

สถาปนา พุทธศักราช ๒๔๙๓

สยามรัฐ

ปีที่ ๔๓

ฉบับที่

๑๔๔๕๐

วันอาทิตย์ที่

๒๕

ตุลาคม

พุทธศักราช

๒๓๓๔

ความสำคัญของไอเอสโอ 9000

ธีรภัทร จันทการ

ห้องสมุดกรมวิทยาศาสตร์บริการ

เมื่อมีการพูดถึงเรื่องไอเอสโอ หลาย
คนต้องส่ายหน้า เพราะไม่รู้ว่าเป็นอะไร แต่
ก็มีอีกหลายคนก็เข้าใจไปแตกต่างกัน พวก
ช่างภาพ หรือจากกล้องถ่ายรูปก็คิดว่าเป็น
เรื่องของความไวแสงของฟิล์มที่ใช้ถ่ายภาพ
แต่ถ้ามาพูดถึงเรื่องไอเอสโอ ในวงการอุตสาหกรรม
แล้ว จะหมายความถึงความ เป็นมาตรฐาน
ของการผลิตหรือความเป็นมาตรฐานในตัว
สินค้านั้น ๆ ซึ่งความจริงแล้วไอเอสโอหรือ
ที่บางคนเรียกสั้น ๆ ว่า ไอโซนั้นย่อมาจาก
**International Standard Org-
anization** ซึ่งเป็นองค์การมาตรฐานโลก
ขึ้นกับสหประชาชาติหรือยูเอ็นและเมื่อถูก
นำมาใช้เป็นเครื่องหมายการรับประกันคุณภาพ
ของสินค้าก็จำเป็นที่จะต้องใส่ ตัวเลข ตาม
ไปข้างหลังคำว่า ไอเอสโอ

ถ้าจะถามว่าแล้วไอเอสโอ เป็นเกณฑ์
มาตรฐานเพียงอย่างเดียวหรือ คำตอบก็คือ
แต่ละประเทศจะมีการกำหนดมาตรฐาน
ของสินค้าผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกัน อย่างเช่น
ในประเทศสหรัฐอเมริกาจะมีองค์การที่
เรียกว่า สมาคมมาตรฐานอเมริกัน American
Standard Association เป็นคนที่ทำเรื่องทาง
วิชาการเสนอแนะต่อรัฐบาลสหรัฐอเมริกาหรือ
ในบางครั้งก็ทำตัวเป็นผู้รับรองในคุณภาพของ
สินค้าด้วย ในประเทศอื่น ๆ ก็มีต่าง ๆ กันไป
อย่างเช่นในกลุ่มประเทศยุโรปก็จะมีมาตรฐาน
เฉพาะเป็นของตนเองคือ มาตรฐาน ซีซี นอก
เหนือไปจากมาตรฐานที่ประเทศต่าง ๆ เช่น
อังกฤษ เยอรมนี กำหนดไว้ในเรื่องนี้แม้
แต่ประเทศต่าง ๆ ในแถบเอเชียก็มี ที่เข้ม

แข็งที่สุดเห็นจะเป็นประเทศญี่ปุ่น พูดได้
ว่ามีมาตรฐานค่อนข้างสูงในกลุ่มประเทศ
แถบเอเชียด้วยกัน ประเทศอื่น ๆ เช่น ใต้หวัน
ก็มี เกาหลีก็มี หรือแม้แต่ประเทศไทยก็มี
ซึ่งหน่วยงานที่ดูแลในเรื่องนี้ก็คือ สำนักงาน
มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม หรือ สมอ.
นั่นเอง

เรื่องของกาหนดมาตรฐานในคุณภาพ
ของสินค้าหรือการบริหารงานนั้น แต่เดิมไม่
เคยมีใครกำหนดไว้จนเมื่อ ระบบคิวซี หรือ
ระบบการควบคุมคุณภาพเริ่มแพร่หลายเมื่อ
ประมาณกว่า 15 ปีที่ผ่านมา ผู้บริหาร และ
ผู้ใช้บริการจากสินค้าของบริษัทที่เป็นผู้ผลิต
สินค้า จึงเริ่มมองเห็นถึงความสำคัญ ของการ
ที่กิจการนั้นๆ จะต้องมีการควบคุมคุณภาพ
และต่อมาก็ได้มีการกำหนดเป็น ไอเอสโอ
9000 ออกมาซึ่งในไอเอสโอ 9000 ยังได้มี

การกำหนดแยกเป็นอนุกรมย่อย ๆ อีก เป็น
ในแต่ละเรื่องขอย่อยลงไปแต่หัวใจสำคัญก็คือ
ไอเอสโอ 9000

