

ชื่อหัวเรื่อง : การเตรียมกลยุทธ์และการปรับเปลี่ยนองค์การเมื่อเข้าสู่ระบบตรวจสอบคุณภาพ ISO 9000 (การประยุกต์ใช้กับองค์การธุรกิจ กรณีศึกษา บริษัท Lanna Thai Electronic Component)

ชื่อผู้จัดทำ : นางสาวกฤษณี เทียนชัย รหัส 9121 99 35

อาจารย์ที่ปรึกษาวิชา : อาจารย์ สมพิศ ทองปาน

ปีการศึกษา : 2539

บทคัดย่อ

จากการศึกษาการเตรียมกลยุทธ์และการปรับเปลี่ยนองค์การเมื่อเข้าสู่ระบบตรวจสอบคุณภาพ ISO 9000 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 แนวทางกลยุทธ์และการปรับเปลี่ยนองค์การเมื่อเข้าสู่ ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ตลอดจนหาข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขที่นำกลยุทธ์มาใช้ โดยวิธีการ คือ ใช้ข้อมูลจาก ปฐมภูมิ โดยการสัมภาษณ์ ผู้จัดการฝ่ายคุณภาพเจ้าหน้าที่คณะกรรมการ ระบบ ISO 9000 และพนักงานอย่างไม่เป็นทางการ ของบริษัทแอล ที อี ซี จำกัด เป็นบริษัทในเครือของ บริษัท ฟุจิกูระ กรุ๊ป (Fujikura Group) บริษัท แม่ อยู่ที่ญี่ปุ่นซึ่งเป็นบริษัทที่ได้รับการส่งเสริมจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI)ตั้งอยู่ที่นิคมอุตสาหกรรม ลำพูนกำลังดำเนินการเพื่อจะขอรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ส่วนข้อมูลทุติยภูมิศึกษาจาก หนังสือ ตำรา วารสาร และบทความต่าง ๆ เป็นข้อเท็จจริง จากเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราว ระบบตรวจสอบคุณภาพ ISO 9000 สำหรับผลจากการศึกษา ทำให้ทราบถึง วัตถุประสงค์ ทิศทาง อนาคตชัดเจนโดยสามารถนำกลยุทธ์ การปรับเปลี่ยนองค์การมาปรับใช้กับระบบตรวจสอบคุณภาพ ISO 9000 อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการลดความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือน มกราคม 2538 จนถึง มกราคม 2540 รวมระยะเวลา 24 เดือนโดยประโยชน์ที่ได้รับคือ ทำให้ทราบวิธีการ แนวปฏิบัติในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อสอดคล้องกับระบบ ISO 9000 โดยสรุปผลการศึกษาคือ อุปสรรคและปัญหาที่เกิดขึ้นในการนำระบบมาใช้คือ พนักงานไม่ได้เป็นพนักงานประจำที่ให้ทำแต่เรื่องราว ISO 9000 แต่ยังคงต้องมั่งงานประจำอย่างอื่นอยู่ พนักงานจะลาป่วย ทำให้ไม่มีคนทำงานแทน พนักงานลาออกทำให้เกิดความยุ่งยากที่ต้องจัดหาคนมาแทนและความไม่เข้าใจกับความต้องการของระบบ ISO 9000ในบทบาทของผู้ใช้ ข้อเสนอแนะในการเตรียมกลยุทธ์และการปรับเปลี่ยนองค์การเมื่อเข้าสู่ระบบตรวจสอบคุณภาพ ISO 9000 ควรเป็นดังนี้ คือก่อนเข้าสู่ระบบพนักงานควรมีความรู้ และคุ้นเคยกับระบบงานคุณภาพอื่นอยู่บ้างเป็นพื้นฐาน คณะกรรมการให้ข้อมูลในการศึกษาระบบ ISO 9000 และให้การฝึกอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้องกับทุกระดับ ผู้บริหารฝ่ายจัดการให้การสนับสนุนอย่างแท้จริงโดยจัดตั้งทีมงานหลักโดยประกอบด้วยตัวแทนจากหน่วยงานหลัก ๆ

ของบริษัทโดยมีหน้าที่สื่อสารข้อมูลและนโยบายไปสู่พนักงานทั้งหมดรวมถึงต้องมีผู้ประสานงาน โดยมีวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของคณะทำงานที่ชัดเจน กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบและเพื่อรวบรวมให้ เป็นแหล่งข้อมูลเพียงแหล่งเดียวโดยประกอบด้วย นโยบายคุณภาพของบริษัท ,ระเบียบปฏิบัติงานที่ใช้ร่วมกับภายในบริษัท,หน้าที่ความรับผิดชอบและนโยบายของแต่ละแผนก,กระบวนการหลัก และแผนคุณภาพ การควบคุมการทำงาน แผนฝึกอบรมของแต่ละแผนก ในระหว่างการดำเนินการเข้าสู่ระบบ มีการประชุมของคณะทำงานแต่ละคณะโดยมีการประสานงานอย่างใกล้ชิด มีการประชุมของคณะกรรมการบริหารโครงการเพื่อติดตามผลและอนุมัติสิ่งต่าง ๆ ที่นำเสนอโดยคณะทำงานโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ทำให้มั่นใจได้อย่างสมเหตุสมผลว่ากระบวนการที่ปฏิบัติในการทำงานจริงของทุก ๆ ส่วนงานได้ดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติงาน(Procedure)ที่เป็นเอกสารในระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 มีการติดตามผลงานและความคืบหน้าของงานอย่างใกล้ชิด เตรียมการในเรื่องการแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้เข้ากับสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา

ดังนั้นผู้ปฏิบัติจึงเป็นผู้กำหนดการทำอะไร ที่ให้เป็นหลักประธานของการควบคุมคุณภาพ และให้สอดคล้องกับความต้องการ อะไร ของระบบและให้เป็นไปเพื่อคุณภาพสูงสุด นอกเหนือจากเรื่องการเขียนเอกสารที่ให้ผู้ปฏิบัติต้องปฏิบัติตามข้อตกลงของระบบแล้ว ความยุ่งยากอีกอย่างหนึ่งเพราะระบบ ISO 9000 ไม่บอกว่าให้ทำอะไร แต่จะบอกแต่เพียงว่า อะไร เท่านั้น