

ISO 9001:2015 สำหรับงานบุคคล



**BSI Group (Thailand)
Co., Ltd.**

May 23, 2022



- จุดมุ่งหมายของการสัมมนา

1. เพื่อให้เข้าใจข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของ HR

2. เพื่อให้สามารถนำไปปรับใช้ในองค์กร

3. ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงสมรรถนะกระบวนการ HR เพื่อสนับสนุนกลยุทธ์องค์กร

4. ...



Content

ISO 9001 คืออะไร และ HR เกี่ยวข้องอย่างไร

ข้อกำหนดที่เกี่ยวกับกระบวนการของ HR

การกำหนด บทบาท และหน้าที่ความรับผิดชอบ (5.3)

กระบวนการสรรหา ว่าจ้าง (7.1)

กระบวนการพัฒนาความสามารถ (7.2)

การจัดการองค์ความรู้ (7.1.6)

วัตถุประสงค์คุณภาพ (KPI)

ผู้ตรวจประเมินจะตรวจสอบเรื่องอะไร



ISO 9001 คืออะไร และ HR เกี่ยวข้องอย่างไร



ISO 9001 ระบบการจัดการด้านคุณภาพที่เป็นสากล และเป็นที่ยอมรับมากที่สุดในโลก

ISO 9001 ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ

คนเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด สำหรับความสำเร็จขององค์กร

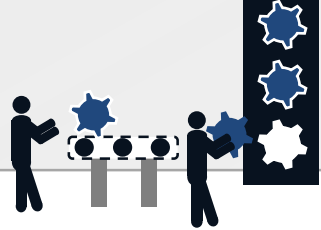
ISO 9001 ให้ความสำคัญในเรื่องทรัพยากรมนุษย์



BSI BS 5750: Part 1 : 1987
ISO 9001 – 1987
EN 29001 - 1987

British Standard
Quality systems

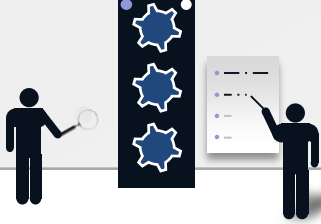
Part 1. Specification for design/development, production, installation and servicing



