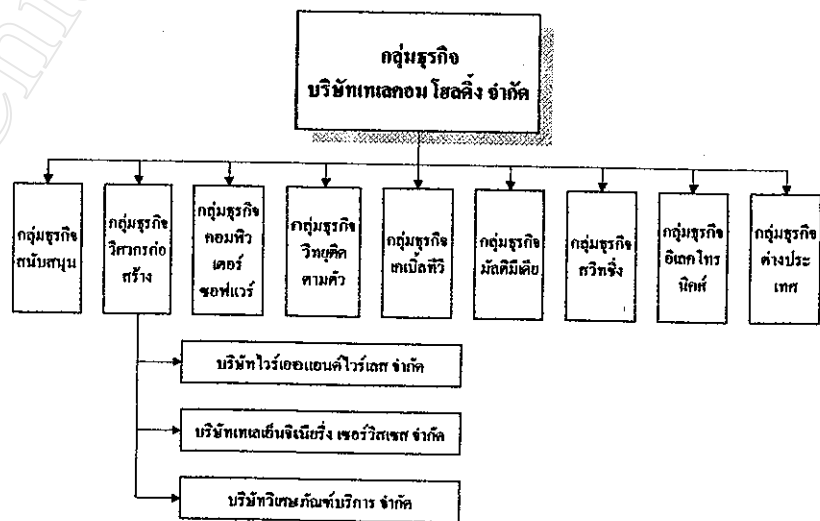


บทที่ 3

วิธีการศึกษา และผลการศึกษา

ความเป็นมาบริษัทไวร์เอแอนด์ไวร์เลส จำกัด

บริษัทไวร์เอแอนด์ไวร์เลส จำกัด (W&W) เป็นบริษัทในเครือของบริษัท เทลคอมโฮลดิ้ง จำกัด (ภายใต้บริษัทเทลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) ซึ่งได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 2538 โดยมีเป้าหมายที่จะเป็นบริษัทชั้นนำทางด้านวิศวกรรมการสื่อสาร และการก่อสร้างโครงข่ายทางการสื่อสาร โดยที่เริ่มแรกเป็นที่รู้จักกันในนามบริษัท อินทิเกรทเต็ด คอมมูนิเคชั่น เน็ทเวิร์ค จำกัด (ICON) ซึ่งเป็นหนึ่งในผู้ร่วมก่อสร้างโครงข่ายมัลติมีเดีย โดยใช้สถาปัตยกรรมการก่อสร้างแบบ Hybrid Fiber Coaxial Network (HFCN) โดยในระยะแรกโครงข่ายดังกล่าวได้ใช้งานสำหรับระบบเคเบิลทีวี หรือทีวีระบบบอกรับสมาชิกของบริษัท ยูนิเวอร์แซล เคเบิลทีวี เน็ทเวิร์ค จำกัด(มหาชน) ซึ่งการก่อสร้างโครงข่ายดังกล่าวได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนั้น ICON ยังเป็นผู้ดำเนินการขยายโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐานและติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะให้แก่ TA อีกด้วย หลังจากประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีกับงานก่อสร้างที่ได้รับมอบหมาย ICON จึงได้เปลี่ยนชื่อจากเดิมเป็น บริษัทไวร์เอแอนด์ไวร์เลส จำกัด พร้อมกับเริ่มโครงการใหม่ซึ่งเป็นการทำงานทางด้านเทคนิคการสื่อสารไร้สาย เช่น การติดตั้งสถานีลูกข่าย (Cell Station) โครงการโทรศัพท์พื้นฐานพกพา (PCT) และได้รับการยอมรับว่า เป็นบริษัทชั้นนำบริษัทหนึ่ง ทางด้านงานก่อสร้างและติดตั้งอุปกรณ์โครงข่ายโทรคมนาคมในประเทศไทย



รูปที่ 3.1 กลุ่มธุรกิจ บริษัทเทลคอม โฮลดิ้ง จำกัด

วิสัยทัศน์

จากการดำเนินงานของบริษัทฯ ในช่วงที่ผ่านมาแม้ว่าจะจะเป็นเวลาที่ไม่มากนัก แต่เพื่อรองรับคริสตศตวรรษที่ 21 เรามีความตั้งใจอย่างแรงกล้าที่จะสรรสร้างบริการของเราให้มีคุณภาพและมาตรฐานในระดับสากล เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าของเรา ภายใต้ข้อกำหนดด้านราคาที่เป็นธรรม และคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า และคำนึงถึงสถานะด้านสิ่งแวดล้อม ในขณะเดียวกันถึงแม้ว่าบริษัทฯ จะมีประสบการณ์เพียงด้านการก่อสร้างโครงข่ายการสื่อสาร แต่ด้วยศักยภาพของบุคลากร และเครื่องมือที่มี บริษัทฯ ได้วางแนวทางขยายงานสู่งานด้านการก่อสร้างอื่นๆ เช่น ด้านการสาธารณูปโภค การก่อสร้างโรงผลิตไฟฟ้าและสถานีย่อย รวมทั้งระบบขนส่งมวลชน ซึ่งบริษัทฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าบริษัทฯ จะเป็นหนึ่งในผู้นำด้านการก่อสร้างและออกแบบงานดังกล่าวไปพร้อมๆ กับความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศ

ขอบเขตการให้บริการ

1. งานด้านการสำรวจและออกแบบ(Survey & Design)

จากบริษัทเล็กๆ ที่มีพนักงานไม่ถึง 70 คนในปี 2538 บริษัทฯ ได้พัฒนาและเติบโตใหญ่ขึ้นเป็นบริษัทชั้นนำทางด้านวิศวกรรมก่อสร้างโครงข่ายโทรคมนาคม ซึ่งขณะนี้มีพนักงานมากกว่า 350 คน ความเชี่ยวชาญของเรามีตั้งแต่

- 1.1 การดำเนินการสำรวจความต้องการของกลุ่มเป้าหมายของลูกค้า
- 1.2 การออกแบบโครงข่ายโดยใช้ระบบแผนที่และโครงสร้างงานต่างๆด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อความแม่นยำ และรวดเร็วในการทำงาน
- 1.3 จัดทำและนำเสนอการออกแบบตามความต้องการของลูกค้าโดยเฉพาะอย่างยิ่งการสำรวจและออกแบบระบบโครงข่ายการสื่อสารภายในอาคารสูง

2. งานด้านการก่อสร้างและติดตั้งอุปกรณ์ (Construction & Installation)