ความสำคัญของไอเอสโอ 9000 เป็น
ที่กิจการนั้น ๆ จะต้องมีการควบคุมคุณภาพ
ของกิจการนั้น ๆ ว่ายอดเยี่ยมที่สุดแล้ว โพร-
ดักส์หรือผลิตภัณฑ์ที่ออกมามีโอกาสผิดพลาด
น้อยมาก หรือแทบไม่มีเลย ดังนั้นการที่มี
เครื่องหมาย ไอเอสโอ 9000 ประดับอยู่ที่
หน้ากิจการ จึงเป็นเสมือนใบผ่านทางธุรกิจ
ที่สำคัญเสียทีเดียว เพราะการได้รับเครื่อง
หมาย ไอเอสโอ 9000 แสดงว่าต้องผ่านการ
ตรวจสอบอย่างมากมาย หลายครั้งหลายหน
จนเรียกได้ว่าสมศักดิ์ศรีจริง ๆ ถึงจะผ่าน
และในต่างประเทศ เป็นที่ยอมรับกันมาก
โดยเฉพาะในประเทศแถบยุโรป ที่มักจะ
ยกเอาชื่ออ้างที่ว่า สินค้าผลิตไม่ได้มาตรฐาน
มาเป็นเรื่องของการดักจับสินค้า และประเทศ
ไทยก็เป็นหนึ่งในประเทศที่ถูกดักจับสินค้า
ด้วยเหตุผลนี้บ้างเหมือนกันซึ่งทางพ่อค้า
ฝ่ายไทยก็พยายามที่จะเข้าไปเจรจาแก้ไข แต่
ก็เหมือนกับพูดกันไม่รู้เรื่อง เพราะเขาจะ
คิดกันเสียอย่าง กับโลกที่สาม ดังนั้นการที่ทาง
สมอ.ยอมรับเอาเรื่องกาหนดมาตรฐาน
ไอเอสโอ 9000 เข้ามา ถึงแม้ว่าจะไม่ครบ
ทั้งหมด แต่ก็ก็เป็นเรื่องที่ดี ที่จะทำให้ผู้ผลิต
สินค้าชาวไทย ได้มีโอกาสที่จะพัฒนาสินค้า
ได้ให้เป็นไปตามมาตรฐาน สากลมากขึ้น
ไม่ใช่เฉพาะในตัวสินค้าเท่านั้น แต่รวมไป
ถึงวิธีการในการผลิต และการควบคุม รวม
ไปถึงการบริหารการผลิตด้วย

ปัจจุบัน สมอ.ได้อนุญาตยกเว้นบัตร
ไอเอสโอ 9000 ให้แก่บริษัทเซลล์แห่ง
ประเทศไทย จำกัด ไปแล้วเป็นรายแรก
ในส่วนของโรงงานผลิตน้ำมันเครื่อง
ที่ได้มาตรฐานตาม มอก. 9000 ซึ่งเป็น
มาตรฐานเดียวกันกับ ไอเอสโอ 9000
และยังมีอีกมากมายหลายกิจการ ที่
ต้องการจะปรับปรุงตัวให้ได้มาตรฐาน
ไอเอสโอ 9000

แต่ในการปรับปรุงกิจการให้ได้มาตรฐาน
ไอเอสโอ 9000 ไม่ใช่เป็นเรื่องที่ทำ
กันได้ง่าย ๆ อย่างที่กล่าวไปแล้วข้างต้น
จะต้องมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามา
ใช้ และเทคโนโลยีที่ใช้ นั้น จะต้องได้รับการ
ตรวจสอบรับรองว่า แทบจะไม่ผิดพลาด
เลย มีการพูดคุยกันอย่างไม่เป็นทางการ ว่า

ทางบริษัทเซลล์ฯ ต้องเสียเงินเป็นค่าใช้จ่ายจำนวนมากในการที่จะปรับปรุงกิจการให้ได้ตามมาตรฐาน ไอเอสโอ 9000 ในอนุกรมย่อย ซึ่งค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่จะเป็นค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงอุปกรณ์ให้สมบูรณ์แม่นยำ ซึ่งส่วนใหญ่ก็คือการนำเอาเครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบคอมพิวเตอร์ต่างๆ เข้ามาใช้ในการประมวลผลและดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด นอกจากนี้ยังต้องเสียค่าใช้จ่ายในการสร้างคน หรือที่ใช้ศัพท์ทางวิชาการว่า พัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพเพิ่มขึ้น รวมไปถึงตกหลายสิบล้านบาท หย่อนร้อยล้านบาทอยู่นิดหน่อย ซึ่งสาเหตุที่ต้องใช้ค่าใช้จ่ายสูง เพราะเทคโนโลยีการผลิตน้ำมันเครื่องไม่ได้เป็นเทคโนโลยีในประเทศที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาเอง แต่จะต้องซื้อเข้ามาจึงแพง และในเรื่องคอมพิวเตอร์ทั้งที่เป็นฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ก็ไม่ได้ผลิตขึ้นในประเทศไทยทั้งหมด

