www.tpaemagazine.com

QM For Quality Management

November 2013 Vol.20 No.193

Magazine for Executive Management

Special Issue

Trend in Quality Engagement in

Restaurant Business

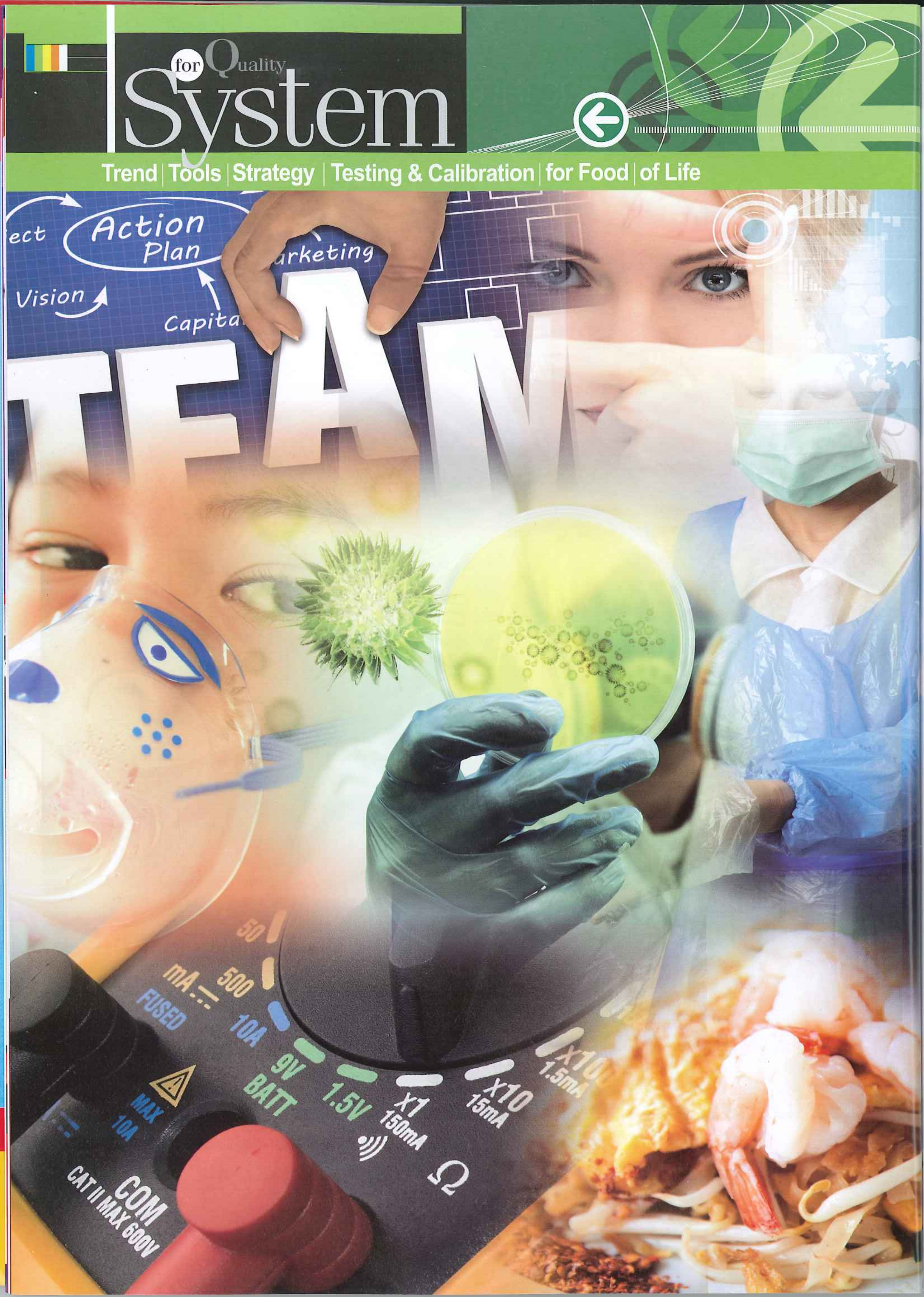
Quality System

- ธุรกิจร้านอาหารไทยในสหรัฐอเมริกา
- สร้างสื่อสายตาอย่างไรให้มีประสิทธิผล ?

Quality Management

- เปรียบเทียบเศรษฐกิจหลังวิกฤตสงครามอ่าว (1991) กับหลังวิกฤตการณ์ซับไพร์ม (2008)
- กลยุทธ์ธุรกิจ Restaurant (ในการแข่งขันในปัจจุบัน)
- พนักงานทำงานไม่ดี ไม่มีผลงาน ฯลฯ ควรปรับค่าจ้างขั้นต่ำให้หรือไม่ ?

