมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งต่าง ๆ ที่จะต้องคำนึงถึงดังนี้

- ความพร้อมในด้านต่าง ๆ ของแต่ละฝ่ายในองค์กร
- การเลือกใช้บริการที่ปรึกษา
- การเลือกสถาบันที่ให้การรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000
- ระยะเวลาและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบบริหารคุณภาพ

2.5 จัดหาบริษัทที่ปรึกษา ถ้าองค์กรมีขนาดใหญ่มีธุรกิจที่ซับซ้อนก็ต้องจัดหาผู้เชี่ยวชาญ หรือบริษัทที่ปรึกษางาน เพื่อให้คำแนะนำในการจัดทำคู่มือต่าง ๆ ในระบบคุณภาพและ

เป็นวิทยากรให้ความรู้แก่พนักงานทั่วทั้งองค์กร ทั้งเป็นที่ปรึกษาในทุก ๆ ด้านในการจัดดำเนินงาน เพื่อให้งานไปในทิศทางที่ถูกต้อง

3. ศึกษา ฝึกอบรมและเรียนรู้

นับเป็นกระบวนการที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะทุกขั้นตอนในการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ พนักงานทุกคนทุกระดับในองค์กรจะต้องอาศัย การศึกษา การฝึกอบรม เรียนรู้ เพื่อให้ได้รับความรู้ความเข้าใจ มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติงาน ตลอดจนผลกระทบที่จะเกิดขึ้นหากไม่ปฏิบัติตาม

หลักสูตรการฝึกอบรม ควรมีหัวข้อดังนี้

1. มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 เบื้องต้น
2. มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และข้อกำหนด
3. หลักการบริหาร 8 ประการของมาตรฐาน ISO 9001 : 2000
4. การจัดทำเอกสารในระบบการบริหารคุณภาพ
5. นโยบายคุณภาพ และการนำไปปฏิบัติ
6. การสร้างจิตสำนึกทางด้านคุณภาพ
7. กระบวนการทางธุรกิจขององค์กร และการจัดทำแผนคุณภาพ
8. การตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน
9. การควบคุมเอกสาร การบันทึกคุณภาพ และข้อมูล
10. การบริหารจัดการ แก้ไข ป้องกัน ควบคุม ข้อบกพร่องที่เกี่ยวกับระบบการ

บริหารคุณภาพ

11. การใช้เครื่องมือ การสอบเทียบ อุปกรณ์การตรวจวัด และทดสอบเครื่องมือ

ต่าง ๆ

12. การกำหนดหัวข้อหลักสูตรในการอบรมนั้น ควรจัดทำเป็นรูปของโครงการ ประกอบด้วยชื่อโครงการ หลักสูตร วัตถุประสงค์ หัวข้อฝึกอบรม กำหนดเวลา วิธีการอบรม ชื่อวิทยากร จำนวนผู้เข้าอบรม อุปสรรคปัญหา ประโยชน์ที่ได้รับ และการวัดผลประเมินผล

13. การจัดอบรมบุคลากรระดับสูงขององค์กร เพื่อให้เข้าใจในระบบการบริหาร
คุณภาพของมาตรฐาน ISO 9001 : 2000

ขั้นตอนที่ 2 การทบทวนสถานะระบบงานปัจจุบัน

1. ทบทวนระบบงานปัจจุบัน

การทบทวนสถานะระบบงานขององค์กรในปัจจุบันคือ การตรวจสอบเพื่อประเมินสถานะปัจจุบันในองค์กร โดยเทียบกับข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 เพื่อจะได้ทราบว่าสถานะการดำเนินงานธุรกิจในปัจจุบันนั้น ได้สอดคล้องกับข้อกำหนดอย่างไรบ้าง นอกจากนั้นสามารถประเมินได้ว่า ถ้าไม่ต้องการออกแบบระบบการบริหารคุณภาพใหม่ ๆ ให้มีการดำเนินงานเป็นกระบวนการ ทีมงานคณะกรรมการ จัดทำระบบการบริหารคุณภาพ โดยมีการพิจารณา ดังนี้

- กำหนดขอบเขตของหน่วยงาน หรือกระบวนการตามผังองค์กรให้ชัดเจน
- จัดทำตารางเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานหรือกระบวนการขององค์กรกับข้อกำหนดใน ISO 9001 : 2000 ทำในรูป Matrix cross link เพื่อหาข้อกำหนดที่ได้จากกระบวนการหรือหน่วยงาน

- รวบรวมข้อมูลที่ได้ แล้วนำมาวิเคราะห์ที่เทียบกับข้อกำหนด เพื่อตรวจสอบสิ่งที่มีอยู่ กับสิ่งที่ขาดไป ตามข้อกำหนด นำข้อมูลมาวิเคราะห์ แล้วสรุปเป็นสถานะปัจจุบัน

- ทบทวน ปรับปรุงแผนการดำเนินงาน

2. การกำหนดนโยบายคุณภาพ (Quality Policy)

นโยบายคุณภาพ หมายถึง ข้อความที่ลงนามโดยผู้บริหารระดับสูงขององค์กร เพื่อแสดงให้เห็นถึงเจตนารมณ์ ความมุ่งมั่นในด้านคุณภาพและเป็นการกำหนดทิศทางวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร นอกจากนั้นยังเป็นกรอบหรือแนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในองค์กร ได้ปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน

นโยบายคุณภาพที่ดีต้องมีลักษณะ 3 ประการ คือ ต้องเป็น RAM

- Realistic สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง
- Achievable สามารถทำให้สำเร็จได้
- Measurable สามารถวัดหรือประเมินค่าได้

ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรอาจกำหนดนโยบายเอง หรือจะมอบหมายให้คณะกรรมการผู้บริหารเป็นผู้จัดทำ นโยบายคุณภาพต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร

การเผยแพร่นโยบายคุณภาพ เมื่อองค์กรได้ประกาศใช้นโยบายคุณภาพไปแล้วจะต้องมีการสื่อสาร เผยแพร่ให้พนักงานทุกระดับในองค์กรได้รับทราบ เข้าใจ และสามารถนำไปปฏิบัติให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ในนโยบาย เช่น

- จัดให้มีการแถลงนโยบายคุณภาพแก่พนักงานทุกระดับในองค์กร
- ตัดคนนโยบายคุณภาพไว้ที่ติดประกาศ
- สื่อสารเผยแพร่เสียงตามสายในองค์กร
- จัดทำเป็นแผ่นพับแจกจ่าย ฯลฯ

3. จัดทำแผนการดำเนินงาน

ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพในองค์กรนั้นควรจัดทำในรูปแบบของแผนการดำเนินงาน โดยนำหลักการเดียวกันกับการบริหารโครงการมาใช้ดังนี้คือ

- พิจารณาดังขั้นตอนของกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องทำ และลำดับความสำคัญของแต่ละกิจกรรม
- กำหนดระยะเวลาที่จะดำเนินการเสร็จของกิจกรรมหรือโครงการเหล่านั้น
- กำหนดผู้รับผิดชอบ งบประมาณ และทรัพยากรอื่น ๆ
- ติดตามการดำเนินงาน เพื่อให้เป็นไปตามแผนพร้อมปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่บกพร่อง

