

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของโครงการ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อ จัดวางระเบียบปฏิบัติขององค์กรเพื่อเตรียมเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002
2. เพื่อ ศึกษาผลการทำกิจกรรม 5ส ที่จะสนับสนุน การดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ

ISO 9002

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือ ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ หัวหน้าแผนกต่าง ๆ และพนักงานทุกคนภายในอุศรีสหวัฒน์การช่าง จำนวนทั้งสิ้น 36 คน ซึ่งได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนที่ได้กล่าวไว้แล้วในบทที่ 3

ผลการวิจัยนำมาสรุปผลและให้ข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

5.1 การวางระเบียบปฏิบัติงานของอุศรีสหวัฒน์การช่าง พิษณุโลก เพื่อเตรียมเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002

จากการศึกษาและเก็บข้อมูลการดำเนินงานของอุศรีสหวัฒน์การช่าง และนำข้อมูลที่ได้ มาเขียนเป็นระเบียบปฏิบัติงาน (Procedure) ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ISO 9002 : 1994 โดยได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ระเบียบปฏิบัติงาน (Procedure) ที่เขียนขึ้น กับความต้องการของข้อกำหนด ISO 9002 ทั้ง 19 ข้อ ที่แสดงไว้ในตารางที่ 5.1 พบว่าระเบียบปฏิบัติงาน (Procedure) ทั้ง 16 เรื่องนั้น ครอบคลุมสอดคล้องตรงตามความต้องการของข้อกำหนด ISO 9002 : 1994 ทุกข้อ ยกเว้น ข้อ 4.11 การทดสอบเครื่องตรวจ เครื่องวัด และเครื่องทดสอบ ข้อ 4.19 การบริการ และข้อ 4.20 กลวิธีทางสถิติ เนื่องจากทางอุศรีสหวัฒน์การช่าง ไม่มีการดำเนินงานและกิจกรรมในเรื่องดังกล่าว จึงไม่ได้เขียนเป็นระเบียบปฏิบัติงาน (Procedure) จากการวิเคราะห์ ตาราง 5.1 พบว่าข้อกำหนด ISO 9002 : 1994 บางข้อมีความเกี่ยวข้องกับ ระเบียบปฏิบัติ (Procedure) ที่ได้จัดทำขึ้นทุกเรื่อง คือ ข้อ 4.1 ความรับผิดชอบด้านการบริหาร ข้อ 4.2 ระบบคุณภาพ ข้อ 4.5 การควบคุมเอกสารและข้อมูล ข้อ 4.14 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน ข้อที่ 4.16 การควบคุมบันทึกคุณภาพ และข้อ 4.18 การฝึกอบรม

ตารางที่ 5.1 การอ้างอิงระหว่างขั้นตอนการดำเนินงานที่สัมพันธ์กันของทั้งส่วนจำกัดสิทธิ์ที่ดำเนินการข้าง พิษณุโลก และความต้องการตามข้อกำหนด ISO 9002

ข้อกำหนด ISO 9002	4.1 ความสอดคล้องกับการบริหาร	4.2 ระบบคุณภาพ	4.3 การทบทวนข้อบกพร่อง	4.4 การควบคุมการออกแบบ	4.5 การควบคุมเอกสารและข้อมูล	4.6 การจัดซื้อ	4.7 การควบคุมผลิตภัณฑ์ส่งมอบ	4.8 การรับส่งและตรวจสอบกลับคืนของผลิตภัณฑ์	4.9 การควบคุมกระบวนการ	4.10 การตรวจสอบและทดสอบ	4.11 เครื่องตรวจ เครื่องวัด และเครื่องทดสอบ	4.12 สถานะการตรวจและผลการทดสอบ	4.13 การควบคุมผลิตภัณฑ์นำเข้า	4.14 การปฏิบัติการในโรงงานและห้องปฏิบัติการ	4.15 การเคลื่อนย้ายของชิ้นงาน	4.16 การควบคุมบันทึกคุณภาพ	4.17 การตรวจวัดความเหมาะสมของสภาพภายใน	4.18 การฝึกอบรม	4.19 การบริหาร	4.20 การติดตามข้อบกพร่อง
ขั้นตอนการดำเนินงาน	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
การประเมินของผู้บริหาร																				
การเปลี่ยนแปลงข้อตกลง																				
การควบคุมเอกสาร																				
การจัดซื้อ																				
การตรวจรับ-จัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ สี อะไหล่																				
การเบิก - จ่ายอะไหล่																				
การตรวจรับรถยนต์																				
การถอด - ประกอบรถยนต์																				
การผสมสี																				
การเคาะสี																				
กระบวนการพ่นสีรถยนต์																				
กระบวนการจัดสีรถยนต์																				
การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน																				
การควบคุมบันทึกคุณภาพ																				
การตรวจติดตามคุณภาพภายใน																				
การฝึกอบรม																				