9 770859 099005
131101



ISO 9001 : 2015 การเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ (ฉบับร่าง) ตอนที่ 3

กิตติพงศ์ จิรวัสวงศ์
BCMS Auditor
kitroj@yahoo.com

ต่อจากฉบับที่แล้ว

การปฏิบัติการ

องค์การจะต้องมีการวางแผน การนำไปใช้ และการควบคุมกระบวนการ เพื่อตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ โดยมีการจัดทำข้อกำหนดสำหรับกระบวนการ การดำเนินมาตรการควบคุมกระบวนการ ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด รวมถึงการจัดเก็บสารสนเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเชื่อมั่นได้ว่ากระบวน-การได้มีการดำเนินการตามที่ได้วางแผนไว้ *(ข้อกำหนดที่ 8.1)*

องค์การจะต้องมีการสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ทั้งลูกค้าที่มีปัจจุบัน และลูกค้าในอนาคต เพื่อพิจารณาถึงความต้องการที่เกี่ยวกับสินค้าและบริการ ทั้งข้อกำหนดที่ระบุโดยลูกค้า รวมถึงข้อกำหนดของการส่งมอบและการดำเนินการหลังการส่งมอบ ข้อ-กำหนดที่ไม่ระบุโดยลูกค้า แต่มีความจำเป็นสำหรับการใช้งาน ข้อกฎหมาย และกฎ-ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการ และข้อกำหนดเพิ่มเติมที่องค์การเห็นว่ามีความจำเป็น ทั้งนี้จะต้องทำการทบทวนข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสินค้าและบริการ ก่อนที่จะมีการยืนยันในการส่งมอบสินค้า และบริการให้กับลูกค้า เพื่อให้มั่นใจว่าองค์การสามารถตอบสนองต่อข้อกำหนดของสินค้าและบริการเหล่านั้น รวมถึงข้อกำหนดต่าง ๆ ที่แตกต่างจากที่ผ่านมา ได้รับการแก้ไขแล้ว

ในกรณีที่ลูกค้าไม่ได้มีสารสนเทศที่แสดงถึงความต้องการที่ชัดเจน องค์การจะต้องมีการยืนยันความต้องการของลูกค้าก่อนที่จะทำการยอมรับ รวมถึงหากมีการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดขึ้นจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง และมีการแจ้งให้กับบุคลากรต่าง ๆ ได้ทราบ และตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ

องค์การจะต้องมีการสื่อสารกับลูกค้าในเรื่องที่เกี่ยวกับสารสนเทศ สินค้าและบริการ การสอบถามข้อมูล ข้อสัญญา หรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงข้อมูลป้อน-กลับจากลูกค้า รวมถึงข้อร้องเรียนจากลูกค้า การจัดการทรัพย์สินของลูกค้า และข้อกำหนดเฉพาะสำหรับการปฏิบัติการฉุกเฉินในส่วนที่เกี่ยวข้อง *(ข้อกำหนดที่ 8.2)*

ในการเตรียมการเพื่อทำให้เกิดสินค้าและบริการ องค์การจะต้องพิจารณาถึง 1) ข้อกำหนดสำหรับสินค้าและบริการ รวมถึงวัตถุประสงค์คุณภาพ 2) การจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง 3) ทรัพยากรที่จำเป็น 4) เกณฑ์การยอมรับสำหรับสินค้าและบริการ 5) การทวนสอบ การยืนยันความถูกต้อง การเฝ้าติดตาม การวัด การตรวจสอบ และการทดสอบ 6) การจัดทำและสื่อสารข้อมูล 7) ข้อกำหนดการสอบกลับได้ การถนอมรักษาการส่งมอบสินค้าและบริการ และการดำเนินการหลังการส่งมอบ *(ข้อกำหนดที่ 8.3)*

สินค้า และบริการที่จัดเตรียมโดยหน่วยงานภายนอก จะต้องมีความสอดคล้อง

ตามข้อกำหนด โดยมาตรการควบคุมที่จะนำมาใช้กับผู้จัดหาสินค้า หรือผู้ให้บริการจากภายนอก จะขึ้นอยู่กับความเสี่ยง และผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น ระดับของการควบคุมกระบวนการที่แบ่งกันระหว่างองค์การ และผู้จัดหาหรือผู้ให้บริการ รวมถึงขีดความสามารถของมาตรการควบคุม นอกจากนั้นองค์การจะต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์สำหรับใช้ในการประเมิน การคัดเลือก และการประเมินซ้ำ สำหรับผู้จัดหาสินค้าหรือผู้ให้บริการภายนอก โดยพิจารณาจากขีดความสามารถในการจัดหาสินค้า และการให้บริการที่สอดคล้องกับข้อกำหนดขององค์การ *(ข้อกำหนดที่ 8.4)*

