

จดหมายข่าว



เพื่อการเตือนภัย ด้านมาตรฐาน

ภายใต้โครงการสร้างระบบข้อมูล และองค์ความรู้ด้านมาตรฐาน
ระบบการจัดการและการเตือนภัย



ปีที่ 7 ฉบับที่ 63 เดือนกรกฎาคม 2560

ISO 50001 เครื่องมือ หลักเพื่อปฏิบัติการ ลดภาวะโลกร้อน

ไอเอสโอหนุนธุรกิจปรับตัวด้วยมาตรฐาน ISO 22316
รถไฟทุกขบวนตรงเวลาด้วย ISO/TS 22163: 2017

ไอเอสโอพัฒนามาตรฐานใหม่สำหรับลูกค้าคอลล์เซ็นเตอร์

ISSN 2228-9925

จดหมายข่าวเพื่อการเตือนภัยด้านมาตรฐาน

ภายใต้โครงการสร้างระบบข้อมูล และองค์ความรู้ด้านมาตรฐานระบบการจัดการและการเตือนภัย

ปีที่ 7 ฉบับที่ 63 เดือนกรกฎาคม 2560

Management System Certification Institute (Thailand): MASCI
1025, 2nd 11th 18th Floor, Yakult Building,
Phaholyothin Road, Samsen Nai, Phayathai, Bangkok
10400, Thailand
Tel. (+662) 617-1727-36 Fax. (+662) 617-1708
www.masci.or.th

กอง บก. ขอกล่าวสวัสดิ์ท่านผู้อ่าน “จดหมายข่าวเพื่อการเตือนภัยด้านมาตรฐาน” สำหรับบทความที่น่าสนใจประจำเดือนกรกฎาคม 2560 ทีมงาน Intelligence Unit ได้สรุปบทความเรื่อง ไอเอสไอ หนุนธุรกิจปรับตัวด้วยมาตรฐาน ISO 22316 และ รถไฟทุกขบวนตรงเวลาด้วย ISO/TS 22163: 2017 Standard Warning ISO 50001 เครื่องมือหลักเพื่อปฏิบัติการลดภาวะโลกร้อน และบทความเกี่ยวกับไอเอสไอพัฒนามาตรฐานใหม่สำหรับลูกค้าคอลล์เซ็นเตอร์

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม ที่ให้การสนับสนุนงบประมาณดำเนินการโครงการสร้างระบบข้อมูลและองค์ความรู้ ด้านมาตรฐานระบบการจัดการ และการเตือนภัย หรือ Intelligence Unit
กอง บก.

ไอเอสไอหนุน ธุรกิจปรับตัว ด้วยมาตรฐาน ISO 22316

ความยืดหยุ่นหรือความสามารถในการปรับตัวท่ามกลางสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจที่ต้องการอยู่รอดในโลกที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ไอเอสไอตระหนักถึงความสำคัญของเรื่องนี้ จึงได้พัฒนามาตรฐาน ISO 22316 ขึ้นมาเพื่อช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่รออยู่เบื้องหน้า

ISO 22316: 2017 - Security and resilience – Organizational resilience – Principles and attributes เป็นมาตรฐานที่ให้แนวทางการทำงานสำหรับองค์กรเพื่อช่วยให้องค์กรพิสูจน์ได้ว่าจะมีความสามารถในการปรับตัวและอยู่รอดในอนาคต ประกอบด้วยหลักการสำคัญในรายละเอียด คุณลักษณะ และกิจกรรมที่สนับสนุนองค์กรให้เกิดความยืดหยุ่น

เจมส์ คราสต์ ผู้ประสานงานของคณะกรรมการวิชาการ ISO/TC 292 กลุ่มงาน WG 2 ซึ่งเป็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่พัฒนามาตรฐานดังกล่าว ระบุว่า การปรับปรุงองค์กรให้มีความยืดหยุ่น จะทำให้มั่นใจได้ว่าองค์กรจะไม่เพียงแต่สามารถสร้างความคาดหวังในการตอบสนองความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้เท่านั้น แต่ยังสามารถประสานการสร้างโอกาสให้เกิดขึ้นอีกด้วย

