

การบริหารงานบุคคลบนพื้นฐานของความสามารถในงานสำหรับระบบ ISO (ตอนที่ 7)



- บทความโดย : ปิยะชัย จันทรงศ์ไพศาล
- อีเมล : piyachai@asianet.co.th
- วันที่โพสต์บทความ : 2004-12-27

(COMPETENCY-BASED ON HR FOR ISO IMPLEMENTATION)

Functional/Technical competency (ความสามารถในตำแหน่งหน้าที่)

โดยข้อกำหนดของ ISO จะมุ่งเน้นไปที่ Functional / Technical competency เพราะเป็น competency ของพนักงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับระบบการจัดการมาตรฐาน ISO โดยตรง ซึ่งมักจะค้นหาจากหน้าที่ ความรับผิดชอบ ทักษะ ประสบการณ์และการศึกษา โดยมากในการตรวจรับรองระบบ ISO จะขอหลักฐานจากใบ Job description ,ประวัติการฝึกอบรมของพนักงานและการสัมภาษณ์หรือให้ทดลองปฏิบัติงานให้ดูเป็นตัวอย่างว่ามีความสามารถสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือไม่

หากพิจารณาจากข้อกำหนดของ ISO จะพบว่า ISO ไม่ได้บ่งชี้ชัดเจนว่าตำแหน่งใดต้องมี Competency อะไรอย่างเฉพาะเจาะจง เช่น ISO 9001:2000 ข้อ 6.2.1 “ บุคลากรที่ปฏิบัติงานซึ่งมีผลกระทบต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ ต้องมีความสามารถที่เหมาะสมบนพื้นฐานของการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะและประสบการณ์ที่เหมาะสม ” ใน ISO 14001:2004 ข้อ 4.4.2 “ องค์กรต้องมั่นใจว่าพนักงานหรือผู้ที่ทำงานในนามขององค์กรซึ่งปฏิบัติงานในส่วนที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญซึ่งองค์กรได้ชี้บ่งไปแล้วต้องมีความสามารถบนพื้นฐานของการศึกษา, การฝึกอบรมและประสบการณ์ที่เหมาะสม... ” สรุปโดยรวมคือ ISO บอกว่า ผู้ปฏิบัติงานใดๆที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดใด ต้องมี Competency ตามข้อกำหนดนั้นอย่างเหมาะสม

หากสังเกตให้ดี จะเห็นว่า Competency ในมุมมองของ ISO จะอยู่บนพื้นฐานของการศึกษา, ทักษะ, การฝึกอบรมและประสบการณ์ ดังนั้นผู้เขียนขอจำแนกเรื่อง Functional competency ในมุมมองของ ISO เป็น 2 มิติ คือ

1. Functional competency ของตำแหน่งงานที่ ISO กำหนด
2. Functional competency ของตำแหน่งงานที่ ISO ไม่ได้กำหนดชัดเจนแต่อ้างอิงตามกฎหมายบังคับ (ISO 14001:2004, OHSAS 18001)

โดยมองไปที่ตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องกับ ISO ก่อนแล้วหลังจากนั้นจึงจัดทำ Competency list ของทุกตำแหน่งงานด้วยการแบ่ง Competency เป็น 3 กลุ่มหลักคือ

1. ทักษะ (Skill)
2. ความรู้ (Knowledge)

3. ความสามารถหรือพฤติกรรม (Personal attribute)

สังเกตให้ดีนะคะ ผู้เขียนจะไม่เอาเรื่องระดับการศึกษาและประสบการณ์มาอยู่ในกลุ่มของ Competency list ด้วย เพราะคิดว่าทั้งสองเรื่องสามารถแยกส่วนด้วยการนำไปใส่ใน Job description ได้และอีกประการหนึ่งคือทั้งเรื่องระดับการศึกษาและประสบการณ์เราสามารถกำหนดได้เองตามความเหมาะสมกับงานในปัจจุบันหรือกำหนดไว้ตั้งแต่แรกรับสมัครงานไปแล้ว

Functional competency ของตำแหน่งงานที่ ISO กำหนด

เนื่องจากข้อกำหนดของระบบมาตรฐานการจัดการต่างๆมีหลายข้อ ผู้เขียนจะอ้างอิงเฉพาะ ISO 9001:2000 และ ISO 14001:2004 เป็นหลัก โดยจะวงเล็บต่อท้ายมาตรฐาน เพื่อให้ผู้อ่านที่อยู่ในระบบ ISO ไปสืบค้นอ้างอิงต่อไป

