

25th ปีของ ISO 9001 และแนวโน้มอนาคต

ตอนที่ 1

กิตติพงศ์ จิรวาสวงศ์
BCMS Auditor
kitroj@yahoo.com

นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ และให้การรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ตั้งแต่ปี 1987 เป็นต้นมา ก็ได้ทำให้ทั้งโลกได้รู้จักเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ และมาตรฐาน ISO เพิ่มขึ้นอย่างมาก องค์การต่าง ๆ ทั่วโลก รวมถึงในประเทศไทย ต่างให้ความสนใจ และความสำคัญกับการบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001 เป็นอย่างมาก มีการนำไปใช้ และขอการรับรองกันอย่างกว้างขวาง ตั้งแต่องค์กรขนาดใหญ่ ไปจนถึงระดับ SME และด้วยเหตุผลที่แตกต่างกันไปไม่ว่าจะต้องการพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น หรือเพื่อเปิดโอกาสในการทำธุรกิจ หรือจะโดนลูกค้าบังคับให้ทำตาม

หากนับเวลาจนถึงปัจจุบันกว่า 25 ปีของการมีมาตรฐาน ISO 9001 ได้ผ่านการเปลี่ยนแปลงมาแล้วหลายต่อหลายครั้ง ตั้งแต่รุ่นแรกในปี 1987 ที่อาจจะยังไม่เป็นที่รู้จักมากนัก โดยเฉพาะในประเทศไทย จนมีการเปลี่ยนแปลงครั้งแรกในปี 1994 ซึ่งมาตรฐานรุ่นนี้มีการนำมาใช้ และให้การรับรองกันอย่างกว้างขวางในประเทศไทย ในสมัยนั้นธุรกิจการให้คำปรึกษา และการให้การรับรองเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001 เกิดขึ้นอย่างมากมาย ในบางช่วงเคยมีบริษัทให้การรับรอง หรือ Certification Bodies มากกว่า 50 บริษัท (ปัจจุบันลดลงไปบ้างแล้ว)

ในฉบับปี 1994 มาตรฐาน ISO 9001 จะมีการแบ่งออกเป็นมาตรฐานย่อย ๆ ตามลักษณะของการนำไปใช้งาน (จริง ๆ มีตั้งแต่ฉบับแรกแล้ว) โดยแบ่งออกเป็น ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 และ ISO 9004 ทั้งนี้มาตรฐานที่สามารถขอการรับรองได้จะเป็น ISO 9001, ISO 9002 และ ISO 9003 เท่านั้น ซึ่งในช่วงเวลาดังกล่าวมักจะมีคำถามที่สับสนกันว่าต่างกันอย่างไร ? และจะขอการ

รับรองอะไรได้บ้าง ?

จนมาที่มีการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่อีกครั้งในปี 2000 ได้มีการออกมาตรฐาน ISO 9001 รุ่นที่ 3 มีการรวมมาตรฐานเข้าด้วยกันจนเหลือแค่ ISO 9000, ISO 9001 และ ISO 9004 เท่านั้น โดยขอการรับรองได้แค่ ISO 9001 เท่านั้น ซึ่งช่วยลดความสับสนลงไปได้พอสมควร แต่สิ่งหนึ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญที่ช่วยให้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมีความชัดเจนมากขึ้น และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ คือ การพัฒนา หลักการพื้นฐานของระบบบริหารคุณภาพ (quality management principles) ซึ่งมีอยู่ทั้งหมด 8 ข้อ ประกอบด้วย **การมุ่งเน้นลูกค้า** (customer focus) **การนำองค์กร** (leadership) **การมีส่วนร่วมของบุคลากร** (involvement of people) **แนวทางกระบวนการ** (process approach) **แนวทางอย่างเป็นระบบ**



ในการบริหารจัดการ (system approach to management) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (continual improvement) การตัดสินใจด้วยแนวทางที่เป็นจริง (factual approach to decision making) และ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบเพื่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน (mutually beneficial supplier relationships)

หลังจากนั้นอีก 8 ปี จึงได้มีการออกมาตรฐาน ISO 9001 รุ่นใหม่อีกครั้งในปี 2008 ซึ่งมาตรฐานฉบับนี้ได้มีการใช้มาจนถึงปัจจุบัน โดยก่อนหน้านี้ประมาณปี 2005 ได้มีการทบทวนว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงออกรุ่นใหม่หรือไม่ ซึ่งได้ข้อสรุปว่าฉบับปี 2000 ยังมีความเหมาะสมอยู่ จึงไม่มีการออกรุ่นใหม่จนมาถึงปี 2008 ซึ่งในฉบับปี 2008 นี้ จะมีการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาเพียงเล็กน้อย เมื่อเทียบกับฉบับปี 2000

ในส่วนของมาตรฐาน ISO 9004 ซึ่งจะมีลักษณะเป็นแนวปฏิบัติ (guidance) สำหรับการนำมาตรฐาน ISO 9001 ไปประยุกต์ใช้ในภาคส่วนต่าง ๆ จนในปี 2000 ได้มีการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาของมาตรฐานมาเป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุงสมรรถนะ (performance improvement) และในปี 2009 ได้มีการปรับปรุงใหม่อีกครั้ง โดยจะเป็นมาตรฐานที่อธิบายถึงแนวทางในการสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรอย่างยั่งยืน ด้วยแนวทางการบริหารคุณภาพ (managing for the sustained success of an organization – A quality management approach) ซึ่งอธิบายถึงองค์ประกอบต่างๆ ตามกรอบการบริหารคุณภาพที่จะช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาไปสู่ความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน โดยมีการเพิ่มเนื้อหาใหม่ ๆ ที่ไม่ได้กล่าวถึงไว้ในมาตรฐาน ISO 9001 ไว้หลายหัวข้อ เช่น การบริหารความเสี่ยง การจัดการนวัตกรรมและการเรียนรู้ การจัดการความรู้ ทรัพยากรธรรมชาติ การจัดการกลยุทธ์ เป็นต้น