บริษัทฯ มีความภูมิใจเป็นอย่างยิ่งที่ได้มีส่วนร่วมในการก่อสร้างโครงข่ายมัลติมีเดียให้แก่ บริษัท เอเชียมัลติมีเดีย จำกัด (AM) ซึ่งโครงข่ายดังกล่าวในระยะแรกจนถึงปัจจุบันได้ให้บริการเคเบิลทีวี หรือทีวีระบบบอกรับสมาชิกของบริษัท ยูนิเวอร์แซล เคเบิลทีวี เน็ทเวิร์ค จำกัด(มหาชน) (หรือ ยูทีวี) โดยที่ บริษัทฯ ได้รับผิดชอบพื้นที่หนึ่งในสาม ของกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และสามารถขยายโครงข่ายเพื่อครอบคลุมพื้นที่ให้บริการได้มากกว่า 340,000 หลังคาเรือน จากจำนวนเป้าหมายการให้บริการ 700,000 หลังคาเรือน ซึ่งเป็นเครื่องบ่งชี้ให้เห็นว่า บริษัทคนไทยบริษัทหนึ่งมีศักยภาพเพียงพอที่จะ

แข่งขันกับต่างประเทศได้ นอกจากนั้นแล้ว บริษัทฯยังเป็นบริษัทเดียวที่รับผิดชอบงานทางด้าน การสำรวจและออกแบบและควบคุมการก่อสร้าง โครงข่ายในอาคารสูงทั่วประเทศ กรุงเทพมหานคร และปริมณฑลสำหรับโครงข่ายมัลติมีเดียอีกด้วย ขณะนี้โครงข่ายมัลติมีเดียดังกล่าวได้ให้บริการแก่ลูกค้าของยูทิวี มากกว่า 120,000 ราย ด้วยคุณภาพโครงข่ายเทียบเท่ามาตรฐานสากล

2.1 งานก่อสร้างขยายโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐานและติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะ นอกเหนือจากงานการก่อสร้างโครงข่ายมัลติมีเดีย บริษัทฯยังได้รับความไว้วางใจจาก บมจ.เทเลคอมเอเชียคอร์ปอเรชั่น (TA) ให้เป็นผู้ร่วมดำเนินการขยายโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐาน 2.6 ล้านเลขหมายและโครงการติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะที่ บมจ.เทเลคอมเอเชียคอร์ปอเรชั่น ได้รับสัมปทานจำนวน 20,000 เลขหมายอีกด้วย

2.2 งานก่อสร้างและติดตั้งอุปกรณ์สถานีลูกข่าย (Cell Station) โครงการโทรศัพท์พื้นฐานพกพา (PCT) จากประสบการณ์ของ บริษัทฯที่ผ่านมาเป็นเครื่องยืนยันถึงศักยภาพในการดำเนินโครงการขยายโครงข่ายการสื่อสารได้เป็นอย่างดี ทำให้บริษัทฯ ได้รับความไว้วางใจจาก บมจ.เทเลคอมเอเชียคอร์ปอเรชั่น ให้เป็นผู้ควบคุมการดำเนินการก่อสร้างและติดตั้งชุดอุปกรณ์สถานีลูกข่ายฯทั้งในส่วน ของสถานีนอกอาคารและในอาคารสูงทั่วประเทศกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวนกว่า 60,000 สถานี และอุปกรณ์ควบคุมสถานีภายในอาคารมากกว่า 600 แห่งภายใต้ความร่วมมือจาก NEC Corporation และ PANASONIC ประเทศญี่ปุ่น

ทั้งสามโครงการดังกล่าว บริษัทฯได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว มีมูลค่าของงานมากกว่า 2,700 ล้านบาท

3 งานด้านการซ่อมบำรุง

นอกเหนือจากขอบเขตของงานที่กล่าวข้างต้นแล้ว บริษัทฯยังให้ความสำคัญของการให้บริการหลังการขายแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี โดยถือเป็นแนวทางปฏิบัติที่สำคัญอย่างยิ่งวด เพื่อให้ลูกค้าของเรามีความมั่นใจว่า การหยุดชะงักของการดำเนินการบริหารโครงข่ายไม่มี ถึงแม้จะมีก็จะต้องถูกแก้ไขปรับปรุงโดยใช้เวลาอันน้อยที่สุด

4 งานด้านการบริหารโครงการและการดำเนินการจัดหาวัสดุอุปกรณ์

ในปัจจุบันด้วยสถานะเศรษฐกิจถดถอย การดำเนินธุรกิจต่างๆ จำเป็นต้องคำนึงถึงต้นทุนในการดำเนินการมากกว่าที่เคยพิจารณาในอดีต การขยายเครือข่ายธุรกิจยังคงคำนึงถึง

สภาวะแวดล้อมในหลายๆ ด้านมากยิ่งขึ้น บริษัทฯ เป็นบริษัทวิศวกรรมชั้นนำที่มีบุคลากร และประสบการณ์ในการให้ข้อมูลด้านต่างๆ เพื่อการขยายเครือข่ายการสื่อสารขององค์กร ธุรกิจต่างๆ ได้เป็นอย่างดี นอกจากนั้นชื่อเสียง ประสบการณ์ และผลงานที่ผ่านมาของ บริษัทฯ จะเป็นสิ่งยืนยันได้เป็นอย่างดีว่า การบริหาร โครงการและการดำเนินการคัดเลือก และจัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้แก่ลูกค้าต่างๆ จะช่วยให้ลูกค้าพึงพอใจโดยบรรลุวัตถุประสงค์ ในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของระยะเวลาในการดำเนินการ คุณภาพของวัสดุและ อุปกรณ์ความเข้ากันได้โดยปราศจากข้อบกพร่องของอุปกรณ์ และรวมถึงการฝึกอบรม บุคลากรของลูกค้า บริการหลังการติดตั้งและการให้คำปรึกษาในทุกแง่มุม ภายใต้ข้อตกลง ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อลูกค้าของเรา

งานด้านการประมูล

งานที่เราดำเนินการอยู่ในขณะนี้ (2541) ไม่เพียงแต่การก่อสร้างและการให้บริการสำหรับ ธุรกิจภาคเอกชนเท่านั้น ขณะนี้ บริษัทฯ กำลังมีส่วนร่วมในการก่อสร้างและติดตั้งโครงข่ายด้าน โทรคมนาคมกับหน่วยราชการ เช่น เป็นหนึ่งในผู้ชนะการประกวดราคางานประมูลโครงการขาย โทรศัพท์ 800,000 เลขหมายเพื่อจัดความขาดแคลนระยะสั้น องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยบริษัทรับผิดชอบในงานด้าน Outside Plant และ Power Plant ในเขตภาคเหนือตอนล่าง นอกจากนั้นบริษัทฯ ยังเป็นผู้ชนะการประกวดราคาและได้เริ่มดำเนินการโครงการปรับปรุงระบบ โทรศัพท์ และติดตั้งโครงข่ายสื่อสารความเร็วสูง ระยะ 1 ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งเป็น ส่วนหนึ่งของการรองรับการดำเนินการสำหรับการแข่งขันเอเชียนเกมส์ ครั้งที่ 13 นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีโครงการเข้าร่วมการประมูลกับการสื่อสารแห่งประเทศไทยหน่วยราชการและองค์กร ของรัฐ เป็นต้น

