HR-LAB ·

ISO 9001 และงาน HR: ผู้ใช้ระบบ ผู้ตรวจ และผู้ออกแบบระบบ

HR ใน ISO 9001 ไม่ได้มีหน้าที่แค่เก็บ Training Record แยกสามหมวกให้ชัด ผู้ใช้ระบบ ผู้ตรวจประเมินภายใน และผู้ออกแบบระบบ เพื่อให้เรื่องคนเชื่อมกับผลลัพธ์ของ QMS ได้จริง

ชื่อ _____ หน่วยงาน _____ วันที่ _____

คำถามหลัก

ผู้ตรวจพบพนักงานใช้เครื่องจักรโดยไม่มีหลักฐาน Qualification HR ควรตอบสนองอย่างไร

คำตอบสั้น

ตอบให้ตรงบทบาท ในฐานะผู้ใช้ระบบ ให้หาหลักฐานและทำตาม Procedure ในฐานะ Auditor ให้เทียบ Criteria กับ Evidence และดูว่าเป็นปัญหาเชิงระบบหรือไม่ ในฐานะผู้ออกแบบ ให้ถามว่าทำไมคนที่ยังไม่ Qualified จึงเข้ากระบวนการได้ แล้วเพิ่ม Control เช่น การอนุญาตตามทักษะหรือการแจ้งเตือนวันหมดอายุ

2015	3	5	Ed. 6
+ Amd 1:2024	**บทบาท**	**ขั้น**	**2569**
ฉบับที่ใช้ประเมินปัจจุบัน	ผู้ใช้ · ผู้ตรวจ · ผู้ออกแบบ	Determine · Ensure · Act · Evaluate · Evidence	ฉบับใหม่ที่อยู่ระหว่างเผยแพร่

01 ขอบเขตของเรื่องนี้

สถานะมาตรฐาน 2569 | Process Approach | ผู้ใช้ระบบ | Internal Auditor | ผู้ออกแบบระบบ | ระบบ Competence | สิ่งที่ ISO ไม่ได้บังคับ

ฐานกฎหมาย: ISO 9001:2015 และ ISO 9001:2015/Amd 1:2024; สถานะ Edition 6 ปี 2026; ISO 19011:2026; ISO 10015:2019; ISO 10018:2020

สิ่งที่อยากรู้หรือคำถามจากหน้างาน

01 หลักตัดสินที่ต้องใช้

1. ฉบับที่ใช้ประเมินปัจจุบันคือ ISO 9001:2015 ร่วมกับ Amd 1:2024 ซึ่งเพิ่มการพิจารณา Climate Change ส่วน Edition 6 ยังอยู่ระหว่างเผยแพร่
2. องค์กรต้องกำหนด Competence ที่จำเป็น ทำให้มั่นใจว่าคนมีความสามารถ จัดการช่องว่าง ประเมินประสิทธิผล และเก็บหลักฐานที่เหมาะสม
3. Auditor สรุปผลจากการเทียบ Criteria กับ Evidence ไม่ใช่จากชื่อเอกสารที่คาดว่าต้องมี
4. Auditor ไม่ควรออกแบบ Solution ระหว่าง Audit เพราะเสี่ยงต่อความเป็นกลาง
5. ระบบที่ดีทำให้การทำสิ่งที่ถูกเป็นทางที่ง่ายกว่า และทำให้ความผิดปกติถูกมองเห็นเร็ว

02 ตัดสินใจทีละขั้น — ไล่จากบนลงล่าง หยุดเมื่อเจอผลลัพธ์

#	คำถาม	ใช่	ไม่ใช่
1	**คุณกำลังแก้ Case เฉพาะหน้าหรือไม่**	หมวกผู้ใช้: หาหลักฐาน ทำตาม Procedure และอัปเดตข้อมูล	→ ข้อถัดไป
2	**คุณกำลังประเมินว่าระบบทำงานตามเกณฑ์หรือไม่**	หมวก Auditor: เทียบ Criteria กับ Evidence และดูว่าเป็นปัญหาเชิงระบบหรือไม่	→ ข้อถัดไป
3	**ต้องเปลี่ยนระบบเพื่อไม่ให้เกิดซ้ำหรือไม่**	หมวกผู้ออกแบบ: เพิ่ม Control ข้อมูล และ Feedback	บันทึกผลและติดตามตัวชี้วัดต่อ

ใช้กับกรณีของเรา: ข้อเท็จจริงที่ต้องตรวจเพิ่ม

01 ตัวอย่างกับกรณีจริง

กรณี 1: Operator ไม่มี Qualification

พบพนักงาน Production ใช้เครื่องจักร แต่ไม่มีหลักฐาน Qualification สำหรับเครื่องนั้น

