



จดหมายข่าว

เพื่อการต่อยอด ด้านมาตรฐาน

ภายใต้โครงการสร้างระบบข้อมูล และองค์ความรู้ด้านมาตรฐานระบบการ
จัดการและการเตือนภัย

ปีที่ 6 ฉบับที่ 52 เดือนกุมภาพันธ์ 2559

แคมเปญไอเอสโอ เน้นงานบริการทั่วโลก
ใช้ ISO/IEC 20000 ได้ผลวนมากขึ้น ด้วยทรัพยากรที่ลดลง
ISO 55001 มาตรฐานการจัดการสินทรัพย์ให้โซเด็กซีโซ
งานสัมมนาวิชาการ หัวข้อ “เตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของมาตรฐานและ
กฎระเบียบต่อภาคอุตสาหกรรม”

ISSN 2228-9925

จดหมายข่าวเพื่อการเตือนภัยด้านมาตรฐาน

ภายใต้โครงการสร้างระบบข้อมูล และองค์ความรู้ด้านมาตรฐานระบบการจัดการและการเตือนภัย

ปีที่ 6 ฉบับที่ 52 เดือนมิถุนายน 2559

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” สำหรับบทความที่น่าสนใจประจำเดือนมิถุนายน 2559 ทีมงาน Intelligence Unit ได้สรุปบทความเกี่ยวกับแคมเปญไอเอสโอ เน้นงานบริการทั่วโลก และ ใช้ ISO/IEC 20000 ได้ผลมากขึ้น ด้วยทรัพยากรที่ลดลง รวมถึง Standard Warning เกี่ยวกับ ISO 55001 มาตรฐานการจัดการสินทรัพย์ให้โซเด็คโซ และกิจกรรมการสัมมนาวิชาการ หัวข้อ “เตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของมาตรฐานและกฎระเบียบต่อภาคอุตสาหกรรม”

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม ที่ให้การสนับสนุนงบประมาณดำเนินการโครงการสร้างระบบข้อมูลและองค์ความรู้ ด้านมาตรฐานระบบการจัดการ และการเตือนภัย หรือ Intelligence Unit
กอง บก.

แคมเปญไอเอสโอ เน้นงานบริการทั่วโลก

พลังและศักยภาพของมาตรฐานในภาคส่วนงานบริการเป็นหัวข้อหลักสำหรับการรณรงค์ของไอเอสโอที่กำลังเกิดขึ้นในช่วงวันที่ 13 - 17 มิถุนายน 2559 เพื่อเพิ่มความตระหนักถึงความสำคัญของมาตรฐานในการขับเคลื่อนการเติบโตทาง เศรษฐกิจและปรับปรุงคุณภาพการบริการ จากข้อมูลขององค์การการค้าโลก (WTO) ภาคบริการนับว่าเป็นองค์ประกอบที่ใหญ่ที่สุดในระบบเศรษฐกิจ และความต้องการด้านมาตรฐานเพื่อสร้างความมั่นใจในงานบริการกำลังเพิ่มขึ้น ตามลำดับ ยกตัวอย่างเช่น ในรอบ 60 ปีที่ผ่านมา การท่องเที่ยวได้กลายเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่โตเร็วที่สุดของโลกและ ปัจจุบัน มีอัตราเฉลี่ยของงานเท่ากับ 1 งานจากจำนวน 11 งานที่มีอยู่

ภาคบริการจะตอบสนองความต้องการนี้ได้ อย่างไรและอนาคตของงานบริการจะเป็น อย่างไร ท่านสามารถติดตามได้จากโครงการรณรงค์ทางโซเซียลมีเดียในสัปดาห์แห่งมาตรฐานด้านการบริการ ซึ่งประเทศสมาชิกของไอเอสโอและพันธมิตรจะมารวมตัวกัน เพื่อแบ่งปันประสบการณ์ และข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว อย่างไรก็ตาม “มาตรฐาน” จะเป็นเครื่องมือที่สำคัญมากอย่างหนึ่งของภาคบริการที่ประกอบด้วยวิธี ปฏิบัติที่ดีที่สุดในระดับระหว่างประเทศที่จะช่วยปรับปรุงงานบริการ สนับสนุนด้าน