BS 5750: Part 2 : 1987
ISO 9002 – 1987
EN 29002 - 1987

British Standard
Quality systems

Part 1. Specification for production and installation

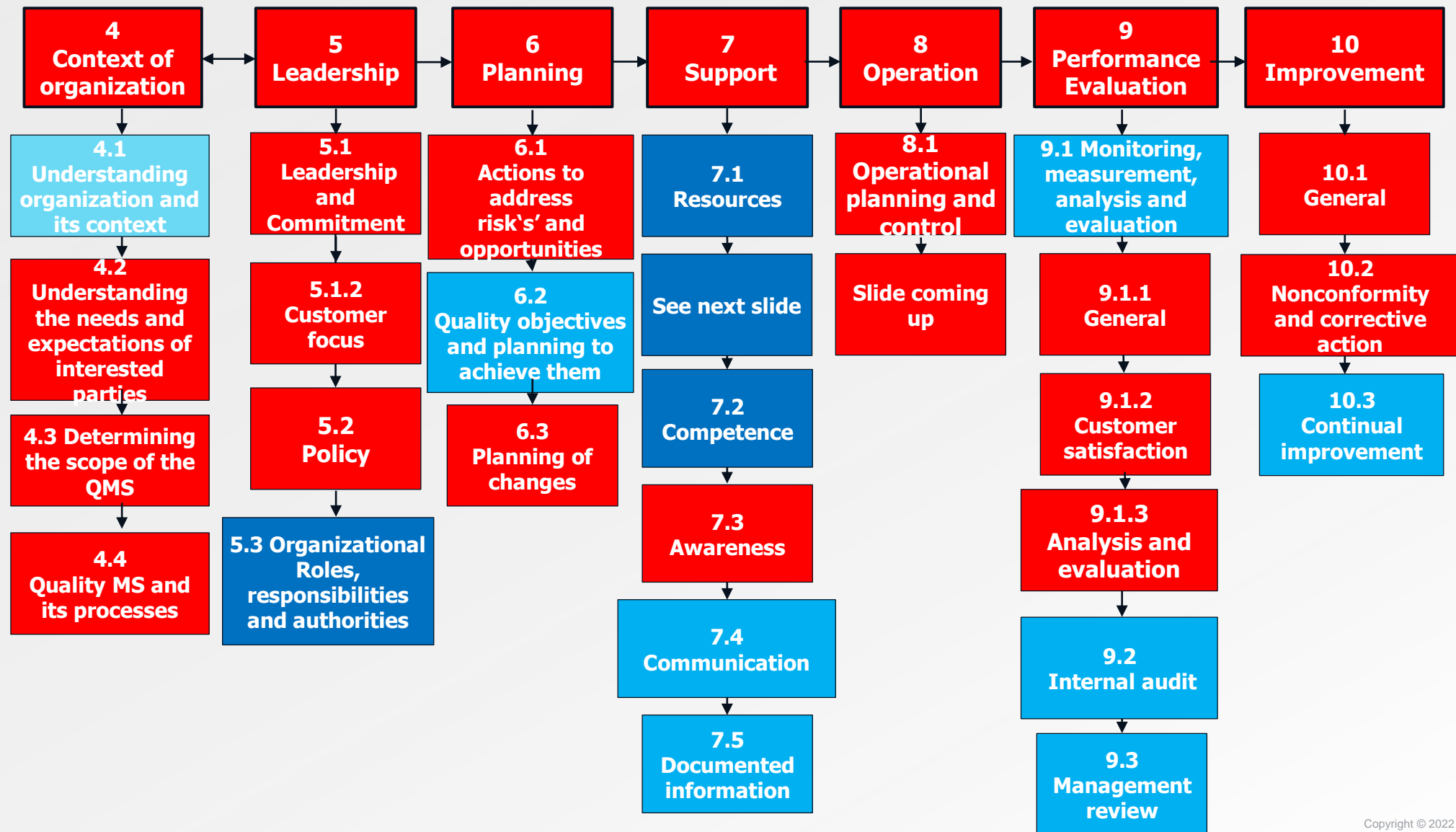


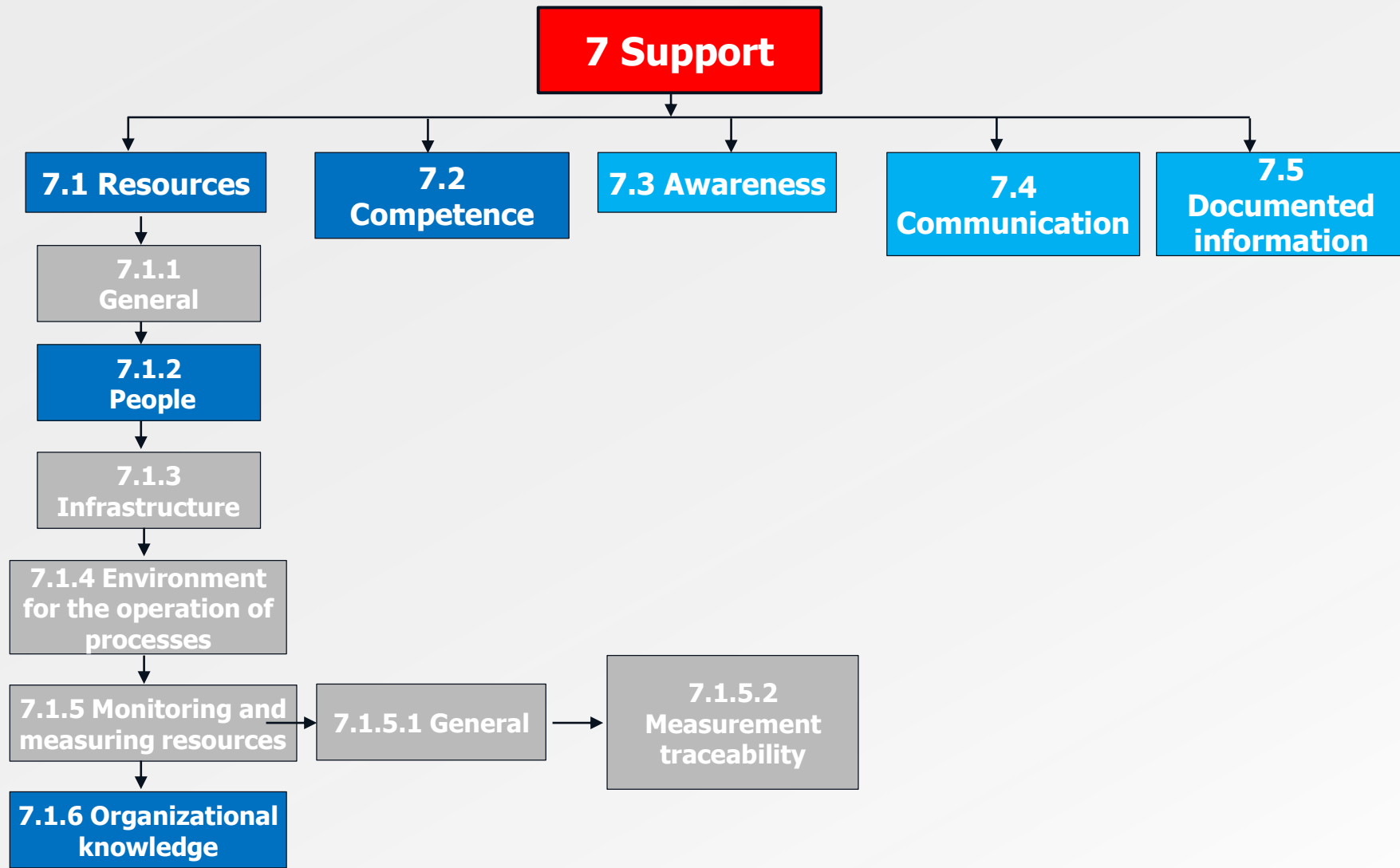
BSI BS 5750: Part 3 : 1987
ISO 9003 – 1987
EN 29003 - 1987