เมื่อบริษัทฯ มีประสบการณ์ในการบริหาร โครงการในโครงการใหญ่มาพอสมควร บริษัทฯ มีแผนในการขยายธุรกิจที่ดำเนินการจากการบริหารโครงการ การก่อสร้างและติดตั้งอุปกรณ์โครง ข่ายโทรคมนาคม ออกไปยังงานด้านการก่อสร้างและติดตั้งสถานีไฟฟ้าย่อยและงานด้านการบริหาร ระบบขนส่ง ซึ่งในขณะนี้ได้มีการดำเนินการศึกษารายละเอียดด้านวิศวกรรมต่างๆ อยู่ตลอดเวลา

ระบบคุณภาพ

ด้วยความเชื่อมั่นอย่างเต็มเปี่ยมกับคำว่า “คุณภาพ” ซึ่ง บริษัทฯ ยึดถือปฏิบัติเป็นลำดับแรกในการ ทำงาน ดังนั้นเพื่อให้การสนับสนุนเป้าหมายด้านคุณภาพ บริษัทฯ จึงมีปรัชญาในการดำเนินการ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้ ฝึกฝนของพนักงาน การทำงานด้วยสภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัย ซึ่ง

จะเป็นหัวใจในการทำงานที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งใบรับรองระบบคุณภาพ ISO9002 ในขอบข่ายงาน “Cable Network Construction’ Installation & Maintenance” จะเป็นหลักประกันสำหรับผลการปฏิบัติงานของบริษัทได้เป็นอย่างดี

ขั้นตอนการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ของบริษัทไอร์เออแอนด์ไวร์เลส จำกัด

1 ปณิธานและการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง กับระบบคุณภาพ ISO 9000

1.1. ปณิธานของผู้บริหารระดับสูงกับระบบคุณภาพ ISO 9000

ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทประกาศถึงแนวทางด้านระบบคุณภาพของบริษัทฯ ให้กับพนักงานทุกระดับของบริษัทฯ ได้ทราบว่าจะดำเนินกิจกรรมด้านระบบคุณภาพ ISO 9000 โดยที่ผู้บริหารระดับสูงจะต้องแสดงความมุ่งมั่นอย่างแท้จริง เนื่องจากระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นระบบที่เป็นลักษณะ Top - down ดังนั้น ความมุ่งมั่นของผู้บริหารมีความสำคัญอย่างสูงที่จะทำให้ระบบคุณภาพ ISO 9000 สำเร็จหรือล้มเหลว ซึ่งทางคณะผู้บริหารระดับสูงของบริษัทไอร์เออแอนด์ไวร์เลส จำกัด ได้มีดำริที่จะนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้บริหารงานคุณภาพ

1.2. ความเข้าใจในระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000

ระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 จัดเป็นเครื่องมือทางด้านการบริหารรูปแบบหนึ่งที่จะช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ต่อผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทไอร์เออแอนด์ไวร์เลส จำกัด ได้ เพราะระบบบริหารดังกล่าวมีรายละเอียดครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนแรกของการขบวนการ คือ การคิดต่อทำสัญญาจนถึงการส่งมอบโครงการ ในภาวะการแข่งขันที่สูง ตลาดเป็นของลูกค้า ซึ่งระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นหลักประกันที่ทำให้ลูกค้ามั่นใจในคุณภาพการทำงานของบริษัทฯ

1.3. การเลือกระบบคุณภาพ

เนื่องจากระบบคุณภาพ ISO 9000 มีด้วยกัน 3 อนุกรมมาตรฐานคือ

ISO 9001 เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงข้อกำหนดระบบคุณภาพในการออกแบบ การพัฒนา การผลิต การติดตั้ง และการให้บริการ

ISO 9002 เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงข้อกำหนดระบบคุณภาพในการผลิต การติดตั้ง และการให้บริการ

ISO 9003 เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงเฉพาะระบบคุณภาพในการตรวจและการทดสอบในขั้นสุดท้าย

บริษัทไอร์เออแอนด์ไวร์เลส เป็นบริษัทก่อสร้างเครือข่ายโทรคมนาคม ขั้นตอนการทำงานเริ่มจากรับแบบ จากลูกค้าทำการติดตั้งจนถึงการบำรุงรักษาเครือข่ายโทรคมนาคมดังนั้นจึงไม่มีขั้นตอนการออกแบบจึงเลือกอนุกรมมาตรฐาน ISO 9002 เป็นแนวทางในการบริหารระบบคุณภาพ

1.4. จัดสรรทรัพยากร

จากข้อกำหนดได้กำหนดให้ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทก็คือกรรมการผู้จัดการดำเนินการให้มีทรัพยากรต่างๆ ให้เพียงพอและเหมาะสมต่อการนำนโยบายคุณภาพไปปฏิบัติ และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพทรัพยากรเหล่านี้รวมไปถึง

- บุคลากรที่มีความสามารถตรงตามความต้องการของบริษัท
- เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นต่อคุณภาพ
- เครื่องมือตรวจและทดสอบ
- เอกสารการทำงาน

ดังที่ปรากฏในคู่มือคุณภาพ และ ระเบียบวิธีปฏิบัติ ของบริษัทไวร์เออแอนด์ไวร์เลส จำกัด

2 จัดตั้งคณะทำงาน

2.1. จัดตั้งคณะกรรมการบริหารระบบคุณภาพ ISO 9002 (Quality Steering Committee , QSC) เป็นการรวมผู้บริหารขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ISO 9002 เพื่อเป็นแกนนำในแต่ละส่วนขององค์กรที่รับผิดชอบสร้างความเข้าใจและกระตุ้นให้พนักงานในบริษัทตระหนักถึงความสำคัญของ ISO 9000 และร่วมมือกันปฏิบัติตามระบบและข้อกำหนด ISO 9000 ซึ่งมีการแต่งตั้งเมื่อเดือนกรกฎาคม 2539