กฎระเบียบและก่อให้เกิดความยั่งยืนมากขึ้น งานภาคบริการจะเป็นหัวข้อที่จะมีการประชุมเชิงปฏิบัติการ คือ “งานบริการทั่วโลก: การแก้ไขปัญหาด้วยมาตรฐานไอเอสโอ” ซึ่งจัดขึ้นที่กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ระหว่างวันที่ 13 - 17 มิถุนายน 2559 โดยมีผู้ร่วมงานเป็นผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานด้านการมาตรฐาน องค์กรผู้บริโภค องค์กรการค้าระหว่างประเทศ และผู้แทนจากภาคบริการซึ่งมาร่วมแบ่งปันประสบการณ์และวิธีปฏิบัติที่ดี

ท่านที่สนใจ สามารถร่วมสนทนาและอ่านเรื่องราวเพิ่มเติมได้ในเว็บไซต์ด้านงานบริการของไอเอสโอ dedicated Website คือ และเขียนแฮชแท็ก #servicestandards เพื่อมีส่วนร่วมและติดตามการรณรงค์ในโลกของงานบริการของไอเอสโอ

เราทุกคนต่างได้รับประโยชน์จากมาตรฐานในภาคส่วนการบริการ บริการที่มีคุณภาพจะช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเป็นผู้บริโภคในทุกด้านจากการท่องเที่ยวไปจนถึงระบบสาธารณสุขโลก เป็นต้น และสำหรับภาคธุรกิจ งานบริการสามารถเป็นข้อได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างแท้จริง

ที่มา: http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref2089



ใช้ ISO/IEC 20000 ได้ผลงานมากขึ้น ด้วยทรัพยากรที่ลดลง



องค์กร ที่มีชื่อว่า Service Birmingham ซึ่งทำงานร่วมกับสภาเมืองเบอร์มิงแฮมเพื่อให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้มีความพยายามในการลดค่าใช้จ่ายและปรับปรุงประสิทธิภาพ ความคล่องตัวและความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อตอบสนองต่อแรงกดดันจากภาคประชาชน ที่ต้องการให้ “ทำมากขึ้น ด้วยเวลาที่น้อยลง” ไปพร้อมกับการรักษาคุณภาพงานบริการที่เป็นเลิศ สิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นได้ด้วยการนำมาตรฐาน ISO/IEC 20000 สำหรับระบบการจัดการสำหรับการบริการไปใช้

ปัจจุบัน องค์กรต่างๆ มีการพึ่งพิงมากขึ้นกับบริการทางธุรกิจที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการทั้งภายใน และภายนอก บริการเหล่านี้สนับสนุนหน้าที่งานต่างๆ ของธุรกิจเกือบทุกธุรกิจในทุกอุตสาหกรรม เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้บริการทางธุรกิจเกิดขึ้นและมีการตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว และหากเกิดการหยุดชะงักจะส่งผลกระทบต่อลูกค้า

Service Birmingham จึงได้นำมาตรฐาน ISO/IEC 20000 มาใช้ ทำให้ Service Birmingham และซัพพลายเออร์เข้าใจถึงภาพรวมทั้งหมด และช่วยในเรื่องความสัมพันธ์ในด้านธุรกิจและการจัดการสิ่งต่างๆ ได้ดีขึ้นรวมทั้งสามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้ นอกจากนี้ ยังมีส่วนทำให้มองเห็นว่าจะทำให้เพิ่มความสามารถและประสิทธิภาพได้อย่างไร ด้วย

Service Birmingham พบว่าหลังจากนำมาตรฐานดังกล่าวไปใช้ทำให้ได้บรรลุเป้าหมาย เช่น ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา สามารถลดเหตุการณ์อุบัติเหตุหลักลงได้ถึง 40% อันแสดงถึงกระบวนการทำงานที่แข็งแกร่งและการปรับปรุงกระบวนการที่ดี สามารถลดระยะเวลาที่เกิดการขัดข้องได้และเพิ่มผลผลิต และจากผลสำรวจรายไตรมาสและผลสำรวจประจำปีพบว่าลูกค้ามากกว่า 90% มีความพึงพอใจในบริการ นอกจากนี้ มีลูกค้ามากกว่า 20% ที่โทรศัพท์เข้ามาขอรับบริการได้รับการแก้ไขปัญหาคู่บริการทันทีเป็นต้น