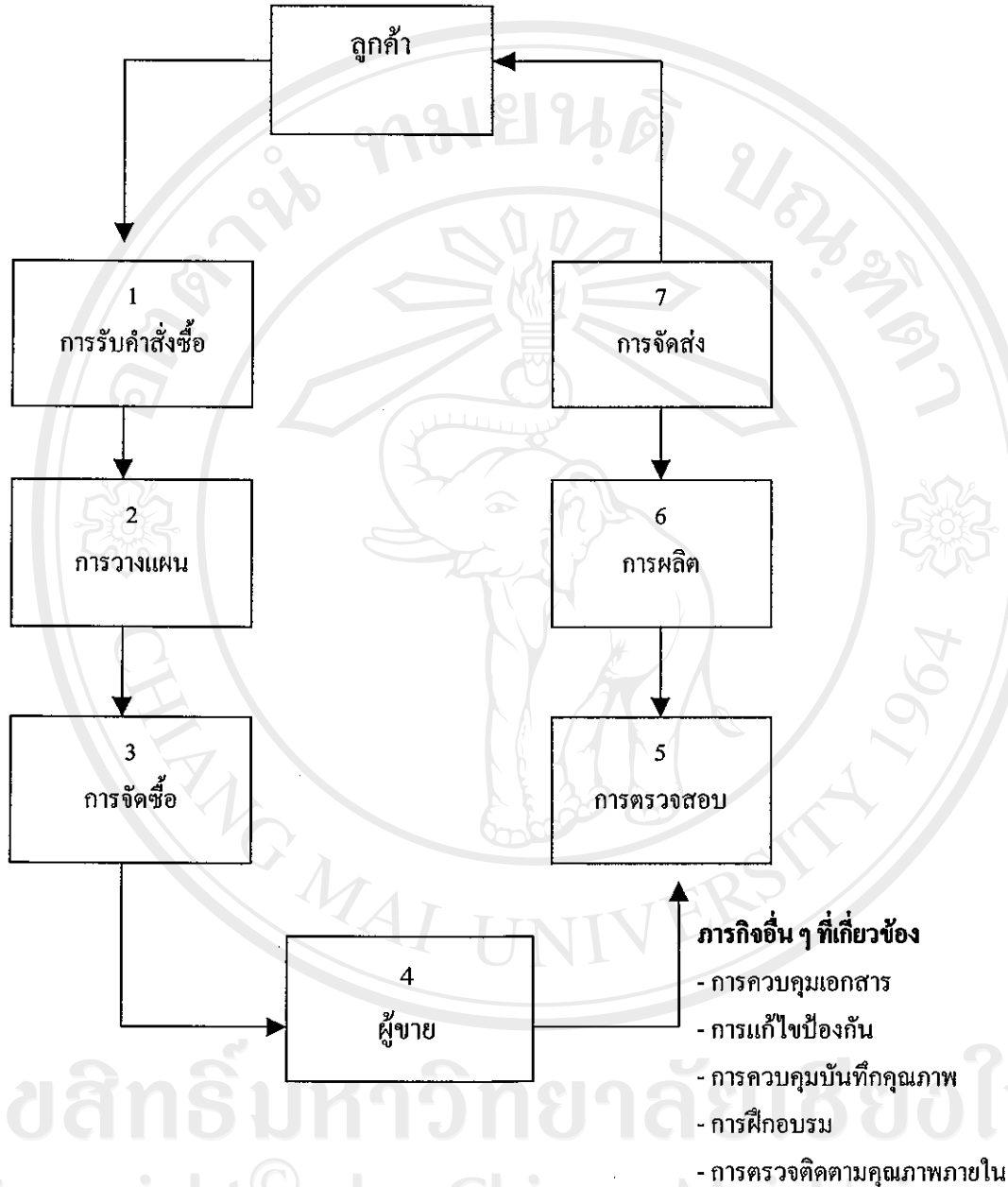
4. การจัดทำผังกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Map)

ผังกระบวนการทางธุรกิจ หมายถึง ผังที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของกิจกรรมหลักในการดำเนินธุรกิจของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรว่ามีขั้นตอนการดำเนินงานสัมพันธ์กันอย่างไร โดยแสดงออกในรูปของแผนภูมิ (Flow Chart) เช่น การรับคำสั่งซื้อ การวางแผน การจัดซื้อ การตรวจสอบ การผลิต การส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า และการให้บริการ จากนั้นมีภารกิจเสริม ซึ่งเป็นกิจกรรมที่สนับสนุนให้กระบวนการธุรกิจมีการดำเนินไปด้วยดี เช่น การควบคุมเอกสารและข้อมูล การแก้ไขและป้องกันข้อบกพร่อง ฯลฯ

ในการจัดทำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 มีความเกี่ยวข้องกันหลายหน่วยงานเพื่อความชัดเจนถึงความสัมพันธ์กัน ควรจัดทำผังเป็นแผนภูมิ โดยคำนึงถึงความสัมพันธ์กระบวนการก่อนหน้า และกระบวนการถัดไป เช่น

- กำหนดขอบเขตของการดำเนินงานทางธุรกิจขององค์กร
- กำหนดกระบวนการธุรกิจที่มีผลต่อระบบการบริหารคุณภาพและภารกิจเสริม
- จัดลำดับก่อนหลังของกระบวนการและปฏิบัติสัมพันธ์ของกระบวนการเหล่านั้น
- กำหนดเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเพื่อการควบคุมกระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการธุรกิจ (Business Process)



แผนภาพที่ 3-5 กระบวนการธุรกิจ (Business Process)

ขั้นตอนที่ 3 การจัดทำเอกสารระบบคุณภาพ

1. การเตรียมทรัพยากร

องค์กรต้องมีการกำหนด และจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็น เพื่อเป็นการดำเนินการ และรักษาระบบบริหารคุณภาพ และการปรับปรุงให้มีประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า ทรัพยากรต่าง ๆ เหล่านี้ เช่น

1.1 ทรัพยากรบุคคล

บุคลากรทำงานที่มีผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถที่จะทำงานได้บนพื้นฐานของการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์ที่เหมาะสม องค์กรต้องกำหนดความสามารถที่จำเป็น สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ โดยการจัดให้มีการฝึกอบรม หรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่สนองตอบต่อความต้องการนั้น ๆ แล้วจัดให้มีการประเมินประสิทธิผลของการอบรมหรือการจัดกิจกรรมนั้น เพื่อให้บุคลากรที่เข้าอบรมได้ตระหนักถึงความเกี่ยวข้องและความสำคัญของตนเองต่อกิจกรรม และต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ ต้องมีการจัดเก็บรักษายันทึกที่เป็นประวัติของบุคลากรไว้ เช่น ในเรื่องเกี่ยวกับการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์

1.2 โครงสร้างพื้นฐาน

องค์กรต้องกำหนด จัดหา และบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ เช่น อาคาร สถานที่ สาธารณูปโภค ซึ่งเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งอุปกรณ์ในกระบวนการ ทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และบริการสนับสนุนต่าง ๆ เช่น การขนส่ง การสื่อสาร เป็นต้น

1.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

องค์กรต้องกำหนด และจัดการเกี่ยวกับเงื่อนไขของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่จำเป็น เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์

2. การฝึกอบรมพนักงานทุกระดับ

หลักสูตรการฝึกอบรมมีหัวข้อดังนี้

- มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และข้อกำหนด
- หลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ
- การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (IQA)
- การจัดทำเอกสารระบบบริหารคุณภาพ
- การแก้ไข ป้องกันข้อบกพร่อง
- การควบคุมเอกสาร บันทึกคุณภาพ

3. การจัดทำเอกสารระบบบริหารคุณภาพ

ในมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ได้มีการกำหนดให้มีการจัดทำเป็นเอกสารของขั้นตอนการทำงาน และการปฏิบัติตามข้อกำหนดต่าง ๆ ในรูปของกระดาษหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แต่ถ้าได้ทำเป็นเอกสารแล้วจะช่วยให้การจัดการบริหารเป็นระบบ มีความสะดวก และทำความเข้าใจในระบบงานได้ง่าย และต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังทำให้การถ่ายทอด การรักษา รวมทั้งการพัฒนาเป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่สูญหาย ที่สำคัญจะส่งผลให้ระบบการบริหารคุณภาพในองค์กรมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล

4. การจัดทำแผนคุณภาพ (Quality plan)

แผนคุณภาพเป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นไว้ล่วงหน้า เพื่อควบคุมการดำเนินงานให้บรรลุข้อกำหนดด้านคุณภาพที่องค์กรได้กำหนดไว้ ต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรในรูปแบบที่เหมาะสมกับลักษณะการดำเนินงานขององค์กรมีหลายรูปแบบ ซึ่งประกอบด้วย

- ขั้นตอนการปฏิบัติการหรือกิจกรรม
- จุดที่ต้องควบคุม/ตรวจสอบ
- เกณฑ์ควบคุม ค่าควบคุม ค่าเป้าหมาย
- วิธีการควบคุมการดำเนินงาน
- ช่วงเวลา/ความถี่ในการตรวจสอบ

ขั้นตอนที่ 4 ปฏิบัติงานจริง

การจัดทำเอกสารของระบบบริหารคุณภาพให้สอดคล้องกับข้อกำหนดเป็นภารกิจที่ถูกล่วงไปเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น ยังคงเหลือการนำไปปฏิบัติงานจริง การรักษาระบบบริหารคุณภาพไว้ และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องให้เกิดประสิทธิผล การดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ หรือการนำระบบบริหารคุณภาพไปปฏิบัติใช้นั้นเรียกว่า “การติดตั้งระบบบริหารคุณภาพ” (Implement) คือ องค์กรต้องนำเอกสารระบบเอกสารระบบบริหารคุณภาพที่ได้จัดทำขึ้น ไปใช้จริงให้เกิดประสิทธิผล

1. ขั้นตอนการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ

- 1.1 อบรม ทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงาน
- 1.2 ประกาศใช้ระบบบริหารคุณภาพ
- 1.3 รายงานผล
- 1.4 การปรับปรุงแก้ไข

2. การฝึกอบรมการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (IQA)
3. การตรวจประเมินเบื้องต้น

ขั้นตอนที่ 5 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

1. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน หรือการตรวจประเมินภายใน

องค์กรต้องมีการจัดให้มีการตรวจติดตามคุณภาพภายในองค์กร โดยใช้บุคลากรในองค์กรเป็นผู้ตรวจตามระยะเวลาที่ได้วางแผน เพื่อให้ทราบว่าระบบบริหารคุณภาพ เป็นไปตามกระบวนการ การจัดทำผลิตภัณฑ์ที่วางแผนไว้ และสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานสากลฉบับนี้และกับข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพที่องค์กรได้จัดทำขึ้น