British Standard
Quality systems

Part 1. Specification for final inspection and test

ข้อกำหนดที่เกี่ยวกับกระบวนการของ HR





การกำหนด บทบาท และหน้าที่ความรับผิดชอบ

5.3 Organizational roles, responsibilities and authorities

บทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ในองค์กร

Top management shall ensure that the responsibilities and authorities for relevant roles are assigned, communicated and understood within the organization.

ผู้บริหารสูงสุดต้องมั่นใจว่า ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่สำหรับบทบาทที่เกี่ยวข้องได้รับการมอบหมาย ได้รับการสื่อสาร และเข้าใจทั่วทั้งองค์กร

เพื่อให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง

เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

ประสิทธิภาพการบริหาร และการบรรลุเป้าหมาย

Organization chart

Job Description

กระบวนการสรรหา ว่าจ้าง

7.1.2 People

บุคลากร

1

2

The organization shall determine and provide the persons necessary for the effective implementation of its quality management system and for the operation and control of its processes.

องค์กรต้องพิจารณากำหนดและให้ กำลังคนที่จำเป็นสำหรับการนำระบบบริหารคุณภาพไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการดำเนินการและควบคุมกระบวนการนั้น

เพื่อให้มีบุคลากรที่เหมาะสม และเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

วางแผนกำลังพล

กำหนดคุณสมบัติ และความสามารถที่ต้องการ (รวมถึงลักษณะเฉพาะบางประการ)


กระบวนการคัดเลือก

กระบวนการสรรหา ว่าจ้าง การกำหนดคุณสมบัติ และความสามารถ

- อะไรคือ คุณสมบัติ
- อะไรคือ ความสามารถ (Ability to ...) ชั้น
รถยนต์ ภาษาอังกฤษ เขียน Program
ทดสอบผลิตภัณฑ์ วิเคราะห์ปัญหา ...
- รู้ได้อย่างไรว่ามีความสามารถ (การศึกษา
ประสบการณ์ การทดสอบ ...)

