

บทที่ 5

บทสรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

บทสรุป

จากการศึกษาขั้นตอน และรายละเอียดการจัดทำระบบคุณภาพ โดยประยุกต์จากระบบคุณภาพ ISO 9002 ของแผนระบบอุปกรณ์ชุมสายจังหวัดลำปาง บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่นจำกัด มหาชน สำหรับงานตรวจแก้เหตุเสียของระบบชุมสายโทรศัพท์ ทำให้ทราบถึงขั้นตอนการจัดทำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002 ซึ่งรวมถึงการจัดทำรูปแบบขั้นตอนการทำงานใหม่เชิงคุณภาพ โดยใช้ข้อกำหนดทั้ง 19 ข้อ เป็นแนวทางในการกำหนดขั้นตอนการทำงานใหม่ให้มีคุณภาพและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานตรวจแก้เหตุเสียระบบอุปกรณ์ชุมสายของแผนกฯ อันจะส่งผลให้การทำงานมีคุณภาพและมีมาตรฐานยิ่งขึ้น

บทสรุปขั้นตอนการจัดทำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002

การจัดทำระบบคุณภาพนั้น มีขั้นตอนสำคัญ 4 ขั้นตอนคือ

1. การทบทวนสถานภาพกิจการปัจจุบัน : ก่อนอื่นจะต้องมีการศึกษาอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ก่อน แล้วพิจารณาว่ากิจการ มีความเหมาะสมที่จะนำ ISO9001, 9002 หรือ9003มาใช้ จากนั้นผู้บริหารระดับสูงจึงกำหนดนโยบายคุณภาพและจัดตั้งคณะทำงาน เพื่อศึกษาเปรียบเทียบสถานภาพปัจจุบันกับข้อกำหนดว่ามีสิ่งใดหรือข้อกำหนดที่ไม่สอดคล้องกัน ซึ่งจะต้องเพิ่มเติมหรือไม่ประการใด

2. การจัดทำแผนการดำเนินงานและระบบเอกสาร : คณะทำงานต้องจัดทำแผนการดำเนินงานจัดทำระบบเอกสารซึ่งประกอบด้วยคู่มือ ในการทำงานในขั้นตอนต่าง ๆ รวมทั้งคู่มือคุณภาพ จุดสำคัญของการจัดทำเอกสารคือ เขียนตามที่ทำและทำตามที่เขียน แล้วฝึกอบรม ทำความเข้าใจกับพนักงานเจ้าหน้าที่ทุกระดับที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจตรงกันอาจต้องทบทวนปรับปรุงแก้ไขเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อให้ กะทัดรัดชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายและสามารถนำไปปฏิบัติได้

3. การนำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพไปปฏิบัติ : คือการนำเอกสารตามขั้นตอนที่ 2 ไปปฏิบัติซึ่งเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมาก เพราะเป็นการทดสอบว่าเอกสารที่เราจัดทำขึ้นใช้ได้หรือไม่เพียงไร ในกรณีที่เอกสารยังไม่สมบูรณ์หรือนำไปปฏิบัติไม่ได้ก็ต้องปรับปรุงแก้ไขและหากพิจารณาแล้วเห็นว่าการปฏิบัติยังไม่ดีพอก็ต้องทำความเข้าใจกับพนักงานซึ่งอาจต้องฝึกอบรมและปรับปรุงให้ดีขึ้น

4. การตรวจสอบระบบบริหารงานคุณภาพ : เป็นขั้นตอนสุดท้ายในการจัดทำระบบคุณภาพ เป็นขั้นตอนการตรวจสอบระบบทั้งหมดว่าระบบที่จัดทำขึ้นเหมาะสมหรือไม่อย่างไร หากพบว่ามีข้อบกพร่องต้องปรับปรุงแก้ไขทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าระบบขององค์กรถูกต้องเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ประกันได้ว่า คุณภาพดีจริง องค์กรที่นำระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 ไปใช้และพัฒนาจนได้ผลเป็นที่พอใจ

ประโยชน์ของระบบคุณภาพ ISO 9000

การนำระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 ไปใช้อย่างแพร่หลาย จะให้ประโยชน์แก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องดังนี้

ผู้ประกอบการ

1. องค์กรและบุคลากรมีการพัฒนา
2. สินค้าและบริการได้รับการยอมรับเชื่อถือทั้งระดับในประเทศและระดับนานาชาติ
3. ลดต้นทุนการผลิตในระยะยาว
4. ได้รับการเผยแพร่ชื่อเสียงทั้งในและต่างประเทศในเอกสารเผยแพร่ของ สมอ.

ผู้บริโภคทั้งระดับบุคคลและระดับองค์กร

1. มีความมั่นใจในสินค้าและบริการ
2. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และไม่ต้องตรวจสอบคุณภาพซ้ำ
3. ได้รับการคุ้มครองด้านคุณภาพ
4. มีความสะดวกในการเลือกซื้อเลือกใช้เพราะมีหนังสือรายชื่อเป็นแนวทาง

ข้อเสนอแนะ

การนำระบบคุณภาพ ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์กรมีปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารควรคำนึงถึงก่อนนำระบบมาใช้ปัจจัยดังกล่าวได้แก่

1. ความมีวินัยของพนักงานในองค์กร
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจของผู้ปฏิบัติงาน
3. การคัดเลือกบุคลากรที่จะเข้ามาจัดการระบบคุณภาพ
4. เวลาที่ใช้ในการทุ่มเทให้กับงานคุณภาพ
5. ความเข้าใจและการเรียนรู้ในระบบคุณภาพของพนักงาน