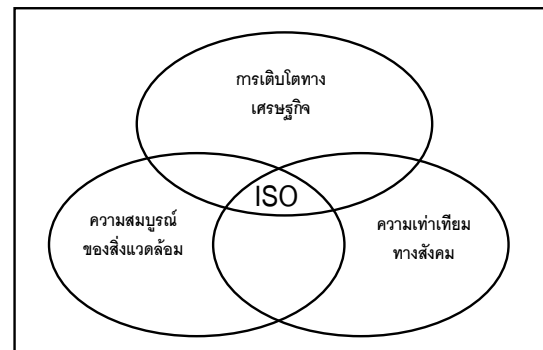
แนวโน้มอนาคต

มีคำถามว่า แล้วหลังจากนี้มาตรฐาน ISO 9001 ฉบับใหม่จะเป็นอย่างไร ? มีหลาย ๆ ข้อมูลระบุว่ามาตรฐาน ISO 9001 รุ่นใหม่จะประกาศใช้ในปี 2015 ซึ่งจะเป็นจริงหรือไม่ ? เมื่อถึงเวลาที่จะรู้เอง แต่สิ่งที่น่าสนใจ คือ การเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นของข้อกำหนดต่าง ๆ ในมาตรฐาน ISO 9001 จะมุ่งเน้นไปในทิศทางใด หรือจะให้ความสำคัญกับเรื่องอะไร ซึ่งการจะติดตามแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นได้คงต้องเกาะรอยจากความคิด ความเห็น รวมถึงข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานนี้โดยตรง นั่นคือ Nigel H. Croft ซึ่งเป็นประธานของ ISO/TC 176/SC2, Quality Systems

ในเว็บไซต์ของ ISO ในบทความที่เขียนโดย Nigel H. Croft ได้ระบุว่า จากการศึกษาถึงแนวโน้มล่าสุดของการบริหารคุณภาพ รวมถึงการวิเคราะห์แนวโน้มใหม่ ๆ ที่อาจจะนำมาพิจารณาสำหรับการพัฒนามาตรฐาน ISO 9001 และ ISO 9004 ในอนาคต รวมถึงผลจากการสำรวจผู้ใช้งาน และผู้ที่มีโอกาสจะใช้งานมาตรฐาน ISO 9001 และ ISO 9004 จากประเทศต่าง ๆ กว่า 122 ประเทศ ร่วมกับการทบทวน

อย่างเป็นระบบโดยคณะทำงาน พบว่า ยังมีความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ (significant satisfaction) ต่อเนื้อหาหรือข้อกำหนดต่าง ๆ ของมาตรฐาน ISO 9001 และ ISO 9004 ในฉบับปัจจุบัน

จากวิสัยทัศน์ของคณะทำงานที่มองว่ามาตรฐาน ISO 9001 และ ISO 9004 จะต้องเป็นที่ยอมรับทั่วโลก และมีการนำไปใช้โดยองค์กร เพื่อเป็นส่วนประกอบที่สำคัญต่อการริเริ่มของการพัฒนาอย่างยั่งยืน (recognized and respected worldwide, and used by organizations as an integral component of their sustainable development initiatives) ทั้งนี้การพัฒนาอย่างยั่งยืนจะประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ การเติบโตทางเศรษฐกิจ (economy) ความสมบูรณ์ของสิ่งแวดล้อม (environment) และความเป็นธรรมทางสังคม (society) ดังแสดงในรูปที่ 1 ซึ่งระบบบริหารคุณภาพในปัจจุบันยังเป็นพื้นฐานที่รองรับต่อการพัฒนา และการเติบโตทางเศรษฐกิจเท่านั้น ดังนั้น ในการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น จะมีการเพิ่มมุมมองทางด้านสังคม และสิ่งแวดล้อมเข้าไปในมาตรฐานมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของคณะทำงาน



▲ รูปที่ 1 แสดงองค์ประกอบของการพัฒนาอย่างยั่งยืน

นอกจากนั้นคณะทำงานยังมีความต้องการที่จะให้มาตรฐาน ISO 9001 ที่จะปรับปรุงใหม่ สามารถบูรณาการและนำไปใช้ได้อย่างสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับมาตรฐานระบบบริหารจัดการอื่นๆ ด้วย เช่น ISO 14001 (สิ่งแวดล้อม) ISO 50001 (การจัดการพลังงาน) ISO 22000 (ความปลอดภัยของอาหาร) ISO 13485 (อุปกรณ์การแพทย์) ISO 20121 (การจัด event อย่างยั่งยืน) ISO 30301 (การจัดการบันทึก) ISO 22301 (ความมั่นคงปลอดภัยทางสังคม) ISO 27001 (ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ) ISO 39001 (ความปลอดภัยทางถนน) เป็นต้น รวมถึงความพยายามในการลดช่องว่างของมาตรฐานหลัก 2 มาตรฐานที่เป็นที่นิยมไปทั่วโลก ให้เข้ากันได้มากที่สุด นั่นคือ มาตรฐาน ISO 9001 (การบริหารคุณภาพ) และมาตรฐาน ISO 140001 (การจัดการสิ่งแวดล้อม)

อ่านต่อฉบับหน้า