7.2 Competence

The organization shall:

- a) determine the **necessary competence** of person(s) doing work under its control that affects the performance and effectiveness of the quality management system; 1 2
- b) ensure that these persons are competent on the basis of appropriate education, training, or experience; 3
- c) where applicable, **take actions to acquire the necessary competence** and evaluate the effectiveness of the actions taken; 
- d) **retain appropriate documented information as evidence of competence.**

NOTE Applicable actions can include, for example, the provision of training to, the mentoring of, or the re-assignment of currently employed persons; or the hiring or contracting of competent persons.

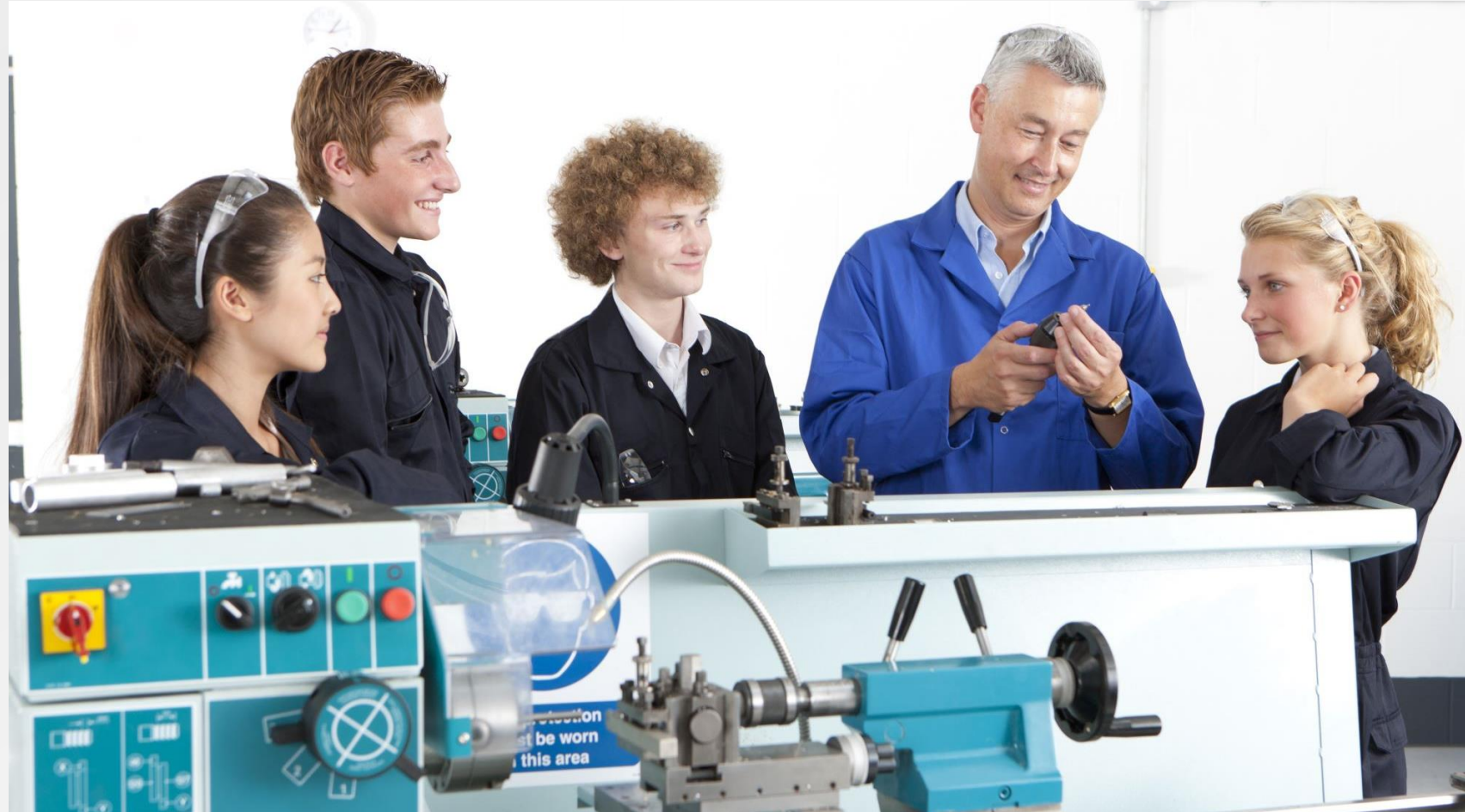
การพัฒนาความสามารถ

Training need คือ
อะไร ใครกำหนด
กำหนดอย่างไร

ระดับพนักงาน
ระดับบริหาร

การประเมินผล

บันทึกที่ต้องการ



7.1.6 Organizational knowledge

ความรู้องค์กร

The organization shall determine the knowledge necessary for the operation of its processes and to achieve conformity of products and services.

