

สัมภาษณ์พิเศษ

คุณกมลทิพย์ ครุฑเทียร

ผู้จัดการประกันคุณภาพ

บริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด

? TPA News: เมื่อพูดถึง สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) หรือ ส.ส.ท. รัฐสภาและนิคมอโรร

เอสจีเอส:

เนื่องจาก เอสจีเอส ใช้บริการ ส.ส.ท. มานานมากกว่า 10 ปี ดังนั้น ถ้าพูดถึง ส.ส.ท. คงนึกถึงการสอบเทียบ/ปรับเทียบเครื่องมือ วัดอุตสาหกรรม การฝึกอบรม และยังทราบว่า ส.ส.ท. มีบริการอย่างอื่นอยู่ด้วย แต่ที่เอสจีเอสใช้บริการมากที่สุด คือ สอบเทียบ/ปรับเทียบ และการฝึกอบรม

? TPA News: เหตุใดจึงเลือกใช้บริการสอบเทียบ และปรับเทียบเครื่องมือ กับ ส.ส.ท.

เอสจีเอส:

สาเหตุที่ เอสจีเอส เลือกใช้บริการสอบเทียบฯ ที่ ส.ส.ท. เพราะมีหลากหลายสาขาและที่สำคัญ คือ เป็นห้องปฏิบัติการที่ได้รับการรับรอง ISO/IEC 17025 ซึ่ง SGS ก็เป็นห้องปฏิบัติการเหมือนกันและต้องให้บริการลูกค้าเช่นเดียวกัน ดังนั้น ก็ต้องเลือกห้องปฏิบัติการที่ได้รับการรับรองฯ เช่นเดียวกัน ขณะเดียวกันหน่วยงานที่จัดทำระบบต่างๆ ก็ต้องมีเรื่องเกี่ยวกับ คน Competency อุปกรณ์ต่างๆ ดังนั้น บุคลากรก็ต้องได้รับการอบรม ส.ส.ท. ก็มีเรื่องพวกนี้อยู่ด้วย ไม่ว่าจะ เป็นอบรมทางด้านเทคโนโลยีและการจัดการ สำหรับในส่วนของเครื่องมือ เนื่องจาก SGS เป็นห้องปฏิบัติการวิเคราะห์และมีเครื่องมือหลากหลายสาขา ดังนั้น ผลการสอบเทียบจึงมีส่วนสำคัญและจำเป็นต้องเลือกห้องปฏิบัติการที่ได้รับ ISO/IEC 17025 เหมือนกัน

สำหรับเครื่องมือที่ทางเอสจีเอส ส่งมาสอบเทียบ/ปรับเทียบ เครื่องมือวัด กับ ส.ส.ท. นั้น ได้แก่ กลุ่มอุณหภูมิ, ตู้อบ, เตาอบ, Testing Water bath, ตู้เย็น, Freezer, Weight, Balance, ตุ่มน้ำหนัก, ตาชั่ง, Dimension, ความยาว, มิติ ฯลฯ

จุดเด่นของ ส.ส.ท. มีความแตกต่างจากที่อื่นคือ ความพร้อม และยินดีให้บริการ ในกรณีที่ลูกค้ามีข้อสงสัยและโทรศัพท์ไปสอบถามข้อมูล เจ้าหน้าที่ของ ส.ส.ท. ยินดีตอบข้อสงสัยและแก้ปัญหาให้เป็นอย่างดี บริการหลังการขายเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะเมื่อลูกค้า

กลุ่ม บริษัทเอสจีเอส เป็นบริษัทชั้นนำของโลกในด้านการตรวจสอบ การทดสอบและการรับรองระบบ ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2421 สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ ณ กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ปัจจุบันเอสจีเอสเป็นองค์การที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นบรรทัดฐานระดับสากล สำหรับมาตรฐานสูงสุดในด้านผู้เชี่ยวชาญด้านคุณภาพ มีสำนักงานและห้องปฏิบัติการในเครือข่ายมากกว่า 1,000 แห่ง ในกว่า 140 ประเทศทั่วโลก

บริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด ก่อตั้งในประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. 2494 จากช่วงเวลาแห่งการบุกเบิก ได้เติบโตขึ้นเป็นกลุ่มบริษัทใหญ่ซึ่งมีความหลากหลายทางธุรกิจ เอสจีเอสได้ขยายธุรกิจจากการตรวจสอบสินค้าเกษตรไปสู่การให้บริการในภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสินค้าแร่ เรือเดินทางทะเล น้ำมันและก๊าซ นอกจากนี้ยังยังเสนอการบริการให้กับภาคอุตสาหกรรม ภาคการผลิต และภาคการค้าปลีก อีกทั้งยังให้การรับรองระบบคุณภาพและระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อสังคม สุขอนามัยและความปลอดภัยของอาหาร

บริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด ในฐานะลูกค้าผู้ใช้บริการ ส.ส.ท. มาอย่างต่อเนื่องเป็นเวลากว่า 10 ปี ในส่วนของบริการสอบเทียบและปรับเทียบเครื่องมือวัดอุตสาหกรรมและอบรมและสัมมนาและในโอกาสที่ ส.ส.ท. เดินทางมาถึง 4 ทศวรรษ วารสาร TPA News มีโอกาสได้พูดคุยกับคุณกมลทิพย์ ครุฑเทียร ผู้จัดการประกันคุณภาพ บริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งได้ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์และนำมาถ่ายทอดให้กับท่านสมาชิก

ได้รับเครื่องมือและใบรับรองแล้ว อาจจะมีข้อสงสัยและซักถามกลับไปยัง ส.ส.ท. ซึ่งจะได้รับคำตอบที่ชัดเจนและมีจิตใจบริการ

? TPA News: จากที่มาใช้บริการจากศูนย์ลอบเทียบและวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมที่ ส.ส.ท. พลเป็นอย่างไรบ้าง

☞ เอลซีเอส:

เอลซีเอส ได้มีการวัดผลการนำอุปกรณ์เครื่องมือมาสอบเทียบและเปรียบเทียบที่ ส.ส.ท. โดยเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานของ SGS จะเป็นผู้ที่เก็บข้อมูล สิ่งแรกที่ตรวจสอบคือ ใบ Certificate ว่ามีข้อผิดพลาดหรือไม่ ถ้ากรณีที่มีข้อผิดพลาดก็จะแจ้งกลับไปแก้ไข ส่วนการประเมินทาง เอลซีเอส จะมีการประเมิน Supplier ทุกปี ตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025 แล้วก็นำขึ้นทะเบียนไว้โดย ส.ส.ท. ก็จะผ่านเกณฑ์และทาง เอลซีเอส ก็ได้ใช้บริการมาอย่างต่อเนื่องทุก

นอกจากนี้ เอลซีเอส ยังมีการใช้บริการด้านฝึกอบรมและสัมมนา โดยหลักสูตรที่ใช้ส่วนใหญ่จะเป็นหลักสูตรทางด้านการบริหารจัดการ สำหรับหลักสูตรทางด้านเทคนิค เนื่องจากเรามีเจ้าหน้าที่เทคนิคค่อนข้างเยอะ เรามีความจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรโดยจะเลือกหลักสูตรที่ตรงกับสาขาและ Scope งาน

ความน่าเชื่อถือของ ส.ส.ท. ที่ เอลซีเอส ไว้วางใจมาใช้บริการของศูนย์บริการสอบเทียบคือ **ผลของการสอบเทียบฯ ถูกต้อง แม่นยำ แน่นนอน โดยสามารถนำมาใช้งานได้จริงและสามารถให้ใบรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025** ได้ด้วย อีกส่วนหนึ่งที่สำคัญคือ การปรับค่า Criteria ให้แคบลง ถ้า ส.ส.ท. สามารถทำให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้ เราก็ยินดีที่จะส่งเครื่องมือมาสอบเทียบฯ ในหมวดนั้นๆ เนื่องจากเราเป็นห้องปฏิบัติการทดสอบ เราจึงต้องถูก Audit จากหน่วยงานภายนอก ดังนั้น Supplier/Sub Contractor ต้องเป็นไปตามข้อกำหนดเช่นเดียวกัน

? TPA News: ในปี 2558 ประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่ AEC เอลซีเอส มีการเตรียมพร้อมอย่างไร

☞ เอลซีเอส:

สำหรับในส่วนของ เอลซีเอส ก็ได้วางแผนที่จะรับมือ AEC คือ ต้องดูศักยภาพของเรา เตรียมตัวพัฒนาบุคลากร ส่วนในด้านอื่นๆ เช่น การตลาด ธุรกิจ ก็คงต้องดำเนินนโยบายของห้องปฏิบัติการอยู่แล้ว ทางเราเป็นส่วนสนับสนุน มีหน้าที่เตรียมความพร้อมเท่านั้น แต่ส่วนที่ทำมากที่สุดคือ ด้านบุคลากร ซึ่งเราก็ทำมาอย่างต่อเนื่อง ถ้ามีพนักงานใหม่เข้ามาแผนการฝึกอบรมต้องเกิดขึ้นทันที ซึ่งเป็นงานที่ดิฉันรับผิดชอบโดยตรงด้วย เพราะดูแลในด้านประกันคุณภาพ ตลอดทั้งกระบวนการ สิ่งที่เราเตรียมความพร้อมคือ การฝึกอบรมเป็นสิ่งที่เราจะให้บริการจาก ส.ส.ท. ได้มาก สำหรับ เอลซีเอส ไม่ได้มีการตั้งงบประมาณการพัฒนาบุคลากร แต่ถือว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องทำการเลือกหลักสูตรฝึกอบรม อันดับแรก เอลซีเอส จะมีการทำ Training Need Survey เพื่อสอบถามความต้องการของพนักงาน กับ



อีกส่วนหนึ่ง หัวหน้างานและผู้จัดการ เป็นผู้คัดเลือกให้ เนื่องจากหัวหน้างานและผู้จัดการจะเป็นผู้ประเมิน ประกอบกับแผนพัฒนาบุคลากรจะต้องสอดคล้องกับ KPI ที่เขาได้รับมอบหมายในแต่ละปีทาง เอลซีเอส มีแผนก HR ที่ดูแลทางด้านบุคลากรและฝึกอบรม ซึ่งเขาจะดูแลในหลักสูตรทั่วๆ ไป แต่สำหรับหลักสูตรทางด้านเทคนิคแต่ละแผนกจะดูแลกันเอง ถ้าเป็นแผนกห้องปฏิบัติการ ดิฉันจะเป็นคนดูแลและจะประสานงานกับแต่ละหน่วยงาน เมื่อมีพนักงานใหม่เข้ามา สิ่งแรกที่จะต้องทำคือ จะต้องมีการฝึกอบรมให้พนักงานใหม่เลย เนื่องจากเป็นงานทางด้านเทคนิค ดังนั้น ทักษะในวิชาชีพและการฝึกอบรมเป็นสิ่งสำคัญ เอลซีเอส มีลักษณะของการฝึกอบรมเป็นลักษณะ On the Job Training และมีเชิญวิทยากรจากภายนอกมาสอน

ก่อนปิดท้ายบทสนทนาในครั้งนี้ **คุณกมลทิพย์** เพิ่มเติมว่า การพัฒนามาตรฐานห้องปฏิบัติการสอบเทียบ สิ่งที่จะขาดไม่ได้เลยคือ **ผลของการสอบเทียบฯ ว่าต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ เพราะจะทำให้มองเห็นถึงความเชื่อมั่นในการใช้บริการ หน่วยสอบเทียบฯ นั้นๆ ต้องมีผู้ชำนาญการทางด้านการสอบเทียบฯ โดยที่สอบเทียบฯ ออกมาแล้วมั่นใจว่าถูกต้อง แม่นยำ โดยต้องมีการทวนสอบ (Traceability) ประเด็นที่สอง ห้องปฏิบัติการที่ทาง SGS เลือกที่จะส่งเครื่องมือสอบเทียบฯ จะสัมพันธ์กับการได้รับการรับรองของ SGS ด้วย เพราะเป็นสิ่งที่ยืนยันให้ผู้ใช้บริการเชื่อมั่นระดับหนึ่งว่า มีองค์กรไปตรวจสอบ หัวใจอยู่ที่องค์กรนั้นๆว่าจะสร้างความเชื่อมั่นได้อย่างไรอะไรเป็นจุดขาย ถ้าเป็นห้องสอบเทียบฯ ความถูกต้อง แม่นยำ สำคัญพอๆ กับผลของทดสอบเลย ถ้าได้รับรองก็จะยิ่งเป็นตัวประกันตีความเชื่อมั่นได้ดี**