2.2. คัดเลือกผู้แทนคุณภาพฝ่ายบริหาร (Quality Management Representative , QMR) ซึ่งโดยปกติกรรมการบริษัท จะเป็นผู้คัดเลือก โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกดังต่อไปนี้

- เป็นผู้บริหารระดับสูง
- มีความรู้ความเข้าใจในองค์กรเป็นอย่างดี
- มีความรู้ด้าน ISO 9000 เป็นอย่างดี

เพื่อทำหน้าที่สร้างและรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 และรายงาน สถานภาพของระบบคุณภาพให้ผู้บริหารระดับสูงทราบตลอดจนจัดทำและแก้ไขคู่มือคุณภาพ โดยบริษัทฯ ได้แต่งตั้งผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็น ผู้แทนคุณภาพฝ่ายบริหาร เพื่อวางระบบและดำเนินโครงการเมื่อเดือนตุลาคม 2538

2.3 แต่งตั้งคณะทำงาน (ISO – Coordinator) ในแต่ละฝ่ายในบริษัท เพื่อศึกษาระบบและเตรียม การแต่งตั้งโดยคณะกรรมการบริหารระบบคุณภาพ ISO 9000

3 ศึกษาวิเคราะห์กระบวนการทำงานของบริษัทกับระบบคุณภาพ ISO 9000

คณะกรรมการศึกษาและเปรียบเทียบสถานะภาพปัจจุบันกับข้อกำหนด ISO 9000 ว่ามีสิ่งใดหรือข้อกำหนดที่ไม่สอดคล้องกันจะต้องแก้ไขเพิ่มเติม โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

- 3.1 กำหนดขอบเขตของฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน
- 3.2 จัดทำตารางความสัมพันธ์ ระหว่างแต่ละฝ่ายของบริษัทฯ กับข้อกำหนดใน ISO 9000
- 3.3 หาข้อมูลสถานะปัจจุบัน
- 3.4 รวบรวมข้อมูลที่ได้แล้วนำมาวิเคราะห์เทียบกับข้อกำหนดใน ISO 9000 เพื่อตรวจสอบสิ่งที่ขาดหรือสิ่งที่มีแล้วในข้อกำหนดและต้องตรวจสอบด้วยว่าสิ่งที่มีอยู่สอดคล้องกับข้อกำหนดหรือไม่จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดที่วิเคราะห์มาสรุปเป็นสถานะปัจจุบัน
- 3.5 ทบทวนและปรับปรุงแผนการดำเนินงาน

4 วางแผนและพัฒนาระบบ ISO 9000 ในบริษัท

4.1 ผู้แทนคุณภาพฝ่ายบริหาร จัดทำแผนการดำเนินงานเพื่อให้ได้รับการรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ประกอบไปด้วยขั้นตอนและระบบเวลา สามารถนำหลักการบริหารโครงการมาใช้ได้ดังนี้

- พิจารณากิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นต้องทำโดยลำดับความสำคัญของแต่ละกิจกรรม
- กำหนดระยะเวลาที่เสร็จสำหรับโครงการและกิจกรรมย่อย
- จัดสรรทรัพยากรงบประมาณและมอบหมายผู้รับผิดชอบ
- ติดตามและปรับแผนการดำเนินงาน (Action Plan)

4.2 การฝึกอบรมระบบคุณภาพ ISO 9002

การดำเนินการฝึกอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจแก่พนักงานเพื่อเพิ่มพูนความร่วมมือในการจัดทำระบบคุณภาพประสบความสำเร็จแบ่งรูปเป็น 2 รูปแบบตามประเภทของบทบาทในการทำงานระบบคุณภาพคือ

กลุ่มที่ 1 คณะทำงาน (ISO – Coordinator) ซึ่งเป็นกลุ่มทำงานด้าน ISO 9002 ดังนั้นเนื้อหาในการอบรมจะเป็นด้าน

- Introduction to ISO 9002
- การจัดทำเอกสารตามข้อกำหนด ISO 9002
- การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

กลุ่มที่ 2 กลุ่มพนักงานเป็นกลุ่มที่ปฏิบัติงานในหน้าที่เฉพาะหน่วยงาน ดังนั้นเนื้อหาในการอบรมจะเป็นด้าน

- Introduction to ISO 9002

ซึ่งการอบรมความรู้พื้นฐานด้าน ISO 9002 จะเป็นการกระตุ้นให้พนักงานทุกคนเกิดความตื่นตัวในเรื่องการพัฒนาระบบคุณภาพ

4.3 การฝึกอบรมเนื้อหาการปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพ ISO 9002

หลังจากที่มีการเขียนเอกสารระบบคุณภาพแล้วจะมีการดำเนินการอบรมเนื้อหาการปฏิบัติตามเอกสารระบบคุณภาพที่เขียนขึ้น โดยผู้อบรมคือผู้อำนวยการฝ่ายหรือผู้เขียนเอกสารคุณภาพนั้นๆ ซึ่งจะทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้ตรงตามที่ระบุในเอกสารระบบคุณภาพ ISO 9002

5 การจัดทำเอกสารระบบคุณภาพ

5.1. จัดทำผังกระบวนการทางธุรกิจ

ผังกระบวนการทางธุรกิจคือ ผังที่แสดงความสัมพันธ์ของกิจกรรมหลักในการดำเนินธุรกิจของหน่วยงานต่างๆ บริษัทๆ การจัดทำสัญญาโครงการตลอดจนถึงส่งมอบโครงการ

เนื่องจากในการจัดทำระบบ ISO 9002 มีความเกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายดังนั้นในการจัดทำผังกระบวนการทางธุรกิจจำเป็นจะต้องคำนึงถึงความสัมพันธ์ของกระบวนการก่อนและหลังไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนและขาดหายของกระบวนการทางธุรกิจ ซึ่งแบ่งการจัดทำผังกระบวนการทางธุรกิจเป็น 2 ขั้นตอน

- กำหนดขอบเขตของการดำเนินงานทางธุรกิจ
- รวบรวมแสดงความสัมพันธ์ของกิจกรรมหลักที่สำคัญในกระบวนการทางธุรกิจ ที่มีผลต่อการบริหารงานระบบคุณภาพและคุณภาพของงานก่อสร้างเครือข่ายการสื่อสารโทรคมนาคม

5.2 นโยบายคุณภาพ

นโยบายคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งเพราะเป็นการแสดงความมุ่งมั่นด้านคุณภาพ และเป็น การกำหนดทิศทางวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของบริษัท ซึ่งทำให้บุคคลภายในบริษัทฯ มีการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันแบ่งเป็น 3 ขั้นตอนคือ