องค์กรต้องพิจารณากำหนด ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานกระบวนการและ เพื่อให้สอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการ

This knowledge shall be maintained and be made available to the extent necessary.

ความรู้ต้องได้รับการธำรงรักษา ทำให้มีอยู่ตามขอบเขตที่จำเป็น

When addressing changing needs and trends, the organization shall consider its current knowledge and determine how to acquire or access any necessary additional knowledge and required updates.

เมื่อระบุความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้ม, องค์กรต้องพิจารณาความรู้ในปัจจุบันและพิจารณากำหนดวิธีการทำให้ได้มาหรือเข้าถึงความรู้เพิ่มเติมที่จำเป็น และการทำให้ทันสมัยตามต้องการ

ความรู้องค์การ

อะไรคือความรู้ที่จำเป็น

อยู่ที่ไหน

รักษาอย่างไร

เพิ่มเติมอย่างไร (Q point, Lesson learn)

เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลง



4.1 Understanding the organization and its context

The organization shall determine external and internal issues that are relevant to its purpose and its strategic direction and that affect its ability to achieve the intended result(s) of its quality management system.

The organization shall monitor and review information about these external and internal issues.

6.1 Actions to address risks and opportunities

6.1.1 When planning for the quality management system, the organization shall consider the issues referred to in 4.1 and the requirements referred to in 4.2 and determine the risks and opportunities that need to be addressed to:

- a) give assurance that the quality management system can achieve its intended result(s);

บริบทองค์กร และการจัดการความเสี่ยง และโอกาส

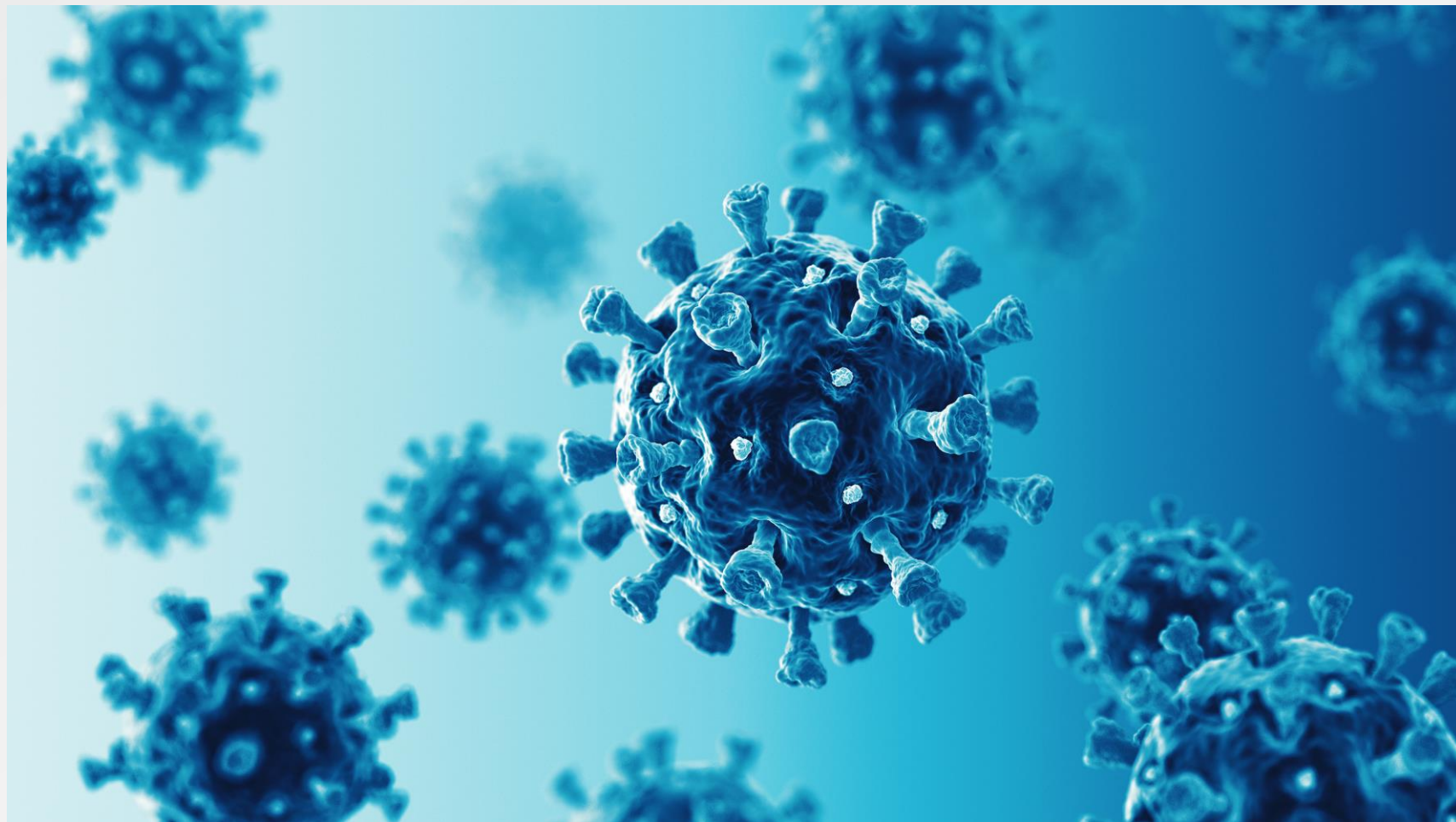
อะไรคือเป้าประสงค์
และทิศทางเชิงกลยุทธ์ขององค์กร