มาตรฐานนี้ให้มุมมองที่กว้างขวางที่สามารถขับเคลื่อนให้เกิดความยืดหยุ่นในองค์กร แต่หลายองค์กรมองข้ามเรื่องเหล่านี้ไป ดังนั้น มาตรฐานนี้

จึงเป็นหนึ่งในหลักการสำคัญในการช่วยให้องค์กรพัฒนาวัฒนธรรมที่สนับสนุนให้เกิดความยืดหยุ่น ซึ่งมีการอธิบายคุณลักษณะขององค์กรที่ทำให้หลักการในการนำไปปรับใช้ กิจกรรมที่ให้แนวทางในการใช้งาน การประเมินผล รวมทั้งการสนับสนุนคุณลักษณะที่ทำให้เกิดความยืดหยุ่นด้วย

นอกจากนี้ ยังเกี่ยวข้องกับการสร้างรูปแบบของการบริหารความเสี่ยงซึ่งมีคุณค่าร่วมและความตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงในเรื่องบริษัท ซึ่งผู้นำจะต้องร่วมสร้างพลังให้เกิดขึ้นด้วย เพราะความยืดหยุ่นขององค์กรนั้น เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้จากปฏิสัมพันธ์ที่ไม่เหมือนใครและเกิดจากปัจจัยทั้งในเชิงกลยุทธ์และในเชิงปฏิบัติการขององค์กร จะเห็นได้ว่าไม่มีแนวทางใดแนวทางหนึ่งที่จะทำให้เกิดความยืดหยุ่นในองค์กรได้ แต่ความยืดหยุ่นขององค์กรเกิดขึ้นได้จากหลักการบริหารจัดการของตนเองที่ทำให้เกิดความยืดหยุ่น ซึ่งเป็นผลมาจากคุณลักษณะ กิจกรรม และการมีส่วนร่วมที่เกิดจากความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน รวมทั้งวิธีที่บริหารจัดการกับความไม่แน่นอนและการทำงานร่วมกันของคนในองค์กร

ที่มา:

1. <https://www.iso.org/news/Ref2189.htm>
2. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:22316:ed-1:v1:en>



รถไฟทุกขบวนตรงเวลาด้วย ISO/TS 22163 : 2017



หลายคนคงเคยประสบปัญหาจากการใช้บริการรถไฟซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตคนที่ต้องเดินทาง โดยใช้บริการสาธารณะ ไอเอสไอตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบการจัดการคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับรถไฟ จึงได้พัฒนามาตรฐานที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการจัดการกับงานในภาคส่วนของรถไฟ

มาตรฐาน ISO/TS 22163: 2017 Railway applications – Quality management system – Business management system requirements for rail organizations: ISO 9001:2015 and particular requirements for application in the rail sector เป็นมาตรฐานที่มีเป้าหมายเพื่อช่วยให้ผู้ผลิตอุปกรณ์และผู้ที่ใช้ระบบร่วมกันในอุตสาหกรรมรถไฟสามารถปรับปรุงคุณภาพด้วยวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด ข้อกำหนดทางเทคนิคนี้เป็นการนำเอามาตรฐาน ISO 9001: 2015 Quality management systems – Requirements ไปใช้ ซึ่งมาตรฐานนี้เป็นมาตรฐานสากลที่มีผู้ใช้อย่างกว้างขวางมากที่สุดในโลก ซึ่งได้รับการพัฒนาจากความร่วมมือของสมาคมอุตสาหกรรมรถไฟแห่ง

ยุโรป (Association of the European Rail Industry: UNIFE) ซึ่งได้สร้างมาตรฐานอุตสาหกรรมของตนเองขึ้นมาซึ่งมีบริษัทจำนวนมากจากทั่วโลกนำไปใช้

