

บ

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การสร้างและออกแบบระบบคุณภาพโดยประยุกต์จากระบบ  
คุณภาพ ISO 9002 ของแผนกระบบอุปกรณ์ชุมสายจังหวัด  
ลำปาง บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่นจำกัด  
มหาชน สำหรับงานตรวจแก้เหตุเสียของระบบชุมสายโทรศัพท์

ชื่อผู้เขียน นายรัชชาณู สว่างนาน

บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ณภาพร ณ เชียงใหม่	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อมรา โกศัยกานนท์	กรรมการ
รองศาสตราจารย์ ทศนา สัตถยะนนท์	กรรมการ

บทกัตย่อ

ในงานตรวจแก้ระบบชุมสายโทรศัพท์ ความรวดเร็วและถูกต้องถือว่ามีสำคัญอย่าง  
สูงสำหรับการให้บริการที่มีคุณภาพ ดังนั้นการค้นคว้าอิสระครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้น  
ตอน และรายละเอียดการจัดทำระบบคุณภาพโดยประยุกต์จากระบบคุณภาพ ISO 9002 ของแผนก  
ระบบอุปกรณ์ชุมสายจังหวัดลำปาง บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่นจำกัด มหาชน  
สำหรับงานตรวจแก้เหตุเสียของระบบชุมสายโทรศัพท์ การศึกษาใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก  
ทำการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกฯ วิศวกรระบบชุมสาย และช่างเทคนิค ในแผนกระบบอุปกรณ์  
ชุมสายจังหวัดลำปาง รวม 12 ท่าน และศึกษาจากเอกสารรวมทั้งสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ผลการศึกษาพบว่าผู้บริหารของบริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่นจำกัด  
มหาชน ได้ให้ความสำคัญแก่การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เพื่อสร้างความพึงพอ  
ใจให้ลูกค้า แผนกระบบอุปกรณ์ชุมสายจังหวัดลำปาง เป็นหน่วยงานหนึ่งของบริษัทฯ และได้เห็น  
ความสำคัญของการสร้างและออกแบบระบบคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์ของการจัดทำระบบคว  
ภาพ คือ 1.เพื่อยกระดับทักษะและประสิทธิภาพของพนักงาน โดยให้การฝึกอบรมอย่างมีแบบแผน  
2.ปรับปรุงคุณภาพของงานและลดค่าใช้จ่ายรวมทั้งเวลาที่ต้องใช้ในการตรวจแก้เหตุเสีย โดยอาศัย

ความร่วมมือจากพนักงานทุกระดับในแผนกที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ร่วมกันเขียนขั้นตอนในการปฏิบัติงานของแผนก โดยใช้ข้อกำหนด 19 ข้อของระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นแนวทางในการดำเนินการ เพื่อสร้างความมั่นใจต่อลูกค้าที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและสม่ำเสมอ ผลที่ได้จากการศึกษาทำให้ได้ : 1. มาตรฐานการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ 2. พบว่าปัจจัยสำคัญในการจัดทำระบบคุณภาพให้สำเร็จได้แก่ การสนับสนุนอย่างต่อเนื่องของผู้บริหาร ความมีวินัยของบุคลากร ความมุ่งมั่นตั้งใจของพนักงานในทุกระดับขององค์กร การคัดเลือกรูปแบบที่จะเข้ามาดำเนินงานจัดระบบคุณภาพ ทุ่มเทเวลาให้กับการทำงาน และสุดท้ายความเข้าใจและการเรียนรู้ในสาระสำคัญของ ISO 9000 นอกจากนี้ผลการศึกษานี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 ของอุตสาหกรรมอื่นได้ หรือใช้เป็นข้อมูลประกอบในการศึกษาหาขั้นตอนมาตรฐานของการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 ที่ใช้ได้กับทุกอุตสาหกรรม

Independent Study Title	Creating and Designing Quality System Applied from ISO 9002 Quality System of Network Switching Section in Lampang Province, Thai Telephone and Telecommunication Public Company Limited for Corrective Maintenance of Switching System	
Author	Mr. Chaichan Swangnan	
M.B.A.	Business Administration	
Examining Committee	Associate Prof. Napaporn Na Chiangmai	Chairman
	Assistant Prof. Amara Kosaiyakanont	Member
	Associate Prof. Tasana Saladyanant	Member

### Abstract

On the corrective maintenance work issue, rapidly and correctly works were concerned to be the very important role of the high quality services. Therefore the purpose of this independent study is to study the procedure and its details in developing quality system based on ISO 9002 Quality System of the Lampang Network Switching Section, Thai Telephone & Telecommunication Public Company Limited for Corrective Maintenance of Switching System. The method used in this study an *In-depth Interview*. 12 workers took part consisted of the Head of Section, Switching Engineers and Technicians in the section. These results together with some information from academic textbooks and the Internet were then compiled.

The outcome reveals that the company administrators' emphasis focuses on the quality of service by giving customers satisfaction. Lampang Switching Section, as a part of the organization, is aware of creating and designing quality system, which is aimed to: 1. Standardize employees' efficiencies and skills by conventional training. 2. Improve, qualitatively, the work

output, reduce expenses and time consumed in corrective maintenance work. With cooperation from colleagues in all levels within the section, the members establish their operation procedure restrained by 19 regulations of ISO 9000 Quality System in order to provide customers reliability and quality service. The results from this study found that 1. Quality work standardization 2. several significant factors which achieve the quality system management for example :These are continual support from administration board, discipline of personnel, intention of all workers within the organization, selection of staff that create such quality system, dedication of the staff, and, lastly, understanding and learning in great details of ISO 9000. In addition, the results could be applied for establishing Standard System ISO 9000 in other industries or used as supplementary data in a Standard System ISO 9000 study that is applicable to all industries