

## บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นการศึกษาแนวทางในการดำเนินระบบคุณภาพ ISO 9002 ของบริษัท ไวร์เออแอนด์ไวร์เลส จำกัด. ที่จะสามารถประยุกต์ใช้ในธุรกิจก่อสร้างเครือข่ายโทรคมนาคม โดยแบ่งการศึกษาเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนแรก เป็นการศึกษาถึงขั้นตอนการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9002 ของบริษัทไวร์เออแอนด์ไวร์เลส จำกัด. เริ่มจากผู้บริหารระดับสูงตัดสินใจที่จะนำระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในการพัฒนาระบบคุณภาพของบริษัทฯ โดยแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารระบบคุณภาพฯ ผู้แทนคุณภาพฝ่ายบริหาร และคณะทำงานเพื่อที่จะดำเนินการวางแผนวิเคราะห์กระบวนการทำงานของบริษัทฯ กับระบบคุณภาพ ISO 9002 เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข จากนั้นเป็นขั้นตอนการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ ISO 9002 แก่พนักงานในบริษัทฯ ทุกระดับ เพื่อให้ทุกคนเข้าใจความหมายและข้อกำหนดต่างๆ ของ ISO 9002 และเมื่อพนักงานมีความเข้าใจมากขึ้นแล้ว ปัญหาในการจัดทำ ISO 9002 ก็จะลดลง จากนั้นเป็นขั้นตอนที่สำคัญมากก็คือขั้นตอนการจัดทำระบบเอกสารคุณภาพได้แก่ คู่มือคุณภาพ, ระเบียบวิธีปฏิบัติ, วิธีการทำงาน และเอกสารสนับสนุน ซึ่งขั้นตอนนี้เปรียบเสมือน ตัวแทนของระบบคุณภาพที่จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรสามารถที่จะนำไปปฏิบัติได้ แต่ระบบคุณภาพที่จะมีประสิทธิภาพที่ดีนั้นจำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอโดยการตรวจติดตามคุณภาพใน เมื่อบริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดทำและนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาปฏิบัติได้อย่างครบถ้วนเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้วจะตรวจประเมินก่อนยื่นใบรับรอง ซึ่งการตรวจประเมินครั้งนี้จะทำให้พนักงานที่เกี่ยวข้องได้ทำความเข้าใจกับลักษณะของผู้ตรวจประเมิน พร้อมกันนี้ควรตรวจติดตามคุณภาพภายในซ้ำอีกครั้งเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องซึ่งบริษัทผู้ตรวจประเมินที่ให้ใบรับรองนั้น บริษัทฯจะพิจารณาข้อมูลต่างๆ และค่าใช้จ่ายประกอบกัน เพื่อเลือกบริษัทผู้ให้ใบรับรองที่เหมาะสมแล้วต่อมาเป็นขั้นตอนการตรวจประเมินคุณภาพเพื่อการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9002 โดยบริษัทผู้ให้ใบรับรอง เมื่อผลการตรวจประเมินระบบคุณภาพผ่าน บริษัทผู้ให้ใบรับรองจะอนุมัติใบรับรองระบบคุณภาพ ISO 9002 ให้กับทางบริษัทฯ แต่จะมีอายุของใบรับรอง 3 ปี ดังนั้นจะต้องมีการต่อทะเบียนใบรับรองทุกๆ 3 ปี แต่ในระยะ 3 ปีนี้ บริษัทผู้ให้ใบรับรองจะเข้ามาตรวจประเมินปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้ระบบสามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนที่สอง เป็นส่วนที่ผู้เขียนได้นำเสนอรูปแบบของคู่มือคุณภาพและระเบียบวิธีปฏิบัติที่สามารถประยุกต์ใช้ได้กับธุรกิจการก่อสร้างเครือข่ายโทรคมนาคมอื่นได้สามารถที่จะเข้าใจได้ง่าย

แล้วนำไปปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับขององค์กรที่ต้องการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9002 ได้ ซึ่งคู่มือคุณภาพจะประกอบไปด้วย ข้อมูลทั่วไปของบริษัท, ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารและระบบคุณภาพ รายละเอียดของกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9002 และดัชนีระเบียบปฏิบัติ ซึ่งส่วนประกอบเหล่านี้จะสอดคล้องกับข้อกำหนด ISO 9002 ที่เกี่ยวกับคู่มือคุณภาพในส่วนของระเบียบวิธีปฏิบัติที่เช่นกันจะประกอบไปด้วย วัตถุประสงค์, ขอบข่าย, นิยาม, เอกสารอ้างอิง, แผนผังระเบียบวิธีปฏิบัติ (ถ้ามี), ระเบียบวิธีปฏิบัติ, บันทึกคุณภาพ และ เอกสารแนบ (ถ้ามี) โดยที่ระเบียบวิธีปฏิบัติที่เขียนเป็นรูปแบบนั้นมีทั้งหมดด้วยกัน 18 ฉบับครอบคลุมข้อกำหนดของ ISO 9002 ทั้ง 19 ข้อ โดยสามารถดูความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนดและระเบียบวิธีปฏิบัติได้จากดัชนีระเบียบวิธีปฏิบัติ