2. การแก้ไขและป้องกันข้อบกพร่อง

เมื่อพบว่ามีข้อบกพร่องซึ่งเกิดจากการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ต้องแจ้งต่อผู้รับผิดชอบ โดยเร็ว โดยออกไปขอให้มีการปฏิบัติแก้ไข ซึ่งผู้รับผิดชอบควรดำเนินการ ดังนี้

- ประเมินลักษณะของข้อบกพร่อง ระบุปริมาณและแหล่งที่เกิด
- วิเคราะห์หาสาเหตุพร้อมทั้งบันทึกข้อมูลที่ได้จากการค้นหา
- ดำเนินการมาตรการป้องกันและแก้ไขปรับปรุง
- ติดตามและตรวจสอบการเกิดข้อบกพร่องเพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่เกิดซ้ำอีก
- บันทึกและสรุปให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ พร้อมทั้งนำเข้าสู่การประชุมทบทวน

3.4 พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการบัญชี (กรมทะเบียนการค้า, 2543 : 5-

6)

พระราชบัญญัตินี้มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับกาจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา 29 ประกอบกับมาตรา 35 มาตรา 48 และมาตรา 50 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของรัฐสภา ดังต่อไปนี้

มาตรา 1 พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543”

มาตรา 2 พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดเก้าสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

มาตรา 3 ให้ยกเลิกประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 285 ลงวันที่ 24 พฤศจิกายน พ.ศ. 2515

มาตรา 4 ในพระราชบัญญัตินี้

“งบการเงิน” หมายความว่า รายงานผลการดำเนินงาน ฐานะการเงินหรือการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงินของกิจการ ไม่ว่าจะรายงานโดยบุคคล งบกำไรขาดทุน งบกำไรสะสม งบกระแสเงินสด งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น งบประกอบหรือหมายเหตุประกอบงบการเงิน หรือคำอธิบายอื่นซึ่งระบุไว้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงิน

“มาตรฐานการบัญชี” หมายความว่า หลักการบัญชีและวิธีปฏิบัติทางการบัญชีที่รับรองทั่วไป หรือมาตรฐานการบัญชีที่กำหนดตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

“ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี” หมายความว่า ผู้มีหน้าที่จัดให้มีการทำบัญชีตามพระราชบัญญัตินี้

“ผู้ทำบัญชี” หมายความว่า ผู้รับผิดชอบในการทำบัญชีของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี ไม่ว่าจะได้กระทำในฐานะเป็นลูกจ้างของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีหรือไม่ก็ตาม

“สารวัตรใหญ่บัญชี” หมายความว่า อธิบดี และให้หมายความรวมถึงผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมายด้วย

“สารวัตรบัญชี” หมายความว่า ผู้ซึ่งอธิบดีแต่งตั้งให้เป็นสารวัตรบัญชีประจำสำนักงานบัญชีประจำท้องที่

“อธิบดี” หมายความว่า อธิบดีกรมทะเบียนการค้า

“รัฐมนตรี” หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา 5 ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้และให้มีอำนาจออกกฎกระทรวงเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

กฎกระทรวงนั้น เมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

หมวด 1 บททั่วไป

มาตรา 6 ให้กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ เป็นสำนักงานกลางบัญชี

ให้อธิบดีมีอำนาจจัดตั้งสำนักงานบัญชีประจำท้องที่ โดยขึ้นตรงต่อสำนักงานกลางบัญชี และมีสารวัตรบัญชีคนหนึ่งเป็นหัวหน้าสำนักงานบัญชีประจำท้องที่

การจัดตั้งสำนักงานบัญชีประจำท้องที่ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา 7 อธิบดีมีอำนาจประกาศในราชกิจจานุเบกษากำหนดในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) ชนิดของบัญชีที่ต้องจัดทำ
- (2) ชื่อความและรายการที่ต้องมีในบัญชี
- (3) ระยะเวลาที่ต้องลงรายการในบัญชี
- (4) เอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชี
- (5) กำหนดข้อยกเว้นให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี หรือผู้ทำบัญชีไม่ต้องปฏิบัติตามมาตรฐาน

การบัญชีในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือส่วนใดส่วนหนึ่ง

- (6) คุณสมบัติและเงื่อนไขของการเป็นผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัตินี้

ในการประกาศข้อกำหนดตามวรรคหนึ่ง ให้อธิบดีคำนึงถึงมาตรฐานการบัญชี และข้อคิดเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสถาบันวิชาชีพบัญชี (กรมทะเบียนการค้า , 2543 : 8-18)

ข้อกำหนดตาม (5) และ (6) ต้องได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรีด้วย

ข้อกำหนดตาม (1) (2) (3) และ (4) หากเรื่องนั้นมีกฎหมายเฉพาะบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น เมื่อผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีปฏิบัติตามกฎหมายเฉพาะนั้นแล้ว ให้ถือว่าได้จัดทำบัญชีโดยถูกต้องตามพระราชบัญญัตินี้แล้ว

หมวด 2 ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี

มาตรา 8 ให้ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัดที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย นิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย กิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร เป็นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี และต้องจัดให้มีการทำบัญชีสำหรับการประกอบธุรกิจของตนโดยมีรายละเอียด หลักเกณฑ์ และวิธีการตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้

ในกรณีที่ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีประกอบธุรกิจเป็นประจำในสถานที่หลายแห่งแยกจากกัน ให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการธุรกิจในสถานที่นั้นเป็นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี

ในกรณีที่ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเป็นกิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร ให้บุคคลซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินการของกิจการนั้นเป็นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี

รัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีมีอำนาจประกาศในราชกิจจานุเบกษา กำหนดให้บุคคลธรรมดาใดหรือห้างหุ้นส่วนที่มีได้จดทะเบียนที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทยตามเงื่อนไขใดเป็นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีตามพระราชบัญญัตินี้ได้

ประกาศของรัฐมนตรีตามวรรคสี่ ให้อธิบดีกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับวันเริ่มทำบัญชีครั้งแรก และกำหนดวิธีการจัดทำบัญชีของบุคคลธรรมดา หรือห้างหุ้นส่วนที่มีได้จดทะเบียนนั้น

มาตรา 9 ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องจัดให้มีการทำบัญชีนับแต่วันเริ่มทำบัญชีดังต่อไปนี้ เป็นต้นไป

(1) ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน บริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด ให้เริ่มทำบัญชีนับแต่วันที่ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน บริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัดนั้น ได้รับการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย

(2) นิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย ให้เริ่มทำบัญชีนับแต่วันที่นิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศนั้น ได้เริ่มต้นประกอบธุรกิจในประเทศไทย

(3) กิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร ให้เริ่มทำบัญชีนับแต่วันที่กิจการร่วมค้านั้น ได้เริ่มต้นประกอบกิจการ

(4) สถานที่ประกอบธุรกิจเป็นประจำตามมาตรา 8 วรรคสอง ให้เริ่มทำบัญชีนับแต่วันที่ที่ประกอบธุรกิจเป็นประจำนั้นเริ่มต้นประกอบกิจการ

มาตรา 10 ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องปิดบัญชีครั้งแรกภายในสิบสองเดือนนับแต่วันเริ่มทำบัญชีที่กำหนดตามมาตรา 8 วรรคหก หรือวันเริ่มทำบัญชีตามมาตรา 9 แล้วแต่กรณีและปิดบัญชีทุกรอบสิบสองเดือนนับแต่วันปิดบัญชีครั้งก่อน เว้นแต่

(1) เมื่อได้รับอนุญาตจากสรรพากรใหญ่บัญชี หรือสรรพากรบัญชีให้เปลี่ยนรอบปีบัญชีแล้ว อาจปิดบัญชีก่อนครบรอบสิบสองเดือนได้

(2) ในกรณีมีหน้าที่จัดทำบัญชีตามมาตรา 8 วรรคสอง ให้ปิดบัญชีพร้อมกับสำนักงานใหญ่

มาตรา 11 ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีซึ่งเป็นห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย นิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ และกิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร ต้องจัดทำงบการเงินและยื่นงบการเงินดังกล่าวต่อสำนักงานกลางบัญชี หรือสำนักงานบัญชีประจำท้องที่ภายในห้าเดือนนับแต่วันปิดบัญชีตามมาตรา 10 สำหรับกรณีของบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัดที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย ให้ยื่นภายในหนึ่งเดือนนับแต่วันที่งบการเงินนั้น ได้รับอนุมัติในที่ประชุมใหญ่ ทั้งนี้ เว้นแต่มีเหตุจำเป็นทำให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีไม่สามารถจะปฏิบัติตามกำหนดเวลาดังกล่าวได้ อธิบดีอาจพิจารณาสั่งให้ขยายหรือเลื่อนกำหนดเวลาออกไปอีกตามความจำเป็นแก่กรณีได้