ขณะนี้มืออยู่หลายรายที่เตรียมจะยื่นเรื่องมายังสมอ. ให้พิจารณาอนุมัติมาตรฐานตามไอเอสโอ 9000 มีทั้งที่เป็นรัฐวิสาหกิจ และบริษัทเอกชน ซึ่งในส่วนของบริษัทเอกชนจะเป็นรายใหญ่ ๆ ที่กำลังจะมีการขยายกิจการไปสู่ระดับอินเตอร์ ที่ให้ต่างชาติยอมรับในเรื่องมาตรฐานผลิตภัณฑ์ ไม่ต้องให้สินค้าที่ส่งไปถูกตีกลับ อย่างเช่นรายหนึ่งคือบริษัทเอกรัฐ วิศวกรรม จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทเอกชนรายใหญ่ที่ทำธุรกิจผลิตหม้อแปลงไฟฟ้าเริ่มที่จะบุกตลาดยุโรป แต่กลัวว่า สินค้าอาจจะไม่ได้รับการยอมรับให้ผ่านเข้าไปจำหน่ายในประเทศแถบกลุ่มยุโรปได้ จึงคิดที่จะปรับปรุงกิจการให้ทันสมัย และเพื่อเป็นการเตรียมพร้อมที่จะยื่นเรื่องเสนอสมอ. เพื่อขอรับมาตรฐาน ไอเอสโอ 9000

การลงทุนเบื้องต้นของบริษัทเอกรัฐ วิศวกรรม เป็นการลงทุนในส่วนของโรงงานปรับปรุงสภาพของกิจการให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม และมีการนำเอาระบบที่ทันสมัย ซึ่งก็คือคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยให้มากขึ้น นอกจากนี้จะนำเข้ามาช่วยในส่วนของกรอกแบบสินค้า หรือทางด้านวิศวกรรมแล้ว ยังเอาคอมพิวเตอร์ เข้ามาช่วยในการวางระบบบัญชี และ ประสานงานข้อมูลในการบริหารกิจการ

ด้วย ซึ่งเรื่องนี้ ไอเอสโอ 9000 ถือว่าเป็นเรื่องสำคัญ และทางบริษัทเอกรัฐ วิศวกรรม ได้ลงทุนเฉพาะในส่วนของการคอมพิวเตอร์ ประมาณกว่า 10 ล้านบาท ซึ่งเป็นเรื่องของการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องอุปกรณ์พ่วงต่าง ๆ รวมไปถึงซอฟต์แวร์ ที่ได้รับความเชื่อถือจากระดับสากลด้วย นอกจากนี้ ยังจะต้องมีรายจ่ายตามมาในเรื่องของการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพมากขึ้น ซึ่งในส่วนนี้คงจะต้องใช้เงินอีกมาก

แต่ทั้งหมดนี้ก็เป็นเรื่องที่น่าพอใจ ที่ภาคเอกชนยังเห็นความสำคัญในเรื่องมาตรฐานของการบริหารและการควบคุมคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลที่ตามมาก็คือ ถึงแม้ว่าสินค้าส่วนหนึ่งจะไม่ได้ไปขายยังต่างประเทศแต่ถ้าผลิตออกมาจากโรงงานนั้น ก็ต้องเป็นสินค้าเกรดเดียวกับที่ส่งออก ตามที่ได้รับมาตรฐาน จะผิดเพี้ยนไปไม่ได้ ซึ่งผลทางอ้อมก็คือ คุณภาพชีวิตของประชาชนคนไทย ย่อมที่จะต้องดีขึ้นอย่างแน่นอนแต่ในระหว่างนี้ เห็นที่จะต้องเป็นหน้าที่ของคนไทย ที่จะต้องคอยสอดส่องดูแลและช่วยเหลือกันเองหากเห็นว่าสินค้าไหนที่ผู้ผลิต "โกง" ก็จะต้องเลิกให้ความนิยม และหันไปใช้ของยี่ห้ออื่น หรือของผู้ผลิตรายอื่นแทน ซึ่งในข้อดีข้อนี้แหละ ที่เป็นที่ยอมรับของเรื่องตลาดการค้าเสรี แต่หากสินค้าใดหรือบริการใด เป็นเรื่องที่ถูกขาด ไม่มีรายอื่นเปรียบเทียบกับแล้ว ก็จำเป็นที่จะต้องทนต่อไป เหมือนอย่างเรื่องการให้บริการของทางด่วนที่มีการปรับราคาขึ้นไป หรือแม้แต่ค่าธรรมเนียมของขสมก. หรือของการประกบการไฟฟ้า ซึ่งเรื่องนี้แม้แต่จะไปถาม คุณดำรง จุฬารัตน์ เลขานุการสมอ. คนปัจจุบัน หรือ คุณเจน บุญตั้ง เลขานุการสมอ. คนใหม่ก็คงจะให้คำตอบไม่ได้