UNIFE เป็นองค์กรของบริษัทที่จัดการรถไฟในยุโรป ไม่ว่าจะเป็นบริษัทด้านการออกแบบ การผลิต การบำรุงรักษา การตกแต่งระบบขนส่งทางรถไฟ ระบบที่รองรับระบบขนส่งทางรถไฟและอุปกรณ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และเป็นองค์กรที่รวมเอาสมาคมอุตสาหกรรมรถไฟของประเทศต่างๆ ในยุโรปเข้ามาทำงานร่วมกันถึง 15 ประเทศ และสมาชิกขององค์กร UNIFE ยังมีส่วนแบ่งตลาดในยุโรปถึง 84% และส่วนแบ่งตลาดอุปกรณ์การผลิตและบริการที่เกี่ยวข้องกับรถไฟ 46% ของโลก

ISO/TS 22163 เป็นข้อกำหนดระบบการจัดการคุณภาพสำหรับภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับรถไฟซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ตลอดห่วงโซ่อุปทาน รวมถึงการออกแบบ การพัฒนา การผลิต และกิจกรรมการบำรุงรักษาซึ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมุมมองที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย ประธานคณะกรรมการวิชาการ ISO/TC 269 ที่

ดูแลรับผิดชอบการพัฒนามาตรฐาน ISO/TS 22163 กล่าวว่า การนำข้อกำหนดนี้ไปใช้จะทำให้อุตสาหกรรมและบริการที่เกี่ยวข้องกับรถไฟมีบริการที่ดีขึ้นและเข้มแข็งมากขึ้น

องค์กรที่เน้นในเรื่องของคุณภาพจะไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้เลยในการที่จะส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่เชื่อถือได้ และสำหรับอุตสาหกรรมรถไฟแล้ว นับว่ามีศักยภาพเป็นอย่างมากในการที่จะปรับปรุงเรื่องของคุณภาพและความปลอดภัยในบริการที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังเป็นการผลักดันให้เกิดนวัตกรรมที่ยิ่งใหญ่ขึ้นตามมาอีกด้วย ISO/TS 22163 ได้รับการพัฒนาโดยคณะกรรมการวิชาการ ISO/TC 269, Railway applications ซึ่งมีสถาบันมาตรฐานแห่งชาติของประเทศเยอรมัน (DIN) เป็นเลขานุการ

ที่มา:

1. <https://www.iso.org/news/ref2195.html>
2. https://en.wikipedia.org/wiki/Union_des_Industries_Ferroviaires_Europ%C3%A9ennes



Standard Warning

ISO 50001

เครื่องมือหลัก เพื่อปฏิบัติ การลดภาวะ โลกร้อน

การทบทวนมาตรฐาน ISO 50001 – Energy management systems นับว่ามีส่วนสำคัญในการสนับสนุนเรื่องของการใช้พลังงานสะอาดและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพสำหรับการประชุมระดับรัฐมนตรีพลังงานสะอาด ซึ่งในปีนี้ จัดขึ้นเป็นครั้งที่ 8 ระหว่างวันที่ 6 – 8 มิถุนายน 2560 ณ กรุงปักกิ่ง สาธารณรัฐประชาชนจีน

การประชุมดังกล่าวมีการพูดคุยและอภิปรายเกี่ยวกับการนำทรัพยากรกลับมาใช้ใหม่ การปรับปรุงประสิทธิภาพและความร่วมมือในโครงการพลังงานสะอาดต่างๆ

นอกจากนี้ ยังมีเวทีต่างๆ รวมถึงการประชุมเชิงปฏิบัติการระดับระหว่างประเทศในเรื่องการปรับปรุงการบริโภคสีเขียวซึ่งสะท้อนถึงประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 50001 ด้วย

ในงานประชุมดังกล่าว นักพัฒนามาตรฐานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 50001 ได้มาประชุมประจำปีในนามของคณะกรรมการวิชาการ ISO/TC 301- Energy management and energy savings และผลลัพธ์ที่สำคัญประการหนึ่งก็คือ การทบทวนมาตรฐาน ISO 50001 หลังจากที่มีการใช้งานไปแล้ว 6 ปี เพื่อให้มั่นใจว่ายังคงเป็นเครื่องมือที่เป็นประโยชน์สำหรับทุกธุรกิจและทุกองค์กรทั่วโลก