การยื่นงบการเงินให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่อธิบดีกำหนด

งบการเงินต้องมีรายการย่อตามที่อธิบดีประกาศกำหนด โดยความเห็นชอบของรัฐมนตรี เว้นแต่กรณีที่ให้มีกฎหมายเฉพาะกำหนดเพิ่มเติมจากรายการย่อของงบการเงินที่อธิบดีกำหนดไว้แล้ว ให้ใช้รายการย่อตามที่กำหนดในกฎหมายเฉพาะนั้น

งบการเงินต้องได้รับการตรวจสอบและแสดงความเห็นโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เว้นแต่งบการเงินของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีซึ่งเป็นห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยที่มีทุน สิทธิทรัพย์ หรือรายได้ รายการใดรายการหนึ่ง หรือทุกรายการ ไม่เกินที่กำหนดโดยกฎกระทรวง

มาตรา 12 ในการจัดทำบัญชี ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องส่งมอบเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีให้แก่ผู้ทำบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้บัญชีที่จัดทำขึ้นสามารถแสดงผลการดำเนินงาน ฐานะการเงิน หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงินที่เป็นอยู่ตามความเป็นจริงและตามมาตรฐานการบัญชี

มาตรา 13 ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องเก็บรักษาบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีไว้ ณ สถานที่ทำการ หรือสถานที่ที่ใช้เป็นที่ทำการผลิตหรือเก็บสินค้าเป็นประจำ หรือสถานที่ที่ใช้เป็นที่ทำงานเป็นประจำ เว้นแต่ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีจะได้รับอนุญาตจากสารวัตรใหญ่บัญชี หรือสารวัตรบัญชี ให้เก็บรักษาบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีไว้ ณ สถานที่อื่นได้ การขออนุญาตและการอนุญาตตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่อธิบดีกำหนด และในระหว่างรอการอนุญาตให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเก็บรักษาบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีไว้ในสถานที่ที่อื่นขนั้นไปพลางก่อนได้

ในกรณีที่จัดทำบัญชีด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือเครื่องมืออื่นใดในสถานที่อื่นใดในราชอาณาจักรที่มีใช้สถานที่ตามวรรคหนึ่ง แต่มีการเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือเครื่องมืออื่นมายังสถานที่ตามวรรคหนึ่ง กรณีดังกล่าวนี้ให้ถือว่าได้มีการเก็บรักษาบัญชีไว้ ณ สถานที่ตามวรรคหนึ่งแล้ว

มาตรา 14 ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องเก็บรักษาบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีไว้เป็นเวลาไม่น้อยกว่าห้าปีนับแต่วันปิดบัญชี หรือจนกว่าจะมีการส่งมอบบัญชี และเอกสารตามมาตรา 17

เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบบัญชีของกิจการประเภทใดประเภทหนึ่งให้อธิบดี โดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีมีอำนาจกำหนดให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเก็บรักษาบัญชี และเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีไว้เกินห้าปี แต่ต้องไม่เกินเจ็ดปีได้

มาตรา 15 ถ้าบัญญัติหรือเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีสูญหาย หรือเสียหายให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีแจ้งต่อสารวัตรใหญ่บัญชี หรือสารวัตรบัญชีตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่อธิบดีกำหนดภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ทราบหรือควรทราบถึงการสูญหายหรือเสียหายนั้น

มาตรา 16 ในกรณีที่สารวัตรใหญ่บัญชีหรือสารวัตรบัญชีตรวจพบว่า บัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีที่เป็นสาระสำคัญแก่การจัดทำบัญชีสูญหาย หรือถูกทำลาย หรือปรากฏว่าบัญชีและเอกสารดังกล่าวมิได้เก็บไว้ในที่ปลอดภัย ให้สันนิษฐานว่าผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีมีเจตนาทำให้เสียหาย ทำลาย ซ่อนเร้น หรือทำให้สูญหายหรือทำให้ไร้ประโยชน์ซึ่งบัญชีหรือเอกสารนั้น เว้นแต่ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีจะพิสูจน์ให้เชื่อได้ว่าตนได้ใช้ความระมัดระวังตามสมควรแก่กรณีแล้ว เพื่อป้องกันมิให้บัญชีหรือเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีสูญหายหรือเสียหาย

มาตรา 17 เมื่อผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเลิกประกอบธุรกิจด้วยเหตุใด ๆ โดยมีได้มีการชำระบัญชี ให้ส่งมอบบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีแก่สารวัตรใหญ่บัญชี หรือสารวัตรบัญชีภายในเก้าสิบวันนับแต่วันเลิกประกอบธุรกิจ และให้สารวัตรใหญ่บัญชีหรือสารวัตรบัญชีเก็บรักษาบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีดังกล่าวไว้ไม่น้อยกว่าห้าปี

เมื่อผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีร้องขอ ให้สารวัตรใหญ่บัญชีหรือสารวัตรบัญชีมีอำนาจขยายเวลาการส่งมอบบัญชีและเอกสารตามวรรคหนึ่งได้ แต่ระยะเวลาที่ขยายเมื่อรวมกันแล้วต้องไม่เกินหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันเลิกประกอบธุรกิจ

ในกรณีที่ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีส่งมอบบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีไม่ครบถ้วนถูกต้อง สารวัตรใหญ่บัญชีหรือสารวัตรบัญชีมีอำนาจเรียกให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีส่งมอบบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีให้ครบถ้วนถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด

มาตรา 18 งบการเงิน บัญชี และเอกสารที่สารวัตรใหญ่บัญชีหรือสารวัตรบัญชีได้รับและเก็บรักษาไว้ตามมาตรา 11 หรือมาตรา 17 ผู้มีส่วนได้เสียหรือบุคคลทั่วไปอาจขอตรวจดูหรือขอภาพถ่ายสำเนาได้โดยเสียค่าใช้จ่ายตามที่อธิบดีกำหนด

หมวด 3 ผู้ทำบัญชี

มาตรา 19 ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องจัดให้มีผู้ทำบัญชีซึ่งเป็นผู้มีคุณสมบัติตามที่อธิบดีกำหนดตามมาตรา 7 (6) เพื่อจัดทำบัญชีตามพระราชบัญญัตินี้ และมีหน้าที่ควบคุม ดูแลผู้ทำบัญชีให้จัดทำบัญชีให้ตรงต่อความเป็นจริงและถูกต้องตามพระราชบัญญัตินี้

ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาจะเป็นผู้ทำบัญชีสำหรับกิจการของตนเองก็ได้

มาตรา 20 ผู้ทำบัญชีต้องจัดทำบัญชีเพื่อให้มีการแสดงผลการดำเนินงาน ฐานะการเงิน หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงินของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีที่เป็นอยู่ตามความเป็นจริงและตาม มาตรฐานการบัญชี โดยมีเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วน

มาตรา 21 ในการลงรายการในบัญชี ผู้ทำบัญชีต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้

- (1) ลงรายการเป็นภาษาไทย หากลงรายการเป็นภาษาต่างประเทศให้มีภาษาไทยกำกับ หรือลงรายการเป็นรหัสบัญชีให้มีคู่มือคำแปลรหัสที่เป็นภาษาไทยไว้
- (2) เขียนด้วยหมึก ดิจิพิมพ์ ตีพิมพ์ หรือทำด้วยวิธีอื่นใดที่ได้ผลในทำนองเดียวกัน

หมวด 4 การตรวจสอบ

มาตรา 22 สारว์ตรใหญ่บัญชีและสารว์ตรบัญชีมีอำนาจตรวจสอบบัญชีและเอกสารที่ ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ ในการนี้ให้มีอำนาจเข้าไปใน สถานที่ทำการหรือสถานที่เก็บรักษาบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีของผู้มีหน้าที่ จัดทำบัญชีหรือผู้ทำบัญชี หรือสถานที่รวบรวมหรือประมวลข้อมูลของบุคคลดังกล่าวได้ใน ระยะเวลาทำการของสถานที่นั้น

มาตรา 23 ในการปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้ สารว์ตรใหญ่บัญชีและสารว์ตรบัญชี ต้องแสดงบัตรประจำตัวต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง

บัตรประจำตัว ให้เป็นไปตามแบบที่อธิบดีกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา 24 ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้สารว์ตรใหญ่บัญชีและสารว์ตร บัญชีมีอำนาจสั่งเป็นหนังสือ

(1) ให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี ผู้ทำบัญชี หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำเกี่ยวกับการ จัดทำบัญชี หรือการเก็บรักษาบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชี

(2) ให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี หรือผู้ทำบัญชีส่งบัญชี เอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลง บัญชี หรือรหัสบัญชีมาเพื่อตรวจสอบ

มาตรา 25 ห้ามมิให้ผู้ใดเปิดเผยข้อความใด ๆ ที่ทราบหรือได้มาเนื่องจากการปฏิบัติตาม มาตรา 22 หรือมาตรา 24 เว้นแต่จะมีอำนาจที่จะทำได้โดยชอบด้วยกฎหมาย

มาตรา 26 ในการปฏิบัติหน้าที่ให้สารว์ตรใหญ่บัญชีและสารว์ตรบัญชีเป็นเจ้าพนักงาน ตามประมวลกฎหมายอาญา

ประกาศ ก.บช.
ฉบับที่ 42 (พ.ศ. 2543)
เรื่อง มาตรฐานการบัญชี

ตามที่พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 มาตรา 43 กำหนดว่า ระหว่างที่ยังไม่มีมาตรฐานการบัญชีที่กฎหมายกำหนด ให้ถือว่ามาตรฐานการบัญชีที่กำหนดโดยสมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย ซึ่งคณะกรรมการควบคุมการประกอบวิชาชีพสอบบัญชีได้มีมติให้ประกาศใช้แล้ว เป็นมาตรฐานการบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 นั้น

บัดนี้ คณะกรรมการควบคุมการประกอบวิชาชีพสอบบัญชี (ก.บช.) ได้มีมติให้ประกาศใช้มาตรฐานการบัญชีที่กำหนดโดยสมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย จำนวน 33 ฉบับ ประกอบด้วยแม่บทการบัญชี 1 ฉบับ มาตรฐานการบัญชี 28 ฉบับ และการตีความมาตรฐานการบัญชี 4 ฉบับ ดังมีบัญชีรายชื่อและสาระสำคัญของมาตรฐานการบัญชีแต่ละเรื่องตามเอกสารที่แนบท้ายประกาศฉบับนี้ เป็นมาตรฐานการบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543

ทั้งนี้ ให้มีผลเป็นมาตรฐานการบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ตั้งแต่วันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ. 2543 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2543

เกริกไกร จีระแพทย์

(นายเกริกไกร จีระแพทย์)

ปลัดกระทรวงพาณิชย์

ประธานคณะกรรมการ

ตารางที่ 3-1 บัญชีรายชื่อมาตรฐานการบัญชีแนบท้ายประกาศ ก.บช. ฉบับที่ 43 (พ.ศ. 2543)

ลำดับที่	ฉบับที่	มาตรฐานการบัญชีเรื่อง
1	-	แม่บทการบัญชี
2	7	การบัญชีเกี่ยวกับการเช่าซื้อ-ทางด้านผู้ให้เช่าซื้อ
3	8	การบัญชีสำหรับงานก่อสร้างตามสัญญา
4	11	หนี้สงสัยจะสูญและหนี้สูญ
5	14	การบัญชีสำหรับการวิจัยและพัฒนา
6	21	เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในภายหน้าและเหตุการณ์ภายหลังวันที่ในงบการเงิน
7	24	การเสนอข้อมูลทางการเงินจำแนกตามส่วนงาน
8	25	งบกระแสเงินสด
9	26	การรับรู้รายได้สำหรับธุรกิจสังหาริมทรัพย์
10	27	การเปิดเผยข้อมูลในงบการเงินของธนาคารและสถาบันการเงินที่คล้ายคลึงกัน
11	29	การบัญชีสำหรับสัญญาเช่าระยะยาว
12	30	ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
13	31	สินค้าคงเหลือ
14	32	ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์
15	33	ต้นทุนการกู้ยืม
16	35	การนำเสนองบการเงิน
17	36	การด้อยค่าของสินทรัพย์
18	37	การรับรู้รายได้
19	38	กำไรต่อหุ้น
20	39	กำไรหรือขาดทุนสุทธิสำหรับงวด ข้อผิดพลาดที่สำคัญและการเปลี่ยนแปลงทางบัญชี
21	40	การบัญชีสำหรับเงินลงทุนในตราสารหนี้และตราสารทุน
22	41	งบการเงินระหว่างกาล
23	42	การบัญชีสำหรับกิจการที่ดำเนินธุรกิจเฉพาะด้านการลงทุน
24	43	การรวมธุรกิจ
25	44	งบการเงินรวมและการบัญชีสำหรับเงินลงทุนในบริษัทย่อย

ตารางที่ 3-1 (ต่อ)

ลำดับที่	ฉบับที่	มาตรฐานการบัญชีเรื่อง
26	45	การบัญชีสำหรับเงินลงทุนในบริษัทร่วม
27	46	รายงานทางการเงินเกี่ยวกับส่วนได้เสียในกิจการร่วมค้า
28	47	การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล หรือกิจการที่เกี่ยวข้องกัน
29	48	การแสดงรายการและการเปิดเผยข้อมูล สำหรับเครื่องมือทางการเงิน

ตารางที่ 3-2 การตีความตามมาตรฐานการบัญชีที่ประกาศใช้ในปัจจุบัน

ลำดับที่	เรื่อง
1	สินทรัพย์ที่ถูกหนีโอนให้เพื่อชำระหนี้
2	งบการเงินรวม – บริษัทย่อยที่เป็นกิจการเฉพาะกิจ
3	เครื่องมือทางการเงินแบบผสมที่ออกโดยสถาบันการเงิน
4	การด้อยค่าของสินทรัพย์ – รายจ่ายที่กิจการในขั้นพัฒนาและกิจการที่พัฒนาแล้ว บันทึกไว้เป็นสินทรัพย์

การเงิน

การเงิน (Finance) มีขอบเขตที่มีความเกี่ยวข้องกันหลัก ๆ อยู่ 3 ด้านที่สำคัญคือ ด้านตลาดเงิน และตลาดทุน (Money and Capital Markets) ด้านการลงทุน (Investments) และด้านการจัดการทางการเงิน (Financial Management) หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งได้ว่า การเงินธุรกิจ (Business Finance) (มัลลิกา ดันสอน และอดิศักดิ์ พันธุ์หอม, 2545 : 12-19) และอธิบายได้ดังนี้คือ

1. ตลาดเงินและตลาดทุน จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับสถาบันการเงิน ซึ่งมีส่วนสำคัญในการจัดหาเงินทุนในการดำเนินงานให้กับองค์การธุรกิจ รวมถึงหลักทรัพย์ หรือ ตราสารทางการเงิน ต่างๆ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ตลาดทางการเงินสามารถแบ่งออกเป็นตลาดเงินและตลาดทุน โดยที่ ตลาดเงิน จะหมายถึง หลักทรัพย์หรือตราสารทางการเงินที่มีอายุไม่เกิน 1 ปี ส่วนตลาดทุน จะหมายถึง หลักทรัพย์หรือตราสารทางการเงินที่มีอายุมากกว่า 1 ปีขึ้นไป

2. การลงทุน เป็นการตัดสินใจลงทุนโดยคำนึงถึงการใช้เงินทุนให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก่องค์การธุรกิจ ซึ่งอาจเป็นการซื้อ การขาย หรือการถือในสินทรัพย์ทุกประเภท เช่น ในการดำเนินงานควรซื้อเครื่องจักรใหม่หรือไม่ ควรสร้างคลังสินค้าเพิ่มหรือไม่ หรือจะเก็บเงินสดไว้ในธนาคาร หรือนำเงินไปลงทุนซื้อตราสารพาณิชย์ เป็นต้น

3. การเงินธุรกิจ จะมีขอบเขตที่กว้างมากที่สุดของการเงิน โดยจะเกี่ยวข้องกับการจัดการทางการเงินภายในขององค์การธุรกิจ เช่น การตัดสินใจเกี่ยวกับการให้สินเชื่อทางการค้า การบริหารเงินสด การจัดหาเงินทุนจากแหล่งเงินทุนต่างๆ การบริหารโครงสร้างทางการเงิน เป็นต้น

งบการเงิน

งบการเงินที่พนักงานบัญชีและการเงิน ของธุรกิจสายสัตว์น้ำ บริษัทเจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย รับผิดชอบและดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ งบดุล งบกำไรขาดทุน งบกระแสเงินสด เพราะเป็นบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของนักบัญชี และการเงิน โดยมีการดำเนินงานจัดทำเป็นงวด ๆ คือ เมื่อสิ้นงวดหนึ่งนักบัญชีก็จะออกงบการเงินมาชุดหนึ่ง งบการเงินนี้แท้จริงแล้วคือ “รายงาน” (หรือที่เรียกว่า “รายงานทางการเงิน”) ที่นักบัญชีจัดทำเพื่อประมวลเหตุการณ์และ “สรุป” ผลที่เกิดขึ้นในรูปแบบของบัญชี และเพื่อสื่อสารให้ผู้อื่นเห็นถึง “ความเป็นไป” ในระหว่างงวดของหน่วยงานหนึ่ง ๆ ดังนั้น พนักงานบัญชีและการเงินจะต้องสรุปงบการเงิน คือ กำไรขาดทุน (ผลการดำเนินงาน) ที่บริษัทได้ดำเนินกิจการในระหว่างงวด และสินทรัพย์และหนี้สิน (ฐานะการเงิน) ที่บริษัทมีอยู่ ณ ตอนสิ้นงวด “งบการเงิน” จึงเปรียบเสมือนหน้าต่างหัวใจ ทำให้เราสามารถเข้าใจ บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย ในระดับหนึ่งว่ามีฐานะอย่างไร และมีความสามารถในการแสวงหากำไรอย่างไร