5.2.1 การกำหนดนโยบายคุณภาพ ซึ่งผู้บริหารระดับสูง อาจกำหนดนโยบายคุณภาพเอง หรือมอบหมายให้คณะกรรมการบริหารระบบคุณภาพ เป็นผู้จัดทำซึ่งผู้บริหารระดับสูง จะให้แนวทางแก่คณะกรรมการบริหารระบบคุณภาพ โดยที่นโยบายคุณภาพและแสดงถึงความมุ่งมั่น ความสัมพันธ์ กับเป้าหมายด้านคุณภาพของบริษัท ความต้องการของลูกค้า รวมถึงการแสดงถึง เจตนาที่จะปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งบริษัท ไวร์เออแอนด์ ไวร์เลส

จำกัด ยึดมั่นในแนวความคิดที่จะสร้างงานให้ตรงความต้องการของลูกค้าเป็นหลักและสร้างความพึงพอใจโดยยึดถือนโยบายคุณภาพดังนี้

“บริษัทจะส่งมอบการบริหารที่เป็นเลิศ และเป็นที่ยอมรับของลูกค้าโดยการดำเนินการ ตามระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002: 1994(E) เพื่อคงไว้และปรับปรุงคุณภาพของการออกแบบ , การก่อสร้างและการซ่อมบำรุง เครือข่ายทางการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง.”

“W&W is Committed to deliver the excellent services to meet customer expectation by implementing ISO 9002 : 1994(E) Quality System to Maintain and Continuous improvement of our Quality Cable Network Design, Construction , Installation and Maintenance”

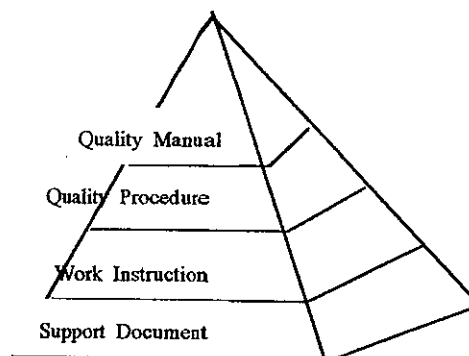
5.2.2 การเผยแพร่นโยบายคุณภาพ

เมื่อมีการประกาศใช้นโยบายคุณภาพแล้วทางบริษัทจะดำเนินการเผยแพร่ให้พนักงานทุกระดับได้รับทราบทำความเข้าใจ และนำไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ในนโยบาย โดยการเผยแพร่ทำได้หลายวิธี เช่น จัดแถลงนโยบายคุณภาพแก่พนักงานทุกระดับ การตีพิมพ์ประกาศ จัดทำแผ่นพับ ติดสติ๊กเกอร์นโยบายคุณภาพตามเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

5.2.3 ติดตามและทบทวนนโยบาย

ผู้บริหารระดับสูงจะมีมาตรการ ในการติดตาม การปฏิบัติตามนโยบายคุณภาพ เช่น ในที่ประชุมทบทวนระบบคุณภาพ จะรายงานถึง ผลการดำเนินงานระบบคุณภาพ เป็นต้น ซึ่งนโยบายคุณภาพจะต้องมีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายให้เหมาะสมเสมอ

5.3 โครงสร้างระบบเอกสาร



รูปที่ 3.2 โครงสร้างระบบเอกสาร

หมายเหตุ รูปที่ระมัดระวังแสดงถึงความสำคัญ 2 ประการ คือ

1. แสดงถึงความสำคัญของเอกสาร
2. แสดงถึงจำนวนเอกสาร

5.3.1 คู่มือคุณภาพ เป็นเอกสารสำคัญที่ประกาศใช้อย่างเป็นทางการ และจัดเป็นเอกสารควบคุมชนิดหนึ่งของบริษัทฯ ที่ได้บรรลุนโยบายคุณภาพการจัดโครงสร้างบริษัทฯ ขอบข่ายธุรกิจประวัติความเป็นมาของบริษัทฯ ซึ่งคู่มือคุณภาพเป็นตัวแทนของระบบเอกสารและระบบคุณภาพที่บันทึกเงื่อนไขวิธีการและกฎเกณฑ์ต่างๆ ในเชิงปฏิบัติเกี่ยวกับระบบคุณภาพของบริษัทพนักงานทุกระดับ

5.3.2 ระเบียบวิธีปฏิบัติ เป็นเอกสารที่กำหนดวิธีการขั้นตอนการทำงานการบริหารงานให้ทราบว่า ใครทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร ทำไม ซึ่งในเอกสารจะบอกถึงกระบวนการที่ใช้ในการทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ และขยายส่วนในคู่มือคุณภาพ ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพจะต้องเขียนระเบียบวิธีปฏิบัติงาน ในแต่ละกระบวนการที่มีผลต่อคุณภาพของการก่อสร้างเครือข่ายโทรคมนาคม ในการเขียนจะต้องตอบสนองต่อนโยบายคุณภาพ และคู่มือคุณภาพ

5.3.3 วิธีการทำงาน เป็นรายละเอียดเกี่ยวกับกิจกรรม ซึ่งจะไม่มีรูปแบบที่กำหนดที่ชัดเจน ซึ่งสามารถเขียนได้หลายลักษณะตามความเหมาะสมของงาน ข้อคำนึงเข้าใจง่าย ยืดหยุ่น และรัดกุม และจะเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือกลุ่มงานเดียว ซึ่งวิธีการทำงานจะตอบคำถาม อย่งไรนั่นเอง

5.3.4 เอกสารสนับสนุน เป็นเอกสารที่ใช้ในการทำงานเพื่อให้งานนั้นๆ มีความสมบูรณ์ และเป็นไปตามข้อกำหนด ISO 9002 ที่ว่าด้วยเรื่องบันทึกคุณภาพ เช่น แบบฟอร์ม , เอกสารทางเทคนิค , แบบ เป็นต้น

6. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ในข้อกำหนดมาตรฐานระบบบริหาร ISO 9002 มีการระบุให้บริษัทฯ มีระบบตรวจประเมินคุณภาพภายใน ซึ่งต้องใช้บุคคลภายในบริษัทฯ เป็นผู้ตรวจประเมินโดยการสลับฝ่าย/หน่วยงานตรวจประเมินคุณภาพภายใน ซึ่งการตรวจจะมีระบบและเป็นอิสระเพื่อประเมินว่ากิจกรรมหรือการปฏิบัติงาน ที่มีผลกระทบต่อคุณภาพเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดหรือไม่ และแนวทางได้นำไปปฏิบัติอย่างเหมาะสมหรือไม่ ทั้งนี้มีการบันทึกข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้เกิดการดำเนินการแก้ไขต่อไป รวมทั้งแจ้งให้คณะผู้บริหารระบบคุณภาพ ทราบและพิจารณา เพื่อพัฒนาระบบคุณภาพของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งการตรวจประเมินคุณภาพมีเป้าหมายเพื่อ