ความก้าวหน้าและความเห็นพ้องต้องกันของมาตรฐานที่ได้ทบทวนดังกล่าวทำให้ขณะนี้ มาตรฐาน ISO 50001 ได้มาถึงขั้นร่างมาตรฐานแล้ว ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จภายในอีก 3 เดือนข้างหน้า และจะตีพิมพ์เผยแพร่ได้ในราวเดือนพฤศจิกายนหรือธันวาคม 2560 ซึ่งทางไอเอสโอได้ระบุว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงหลักของมาตรฐาน ISO 50001 ฉบับปี 2018 คือ การรวมเอาโครงสร้างระดับสูง หรือ High-Level Structure: HLS เข้าไปซึ่งจะทำให้มีแนวทางของการทำให้เกิดความเข้ากันได้กับมาตรฐานระบบการจัดการอื่นๆ เมื่อมีการนำไปใช้ร่วมกัน และยังมีปรับปรุงอื่นๆ ในมาตรฐานฉบับปรับปรุงใหม่นี้ที่ทำให้มั่นใจได้ว่าแนวคิดที่มีความเกี่ยวข้องกันสมรรถนะด้านพลังงานมีความชัดเจนสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กด้วย

Intelligence Team

สำหรับมาตรฐาน ISO 50001: 2011 (ประกาศใช้เมื่อ พ.ศ.2554) เป็นมาตรฐานที่ทำให้องค์กรสามารถจัดการพลังงานโดยมีแนวทางที่รัดกุมในการปรับปรุงสมรรถนะด้านพลังงานอย่างต่อเนื่องรวมทั้งความสามารถในการดำเนินงานอย่างยั่งยืน ซึ่งทำให้สร้างคุณค่าทั้งในเชิงของวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดและปฏิบัติการด้านพลังงานสะอาด ซึ่งมีองค์กรเกือบ 12,000 องค์กรทั่วโลกที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานนี้

นับถึงปลายปี 2558 และมีสถิติสูงขึ้นกว่าปีก่อนหน้านั้นถึง 77%

นอกจากนี้ ยังมีผลการคำนวณแบบ CEM ที่แสดงให้เห็นว่าการนำมาตรฐาน ISO 50001 ไปใช้ในภาคส่วนอุตสาหกรรมและในเชิงพาณิชย์จะสามารถขับเคลื่อนให้เกิดการประหยัดพลังงานได้มากถึง 62 เอกซารูลส์ (สามารถคำนวณเป็นจูลส์ได้จากเว็บไซต์ <http://www.convertunits.com/from/exajoule/to/joule>) ภายในปี 2030 (2573) ซึ่งทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายได้ถึง 600 พันล้านเหรียญสหรัฐและหลีกเลี่ยงการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ลงได้ถึง 6,500 เมตริกตัน ซึ่งเทียบเท่ากับการย้ายเอายานพาหนะโดยสารบนท้องถนนจำนวน 215 ล้านคันออกไปจากท้องถนน

ในการประชุม CEM 8 ยังมีการมอบรางวัลด้านความเป็นเลิศในด้านการจัดการพลังงานเพื่อเป็นเกียรติให้กับบริษัทที่ประสบความสำเร็จในการนำมาตรฐาน ISO 50001 ไปใช้ซึ่งเป็นโครงการของกลุ่มงานการจัดการพลังงานจากที่ประชุมระดับรัฐมนตรีพลังงานสะอาดซึ่งมีส่วนร่วมในคณะกรรมการวิชาการ ISO/TC 301 ด้วย

ISO 50001 จึงนับว่าเป็นเครื่องมือหลักเพื่อปฏิบัติการลดภาวะโลกร้อน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อมีการหยิบยกเรื่องนี้ผ่านการประชุมระดับรัฐมนตรีพลังงานสะอาดซึ่งจัดขึ้นเป็นประจำทุกปี และอีกไม่นานต่อจากนี้ เราก็จะได้พบกับมาตรฐาน ISO 50001 ฉบับปรับปรุงใหม่ที่มีความเหมาะสมและสะดวกสำหรับผู้ให้นำไปใช้วันมากยิ่งขึ้น