#### ข้อเสนอแนะและข้อจำกัดในการศึกษา

ข้อแรก การค้นคว้าอิสระนี้เป็นการศึกษาจากกรณีศึกษาบริษัท ไวร์เออแอนด์ ไวร์เลส ซึ่งอยู่ในธุรกิจการก่อสร้างเครือข่ายโทรคมนาคม ทำให้ทราบถึงขั้นตอนการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9002 ของบริษัทฯ เนื่องจากศึกษาเพียงบริษัทเดียว ซึ่งอาจจะไม่สามารถเป็นตัวแทนของกลุ่มธุรกิจก่อสร้างเครือข่ายโทรคมนาคมทั้งหมดได้ อาจทำให้การแข่งขันอาจจะแตกต่างกันได้ แต่อย่างไรก็ตามก็สามารถที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินการของแผนจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9002 ได้

ข้อที่สอง การค้นคว้าอิสระนี้เป็นการศึกษาในเชิงคุณภาพ ดังนั้นจึงไม่สามารถบอกได้ถึงข้อมูลในเชิงปริมาณ เช่น ข้อมูลด้านยอดขาย ประสิทธิภาพในการทำงานต้นทุนที่ลดลงเป็นต้น เพื่อที่จะดำเนินการเปรียบเทียบเพียงระหว่างผลประโยชน์ที่ได้จากการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9002 และค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการจัดทำระบบ ซึ่งจะสามารถแสดงถึงผลจากการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9002 ชัดเจน จึงน่าจะเป็นหัวข้อที่น่าสนใจในการที่ควรจะศึกษาต่อไป

ข้อที่สาม ปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9002 จำแนกออกเป็นสองกลุ่มคือ ปัญหาเชิงเทคนิค เช่น การตีความในข้อกำหนด การจัดทำเอกสารเป็นต้น และปัญหาอีกกลุ่มคือปัญหาด้านคน อันได้แก่ความเอาใจใส่ของผู้บริหาร และการให้ความร่วมมือของพนักงาน ซึ่งปัญหาที่กล่าวมาแล้วนั้นสามารถแก้ไขได้โดยการจัดทำคู่มือในการตีความกำกับกลุ่มอุตสาหกรรมก่อสร้างเครือข่ายโทรคมนาคมจัดการประชุมและเปลี่ยนความคิดเห็นภายในกลุ่มอุตสาหกรรมก่อสร้างเครือข่ายโทรคมนาคม และการจัดสัมมนาสำหรับผู้บริหารเพื่อให้เข้าใจโครงสร้างและบทบาทของผู้บริหารต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบ

ข้อที่สี่ ปัญหาที่จะเกิดขึ้นหลังการได้รับการรับรองแล้วก็คือ การขาดความต่อเนื่องของงาน เนื่องจากการเข้าออกจากพนักงาน, การขาดความกระตือรือร้นเพราะคิดว่าได้รับการรับรองแล้วไม่

ต้องปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ , ระบบเอกสารที่ออกแบบไว้เดิมมีความซับซ้อนไร้ประสิทธิภาพ ผลก็คือทำให้ต้องทำงานที่ไม่จำเป็นก่อให้เกิดต้นทุนที่คุณภาพจำนวนมากและการที่พนักงานไม่ปฏิบัติตามที่เขียนไว้ในเอกสาร ซึ่งแก้ไขได้โดยผู้บริหารระดับสูงจะต้องกระตุ้นให้ผู้บังคับบัญชา มีความตื่นตัวในการที่จะรักษาระบบอยู่เสมอ

ข้อที่ห้า เป้าหมายในอนาคตหลังจากได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9002 โดยส่วนมากแล้วจะแบ่งเป็น 2 แนวทางคือ ทำระบบมาตรฐานอื่นๆ เช่น ISO 9001, QS 9000, ISO 14000, ISO 18000 เป็นต้น แนวทางที่สองการขยายระบบ ISO 9002 ไปสู่ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ของบริษัทฯ หรือ การถ่ายทอดความรู้ด้านการจัดทำระบบ ไปสู่บริษัทในเครือ