งบดุล เป็นงบการเงินที่แสดงฐานะทางการเงินของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย ณ วันสิ้นงวด ว่าบริษัทมีฐานะทางการเงินอย่างไร มีสินทรัพย์เท่าไร มีหนี้สินเท่าไร

งบกำไรขาดทุน เป็นงบการเงินที่แสดงผลการดำเนินงานของบริษัทในแต่ละงวด หรือที่เรียกง่าย ๆ ว่า “กำไรขาดทุน” สำหรับงวด

งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น คืองบการเงินที่แสดงให้เห็นถึงความเคลื่อนไหวในแต่ละงวดของ “ส่วนได้เสีย” ที่ผู้ถือหุ้นมีอยู่ในบริษัท เพื่อให้รู้ว่าผู้ถือหุ้นได้นำเงินมาลงทุนในบริษัทเท่าไร ได้รับผลตอบแทนกลับคืนไปเท่าไร และยังมีกำไรเหลืออยู่ในบริษัทมากน้อยขนาดไหน

งบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ คือ งบการเงินที่แสดงให้เห็นว่าในแต่ละงวด เจ้าของบริษัทได้รับผลตอบแทนทั้งสิ้นจากการลงทุนเท่าไร ไม่ว่าจะเป็ผลตอบแทนจากการทำธุรกิจตามปกติ ผลตอบแทนจากการเพิ่มขึ้นของมูลค่าสินทรัพย์ หรือผลตอบแทนจากการเพิ่มค่าของอัตราแลกเปลี่ยน เป็นต้น

งบกระแสเงินสด เป็นงบการเงินที่แสดงให้เห็นการเคลื่อนไหวของเงินสดว่า ในแต่ละงวด บริษัทได้รับและจ่ายเงินสดทางไหน อย่างไร

งวดบัญชี

การสรุปผลในทางบัญชี พนักงานบัญชีและการเงิน จะต้องทำเมื่อสิ้น “งวดบัญชี (Accounting Periods)” งวดบัญชีที่ครอบคลุมระยะเวลา 3 เดือน เรียกว่า “งวดไตรมาส” ถ้าครอบคลุมระยะเวลา 6 เดือน เรียกว่า “งวดครึ่งปี” และถ้าครอบคลุมระยะเวลา 1 ปี ก็จะเรียกว่า “งวดปี” ตามกฎหมายแล้ว บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อยจะต้องส่งงบการเงินสำหรับงวดปี ที่เรียกว่า “งบการเงินประจำปี” หรือเรียกสั้น ๆ ว่า “งบปี” คือ ปีละ 1 ครั้ง

พนักงานบัญชี และการเงิน ของธุรกิจสายสัตว์น้ำ บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย มีการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบในด้านบัญชีและการเงิน ตามที่ได้กล่าวมา และมีบทบาทตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2542 ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทเป็นบริษัทขนาดใหญ่มีการดำเนินงานในการบริหารจัดการด้านการเงินและการบัญชีอย่างมีระบบ บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย จึงมีการนำระบบคุณภาพโดยรวม (TQM) และระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาประยุกต์ใช้ในบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย ก็เพื่อมุ่งหวังให้พนักงานบัญชีและการเงิน มีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามขั้นตอนของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 เพื่อทำให้งานด้านการบัญชี และการเงินมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างมีระบบ ได้แก่ การปฏิบัติงาน การควบคุมภายใน การจัดเก็บเอกสาร และการบริการ

3.5 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

มีผู้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้หลายท่าน ดังนี้

พจนานุกรม Webster's New Century Dictionary (Webster, 1968 : 1254) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นเป็นการประเมินค่า การแสดงความรู้สึก หรือการคาดการณ์ในเรื่องคุณภาพหรือคุณค่าในเรื่องใดเรื่องหนึ่งของบุคคล และการที่จะยอมรับความคิดเห็นนั้น ต้องมีการพิจารณาหรือถกเถียง เพื่อหาข้อสรุปของความแตกต่างในเรื่องทัศนคติและความเชื่อมั่นนั้นก่อน

มอร์แกน และคิง (Morgan and King, 1967 : 189) กล่าวว่า ความคิดเห็น คือ การยอมรับคำพูดที่เกิดขึ้นโดยทัศนคติ

กู๊ด (Good, 1972 : 399) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่าเป็น ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง อาจเป็นการเข้าหาหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่างของบุคคลากรหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจจะบอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

อุทัย หิรัญโต (2519 : 80-81) ได้ให้ความหมาย ความคิดเห็น ว่า ความคิดเห็นของบุคคลมีหลายระดับ บางคนมีความคิดเห็นแบบลึกซึ้งและติดตัวไปเป็นเวลานาน เป็นความคิดเห็นทั่ว ๆ ไป ซึ่งมีประจำตัวของบุคคลทุกคน ความคิดเห็นที่ไม่ลึกซึ้งและเป็นความคิดเห็นเฉพาะอย่าง และมีอยู่ระยะสั้น เรียกว่า Opinion เป็นความคิดเห็นประเภทหนึ่งที่ไม่ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐานที่เพียงพอแก่การพิสูจน์ มีความรู้สึกแห่งอารมณ์น้อย และเกิดขึ้นได้ง่ายแต่สลายตัวเร็ว

บุญธรรม คำพอง (2520 :72) ได้ให้ความหมาย ความคิดเห็นว่าเป็น ความคิดเห็นของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคลอีกด้วย ซึ่งคุณสมบัติประจำตัวบางอย่าง เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน และการติดต่อกันระหว่างบุคคล นับเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลและกลุ่มมีความคิดเห็นไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ทั้งนี้เพราะพื้นฐานความรู้เป็นกระบวนการสังเกตการณ์ที่ได้รับจากการศึกษามาเป็นเวลาหลายปี จะเป็นรากฐานก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ

เรืองเวทย์ แสงวัฒนา (2522 : 20) ได้ให้ความหมาย ความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูดหรือเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม การแสดงความคิดเห็นนี้ อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นได้

ความสำคัญของความคิดเห็น เป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด หรือการเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่าง ๆ เพราะจะทำให้การดำเนินการต่าง ๆ เป็นไป

ด้วยความเรียบร้อย โครงการพัฒนาใด ๆ ก็ตาม ถ้าจะให้สำเร็จและบรรลุเป้าหมายอย่างแท้จริงแล้ว ก็คงจะได้รับความร่วมมือจากประชาชน การเผยแพร่โครงการ และการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการจึงจะเกิดผลดี คือ จะช่วยให้โครงการนั้นสอดคล้องเป็นไปตามความต้องการของท้องถิ่น อันเป็นสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่ใช้ประเมินค่าโครงการ และทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกในการเข้ามามีส่วนร่วม ทำให้เกิดการต่อต้าน ถ้าสาธารณชนเกิดความสำนึกในการเป็นเจ้าของเปลี่ยนแปลงปรับปรุงรักษาไว้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งการฝึกหัดการทำงานด้วย

การวัดความคิดเห็น ในการที่ผู้ใดจะแสดงความคิดเห็นออกมานั้น วิธีที่ใช้โดยทั่วไปคือ วิธีการตอบแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ซึ่ง เบส (Best, 1977 : 169) ได้เสนอแนะว่าวิธีการที่ง่ายที่สุดที่จะบอกถึงความคิดเห็นก็คือ การแสดงออกให้เห็นถึงร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความเพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะใด และจะได้ทำตามข้อคิดเห็นเหล่านี้ สำหรับ จอนท์ ซาดโรซนุ (John Zadroznu Thomas, 1959 : 234) ความคิดเห็นโดยทั่วไปต้องมีส่วนประกอบ 3 ประการ คือ บุคคลที่จะถูกวัดสิ่งเร้าและการตอบสนองการวัดจะออกมาเป็นระดับสูง-ต่ำ มาก-น้อย วิธีวัดความคิดเห็นนั้น โดยมากจะใช้แบบสอบถาม แมมอร์แกนและคิง (Morgan and King) ได้เสนอแนะว่าการที่จะให้ใครออกความเห็น ควรถามกันซึ่ง ๆ หน้าดีกว่าที่จะให้ใครเขาอ่านข้อความ หรือเขียนข้อความ