ในส่วนของสารสนเทศสำหรับหน่วยงานภายนอก องค์การจะต้องจัดเตรียมอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ 1) สินค้าและบริการที่ให้จัดเตรียม หรือกระบวนการที่จะให้ดำเนินการ 2) ข้อกำหนดสำหรับการอนุมัติ หรือการปล่อยสินค้าและบริการ รวมถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน กระบวนการ หรือเครื่องมืออุปกรณ์ 3) ข้อกำหนดสำหรับความสามารถของบุคลากร รวมถึงคุณสมบัติที่จำเป็น 4) ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ 5) การควบคุม และการเฝ้าติดตามสมรรถนะของผู้ให้บริการภายนอก ที่จะนำมาใช้โดยองค์การ 6) กิจกรรมการทวนสอบความถูกต้องที่องค์การ หรือลูกค้าขององค์การ ที่ตั้งใจจะ

ดำเนินการในสถานที่ของผู้จัดหาหรือผู้ให้บริการภายนอก 7) ข้อกำหนดสำหรับการเคลื่อนย้ายทรัพย์สินของผู้ให้บริการภายนอกที่เตรียมไว้สำหรับองค์การ *(ข้อกำหนดที่ 8.4.3)*

องค์การจะต้องมีการวางแผน และพัฒนาสินค้าและการบริการ ตามแนวทางกระบวนการ (process approach) โดยคำนึงถึง 1) ลักษณะ ช่วงเวลา และความซับซ้อนของการพัฒนา 2) ความต้องการของลูกค้า ข้อกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ 3) ข้อกำหนดขององค์การเอง สำหรับสินค้าและบริการที่จะพัฒนา 4) มาตรฐาน หรือแนวปฏิบัติ (code of practice) ที่นำมาใช้ 5) ความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพัฒนา 6) ลักษณะของสินค้าและบริการ รวมถึงผลกระทบของความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น 7) ระดับการควบคุมสำหรับกระบวนการพัฒนาโดยลูกค้า และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 8) ผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นกับขีดความสามารถขององค์การในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ 9) ทรัพยากรภายใน และภายนอกที่จำเป็น 10) หน้าที่ความรับผิดชอบ และอำนาจดำเนินการของบุคคล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพัฒนา 11) การจัดการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และหน่วยงานที่เข้าร่วมในกระบวนการพัฒนา 12) การมีส่วนร่วมของลูกค้า และผู้ใช้งาน ในกระบวนการพัฒนา 13) สารสนเทศที่จำเป็น 14) ขั้นตอนการถ่ายโอนการพัฒนาสู่การผลิต หรือการให้บริการ *(ข้อกำหนดที่ 8.5.1)*

ในการควบคุมกระบวนการพัฒนาสินค้าและบริการ องค์การจะต้อง 1) ระบุถึงผลลัพธ์ที่ต้องการไว้อย่างชัดเจน 2) กำหนดปัจจัยนำเข้าที่เพียงพอสำหรับกิจกรรมการพัฒนา และจะต้องไม่มีความคลุมเครือ ความขัดแย้ง หรือขาดความชัดเจน 3) สร้างผลลัพธ์ในรูปแบบที่เหมาะสมต่อการนำไปใช้ในขั้นตอนถัดไป สำหรับการผลิตสินค้าและการให้บริการ รวมถึงการเฝ้าติดตามและการวัดที่เกี่ยวข้อง 4) จัดการกับปัญหา และประเด็นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการพัฒนาให้ได้รับการแก้ไข ก่อนที่จะมีการพัฒนาเพิ่มเติม 5) มีการดำเนินการตามที่ได้วางแผนไว้ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์สอดคล้องกับปัจจัยนำเข้าและวัตถุประสงค์ของการพัฒนา 6) ดูแลให้สินค้าที่ผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นจากการพัฒนามีความเหมาะสมกับจุดประสงค์ 7) ดูแลการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม และมีการจัดการองค์ประกอบ (configuration management) ตลอดทั้งการพัฒนาสินค้าและบริการ *(ข้อกำหนดที่ 8.5.2)*

นอกจากนั้นจะต้องดูแลให้มั่นใจว่ากระบวนการถ่ายโอนจากขั้นตอนของการพัฒนาไปสู่การผลิตหรือการให้บริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ เมื่อการดำเนินการต่าง ๆ ของกระบวนการพัฒนาเสร็จสิ้นสมบูรณ์ รวมถึงไม่มีผลกระทบในทางลบเกิดขึ้นกับขีดความสามารถขององค์การในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ข้อกฎหมาย หรือกฎระเบียบ รวมถึงการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ *(ข้อกำหนดที่ 8.5.3)*