- ตรวจสอบสมรรถนะของระบบคุณภาพในบริษัทฯ
- เพื่อค้นหาสิ่งที่มีผลทำให้คุณภาพด้อยลง
- ปรับปรุงระบบคุณภาพภายในองค์กร

- เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ขั้นตอนในการตรวจสอบประเมินคุณภาพภายในแบ่งเป็น 7 ขั้นตอน

- ขั้นตอนที่ 1 กำหนดหน่วยงานที่จะประเมิน
- ขั้นตอนที่ 2 กำหนดเจ้าหน้าที่ที่จะทำการตรวจสอบประเมิน
- ขั้นตอนที่ 3 ประชุมคณะผู้ประเมินเพื่อวางแผนและจัดทำ Check list
- ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการตรวจสอบประเมิน
- ขั้นตอนที่ 5 รายงานสรุปผลการประเมิน
- ขั้นตอนที่ 6 พิจารณาและแจ้งผู้เกี่ยวข้องแก้ไข
- ขั้นตอนที่ 7 ปรับปรุงแก้ไข

7. การขอรับรองระบบคุณภาพ

หลังจากที่บริษัทได้ดำเนินการจัดทำและนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาปฏิบัติได้อย่างครบถ้วนแล้วเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้ว (โดยทั่วไปแล้ว ควรมีผลการปฏิบัติเป็นระยะเวลา 3 เดือน) และมั่นใจว่าระบบคุณภาพมีประสิทธิภาพพร้อมที่จะขอการรับรอง ควรดำเนินการดังนี้.

7.1 การเลือกสถาบันรับรองระบบคุณภาพ หรือบริษัทจดทะเบียน ควรพิจารณาในเรื่องต่อไปนี้

- ค่าใช้จ่ายกับงบประมาณที่ใช้ตั้งแต่ขอกจดทะเบียนจนถึงวันรักษาระบบคุณภาพ
- สถาบันที่ให้ใบรับรองเป็นที่ยอมรับกับประเทศที่เป็นลูกค้าหรือไม่
- สถาบันนั้นมีความเชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมใด
- ความสามารถและประสิทธิภาพของผู้ตรวจสอบประเมินคุณภาพ
- ระยะเวลาดำเนินการของบริษัท

7.2 ขั้นตอนในการขอรับรองระบบคุณภาพ

- ขั้นตอนที่ 1 ติดต่อบริษัทจดทะเบียน
- ขั้นตอนที่ 2 กรอกรายละเอียดของบริษัทและส่งคืนบริษัทจดทะเบียน
- ขั้นตอนที่ 3 รับแจ้งแนวทางในการตรวจสอบประเมินคุณภาพ
- ขั้นตอนที่ 4 บริษัทจดทะเบียนดำเนินการตรวจสอบประเมินเบื้องต้น
- ขั้นตอนที่ 5 รับใบเสนอราคา
- ขั้นตอนที่ 6 ยื่นคำขอรับของและชำระค่าใช้จ่าย
- ขั้นตอนที่ 7 บริษัทจดทะเบียนแจ้งแผนการตรวจสอบประเมินคุณภาพ
- ขั้นตอนที่ 8 ดำเนินการตรวจสอบประเมินคุณภาพ

ขั้นตอนที่ 9 รับใบรับรองระบบคุณภาพ

ขั้นตอนที่ 10 การตรวจติดตามคุณภาพ

7.3 การเลือกบริษัทจดทะเบียนของบริษัท ไอร์เออ แอนด์ ไวร์เลส จำกัด

เนื่องจากบริษัท BUREAU VERITAS QUALITY INTERNATIONAL หรือ BVQI เป็นบริษัทชั้นนำของโลก เป็นบริษัทในเครือของ BUREAU VERITAS ซึ่งมีสำนักงานตั้งอยู่ในทั่วโลกกว่า 131 ประเทศ มีพนักงานมากกว่า 5,000 คน ดำเนินการบริการสำรวจ ตรวจสอบเรือเดินทะเล เครื่องบิน วัสดุ เครื่องจักร ฯลฯ ระบบงานและออกใบรับรองสินค้าด้วย BVQI ให้การรับรองระบบ ISO 9000, ISO 14000, EN 4600, CE MARKING หรือ QS 9000 BVQI เริ่มดำเนินการในประเทศไทยตั้งแต่ปี 2536 ให้การรับรองบริษัทไปแล้ว 70 บริษัท (ถึงกลางปี 2540) รวมทั้งบริษัท ไวร์เออแอนด์ไวร์เลส จำกัดด้วย

ในด้านการให้การรับรองระบบคุณภาพ และมีการดำเนินงานที่ได้ตามมาตรฐาน EN45012 ว่าด้วยเรื่องมาตรฐานของบริษัท ผู้ให้การรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ดังนั้น BVQI จึงสามารถให้ใบรับรองฯ ที่มีเครื่องหมายของ NACCB (National Accreditation of Certification Bodies) แห่งประเทศอังกฤษ และเครื่องหมายของ DAR (Deutscher Akkreditierungs-Rut) แห่งประเทศเยอรมันแก่บริษัทฯ

ระบบคุณภาพ ISO 9000 มีลักษณะเด่นอยู่อย่างหนึ่ง คือมีการรับรองระบบ โดยบริษัทที่ให้การรับรองจะมาตรวจสอบระบบคุณภาพว่าได้มาตรฐาน ISO 9000 หรือไม่ถ้าเป็นที่ยอมรับบริษัทที่ให้การรับรองฯ จะแจ้งให้บริษัทฯทราบว่าให้การรับรองระบบคุณภาพ บริษัท BVQI เป็นบริษัทฯ ที่มาตรวจรับรองระบบคุณภาพของเราและให้การรับรองไปเมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2539

8. การตรวจประเมินระบบคุณภาพเพื่อการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9002

เป็นการตรวจประเมินจากผู้ตรวจประเมินภายนอกบริษัทฯ ซึ่งเป็นสถาบันที่ให้การรับรองคุณภาพ ISO 9002 เพื่อออกใบรับรองระบบคุณภาพการให้การรับรองระบบคุณภาพ หมายถึง การให้การยอมรับความสามารถของบริษัทในการปฏิบัติตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ เมื่อได้รับการรับรองระบบคุณภาพแล้ว หน่วยงานที่ทำการประเมินจะออกใบรับรองระบบคุณภาพให้