ผู้ใช้	**หาหลักฐาน / หยุดงานตาม Procedure**
Auditor	**เฉพาะรายหรือเชิงระบบ**
ผู้ออกแบบ	**Skill Authorization / แจ้งเตือน**

ผล: ผู้ใช้แก้ Case ผู้ตรวจประเมินระบบ และผู้ออกแบบเปลี่ยนระบบ

กรณี 2: Headcount ครบแต่ทักษะไม่ครบ

Production ต้องการ Operator ที่ผ่าน Qualification A จำนวน 10 คน คนครบ 10 แต่ใช้ Critical Machine ได้เพียง 1 คน

Headcount	**10 / 10**
Qualified บน Critical Machine	**1 / 10**

ผล: จำนวนคนครบใน Payroll แต่ทรัพยากรบุคคลยังเสี่ยงต่อ QMS ต้องวางแผน Assessment และ Development

02 ลำดับเวลาและกำหนดที่ต้องไม่พลาด

Determine	**Ensure**	**Act**	**Evaluate**	**Evidence**
กำหนดว่างานต้องการให้คนทำอะไรได้	มั่นใจจากการศึกษา ประสบการณ์ การฝึก หรือการแสดงความสามารถ	ปิดช่องว่างด้วยวิธีที่เหมาะ ไม่จำกัดที่ Training	ตรวจว่าการดำเนินการทำให้เกิดผลจริง	เก็บหลักฐานที่เหมาะกับงานและความเสี่ยง

ลองคำนวณกรณีของคุณ

01 ความเข้าใจผิดที่พบบ่อย

เข้าใจผิด	ที่ถูกต้อง
ต้องมี Job Description	ต้องการบทบาทและอำนาจที่ชัด ไม่ได้บังคับชื่อเอกสาร
อบรมแล้วเท่ากับ Competent	ต้องพิสูจน์จากการทำงานได้จริง
ต้องมี Skill Matrix	เป็นเครื่องมือหนึ่ง ไม่ใช่ข้อกำหนดตรงตัว
ทุกคนต้องอบรม ISO หลักสูตรเดียวกัน	Awareness ตามความเกี่ยวข้องกับงาน

02 รายการตรวจสองฝ่าย

บริษัทและฝ่าย HR

- ☐ ออกแบบกระบวนการจาก Output ที่ปลายทางต้องการ
- ☐ วัด Training Effectiveness จากงานจริง
- ☐ ทำให้ข้อมูล Qualification ตรงกับผลที่อนุมัติ
- ☐ แยกบทบาท Auditor ออกจากผู้ออกแบบระหว่าง Audit

ลูกจ้าง

- ☐ รู้ Requirement ของงานตนเอง
- ☐ ขอการประเมินที่วัดจากงานจริง
- ☐ แจ้งเมื่อถูกมอบงานที่ยังไม่ Qualified

เอกสารและหลักฐานที่ต้องมี

- ☐ บทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจ
- ☐ หลักฐานการประเมินความสามารถ
- ☐ ผล Internal Audit และ Corrective Action
- ☐ Competence Requirement ต่อกระบวนการ
- ☐ บันทึก Qualification และวันหมดอายุ

03 ทดสอบความเข้าใจ

1. ฉบับมาตรฐานที่ใช้ประเมินความสอดคล้อง ณ ส.ค. 2569 คือ

(ก) ISO 9001:2008 (ข) ISO 9001:2015 + Amd 1:2024 (ค) Edition 6 ฉบับร่าง

2. ข้อใดพิสูจน์ Competence ได้ตรงที่สุด

(ก) แบบประเมินความพึงพอใจหลังอบรม (ข) การทดสอบหรือสังเกตจากงานจริง (ค) ใบลงชื่อเข้าอบรม

3. ระหว่าง Audit ผู้ตรวจพบปัญหา ควรทำอะไร

(ก) ออกแบบฟอร์มแก้ไขทันที (ข) เทียบ Criteria กับ Evidence แล้วรายงาน (ค) โทษผู้ปฏิบัติงาน

เฉลย: 1(ข) ฉบับ 2015 ร่วมกับ Amendment 2024 ยังเป็นเกณฑ์ปัจจุบัน · 2(ข) วัดความสามารถจากการทำงานจริง · 3(ข) รักษาความเป็นกลาง ไม่สลับไปเป็นผู้ออกแบบ

บันทึก

ตรวจทานเนื้อหา 9 ตุลาคม 2569 · ใช้ประกอบการตัดสินใจร่วมกับตัวบทที่มีผลและข้อเท็จจริงของแต่ละกรณี · อ่านฉบับเต็มและภาษาอังกฤษได้ที่ www.hrlab-th.com