อะไรคือผลลัพธ์ที่
ต้องการจากระบบ
บริหารคุณภาพ

ปัจจัยที่มีผลกระทบ

ปัจจัยใดเป็นความ
เสี่ยง เป็นโอกาส

ดำเนินการกับ
ความเสี่ยงและ
โอกาสอย่างไร



วัตถุประสงค์คุณภาพ (KPI) ของ HR

Human Resources Development & Management Procedure		
สรรหาพนักงานใหม่	1) ที่มีคุณภาพ	1.1) อัตราส่วนตำแหน่งว่างที่ยังรับคนไม่ได้ (%) 1.2) อัตราส่วนของผู้มาสมัครงานต่อตำแหน่งว่าง (%) 1.3) อัตราส่วน พนง. ที่ได้เกรด A เมื่อผ่านการทดลองงาน (%)
จัดการศึกษาและฝึกอบรม	1) อย่างมีคุณภาพ	1.1) อัตราส่วนของ พนง. หลังฝึกอบรมที่ทดสอบความรู้ผ่านเกณฑ์ (%)
	2) ครบถ้วนตามที่กำหนด	2.1) เปอร์เซนต์ของพนักงานที่ผ่านวิชาภาคบังคับ (% ของ คน-วิชา) 2.2) ลดช่องว่างระหว่างความรู้และทักษะที่ต้องการตามหน้าที่งานกับที่ พนง. มีอยู่ (%)
ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน	1) ทั้งถึงทุกคน	1.1) พนง. ที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มคุณภาพต่อ พนง. ทั้งหมด (%)
	2) ให้มีทักษะในการปรับปรุง	2.1) จำนวนเรื่อง-มูลค่าที่ได้รับการปรับปรุงโดยพนักงาน (เรื่อง-บาท / ปี)
สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน	1) สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี	1.1) อัตราการเกิดอุบัติเหตุ (ครั้ง / ปี) 1.2) อัตราการขาดงาน (วัน / คน / ปี) 1.3) อัตราการร้องทุกข์ของพนักงาน (กรณี / ปี) 1.4) อัตราส่วนของพนักงานที่ไม่พอใจต่อวัฒนธรรมองค์กร (%)
	2) พนง. มีความภักดีต่อองค์กร	2.1) อายุงานเฉลี่ยของ พนง. ทั้งหมด (ปี) 2.2) อัตราการลาออกของ พนง. (%) 2.3) ตำแหน่งของเงินเดือนเฉลี่ยเทียบกับตลาดแรงงาน (Percentile)