วิเชียร เกตุสิงห์ (2524 : 94-97) กล่าวว่า การใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นจะต้องระบุให้ ผู้ตอบ ตอบว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ แบบสอบถามประเภทนี้นิยมสร้างตามแนวคิดของลิเคิร์ท ซึ่งแบ่งน้ำหนักความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ชาติชาย โทสินธิติ (2529 : 15) ได้กล่าวถึงอิทธิพลที่ทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งประกอบด้วย

1. การอบรมของครอบครัว อิทธิพลของครอบครัวมีมากกว่าปัจจัยอื่น ๆ เพราะครอบครัวเป็นสถาบันสังคมแห่งแรกของบุคคล
2. กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง บุคคลเมื่ออยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใด ก็จะมีความคิดเห็นไปในทางเดียวกับกลุ่มและสังคมนั้น ๆ กลุ่มเป็นส่วนผลักดันให้บุคคลมีการเรียนรู้โดยตรง
3. วัฒนธรรมประเพณี บุคคลเมื่อได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมและประเพณีโดยอ้อม ปฏิบัติไปตามวัฒนธรรมและประเพณีนั้น ๆ และมักจะมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมและประเพณีของตนไปในทางที่ดี

4. การศึกษา ระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็น เพราะเป็นการจัด ประสิทธิภาพให้กับบุคคล

5. สื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลมากต่อ การเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นของบุคคล เพราะจะเป็นสื่อในการสร้างความคิดทั้งทางด้านบวกและ ด้านลบได้

3.6 ทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยต่างประเทศ

เคาท์ และคนอื่นๆ (Counte and others, 1992) ศึกษา เรื่อง ผลที่เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานในการนำบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้ในองค์กร บริการสุขภาพ ผลการศึกษาพบว่า ผู้มีส่วนร่วมในการบริหารคุณภาพ โดยรวมมีระดับความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยภายในสูงกว่าที่ไม่ได้ร่วม แต่ปัจจัยภายนอกและทั่วไปไม่มีความแตกต่างกัน ผู้ที่มีส่วนร่วมในการบริหารคุณภาพ โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่ไม่มีส่วนร่วมในเรื่องมาตรฐานและการทำงานมีการใช้ เป้าหมายในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานการประเมินผลงาน

ฮวง (Huang, 1994) ศึกษาการวินิจฉัยความสามารถด้านคุณภาพด้วยตนเอง โดยใช้ เกณฑ์การประเมินระบบ ISO 9000 พบว่าการวินิจฉัยความสามารถด้านคุณภาพด้วยตนเอง (QCSDS) เป็นระบบสนับสนุนที่จะช่วยให้องค์กรพัฒนาผู้ที่เกี่ยวข้องพัฒนาเข้าสู่ระบบ ISO 9000 ได้

งานวิจัยภายในประเทศ

งานวิจัยเกี่ยวกับ ISO

สมชาย นาคอ่อน (อ้างอิงจาก กิตติ งามสกุลรุ่งโรจน์, 2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ ผลการศึกษาพบว่า ทำให้ภาพพจน์ของบริษัทดีขึ้น เนื่องจากผลิตภัณฑ์ของบริษัทมีคุณภาพตามมาตรฐานสากลทำให้โอกาสได้ลูกค้าใหม่มีมากขึ้น ด้านประสิทธิภาพผลิตดีขึ้น ขณะที่ผลิตภัณฑ์เสียหายลดลง จึงเกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน เนื่องจากมีต้นทุนลดลง และยังทำให้พนักงานทุกคนมีความรับผิดชอบและเข้าใจในวิธีทำงานอย่าง ชัดเจน รวมทั้งช่วยให้การจัดทำระบบคุณภาพระบบอื่นง่ายขึ้น

สุธี สุภการประภุต (2540) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ผลการศึกษา พบว่า ลักษณะทั่วไปของพนักงานด้าน รายได้มีความแตกต่างกันมีการยอมรับมาตรฐานแตกต่างกัน อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานกับบริษัท มีการยอมรับมาตรฐานไม่แตกต่างกัน และพบว่า ทักษะคิด และความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับ และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 ในระดับปานกลาง มีทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับดี และมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับสูง

ทศพล เตชะอำพลกุล (2541) ศึกษาเรื่อง ผลต่อการบริหารองค์กรก่อนและหลังการนำเอาระบบ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท สยามซีแพคบล็อก จำกัด ผลการศึกษาพบว่า เหตุผลสำคัญที่องค์กรต่าง ๆ ตัดสินใจนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 เข้ามาประยุกต์ใช้นั้นล้วนเป็นเหตุผลด้านการบริหารเป็นหลักส่วนเหตุผลในด้านการค้าเป็นเหตุผลรอง และพบว่า ระบบมาตรฐาน ISO 9000 เป็นเครื่องมือสำคัญที่มีส่วนช่วยกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงการทำงานในส่วนต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับหลักการในการพัฒนาทฤษฎีการบริหารอย่างมีหลักเกณฑ์ ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญที่เกิดขึ้นระหว่างการนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 เข้ามาประยุกต์ในองค์กรนั้นจะเป็นปัญหาในการยอมรับของพนักงานในระยะแรกและการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐาน ISO 9000 หลัก

ไพบุลย์ วุฒิทธิเศรษฐ์ และคณะ (2541) ศึกษา เรื่อง สภาพการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในหน่วยงานที่ได้ใบรับรองในปี 2541” พบว่า มุลเหตุจูงใจที่สำคัญซึ่งหน่วยงานส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกัน ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ภาพพจน์ที่ดีและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นมีไม่มาก ได้แก่ การจัดทำขั้นตอนการทำงานและการจัดทำคู่มือคุณภาพ

สาวิตรี จันทราอุกฤษฏ์ (2541) ศึกษา เรื่อง การธำรงรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 : กรณีศึกษา บริษัท ฟิลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ทุกคนมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบโดยบริษัทฯ ได้หาแนวทางเพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมและเกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยใช้กิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ของบริษัทฯ ผลการศึกษา พบว่า พนักงานร่วมทำงานกันเป็นทีม เกิดความรัก สามัคคี เห็นอกเห็นใจกันระหว่างหน่วยงาน ซึ่งสามารถคงรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 ได้

ชัยชาญ สว่างนาน (2542) ศึกษา เรื่อง การสร้างและออกแบบระบบคุณภาพโดยประยุกต์จากระบบคุณภาพ ISO 9002 ของแผนกระบบอุปกรณ์ชุมสายจังหวัดลำปาง บริษัท ไทยเทเลโฟน แอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด(มหาชน) สำหรับงานตรวจแก้เหตุเสียของระบบชุมสายโทรศัพท์

ผลการศึกษา พบว่า ผู้บริหารของบริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด(มหาชน) ได้ให้ความสำคัญแก่การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า แผนกระบวนอุปกรณณ์ชุมสายจังหวัดลำปาง เป็นหน่วยงานหนึ่งของบริษัทฯ และได้เห็นความสำคัญของการสร้างและออกแบบระบบคุณภาพ คือ 1. เพื่อยกระดับทักษะและประสิทธิภาพของพนักงาน โดยใช้การฝึกอบรมอย่างมีแบบแผน 2. ปรับปรุงคุณภาพของงานและลดค่าใช้จ่ายรวมทั้งเวลาที่ต้องใช้ในการตรวจแก้เหตุเสีย โดยอาศัยความร่วมมือจากพนักงานทุกระดับในแผนกที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ

บรรเจิด สวนพรหม (2542) ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติตามระบบบริการคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษา บริษัท ยูนิลีเวอร์ไทยโฮลดิ้ง จำกัด ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติ ตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 อยู่ในเกณฑ์มาก โดยประโยชน์ที่เด่นชัดที่สุด 3 ประการ ได้แก่ ระบบเอกสารที่ดีขึ้น ระดับของคุณภาพสูงขึ้น สุดท้ายคือ พนักงานรู้จักหน้าที่และความรับผิดชอบ

ประภาวดี กุวาร (2542) ศึกษา การมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 บริษัท ไทยเพรสซิเคินท์ฟู๊ดส์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา พบว่า การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ ยกเว้นด้านการมีส่วนร่วมในการประชุมอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า เพศ การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 คือ พนักงานชายมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน การจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มากกว่าพนักงานหญิง การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 และการที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำระบบ ISO 9002 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002