ขั้นตอนการประเมินมี 4 ขั้นตอนคือ

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการก่อนการประเมิน

- เตรียมเอกสารคุณภาพประกอบด้วยคู่มือคุณภาพ ระเบียบวิธีปฏิบัติ วิธีการทำงาน และเอกสารสนับสนุน ให้ตรงกับมาตรฐานที่กำหนด
- มีการปฏิบัติสอดคล้องกับระบบเอกสาร

- หลักฐานบันทึกคุณภาพที่ได้ดำเนินการปฏิบัติระยะหนึ่งแล้ว
- แก้ไขข้อบกพร่องให้เรียบร้อย
- เตรียมผู้นำทางในการตรวจประเมินปกติจะเป็นคณะทำงาน
- ชี้แจงพนักงานทุกคนให้เข้าใจในสิ่งที่ควรปฏิบัติและถูกประเมิน
- เตรียมความพร้อมก่อนการประเมินจริงโดยเชิญผู้ตรวจประเมินภายนอก มา
- ประเมินและแก้ไขสิ่งไม่เป็นตามข้อกำหนด
- เตรียมงบประมาณค่าใช้จ่าย
- ยื่นใบสมัครขอการรับรองพร้อมกับส่งคู่มือคุณภาพให้พิจารณา

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นการดำเนินงานประเมิน

การประเมินระบบคุณภาพประกอบด้วยผู้ตรวจประเมิน 3-5 คน และระยะเวลา 3-5 วัน ขึ้นกับขนาดของบริษัทฯ และขั้นตอนความซับซ้อนในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งบริษัท ไวร์เออแอนด์ ไวร์เลส จำกัด ใช้ผู้ตรวจประเมิน 4 คน ระยะเวลา 3 วัน ซึ่งคณะผู้ตรวจประเมินจะแจ้งกำหนดการตรวจประเมินระบบคุณภาพให้บริษัทฯทราบ ซึ่งขั้นตอนในการประเมินมีดังนี้

1. เปิดการประชุม เป็นการประชุมร่วมกันในวันแรกของการประเมินระหว่างฝ่ายผู้ตรวจประเมินและผู้ถูกตรวจประเมินโดยเนื้อหาการประชุมเป็นการแนะนำบุคลากรทั้ง 2 ฝ่าย , ชี้แจงวัตถุประสงค์และขอบข่ายในการตรวจประเมิน , ทบทวนกำหนดการด้านเวลาและบุคคล และแนะนำผู้นำทางในบริษัทให้กับผู้ตรวจประเมิน
2. ดำเนินการตรวจประเมินตามกระบวนการที่ได้วางแผนไว้
 - สัมภาษณ์ฝ่ายบริหาร
 - ตรวจสอบระบบเอกสารคุณภาพ
 - สัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบตามที่ตรวจประเมิน
 - สุ่มตรวจบันทึกคุณภาพ (Quality Record)
 - สรุปลักษณะที่พบต่อผู้อำนวยการพื้นที่นั้นๆ

ขั้นตอนที่ 3 ขั้นการสรุปและรายงานผล

1. สิ่งที่ไม่เป็นตามข้อกำหนด (Nonconformance) แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ
 - การที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหลัก (Major Nonconformance) คือการที่ระบบคุณภาพโดยรวมไม่เป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐานหรือไม่มี ทำให้ที่ระบบคุณภาพไม่เกิดประสิทธิผล
 - การที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดแบบรอง (Minor Nonconformance) คือการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือเอกสารคุณภาพที่ไม่ร้ายแรงนัก

2. สรุปผลการประเมินแบ่งเป็น 3 แบบด้วยกัน
 - ผ่าน หากพบข้อผิดพลาดเล็กน้อยหรือไม่พบเลย
 - ผ่านโดยมีเงื่อนไข เพราะปฏิบัติไม่ครบตามเอกสารคุณภาพหรือผู้ตรวจประเมิน แต่เป็น การที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดแบบรองซึ่งบริษัทจดทะเบียน จะออกไปรับรองแก่ บริษัทฯ โดยมีเงื่อนไขว่าบริษัทจะต้องแก้ไขข้อผิดพลาดได้ตามกำหนดเวลา
 - ไม่ผ่านเพราะมี การที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหลักจำเป็นจะต้องมีการตรวจประเมินคุณภาพใหม่อีกครั้ง
3. ประชุมปิด เป็นกิจกรรมของวันสุดท้ายในการประเมินระบบคุณภาพเป็นการประชุม เพื่อสรุปให้บริษัทฯ ได้ทราบชี้แจงกติกการรับรองทบทวนวัตถุประสงค์ข้อดีของระบบ การที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดแบบรอง/แบบหลัก, ข้อสังเกต และข้อสรุปผลการตรวจ ประเมินคุณภาพ

ขั้นตอนที่ 4 การปฏิบัติการแก้ไข

เมื่อปฏิบัติการแก้ไขแล้วให้เขียนรายงานปฏิบัติการแก้ไขที่เป็นไปได้และสอดคล้องกับข้อกำหนดมาตรฐานลงในใบแจ้งขอให้แก้ไข (Correction Action Request - CAR) ให้ตรงกับรายงานของผู้ตรวจประเมินคุณภาพ ตรวจสอบว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่จากนั้นส่ง หลักฐานการแก้ไข ให้กับผู้ตรวจประเมินทางผู้ตรวจประเมินจะทำการตรวจในจุดนั้นๆ เมื่อผ่านการประเมินแล้วจะได้รับการเสนอให้ได้รับการรับรองมาตรฐานและจดทะเบียนต่อไป

9. การดำเนินการของบริษัทฯ หลังจากได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9002

บริษัทฯ จะได้รับการต่อทะเบียนทุกๆ 3 ปี ในระหว่าง 3 ปี บริษัทจะถูกตรวจประเมินอย่างต่อเนื่องอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ซึ่งการตรวจประเมินนี้เรียกว่า Surveillance Visit จะมีการแจ้งล่วงหน้าว่าจะดำเนินการตรวจประเมินอีกเมื่อใด แต่ไม่ได้บอกข้อกำหนดที่จะทำการตรวจสอบ ซึ่งจะสุ่มบางข้อกำหนดซึ่งจะหมุนเวียนให้ครบภายใน 3 ปี หากไม่สามารถรักษาระบบคุณภาพไว้ได้จะมีหนังสือขอให้แก้ไขและมีระยะเวลากำหนดให้หากแก้ไขไม่ทันระยะเวลากำหนดจะดำเนินการยกเลิกการรับรอง