การตรวจประเมิน (Audit) หน่วยงาน HR

Questionnaires	Yes	No	W/P	Initial
1. การจัดรับพนักงาน การคัดเลือก การบรรจุลงในตำแหน่งงานของฝ่ายการพนักงาน มีคู่มือกำหนดวิธีปฏิบัติไว้หรือไม่?				
2. การประกาศ รับสมัครพนักงาน กระทำโดยบุคคลคนเดียวกันหรือมอบหมายให้เอเยนต์จัดหางานแห่งเดียว หรือไม่?				
3. ในการจัดหาพนักงาน มีการใช้ความพยายามในการคัดเลือกจากบุคคลภายในองค์กรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ก่อนที่จะจัดรับจากบุคคลภายนอก หรือไม่?				
4. แบบฟอร์มสมัคร มีข้อความให้ผู้สมัครกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับประวัติการปฏิบัติงานในอดีตไว้อย่างเพียงพอ ที่จะแสดงให้เห็นคุณสมบัติของผู้นั้นในอันที่จะนำมาใช้พิจารณาประกอบการคัดเลือก หรือไม่?				
5. หัวข้อหลักทั่วไปที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้สมัครมีความชัดเจนและเป็นไปได้จริง เมื่อนำไปปฏิบัติงานตามหน้าที่ซึ่งผู้สมัครจะถูกสัมภาษณ์นั้น หรือไม่?				

▲ ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร

- 1) มีแผนในการพัฒนา จัดการ ให้ความรู้ และรักษาทรัพยากรมนุษย์หรือไม่
- 2) กลยุทธ์ทรัพยากรมนุษย์มีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ระดับองค์กรหรือไม่
- 3) มีความเข้าใจในความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันและอนาคตหรือไม่
- 4) มีแผนในการนำทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมสู่ออนไลน์ตามความต้องการที่จำเป็นหรือไม่
- 5) มีการเก็บค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและการจ้างทรัพยากรมนุษย์หรือไม่
- 6) แผนกทรัพยากรมนุษย์มีบทบาทของกลยุทธ์หรือไม่
- 7) มีความเข้าใจในความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์สำหรับแต่ละกระบวนการพัฒนาและปรับใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่หรือไม่
- 8) มีกระบวนการที่เป็นทางการในการจัดเรียงยุทธวิธีด้านทรัพยากรมนุษย์ทั่วทั้งองค์กรหรือไม่
- 9) ความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์ได้รับการกำหนดและสอดคล้องกับกระบวนการหรือไม่
- 10) มีการกำหนดความต้องการเกี่ยวกับงานและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานหรือไม่
- 11) มีการปรับใช้ในด้านบริหารจัดการบุคลากรหรือไม่
- 12) มีการจัดการวงจรชีวิตของบุคคลหรือไม่
- 13) มีการออกแบบงานใหม่ตามสายปฏิบัติการหรือไม่

Review & Questions



Reasons to choose BSI.

Relevant

We're the business standards company that helps organizations by improving performance, managing risk more effectively and enabling sustainable growth.

Over 100 years' experience

The world's first National Standards Body and a founding member of ISO.

Leading Global Standards Creation Body

We shape British (BS), European (EN), International (ISO), Publicly Available Specifications (PAS) and Private Standards.

Our Assessors

BSI invest heavily in recruiting and developing the best assessors, who score, on average, 9.2/10 in our Global Client Satisfaction Survey.



The BSI Assurance Mark.

BSI Assurance Mark provides international recognition, associating your organization with excellence and best practice, and provides credibility to your key marketing messages.



What we do...



Thank you

Further Information & Support

Address: BSI Group (Thailand) Co., Ltd.
127/29 Panjathani Tower, 24th Fl. Nonsee
Road, Chongnonsee, Yannawa, Bangkok
10120

Tel: 02 294 4889-92

Fax: 02 294 4467

Email: infothai@bsigroup.com

Website: www.bsigroup.com/en-th