พิชิตชัย สายสุวรรณ (2542) ศึกษาการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 14000 ในอุตสาหกรรมปิโตรเลียม : กรณีศึกษา บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด(มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด(มหาชน) ได้ดำเนินการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 14000 ตามข้อกำหนด 5 ข้อ คือ นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม มีการจัดทำตามข้อกำหนดและประกาศให้พนักงานทราบ การวางแผนเริ่มด้วยการกำหนดประเด็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ โดยสอดคล้องกับข้อกำหนด การนำไปปฏิบัติและกระบวนการ มีการแต่งตั้งคณะทำงานต่าง ๆ ด้านสิ่งแวดล้อม จัดทำคู่มือด้านสิ่งแวดล้อมการตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงได้มีการตรวจสอบคุณภาพและการจัดการสิ่งแวดล้อม

แล้วนำเสนอรายงานต่อคณะผู้บริหารสิ่งแวดล้อม และการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร คณะผู้บริหาร พิจารณารายงานการตรวจสอบ เพื่อดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงให้การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หลังจากที่บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด(มหาชน) ได้ดำเนินการจนครบ ตามข้อกำหนดแล้ว และมีการแก้ไขข้อบกพร่องตามระบบมาตรฐาน ISO 14000

เรียบร้อยแล้ว พบว่า บริษัทสามารถลดต้นทุน มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ทำให้เกิดการประหยัด พลังงานที่ใช้ในบริษัทฯ มีระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้น และบริษัทฯ มีภาพพจน์และชื่อเสียงที่ดีขึ้น ด้านพนักงานพบว่า ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมมากขึ้น มีการระมัดระวังในการปฏิบัติงานมากขึ้น และความตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมและการ ประหยัดพลังงานมากขึ้น สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ นั้นมีผลทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในตัวสินค้า มากขึ้น และทำให้ผู้จำหน่ายวัตถุดิบให้ความสนใจในระบบมาตรฐานสิ่งแวดล้อมมากขึ้น

ศิริกาญจน์ ทวีเดช (2542) ศึกษา การนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ในธุรกิจส่งออกของประเทศไทยไปยังสหภาพยุโรป ผลการศึกษาพบว่า บริษัทส่วนใหญ่ไม่ได้ทำการประเมิน ประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากระบบมาตรฐาน ISO 9000 ที่ชัดเจนนัก แต่บริษัทส่วนมากเชื่อว่าสามารถ ช่วยเพิ่มส่วนแบ่งตลาด หรือเพิ่มยอดขายได้ เนื่องจากการได้รับรองมาตรฐานตามระบบมาตรฐาน ISO 9000 ซึ่งช่วยเพิ่มภาพลักษณ์ของบริษัทและลูกค้าเกิดความมั่นใจในสินค้ามากขึ้น และทำให้ ยอดส่งออกเพิ่มขึ้น เนื่องจากการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในตลาด โดยสามารถขึ้นทะเบียน รายชื่อผู้ขายซึ่งได้รับการรับรองมาตรฐานได้

สุนัญญา สุขเวช (2542) ศึกษา จิตสำนึกต่อสิ่งแวดล้อมของพนักงานบริษัทเอกชนที่ได้ รับการรับรองระบบมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14000 ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทไทยโอ- เลฟินส์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด ที่ปฏิบัติงานประจำสำนัก- งานใหญ่ กรุงเทพมหานคร และประจำโรงงานจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เข้ารับการอบรมหลักสูตร การจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 เบื้องต้นเพียงหลักสูตรเดียว และพบว่า พนักงานมีจิตสำนึกต่อ สิ่งแวดล้อมอยู่ระดับสูง และพบว่า อายุ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ มีความสัมพันธ์ กับจิตสำนึกต่อสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเพศ ระดับการศึกษา และการเข้ารับการ ฝึกอบรม ไม่มีความสัมพันธ์กับจิตสำนึกต่อสิ่งแวดล้อม

อุมาภรณ์ ฑูระนดี (2542) ศึกษา เรื่อง การนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างมาตรฐานคุณภาพในการบริหารงานฝึกอบรม กรณีศึกษา บริษัท เทลคอมฝึกอบรมและ พัฒนา จำกัด ผลการศึกษาพบว่า มูลเหตุจูงใจในการพัฒนาระบบ ISO 9000 ขององค์กร คือ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร เพราะระบบ ISO 9000 จะเป็นตัวกระตุ้นให้มีการปรับปรุงการทำงาน ภาพพจน์ที่ดีขึ้น และเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าขององค์กร

ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบ ISO 9000 และการธำรงรักษาระบบ ISO 9000 คือ การทำงานเป็นทีม การพัฒนาบุคลากรตลอดเวลา การให้ความสำคัญกับลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร และมีการปรับปรุงระบบ ISO 9000 อย่างต่อเนื่อง

ชนินทร์ ชมจินดา (2543) ศึกษา เรื่อง การนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาผู้ช่วยผู้จัดการสาขาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพของการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาส่วนใหญ่มีความรู้ในระดับมาก มีทัศนคติในเชิงบวกต่อระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 บรรยากาศองค์การมีความเหมาะสมปานกลาง การสื่อสารระหว่างบุคคลมีความเหมาะสมปานกลาง และการสนับสนุนจากผู้บริหารมีความเหมาะสมปานกลาง ความรู้ การสื่อสารระหว่างบุคคลและลักษณะทั่วไป เช่น อายุ อายุการทำงาน ในธนาคาร อายุงานในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการสาขาด้านสินเชื่อและระดับการศึกษา ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมบูรณ์ ชุนณรงค์ (2543) ศึกษา เรื่อง สภาพปัญหาและการดำเนินการเพื่อขอการรับรองระบบมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม 14001 ของโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารระดับสูงได้ทำความเข้าใจ และชี้แจงให้พนักงานเห็นถึงประโยชน์ของมาตรฐานดังกล่าวที่จะส่งผลดีให้แก่องค์กร และในที่สุดก็จะตกอยู่ที่ตัวพนักงานเอง ทำให้พนักงานได้ทราบและมีเจตคติที่ดีต่อระบบมาตรฐานจึงตัดสินใจยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานประจำ

ประसान ดาราเย็น (2546) ทัศนคติของพนักงานต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 บริษัท ไทยแอร์โร จำกัด(โรงงานจะเชิงเทรา) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานของบริษัทไทยแอร์โร จำกัด มีทัศนคติต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ของบริษัทฯ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี และพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือนรวม และหน่วยงานที่สังกัด มีทัศนคติต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพ

วิจารณ์ ค้วงอิน (2543) ศึกษากิจกรรมบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์ ผลการศึกษาพบว่า ผลสำเร็จจากการทำกิจกรรม

บริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับปานกลาง

ประพันธ์ โรจนจันทร์ (2543) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับระบบคุณภาพของการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า วัฒนธรรมองค์กรของกลุ่มผู้บริหาร ปตท. ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ สภาพแวดล้อมในองค์กร รองลงมาคือ ประเพณีปฏิบัติ วิถีบุรุษในองค์กร และค่านิยม และพบว่าระบบคุณภาพของกลุ่มผู้บริหาร ปตท. มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย และกลุ่มพนักงาน ปตท. มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย และพบว่า วัฒนธรรมมีความสัมพันธ์กับกิจกรรม QC/TPM มากที่สุด รองลงมาเป็นระบบคุณภาพ ISO 9000 สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างระบบคุณภาพ ISO 9000 กับกิจกรรมในระบบคุณภาพของการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก

ขวัญตา กิระวิศาลกิจ (2545) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในโครงการ การบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) ของพนักงานบริษัท ทีพีโอ โพลีน จำกัด(มหาชน) ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับ TQM อยู่ในระดับสูง มีทัศนคติและแรงจูงใจต่อโครงการ TQM ในระดับดี มีขวัญในระดับปานกลาง มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในระดับมาก และมีการรับรู้นโยบายองค์กรในระดับปานกลาง สำหรับการมีส่วนร่วมในโครงการ TQM ของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง

จากที่ได้ศึกษา ค้นคว้า เอกสาร ตำรา คู่มือวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจุบันองค์กรธุรกิจเอกชนจำนวนมากมีการนำระบบคุณภาพ TQM และระบบมาตรฐาน ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ควบคู่กันเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาองค์กรสู่มาตรฐานสากลและเพื่อเป็นการยอมรับในการวงการธุรกิจทั้งในประเทศ และต่างประเทศ รวมทั้งเพื่อการรับรองมาตรฐานการดำเนินงานในองค์กรและมาตรฐานผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ดังนั้น บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) (CPF) จึงเป็นบริษัทหนึ่งที่ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการนำระบบคุณภาพ TQM และระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาประยุกต์ใช้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) (CPF) และบริษัทย่อย มีการพัฒนาการจัดองค์กร การบริหารงาน การผลิต การออกแบบ การติดตั้ง และการบริการ มีระบบและมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่เชื่อถือมีการยอมรับทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อลดต้นทุนในการดำเนินการ มีการทำงานอย่างมีระบบ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และที่สำคัญลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพสินค้า ผลิตภัณฑ์ และการบริการที่ได้รับ เป็นต้น