ปัจจุบัน Service Birmingham กำลังขยายขอบข่ายการรับรองตาม ISO/IEC 20000 ไปถึง ISO/IEC 20000-1 Information technology — Service management ซึ่งอีวอนน์ แบทเชอเลอร์ หัวหน้าโครงการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่องของ Service Birmingham กล่าวว่าช่วงนี้เป็นช่วงเวลาที่มีการเปลี่ยนแปลงและจำเป็นต้องพัฒนาองค์กร เพิ่มเติม เพื่อเพิ่มประสบการณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับลูกค้าซึ่ง Service Birmingham กำลังเร่งดำเนินการอยู่อย่างแข็งขันในทุกส่วนขององค์กร

มาตรฐาน ISO/IEC 20000 และ ISO/IEC 20000-1 สามารถศึกษาได้จากห้องสมุดจากสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมหรือจากเว็บไซต์ของไอเอสโอ ISO STORE

ที่มา: http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref2084



Standard Warning

ISO 55001 มาตรฐาน การจัดการ สินทรัพย์ให้ โซเด็คซโซ

การบริหารจัดการสินทรัพย์สามารถเป็นอาวุธที่ทรงพลังที่สุดในการช่วยประหยัดเวลา เงิน และปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต บริษัท โซเด็คซโซ ซึ่งเป็นบริษัทชั้นนำของโลกที่ให้บริการด้านคุณภาพชีวิต (เช่น การบริหารจัดการอุปกรณ์ทางการแพทย์ การบริการด้านอาหาร การบริการด้านจัดสวนและปรับภูมิทัศน์ เป็นต้น) จึงได้เผยแพร่รูปแบบการปฏิบัติที่ ดีที่สุดสำหรับการบริหารจัดการสินทรัพย์ไปยังอุตสาหกรรมในประเทศต่างๆ ทั่วโลก และทำในแบบฉบับของโซเด็คซโซที่เรียกว่า “The Sodexo Way”

เกือบทุกองค์กรต้องการประสบความสำเร็จมากขึ้นด้วยสินทรัพย์ที่มากขึ้น และไม่เพียงแต่จะช่วยลดเวลาในการแก้ไขปัญหาเหล่านั้น แต่ยังช่วยในเรื่องวิธีการใช้จ่ายเพื่อสืบทอดคุณค่าให้ลูกค้ายึดตามวัตถุประสงค์ขององค์กรอีกด้วย

เมื่อไม่กี่ปีมานี้ บริษัทหลายบริษัทได้เริ่มตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการสินทรัพย์ ว่าเป็นกลยุทธ์ที่หากมีการนำไปใช้อย่างเหมาะสมแล้ว ก็จะช่วยปรับปรุงสมรรถนะด้านการเงิน ผลลัพธ์ของระบบการจัดการสินทรัพย์ที่ดียังรวมไปถึงความสามารถในการควบคุม กิจกรรมประจำวันและประสิทธิภาพทางธุรกิจ การลดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับความเสียหาย ความสอดคล้องกับกิจกรรมด้านกฎระเบียบและอัตราความล้มเหลวที่ลดลงด้วย ผลลัพธ์ที่จับต้องได้รวมถึงการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความสามารถในการ ทำกำไรที่มาพร้อมกับค่าใช้จ่ายต่อหน่วยที่ลดลงทันที

