

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	การจัดทำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ในงานรับเหมาก่อสร้าง กรณีศึกษาบริษัท สยาม ซินเท็ค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)	
ชื่อผู้เขียน	นางสาวกุลวดี ตริครุฑพันธุ์	
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	สาขาวิชานิติบริหารธุรกิจ	
คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ	รศ. นภาพร ณ เชียงใหม่	ประธานกรรมการ
	ผศ. อมรา โกศัยกานนท์	กรรมการ
	ผศ. จิตราภรณ์ พงษ์ไพบูลย์	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาการจัดทำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ในงานรับเหมาก่อสร้างโดยใช้บริษัท สยาม ซินเท็ค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นกรณีศึกษา มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาขั้นตอน และ รายละเอียดการจัดทำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ในงานรับเหมาก่อสร้างของบริษัท สยาม ซินเท็คฯ และ 2) เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการจัดทำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ในงานรับเหมาก่อสร้างของบริษัท สยาม ซินเท็คฯ วิธีการศึกษาเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านระบบคุณภาพของบริษัท สยาม ซินเท็คฯ หนังสือทางวิชาการ และสิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลต่างๆ อาทิ เอกสารประกอบการสัมมนาของบริษัท สยาม ซินเท็คฯ เอกสารเผยแพร่ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) และข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านระบบ Internet

ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารของบริษัท สยาม ซินเท็ค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) เริ่มมีแนวคิดในการนำบริษัทเข้าสู่ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ในช่วงปลายปี พ.ศ. 2538 การวางรูปแบบของคณะกรรมการดำเนินงานสำเร็จลงในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2539 โดยการแต่งตั้งผู้อำนวยการ (Chief Operating Officer) เป็นตัวแทนฝ่ายบริหาร และแต่งตั้งฝ่ายประกันคุณภาพขึ้นเป็นที่มงานคุณภาพ (Steering Committee) เพื่อดำเนินการต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้บริษัทได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดทำระบบคุณภาพ คือ 1) เพื่อยกระดับทักษะและประสิทธิภาพของพนักงาน 2) คงไว้ซึ่งการควบคุมงบประมาณที่มีประสิทธิภาพและการดำเนินงานตามสัญญาให้แล้วเสร็จทันตามกำหนดเวลา 3) ปรับปรุงคุณภาพงานและลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการปฏิบัติงาน 4) คงปริมาณวัสดุสูญเปล่าที่หน่วยงานก่อสร้างให้อยู่ในค่าที่ยอมรับได้ 5) คงไว้ซึ่งความปลอดภัยและความผาสุกของลูกค้าทั้งหมด และ 6) คงไว้ซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีและความสามารถในการแข่งขันทางการตลาด บริษัทได้คัดเลือกหน่วยงานก่อสร้าง 6 โครงการเป็นโครงการนำร่อง ได้แก่ โครงการริเวอร์วิว เรสซิ-เด็นซ์ โครงการพหลโยธิน พาร์ค โครงการอาคารสำนักงานบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โครงการไร่เอ็นเทอร์เทนเม้นท์ คอมเพล็กซ์ โครงการไมโครอิเล็กทรอนิกส์ เซ็นเตอร์ และโครงการเดอะ รอยัล ราชดำริ

จากการศึกษาขั้นตอนในการพัฒนาระบบพบว่ามีการดำเนินงานทั้งหมด 7 ขั้นตอน ได้แก่

- 1) ศึกษาและเตรียมการโดยตัวแทนผู้บริหารร่วมกับที่ปรึกษาจากสิงคโปร์ เพื่อศึกษาหลักการของระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ในการวางแผนด้านงบประมาณที่ต้องใช้จ่าย และจัดตั้งทีมงานคุณภาพเพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับบริษัทให้เป็นไปตามข้อกำหนด ISO
- 2) เลือกขอรับการรับรอง ISO 9002 ซึ่งเป็นรูปแบบที่เหมาะสมกับงานรับเหมาก่อสร้าง เพราะเป็นระบบคุณภาพที่ผู้ประกอบการไม่มีการดำเนินงานด้านการออกแบบ ทั้งนี้ บริษัทเริ่มการก่อสร้างหรือการผลิตจากแบบที่ได้รับจากผู้ว่าจ้าง หรือลูกค้า
- 3) บริษัทฯ กำหนดนโยบายด้านคุณภาพ คือ สร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมที่มีคุณภาพด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่และความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อความสำเร็จทางธุรกิจและความเป็นเลิศในงานก่อสร้างทุกด้าน
- 4) ฝ่ายประกันคุณภาพศึกษาระบบการทำงานและวางระบบการทำงานใหม่ตามมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 แล้วจัดทำเป็นเอกสารคุณภาพ คือ 1) คู่มือคุณภาพ (Quality Manual - QM) 2) แนวทางปฏิบัติด้านคุณภาพ (Quality Procedure - QP) และ 3) แผนคุณภาพโครงการ และวิธีการทำงาน (Project Quality Plan - PQP) เอกสารทั้ง 3 นี้ ต้องใช้ประกอบกันทั้งหมด เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นระบบและมีคุณภาพ
- 5) ผู้ปฏิบัติงานในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพจะนำระบบคุณภาพที่ได้เขียนไว้ในเอกสารคุณภาพมาทดลองปฏิบัติงานเพื่อหาข้อบกพร่องและปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสมมากขึ้น
- 6) ทำการตรวจสอบภายในเพื่อติดตามผลการดำเนินตามระบบคุณภาพที่จัดทำขึ้น
- 7) การขอประกาศนียบัตร ISO 9002 จากบริษัท เอส จี เอส (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทให้การรับรองที่มีความเชี่ยวชาญด้านงานรับเหมาก่อสร้าง