ในการผลิต และการจัดให้มีการบริการ องค์การจะต้องจัดให้มี 1) สารสนเทศต่าง ๆ ที่อธิบายถึงคุณลักษณะของสินค้าและบริการ 2) การดำเนินมาตรการควบคุมตามที่กำหนดไว้ 3) สารสนเทศ ที่อธิบายถึงกิจกรรมที่จะต้องดำเนินการ และผลลัพธ์ที่ได้ 4) การใช้เครื่องมือต่าง ๆ อย่างเหมาะสม 5) เครื่องมือสำหรับการเฝ้าติดตามและการวัด 6) บุคลากรที่มีความสามารถ หรือคุณสมบัติตามที่กำหนด 7) การทวนสอบความถูกต้องและการอนุมัติ รวมถึงการทวนสอบเป็นระยะ ๆ สำหรับกระบวนการในการผลิตสินค้าและการให้บริการ ในกรณีที่ผลลัพธ์ที่ได้ไม่สามารถตรวจสอบด้วยการเฝ้าติดตามและการวัดในขั้นตอนถัดไปได้ 8) การปล่อยสินค้าและให้บริการ การส่งมอบ และการดำเนินการหลังการส่งมอบ 9) การป้องกันความไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดของมนุษย์ เช่น การละเมิดกฎด้วยความไม่ตั้งใจ ความผิดพลาด หรือจากความตั้งใจ *(ข้อกำหนดที่ 8.6.1)*

องค์การจะต้องมีการชี้บ่งผลลัพธ์ของกระบวนการด้วยวิธีการที่เหมาะสม สอดคล้องตามข้อกำหนดของการเฝ้าติดตามและการวัด ตลอดทั้งกระบวนการทำให้เกิดสินค้าและการบริการ ในกรณีที่มีข้อกำหนดเกี่ยวกับการสอบกลับได้ องค์การจะต้องมีการควบคุมการชี้บ่งที่เป็นหนึ่งเดียวของผลลัพธ์ของกระบวนการ และมีการจัดเก็บสารสนเทศที่เกี่ยวข้องไว้ด้วย *(ข้อกำหนดที่ 8.6.2)*

องค์การจะต้องมีการดูแลทรัพย์สินที่เป็นของลูกค้า หรือของผู้ให้บริการภายนอกที่อยู่ภายใต้การควบคุมขององค์การ หรือการนำมาใช้โดยองค์การ โดยมีการชี้บ่งยืนยันความถูกต้อง ปกป้องดูแล และรักษาความปลอดภัยให้กับทรัพย์สินของลูกค้าและผู้ให้บริการภายนอก สำหรับการนำมาใช้กับสินค้าและการให้บริการ ในกรณีที่พบว่าเกิดการสูญหาย เสียหาย หรือพบว่าไม่เหมาะสมกับการนำมาใช้งาน จะต้องมีการรายงานสิ่งที่เกิดขึ้นให้กับลูกค้า หรือผู้ให้บริการภายนอกโดยทันที *(ข้อกำหนดที่ 8.6.3)*

องค์การจะต้องมีการดูแล ถนอมรักษาสินค้าและบริการ รวมถึงผลลัพธ์ของกระบวนการ ทั้งในระหว่างกระบวนการ และที่มีการส่งมอบไปยังสถานที่ที่กำหนด สอดคล้องตามข้อกำหนดต่าง ๆ ครอบคลุมถึงผลลัพธ์ของกระบวนการที่เป็นชิ้นส่วนประกอบของสินค้า หรือผลลัพธ์ของกระบวนการเชิงกายภาพที่จำเป็นสำหรับการให้บริการ *(ข้อกำหนดที่ 8.6.4)*

องค์การจะต้องมีการดำเนินการหลังการส่งมอบตามข้อกำหนดที่ได้จัดทำไว้ให้เหมาะสมกับลักษณะ และช่วงอายุของสินค้าและบริการ โดยขอบเขตของการดำเนินการจะต้องคำนึงถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า รวมถึงข้อกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับ ซึ่งกิจกรรมหลังการส่งมอบจะประกอบด้วย การดำเนินการภายใต้การรับประกัน พันธะผูกพันตามสัญญา เช่น การบริการบำรุงรักษา และการบริการเสริม เช่น การนำกลับมาใช้ใหม่ หรือการทำลายในขั้นสุดท้าย *(ข้อกำหนดที่ 8.6.5)*

อ่านต่อฉบับหน้า