ในเอกสารที่มีชื่อว่า “ผลกำไรที่กำหนดได้จากการบริหารจัดการสินทรัพย์-การเดินทางของโซเด็คซโซ” ปีเตอร์ เจย์ ที่ปรึกษาหัวหน้าของบริษัท Woodhouse Partnership และคีธ ฮาเมอร์ รองประธานกลุ่มบริษัท โซเด็คซโซ ด้านวิศวกรรมและการบริหารจัดการสินทรัพย์ อธิบายถึงวิธีการที่บริษัทได้นำเอามาตรฐาน ISO 55001 ไปใช้และเปลี่ยนแปลงธุรกิจงานสามารถสร้างการเติบโตและปรับปรุงคุณค่าให้กับลูกค้าได้

หลังจากมีการนำมาตรฐาน ISO 55001 ไปใช้ 2 ปีบริษัทก็ได้รับการรับรองตามมาตรฐานดังกล่าวในขอบข่ายการบริหารจัดการสินทรัพย์ทั่วโลกและการนำไปใช้กับโซเด็คซโซที่ประเทศอังกฤษที่บริษัท แอสตราเซนเนกา (AstraZeneca) ที่แอลเดอร์ลีย์ ปาร์กและแม็คเคิลฟีลด์ ซึ่งเป็นหุ้นส่วนทางกลยุทธ์ของบริษัท โซเด็คซโซกำลังนำความสามารถด้านการบริหารจัดการสินทรัพย์ของบริษัทไปใช้กับ ลูกค้าทั่วโลกในกลุ่มที่หลากหลายเช่นการดูแลสุขภาพ การดูแลความเป็นอยู่ของผู้สูงวัย ผู้การผลิต การเหมืองแร่ และพลังงานและทรัพยากร เป็นต้น ส่วนผลลัพธ์นั้นเป็นที่น่าพอใจมาก บริษัทจึงได้แบ่งปันเส้นทางการเดินทางไปสู่สมรรถนะทางการเงินที่น่าประทับใจ ไว้ในหนังสือดังกล่าวข้างต้น

โดย Intelligence Team

เมื่อปี 2554 จำนวน 77 % ของธุรกิจของโซเด็กโซคือ การเตรียมการจัดการด้านอาหาร ที่เหลืออีก 23% เป็นบริการด้านอื่นๆ บริษัทจึงได้ระบุดำเนินการที่ใหญ่ที่สุดที่จะเติบโตได้ทั่วโลกอยู่ในด้าน การจัดการอำนวยความสะดวกแบบผสมผสาน (Integrated Facilities Management: IFM) ตลาดนี้ในช่วงเวลาดังกล่าวมีการแข่งขันและบริษัทก็ยังไม่ได้รับการยอมรับจาก ทั่วโลก ลูกค้าเองก็ต้องการความมั่นใจว่าบริการของบริษัทจะต้องมีมาตรฐานที่สม่ำเสมอ และเหมือนกันทั่วโลก ช่วงนั้น บริษัทยังไม่มีแนวทางการดำเนินงานด้านมาตรฐาน แต่เนื่องจาก Facilities Management: IFM ได้รับการร้องขอจากผู้ให้บริการที่มีอยู่และยังมีความไม่คงที่ของระดับ คุณภาพ ดังนั้น จึงเป็นความท้าทายในการสร้าง "The Sodexo Way" ขึ้นมา เพื่อให้มั่นใจในแนวทางของมาตรฐานว่าได้รับการยอมรับในทุกๆ ที่ที่โซเด็กโซให้บริการ หลังจากการสรรหาจากทั่วโลก Woodhouse Partnership (TWPL) จึงได้เข้ามาเป็นหุ้นส่วนเชิงกลยุทธ์ในการออกแบบและพัฒนาระบบการจัดการด้ว กล่าว

ในช่วงแรกๆ ที่มีการรับมาตรฐานมาใช้ โครงสร้างและเนื้อหาหลักของกรอบการดำเนินงานได้รับการพัฒนาโดยกลุ่มทำงานที่ มาจากหลายสาขาอาชีพ จึงได้เรียนรู้ประสบการณ์มากมายและถือเป็นก้าวแรกในการจัดทำเอกสารเพื่อ พัฒนาระบบงานที่เกี่ยวข้องให้ดีขึ้น