ที่มา:

1. <https://www.iso.org/news/ref2193.html>
2. <http://www.cleanenergyministerial.org/Events/CEM8>





ไอเอสโอพัฒนา มาตรฐานใหม่ สำหรับลูกค้าคอลล์ เซ็นเตอร์

ประสบการณ์ที่ไม่ดีเกี่ยวกับคอลล์เซ็นเตอร์ของหลายคน ไม่เพียงแต่ทำให้เสียเวลาโดยไม่จำเป็นหรือมีทางเลือกที่ซับซ้อนก่อนที่จะได้รับบริการที่ต้องการเท่านั้น แต่ยังทำให้เสียค่าโทรศัพท์เพิ่มขึ้น โดยที่บางครั้งก็ไม่ได้รับบริการที่ต้องการอีกด้วย บางครั้งกลับได้คำตอบว่าให้ฝากเบอร์โทรศัพท์ไว้แล้วจะได้รับการติดต่อกลับ

จากการสำรวจสมาชิกของไอเอสโอ พบว่าโดยเฉลี่ย ลูกค้ามีความพึงพอใจในบริการของคอลล์เซ็นเตอร์ในระดับน้อยซึ่งหมายความว่ายังมีช่องว่างที่ต้องปรับปรุง ด้วยเหตุนี้ ไอเอสโอหรือองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐานจึงได้จัดพิมพ์มาตรฐาน 2 ฉบับนี้ขึ้นมา ได้แก่

1. ISO 18295-1 ศูนย์ติดต่อลูกค้า เล่มที่ 1: ข้อกำหนดสำหรับศูนย์ติดต่อลูกค้า (Customer contact centres – Part 1: Requirements for customer contact centres) ซึ่งระบุวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับศูนย์ติดต่อ ทั้งแบบภายในสำนักงานและแบบที่มีการจ้างจากภายนอก ซึ่งทำให้มั่นใจในบริการในระดับสูง ซึ่งรวมถึงการสื่อสารกับลูกค้า การจัดการข้อร้องเรียนและการมีส่วนร่วมของลูกค้า
2. ISO 18295-2 ศูนย์ติดต่อลูกค้า เล่มที่ 2: ข้อกำหนดสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการศูนย์ติดต่อลูกค้า (Customer contact centres – Part 2: Requirements for clients using the services of customer contact centres) ซึ่ง

มีเป้าหมายคือองค์กรที่ใช้บริการศูนย์ติดต่อลูกค้า เพื่อให้มั่นใจว่าความคาดหวังของลูกค้าได้รับการตอบสนองผ่านการมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมาตรฐานนี้ให้แนวทางด้านข้อมูลขององค์กรที่ต้องจัดเตรียมเพื่อให้บรรลุถึงการมีส่วนร่วมของลูกค้าในระดับสูง

โซนูดกิน ซุสเซน ประธานคณะกรรมการโครงการของไอเอสโอ ISO/PC 273 ซึ่งดูแลรับผิดชอบมาตรฐาน ISO 18295 กล่าวว่าคณะกรรมการได้พิจารณาพัฒนามาตรฐานโดยให้ความสำคัญกับลูกค้า เช่นในเรื่องของเวลาที่ลูกค้ารอคอย ความหมายของการติดต่อบริษัทและความคาดหวังอื่น เป็นประสบการณ์ของลูกค้า

คณะกรรมการได้กำหนดว่ามีกฎระเบียบและมาตรฐานระดับชาติบางประการในบางประเทศแล้ว และผลการวิจัยของไอเอสโอได้แสดงให้เห็นว่ามีการนำไปใช้ในที่ใดบ้างและทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ มาตรฐานใหม่นี้นำมาซึ่งวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดที่สามารถปรับปรุงการนำเสนอบริการและประสบการณ์ให้ลูกค้าที่ดียิ่งขึ้นในขณะที่เป็นการจัดเตรียมกรอบงานซึ่งสามารถนำไปใช้อ้างอิงมาตรฐานระดับชาติในอนาคตต่อไป

ที่มา: <https://www.iso.org/news/ref2191.html>