

หัวข้อเรื่อง : ศึกษาการดำเนินงานเพื่อขอรับ ISO 9002 ของบริษัทนามิกิ พรีซีชั่น (ประเทศไทย) จำกัด

ผู้จัดทำ : นางสาววราภรณ์ โอภาสพันธ์ รหัส 9061 993 37

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์บุญสุข นาคดี

ปีการศึกษา : 2539

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง การดำเนินงานเพื่อขอรับ ISO 9002 ของบริษัทนามิกิ พรีซีชั่น (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานของบริษัทในด้านการจัดการเพื่อขอรับ ISO 9002 ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนด ISO 9002 ตลอดจนหาข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขปัญหาในการดำเนินงาน

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ โดยทำการสัมภาษณ์จากผู้จัดการโครงการ ISO ของบริษัทนามิกิ ฯ และหัวหน้าโครงการของบริษัท Inchcape Testing (Thailand) CO., LTD. ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาให้กับบริษัทนามิกิ ฯ และสังเกตสภาพการทำงานจริง นอกจากนี้ ได้ศึกษาแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ศึกษาจากหนังสือตำรา วารสาร และบทความต่าง ๆ โดยศึกษาข้อเท็จจริงจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

บริษัทนามิกิ ฯ ดำเนินการผลิตมอเตอร์ (Micro Motor) เป็นตัวลั่นสะท้อนในอุปกรณ์สื่อสารติดตามตัว จากการศึกษาการดำเนินงานเพื่อขอรับ ISO 9002 ของบริษัทนามิกิ ฯ ทำให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากที่ได้รับการประเมินผลการตรวจสอบ แยกออกได้เป็น 2 ประเภทคือ ปัญหาหลัก และปัญหารอง ปัญหาหลักคือการดำเนินงานไม่ตรงกับเอกสาร ดำเนินการประชุมเพื่อทบทวนเอกสารคู่มือการทำงาน (Quality Manual) และ ขั้นตอนการปฏิบัติ (Procedure) ปัญหารองคือ เอกสารที่ต้องจัดทำเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด ISO 9002 และการอบรมให้ความรู้ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีความเข้าใจเอกสารคู่มือการทำงาน (Quality Manual) และ ขั้นตอนการปฏิบัติ (Procedure) ของบริษัท

แนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว และข้อเสนอแนะ มีดังนี้

เริ่มทำการทบทวนเอกสารอันดับที่ 1 คือ คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) แล้วนำไปขยายในขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) เร่งจัดทำคู่มือคุณภาพ และ เอกสารการบันทึก โดยที่แต่ละแผนกมีผู้รับผิดชอบกับการจัดระบบเอกสาร ปรึกษาลัมพันธ์ข่าวสาร ISO 9002 ให้พนักงานภายในบริษัททราบ ให้การอบรมหัวหน้าแผนกทุกแผนกเพื่อเป็นตัวกลางในการสื่อสารระดับผู้บริหาร และระดับปฏิบัติการ นำรายงานการประเมินผลการตรวจติดตามภายในของบริษัทนามิกิ ฯ ที่บริษัท Inchcape Testing (Thailand) Co., LTD. ตรวจพบ บริษัทควรเร่งดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องเหล่านั้น โดยมอบอำนาจหน้าที่ให้แต่ละแผนกที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ดำเนินการแก้ไข หลังจากนั้นดำเนินการตรวจสอบซ้ำจากผู้ตรวจสอบภายในบริษัทก่อน ที่จะได้รับการตรวจสอบจริงจากผู้ตรวจสอบ

ทางบริษัทนามิกิ ฯ จะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของทุกฝ่ายในบริษัท จะต้องช่วยกันแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ โดยเริ่มจากการแก้ไขปัญหภายในแผนกของตนเองให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับเอกสาร และติดต่อประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ ความสำเร็จไม่ได้เกิดจากบุคคลใดบุคคลหนึ่งเท่านั้น