จากการศึกษายังพบว่าความร่วมมือจากพนักงานทุกระดับและการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องของผู้บริหารระดับสูงมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการจัดทําระบบคุณภาพ อุปสรรคในการดำเนินงานที่พบได้เกิดจากการไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากผู้ปฏิบัติงาน การไม่นำเอาวิธีการทำงานในเอกสารคุณภาพไปปฏิบัติและต่อต้านระบบคุณภาพ ปัญหาจากผู้ปฏิบัติงานอีกประการหนึ่งคือ ความด้อยประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานบางคนทำให้การจัดทําระบบเกิดความล่าช้า อย่างไรก็ตาม ทีมงานคุณภาพพบปัญหาภายในทีมงานด้วยเช่นกัน คือ การตีความข้อกำหนด ISO และการกำหนดรูปแบบการทำงานที่เหมาะสม

แนวทางการทำงานของบริษัท สยาม ซินเท็คฯ สามารถเป็นตัวอย่างหนึ่งในการพัฒนาระบบคุณภาพในอุตสาหกรรมการก่อสร้าง ซึ่งนับเป็นประโยชน์สำคัญที่ได้จากการศึกษาอันนอกเหนือจากความรู้ในการจัดทําระบบคุณภาพของบริษัท สยาม ซินเท็คฯ ตัวอย่างปัญหาและแนวทางแก้ไขซึ่งพบในการศึกษาอาจใช้เป็นแนวทางในการป้องกันเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาเหล่านั้นไม่ให้เกิดขึ้นกับบริษัทรับเหมาก่อสร้างอื่นๆ ที่ต้องการพัฒนาระบบคุณภาพขึ้นในบริษัทของตน

Independent Study Title	The Establishment of ISO 9000 in Construction : Case Study of Siam Syntech Construction Public Co., Ltd.	
Author	Ms. Kullawadee Treekrutpant	
M.B.A.	Business Administration	
Examining Committee	Associate Prof. Napaporn Na Chiangmai	Chairman
	Assistant Prof. Amara Kosaiyakanont	Member
	Assistant Prof. Jitraporn Pongpaiboon	Member

Abstract

The study of the Establishment of ISO 9000 in Construction used Siam Syntech Construction Public Company Limited as its case study. The objectives of the study were 1) to study the stages of establishment of ISO 9000 in construction at Siam Syntech Construction Public Company Limited and 2) to learn problems in establishing ISO 9000 for construction at Siam Syntech. The method of study was to analyze all information gathered from the interviews of persons in charge of ISO 9000 at Siam Syntech and from text books and printed matter published by Siam Syntech and Thai Industrial Standards Institute and some information from the Internet.

It was found that top management of Siam Syntech started to develop ISO 9000 in the company in late 1995 and formed its Quality Assurance Department as the Steering Committee in June 1996. The Chief Operating Officer was appointed as management representative to follow up and support the operation of the quality team. The corporate objectives were 1) to upgrade the skill and efficiency of all employees, 2) to maintain effective budget control and complete the contracts on time, 3) to improve the quality of work and reduce cost and time spent on work, 4) to keep material wastage on site to be within the allowance, 5) to maintain the safety and welfare of all employees and 6) to maintain a good image and competitive capability. The process was followed by the selection of 6 pilot sites

for implementation of ISO system which were Riverview Residence, Paholyothin Park, IFCT, Right Entertainment Complex, Thai Micro Electronics Center and The Royal Rajdamri.

From the study, it was found that there were 7 stages of development as follows:

1) studying ISO concept and preparation of development plan by management representative. By coordinating with the consultant from Singapore, a quality team was appointed and prepare the new work procedures for the company.

2) selection of ISO 9002 Certificate. Siam Syntech started its business procedure, which requires no design work by the company, with construction according to the drawings given by the owner or customer. Then ISO 9002 must be applicable.

3) setting up quality policy, "Creating quality environments with technical innovation and social responsibility to achieve the goal of profit and excellence in all aspects".

4) studying the existing company's system and creating new system according to ISO requirements. Then, quality team was responsible for preparing quality documents including 1) Quality Manual, 2) Quality Procedure and 3) Project Quality Plan and Work Instruction.

5) implementation of new system according to the quality documents. Any mistakes and discrepancies would be corrected.

6) follow-up by Internal Quality Audits which were conducted by a quality team.

7) application of ISO Certificate with SGS (Thailand) Co., Ltd., the certified bodies which specialized in construction.

It was significant that cooperation from employees at all levels and the support of top management were needed in establishing the quality system. It was found that insufficient cooperation from employees could cause problems and delay the stages of implementation. It was also found that the team had its own problems derived from the difficulty of interpreting the ISO requirements and finding appropriate system for construction work.

Apart from the knowledge and details learnt from the study, the establishment of ISO 9000 in Siam Syntech Construction Public Co., Ltd. could provide an example of development of a quality system in the construction industry, and having this example could be counted as the most important benefit. The solution to the problems which had occurred could also be guide-lines to prevent occurrence in any other construction companies aiming to implement an ISO Quality System.