

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 : กรณีศึกษา
บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด

ชื่อผู้เขียน นายสกล เลี่ยมประวัตติ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ :

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชัยยศ สันติวงษ์	ประธานกรรมการ
อาจารย์ ดร.นิตยา เจริญประเสริฐ	กรรมการ
อาจารย์ วรรณัย สายประเสริฐ	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ 1) เพื่อศึกษารายละเอียดและความแตกต่างของข้อกำหนดระหว่างมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002:1994 และมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 2) เพื่อศึกษาวิธีการปรับเปลี่ยนมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002:1994 เข้าสู่มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ ปัญหาและแนวทางการแก้ไขในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ผลการศึกษาพบว่าบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด ได้เริ่มจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เมื่อเดือนธันวาคม 2543 และมีขั้นตอนในการจัดทำระบบดังนี้

1. ขั้นเตรียมการปรับระบบ ได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานจัดทำระบบ เข้าร่วมโครงการรับคำปรึกษาการปรับระบบ และการจัดทำแผนการปรับระบบ
2. ขั้นการฝึกอบรมศึกษามาตรฐาน ได้มีการอบรมข้อกำหนดมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และการนำข้อกำหนดไปปฏิบัติแก่พนักงานของบริษัท
3. ขั้นการจัดทำระบบและเอกสาร ได้มีการทบทวนสถานะระบบและเอกสารปัจจุบัน การจัดทำนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ รวมทั้งการจัดทำระบบและเอกสารตามข้อกำหนดของมาตรฐาน

4. ขั้นการปฏิบัติตามระบบที่ได้จัดทำ ได้มีการวางแผน การดำเนินการ และการติดตามผลตามแผนระบบบริหารคุณภาพ

5. ขั้นการตรวจประเมินระบบภายใน ได้มีการตรวจประเมินระบบภายในและการตรวจติดตามจากการตรวจประเมินระบบภายใน

6. ขั้นการทบทวนระบบ ได้มีการทบทวนระบบที่ได้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความเหมาะสม ความเพียงพอ ประสิทธิภาพของระบบ รวมถึงโอกาสและความจำเป็นในปรับปรุงระบบ

บริษัทได้จัดทำระบบเพื่อขอรับการรับรองจากสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ ซึ่งจะได้รับการตรวจประเมินเพื่อรับรองในเดือนตุลาคม 2544

ปัจจัยสู่ความสำเร็จพบว่า ความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูง ความร่วมมือของพนักงานทุกคน การฝึกอบรมให้ความรู้เรื่องมาตรฐาน ประสบการณ์ในการจัดทำและปฏิบัติตามมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002:1994 ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก.18001 มีความสำคัญต่อการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 อย่างยิ่ง

ปัญหาในการจัดทำระบบ ส่วนใหญ่คือเวลาที่จะทุ่มเทกับการจัดทำระบบของคณะทำงานมีไม่เต็มที่ การจัดทำเอกสารของระบบล่าช้า การฝึกอบรมให้กับพนักงานทุกคนของบริษัท รูปแบบในการจัดทำระบบ การละเอียดในการปฏิบัติตามระบบ บริษัทได้แก้ไขโดยกำหนดให้มีตัวแทนของคณะทำงานในการจัดทำระบบ การปรับวิธีการจัดทำเอกสารและวิธีการจัดทำระบบ การเปลี่ยนวิธีการฝึกอบรมและการให้ความรู้ การควบคุมให้ปฏิบัติตามระบบ

Independent Study Title The Establishment of Quality Management Systems ISO 9001:2000:Case Study of The Siam Cement (Lampang) Company Limited.

Author Mr. Sakol Liamprawat

M.B.A. Business Administration

Examining Committee :

Assistance Prof. Chaiyot Suntivong	Chairman
Lecturer Dr.Nittaya Jariangprasert	Member
Lecturer Wanlanai Saiprasert	Member

Abstract

There are three purposes of this independent study 1) to study differences between Quality Systems ISO 9002:1994 Standard and Quality Management Systems ISO 9001:2000 Standard in details 2) to study implementation methods of the company that modify Quality Systems ISO 9002:1994 Standard to Quality Management Systems ISO 9001:2000 Standard and 3) to study key success factors and problems that occur during the establishment and how to solve those problems.

The study shows that The Siam Cement (Lampang) Co.,Ltd. have started to establish Quality Management System ISO 9001:2000 in December 2000. The followings are the establishment methods.

1) Modify system preparation: setting working group to establish the system, participating with the consulting project and establishing the system modification plan.

2) Standard studying: training Quality Management Systems Standard in requirements and implementation to all employees.

3) Documentation and System: review the status of documents and system, established quality policy and quality objectives include established documents and system compliance to the standard.

4) Implementation: planning, operating and monitoring results comparing with plans.

5) Internal audit: conducting internal audit the Quality Management System with the company and do follow-up audit afterwards.

6) Management review: review the system to assessing suitability, adequacy, effectiveness include opportunities and need for improvement.

After the system was fully implement based on Quality Management System ISO 9001:2000, the company submitted the proposal to the Management System Certification Institution (MASCI) for approval in October 2001.

Apparently, important key successes are commitment of top management, cooperation of all employees, training, experience in establishment and implementation of Quality System ISO 9002:1994, Environmental Management System 14001 and Occupational Health and Safety Management System TIS 18001.

On the other hand, problems were mainly from a limit time to dedication of the working group, late documentation, difficulty in training for all employees, establishment process and discipline of personnel to implementation. However, the company responded to those problems by assignment substitution members of working group, modification establishment process in document and system, modification training and study method and the system implementation controls.