5.2 ปัญหาที่พบจากการวางระเบียบปฏิบัติงานของอุศรีสวัสด์ภัณฑ์ จำกัด เพื่อเตรียมเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002

1. เนื่องจากทางอุศรีสวัสด์ภัณฑ์ จำกัด ยังขาดความรู้ และไม่เข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 จึงทำให้ข้อมูลที่ได้ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ กับการนำข้อมูลเหล่านี้มาเขียน เป็น โครงร่างเอกสารระเบียบปฏิบัติงาน (Procedure)
2. การดำเนินงานของอุศรีสวัสด์ภัณฑ์ จำกัด ยังไม่มีการจัดระบบทำงานที่แน่นอน และการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานภายในองค์กรยังไม่ชัดเจน จึงทำให้การระบุผู้รับผิดชอบ ในการดำเนินงาน เพื่อใช้ในการเขียนโครงร่างเอกสาร ระเบียบปฏิบัติงาน (Procedur) ไม่ชัดเจน
3. เนื่องจากอุศรีสวัสด์ภัณฑ์ จำกัด กำลังอยู่ในช่วงการดำเนินกิจกรรม 5ส จึงทำให้ไม่มีเวลา สำหรับให้ข้อมูลเพื่อใช้ในการดำเนินงาน ด้านการจัดเตรียมระบบเอกสาร ตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002
4. ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยการจัดเตรียมการวางโครงร่างเอกสารระเบียบปฏิบัติงาน น้อย จึงทำให้ผลการดำเนินงานวิจัยไม่สมบูรณ์ ครบถ้วนตรงตามข้อกำหนด ISO 9002 เท่าที่ควร
5. พนักงานภายในอุศรีสวัสด์ภัณฑ์ จำกัด ยังปฏิบัติงานโดยความชำนาญ และในงานบางอย่างไม่มีการใช้อุปกรณ์ หรือเครื่องตรวจวัด จึงทำให้ไม่มีมาตรฐานในการเปรียบเทียบคุณภาพการทำงานที่ถูกต้องได้

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหาร ควรกระตุ้นให้พนักงานเห็นความสำคัญ และความจำเป็นที่ต้องนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์กร โดยจัดการฝึกอบรม เกี่ยวกับ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ ในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002
2. การจัดเตรียมเอกสาร เพื่อให้สอดคล้องครบถ้วนและสมบูรณ์ ตรงตามความต้องการในข้อกำหนด ISO 9002 ควรมีการจัดทำคู่มือคุณภาพ (Quality Manual)
3. ข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานของอุศรีสวัสด์ภัณฑ์ จำกัด ควรมีการวางแผนการดำเนินการแก้ไขและป้องกัน การเกิดซ้ำ โดยการจัดทำเป็นระเบียบเอกสาร แสดงวิธีการแก้ไขและป้องกันปัญหาไว้อย่างชัดเจน

4. เพื่อให้การบริการของอู่ศรีสหวัฒน์การช่าง สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าได้อย่างสูงสุดควรมีการติดตามผลการให้บริการหลังการขายหรือการซ่อม
5. เอกสารที่อู่ศรีสหวัฒน์การช่าง ดำเนินการใช้อยู่ ยังไม่ครอบคลุมกับการปฏิบัติงานทั้งหมด ดังนั้นจึงควรจัดทำเอกสารเพื่อใช้ในการดำเนินงานเพิ่มเติม ให้ครบถ้วน
6. ณ จุดปฏิบัติงานแต่ละแผนก ควรจัดให้มีเอกสารเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานแสดงระบุไว้ เพื่อใช้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน ให้พนักงานปฏิบัติตาม และใช้ตรวจสอบวิธีการทำงานของพนักงาน
7. การจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ สี และอะไหล่ ของอู่ศรีสหวัฒน์การช่าง ควรมีการประเมินผู้ขายก่อนและจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ สี และอะไหล่ จากผู้ขายที่ได้รับการยอมรับแล้วเท่านั้น โดยการประเมินผู้ขายหลาย ๆ บริษัท เพื่อป้องกันการขาดแคลนสินค้า และใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของราคาผลิตภัณฑ์
8. ควรมีการนำระบบ COMPUTER เข้ามาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บเอกสาร และช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่าง สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
9. ควรมีการคิดป้ายบ่งชี้สถานะ ของงานซ่อม ชิ้นส่วน อะไหล่ และรถยนต์ของลูกค้า อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานซ่อมนั้นเข้าใจและรับทราบทั่วกัน
10. ควรจัดทำตารางการบำรุงรักษาเครื่องมือและ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในงานซ่อม ตามระยะเวลาที่เหมาะสม
11. ในการเบิก-จ่ายวัสดุอุปกรณ์ ควรมีการเขียนใบขอเบิก เพื่อให้ทราบรายการของที่ขอเบิก และจำนวนของที่ค้างเหลืออยู่ในสต็อก