เมื่อครบกำหนด 3 ปี การได้รับการรับรองต้องสิ้นสุดจะต้องมีการยื่นการขอรับรองใหม่ โดยมีขั้นตอนเหมือนขอรับรองใหม่

ประวัติการดำเนินงานด้าน ISO 9002 ของบริษัทฯ

การดำเนินการในปี 2538

มิถุนายน

- คณะผู้บริหารระดับสูงมีมติที่จะนำระบบคุณภาพมาใช้ในการบริหารงานโดยเลือกฉบับ ISO 9002 และแต่งตั้งผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เป็นผู้ประสานงานและวางแผนงาน

กันยายน

- บริษัทดำเนินการคัดเลือกบริษัทฯ ที่ปรึกษาซึ่งบริษัทฯ ที่ได้รับการคัดเลือกคือ บริษัท Robere & Associates เป็นที่ปรึกษาการดำเนินกิจกรรม ISO 9002

ตุลาคม

- บริษัทฯ ได้แต่งตั้งผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เป็น Quality Management Representative (QMR) เพื่อวางระบบและดำเนินโครงการ
- บริษัทฯ ได้แต่งตั้ง คณะทำงาน ISO 9002

พฤศจิกายน

- บริษัทฯ จัดฝึกอบรมให้คณะทำงาน ISO 9002.
- คณะทำงานวางระบบคุณภาพให้บริษัทฯ ตามข้อกำหนดของ ISO 9002

การดำเนินการในปี 2539

มิถุนายน

- บริษัทฯ ลงนามว่าจ้างบริษัท Bureau Veritas Quality International (Thailand) จำกัด หรือ BVQI

กรกฎาคม

- แต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมคุณภาพ (Quality Steering Committee) เพื่อติดตามงานและวางแผนทางการดำเนินงาน

สิงหาคม

- ดำเนินการตรวจสอบระบบคุณภาพภายในครั้งที่ 1

กันยายน

- ดำเนินการตรวจสอบระบบคุณภาพภายในครั้งที่ 2

ตุลาคม

- บริษัท Robere & Associates มาดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพของบริษัทฯ ในเบื้องต้นก่อนตรวจจริง

พฤศจิกายน

- บริษัท Bureau Vitiates Quality International (Thailand) จำกัด หรือ BVQI ดำเนินการตรวจประเมินเบื้องต้น (Pre - assessment)

ธันวาคม

- บริษัท Bureau Vitiates Quality International (Thailand) จำกัด หรือ BVQI ดำเนินการตรวจประเมินเพื่อรับรองคุณภาพ (assessment)
- วันที่ 19 ธันวาคม บริษัทได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ จาก บริษัท Bureau Vitiates Quality International (Thailand) จำกัด

การดำเนินการในปี 2539

มกราคม

- บริษัทไวร์เอแอนคี่ไวร์เลส จำกัด ได้รับใบรับรองระบบบริหารคุณภาพ จาก บริษัท Bureau Vitiates Quality International (Thailand) จำกัด อย่างเป็นทางการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของ ISO 9000 ของบริษัทไวร์เอ แอนคี่ไวร์เลส จำกัด

1. ผู้บริหารระดับสูงต้องมีความมุ่งมั่นในการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 ของบริษัทฯ
2. องค์กรต้องมีความเข้าใจอย่างแท้จริงในเหตุผลของการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานและสาเหตุที่นำเอาระบบฯ มาใช้ในองค์กร
3. ระบบการจัดการด้านเอกสารที่ดี
4. ความมีประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานที่ดำเนินการตามระบบคุณภาพ ISO 9000
5. ความร่วมมือจากฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้อง
6. การฝึกอบรมความรู้ด้าน ISO 9000 ให้แก่ผู้บริหารและพนักงาน
7. ระเบียบวิธีปฏิบัติ และวิธีการทำงาน ที่สามารถนำไปปฏิบัติงานได้สะดวก
8. วัฒนธรรมองค์กรที่สามารถจะยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ดี
9. งบประมาณที่เพียงพอในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000
10. ความรู้ความสามารถของทีมงานผู้จัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000
11. ความช่วยเหลือจากที่ปรึกษาภายนอก คือ บริษัท Robere & Associate

ผลประโยชน์ที่บริษัทฯ ได้รับจากการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9002

1. ประโยชน์ของระบบคุณภาพ ISO 9000 ต่อพนักงาน
 - 1.1. ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม

- 1.2. วิธีการทำงานเป็นระบบ ทำให้ง่ายต่อการถ่ายทอดงานเมื่อมีการโยกย้าย
- 1.3. สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน
- 1.4. พนักงานมีทักษะในงานที่รับผิดชอบสูงขึ้น
2. ประโยชน์ของระบบคุณภาพ ISO 9000ต่อบริษัท
 - 2.1. เป็นการพัฒนาองค์กรไปสู่มาตรฐานระดับสากล
 - 2.2. เป็นภาพพจน์ที่ดีขององค์กร
 - 2.3. ลดเวลาและต้นทุนในการผลิตจากการผิดพลาดจากการทำงาน
 - 2.4. มีข้อได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ
 - 2.5. จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้าลดลง
 - 2.6. จำนวนงานซ่อมบำรุงมีน้อยลง
 - 2.7. เพิ่มช่องทางในทางธุรกิจ
3. ประโยชน์ของระบบคุณภาพ ISO 9000ต่อลูกค้า
 - 3.1. ได้รับงานก่อสร้างเครือข่ายสื่อสารที่มีคุณภาพดี

ข้อเสียที่เกิดกับบริษัทฯ จากการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9002

1. ต้นทุนการดำเนินงานสูงขึ้น
 - 1.1. ต้นทุนทางตรง เช่นค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบ ISO 9000 ได้แก่ เงินเดือนของบุคลากรด้านการควบคุมระบบคุณภาพ ISO 9000 ค่าฝึกอบรมต่างๆ ค่าธรรมเนียมในการตรวจสอบจากบริษัทที่ให้การรับรอง
 - 1.2. ต้นทุนทางอ้อม
 - 1.3. ต้นทุนค่าเสียโอกาส เช่น เวลาของพนักงานที่ใช้ในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 สามารถที่จะสร้างงานที่เป็นมูลค่าได้ทันที
2. เพิ่มงานด้านเอกสารคุณภาพ