1. ทุกตำแหน่งงานที่มีผลกระทบต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 (6.2.1) ส่วนใหญ่จะเป็นฝ่ายขาย ฝ่ายผลิตและฝ่าย QC/QA
2. ทุกตำแหน่งงานที่มีผลกระทบต่อหรืออาจจะมีผลกระทบต่อ (potential) ต่อประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญ (Significant environmental aspect) ISO 14001:2004 (4.4.2)
3. ผู้แทนฝ่ายบริหาร (MR-Management Representative) ISO 9001:2000 (5.5.2) หรือ ISO 14001:2004 (4.4.1)
4. ผู้ตรวจประเมินภายในระบบ ISO (Internal auditor) ISO 9001:2000 (8.2.2) หรือ ISO 14001:2004 (4.5.5)
5. พนักงานขายหรือพนักงานบริการลูกค้า ISO 9001:2000 (7.2.3)

Functional competency ของตำแหน่งงานที่ ISO ไม่ได้กำหนดแต่อ้างอิงตามกฎหมายบังคับ

ในส่วนนี้ จะเป็นตำแหน่งงานที่ ISO ไม่ได้เขียนกำหนดให้มี Competency แต่ไปอ้างอิงตามกฎหมายที่บังคับใช้ โดยเฉพาะในระบบการบริหารสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2000 ข้อกำหนดที่ 4.5.2 Evaluation of compliance ซึ่งกำหนดให้องค์กรต้องประเมินและปฏิบัติให้สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องและรวมไปถึงข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น Code of Conduct หรือกฎระเบียบระหว่างประเทศ (ถ้ามี) ฯลฯ ดังนั้น ผู้เขียนจะระบุตำแหน่งงาน พร้อมทั้งวงเล็บชื่อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง บางตำแหน่งที่องค์กรท่านไม่ได้อยู่ในข่ายที่กฎหมายกำหนดก็ไม่จำเป็นต้องแต่งตั้งขึ้นมา

1. ผู้ควบคุมประจำหม้อไอน้ำ หรือหม้อต้ม (ระเบียบกรมโรงงานอุตสาหกรรมว่าด้วยการขึ้นทะเบียนเป็นวิศวกรควบคุมและอำนาจการใช้หม้อไอน้ำ วิศวกรควบคุมการสร้างหรือซ่อมหม้อไอน้ำหรือหม้อต้มที่ใช้ของเหลวเป็นสื่อ นำความร้อน และผู้ควบคุมประจำหม้อไอน้ำหรือหม้อต้มที่ใช้ของเหลวเป็นสื่อ นำความร้อน พ.ศ.2528)
2. บุคลากรด้านสิ่งแวดล้อมประจำโรงงาน (ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่อง การกำหนดชนิดและขนาดของโรงงาน กำหนดวิธีการควบคุมการปล่อยของเสีย มลพิษหรือสิ่งใดๆที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม กำหนดคุณสมบัติของผู้ควบคุม ผู้ดูแลงานประจำและหลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนผู้ควบคุมดูแลสำหรับระบบป้องกันสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ พ.ศ.2545)
3. เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับวิชาชีพ-จป.วิชาชีพ (ประกาศกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เรื่อง ความปลอดภัยในการทำงาน)

4. ผู้รับผิดชอบด้านพลังงาน (พระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. 2535)

บางองค์กรอาจจะมีพนักงานในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องมากกว่านี้คงต้องศึกษาข้อบังคับตามกฎหมายเพิ่มเติมสำหรับผู้สนใจ ให้เข้าไปสืบค้นในรายละเอียดของเนื้อหาในกฎหมายแต่ละฉบับที่เกี่ยวข้อง หากไม่แน่ใจว่า อยู่ในข่ายของกฎหมายบังคับหรือไม่ ให้ติดต่อไปที่กระทรวงหรือกรมผู้ออกกฎหมายฉบับนั้นโดยตรง หรือจะติดต่อไปที่ผู้เขียนก็ได้ หากผู้เขียนทราบก็ยินดีช่วยเหลือตอบข้อสงสัยให้เท่าที่ผู้เขียนพอมีความรู้ครับ