ต่อมา มีการนำโดยกลุ่มเล็กๆ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้คำแนะนำทางเทคนิคและทิศทางเพื่อนำมาตรฐาน ISO 55001 ข้อกำหนดระบบการบริหารจัดการสินทรัพย์ไปใช้ ซึ่งต้องอาศัยการมีส่วนร่วมและการยินยอมจากผู้จัดการอาวุโสระดับประเทศในสาย งานความรับผิดชอบ โครงการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารอาวุโส และผู้นำในองค์กรซึ่งได้ร่วมกันสร้างวิสัยทัศน์ของการมีส่วนร่วมที่ดีและให้ การสนับสนุนบริษัทที่มีอยู่ทั่วโลก บุคลากรที่เกี่ยวข้องในโครงการได้แสดงความมุ่งมั่นและพันธสัญญาในการมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ ทำให้บริษัทสามารถระบุตัวชีวิตที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถขององค์กรที่มีผล ต่อความสำเร็จของวัตถุประสงค์หลักองค์กรซึ่งสอดคล้องกับการบริหารจัดการ สินทรัพย์

ความชัดเจนในเรื่องดังกล่าวประกอบกับข้อกำหนดเรื่องการรวบรวมข้อมูลทำให้ องค์กรได้รับข้อมูลตอบกลับในเรื่องสถานะและเงื่อนไขของสินทรัพย์ ทำให้สามารถปรับปรุงกิจกรรมการบริหารสินทรัพย์ได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังได้ผลลัพธ์ที่น่าพอใจอื่นๆ เช่น ลดอัตราความล้มเหลวลงได้ 20% ประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานผ่านการวางแผนการจัดการสินทรัพย์ได้รับการปรับปรุงเพิ่มขึ้น 20% ลดค่าใช้จ่ายลง 7-12% ต่อปี และความเชื่อถือในโครงสร้างพื้นฐานด้านสินทรัพย์เพิ่มขึ้น 10-25% เป็นต้น

ที่มา: http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref2085





งานสัมมนา วิชาการ หัวข้อ “เตรียมความ พร้อมรับการ เปลี่ยนแปลง ของมาตรฐาน และกฎระเบียบ ต่อภาค อุตสาหกรรม”

งานสัมมนาวิชาการ ครั้งที่ 2 หัวข้อ : “เตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของมาตรฐานและกฎระเบียบต่อภาคอุตสาหกรรม” ภายใต้โครงการสร้างระบบข้อมูลและองค์ความรู้ด้านมาตรฐานระบบการจัดการและการเตือนภัย ปีพ.ศ.2559 (Intelligence Unit) จัดขึ้นในวันศุกร์ที่ 24 มิถุนายน 2559 ณ พาสนสวย รีสอร์ท อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดย สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม และสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ ร่วมกับหน่วยงานดำเนินการ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดตราด การจัดสัมมนาวิชาการในครั้งนี้ มีผู้สนใจเข้าร่วมจำนวน 52 คน แบ่งออกเป็นผู้ประกอบการภาคอุตสาหกรรม และ ผู้แทนจากหน่วยงานราชการในจังหวัดตราด และจังหวัดใกล้เคียง

กิจกรรมภายในงานประกอบด้วย การแนะนำภาพรวมกิจกรรมโครงการสร้างระบบข้อมูลและองค์ความรู้ด้านมาตรฐานระบบการจัดการและการเตือนภัย (Intelligence Unit) โดย น.ส.สุวิมล เล็กสกุล นักวิชาการมาตรฐาน ฝ่ายหน่วยตรวจสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ และการบรรยาย หัวข้อ “ติดตามความเคลื่อนไหว : ทำความรู้จักมาตรฐานเพื่อการพัฒนางานอย่างยั่งยืน และการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานที่สำคัญ” รวมถึงแลกเปลี่ยนประสบการณ์ : แนวทางการปรับตัวสู่ ISO 9001: 2015 โดย นางจุฑพร บุญหลน ผู้จัดการอาวุโสแผนกการมาตรฐาน ฝ่ายหน่วยตรวจ สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ ซึ่งงานสัมมนาดังกล่าวได้รับความสนใจจากผู้เข้าร่วมสัมมนาเป็นอย่างมาก

