

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 : กรณีศึกษา บริษัท ไทย เอช.เค.ดี จำกัด

ผู้เขียน นายปกรณ์ คำชุม

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ
รองศาสตราจารย์ชัยยศ สันติวงษ์

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ของบริษัท ไทย เอช.เค.ดี จำกัด โดยศึกษาถึงขั้นตอนการจัดทำระบบ ปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรคที่พบในระหว่างการจัดทำ รวมถึงแนวทางแก้ไข

ผลจากการศึกษาพบว่า บริษัทมีขั้นตอนการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ทั้งหมด 6 ขั้นตอนดังนี้

1. การเตรียมการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบบริษัทฯ มีการแต่งตั้งคณะทำงานบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบและจัดทำแผนการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบขึ้น
2. การทบทวนข้อกำหนดในมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004 โดยคณะทำงาน
3. การจัดทำระบบและเอกสาร เป็นขั้นตอนที่จะบูรณาการกระบวนการจัดทำให้เหมาะสมกับการดำเนินการของบริษัทฯ เป็นไปตามข้อกำหนดที่กำหนดไว้ในทั้งสองมาตรฐาน โดยมีการทบทวนสถานะของระบบและเอกสารในปัจจุบันก่อนที่จะมีการจัดทำระบบและเอกสารตามข้อกำหนดที่สามารถบูรณาการกระบวนการจัดทำได้

4. การปฏิบัติตามระบบที่ได้จัดทำเป็นขั้นตอนหลังจากที่คณะทำงานการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ ได้จัดทำระบบและเอกสารต่างๆ เพื่อใช้ทั่วทั้งบริษัทฯ แล้ว จะมีการจัดฝึกอบรมตามเอกสารที่ได้จัดทำขึ้นให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้อง และนำไปปฏิบัติตามระบบที่ได้จัดทำขึ้น

5. การตรวจประเมินระบบภายใน จัดทำขึ้นภายหลังจากการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบแล้วเสร็จ เพื่อตรวจสอบประสิทธิผลของระบบ และค้นหาข้อบกพร่องที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และแก้ไขข้อบกพร่องที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจากการตรวจประเมิน

6. การทบทวนของฝ่ายบริหาร เป็นขั้นตอนที่ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรจะต้องทบทวนระบบการบริหารคุณภาพและระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ได้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความเหมาะสม ความเพียงพอ ประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพและระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม รวมถึงโอกาสและความจำเป็นในการปรับปรุงระบบการบริหารคุณภาพและระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

ประโยชน์ที่บริษัทฯ และพนักงานได้รับจากการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ คือ ทำให้บริษัทฯ มีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นในมุมมองของลูกค้าเรื่องของการบริหารงานระบบการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัดการใช้กระดาษในการจัดทำเอกสารต่างๆ ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน ทำให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการตรวจประเมินทั้งตรวจประเมินภายใน และตรวจประเมินติดตามจากหน่วยงานที่ให้การรับรอง และพนักงานสามารถแลกเปลี่ยนแนวความคิด ทักษะต่างๆ ของทั้ง 2 มาตรฐานให้กับพนักงานที่ทำงานในแต่ละส่วนงานได้

ในส่วนของปัจจัยสู่ความสำเร็จในการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ เริ่มที่คณะผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ จะต้องมีความมุ่งมั่น เห็นความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับ คณะทำงานของบริษัทฯ มีประสบการณ์ในการจัดทำระบบทั้งสองมาก่อนทำให้เข้าใจและดำเนินการให้บรรลุถึงเป้าหมายได้ ที่สำคัญพนักงานทุกคนมีประสบการณ์ในการจัดทำและปฏิบัติตามระบบทั้งสองอยู่แล้วทำให้เห็นแนวทาง ประโยชน์ในการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบ รวมทั้งมีจิตสำนึกที่ดีในการบริหารคุณภาพและการจัดการสิ่งแวดล้อม ส่งผลให้มีการปฏิบัติตามได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาและอุปสรรคที่พบในระหว่างการจัดทำ และแนวทางแก้ไขในการบูรณาการกระบวนการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ส่วนใหญ่เป็นเรื่องของบุคลากรของบริษัทฯ บางคนไม่มีเวลาในการดำเนินการได้อย่างเต็มที่

ทั้งผู้บริหารและคณะทำงาน เพราะต้องรับผิดชอบงานในหน้าที่ของตนเอง บางครั้งการประชุมมีสมาชิกไม่ครบองค์ประชุม ทำให้การดำเนินการไม่ต่อเนื่องและล่าช้า ซึ่งแนวทางแก้ไขคือให้หน่วยงานต้นสังกัดส่งตัวแทนที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกันและมีอำนาจตัดสินใจแทนได้เข้าร่วมดำเนินการแทน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title The Process Integration of Quality Management System, ISO 9001 and Environmental Management System, ISO 14001 : A Case Study of Thai H.K.D Co.,Ltd.

Author Mr.Pakorn Khamchum

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisor
Associate Professor Chaiyot Suntivong

Abstract

This independent study aimed to study the process integration of Quality Management System ISO 9001 and Environmental Management System ISO 14001 in Thai H.K.D Co., Ltd. The study focused on implementation method, key success factors, problems that occurred during process integration, and how to solve those problems.

The study found that Thai H.K.D Co., Ltd. had implemented 6 steps for the process integration as follows.

1. For process integration preparation, the company appointed a working team for process integration and established a process integration plan.
2. The working team reviewed requirements of Quality Management System Standard ISO 9001:2000 and Environmental Management System Standard ISO 14001:2004.
3. For system and documentation, the working team reviewed the company's system and documentation and revised them according to the requirements of both standards
4. For implementation, after the system and documentation had been revised and used in the company, training was done for relevant staff according to the revised system.
5. For internal audit, the company conducted internal audit to check conformity and effectiveness of implementation in both standards and corrected items which did not conform to the requirements.

6. For management review, the top executives of the company reviewed the quality management system and environmental management system to ensure its continual suitability, adequacy, effectiveness, and need for changes or improvement.

The benefits of process integration were good image for the company from the point of view of the customers on efficiency, it saved paper in documentation, decreased overlapping of working, saved time and the cost of audit both from internal audit and from certifying bodies, and the employees were able to exchange ideas and basic skills of both standards with each department staff.

As for important key success factors of process integration, the top executives had to be determined and aware of the significance of process integration, they had to be experienced in both standards so that they were able to execute them effectively. The most important aspect was that the staff had to be experienced in both standards so that they had an idea of how to exploit them and were aware of their benefits of the standards. Additionally, the staff had to be aware of quality and environment management.

Problems that occurred during the process integration were limitation of time of both administrative body and staff to dedicate to implementing the two standards because they were overwhelmed by their immediate responsibilities, and occasionally the meeting committees were not complete for conducting meetings so that integration plan was delayed. The problems could be solved by assigning qualified substitutes who had authority to make decisions to join the implementation.