

## บทที่ 5

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ฉบับแก้ไขปี 2000 กรณีศึกษาภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม โดยศึกษาเอกสารระบบคุณภาพ ISO 9000 ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม เพื่อนำมาปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ฉบับแก้ไขปี 2000 พบว่า จากการจัดทำระเบียบปฏิบัติงานที่เพิ่มเติม 2 ฉบับคือ การออกแบบหลักสูตรและการวัดผลความพึงพอใจ รวมทั้งแนวทางการนำไปใช้ซึ่งเป็นแนวทางการปฏิบัติของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี 2000 สำหรับงานด้านการบริการ ดังเช่นภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรมนี้ ควรจะจัดทำแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมาย เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อได้ทราบความต้องการและความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้า จากการศึกษาพบปัญหาในการดำเนินงานและมีข้อเสนอวิธีการแก้ไขปัญหา รวมทั้งแนวทางปฏิบัติขั้นต่อไป ดังนี้

#### 5.1 ข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน

##### 1. ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ของภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรมในปัจจุบัน

จากการศึกษาพบว่า การจัดการระบบยังไม่มีประสิทธิภาพดีพอ เนื่องจากขาดบุคลากรที่มีความพร้อมในการพัฒนาระบบ และขาดการประสานงานที่ดี รวมทั้งเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพฉบับปัจจุบัน ยังไม่สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติงานจริง ดังนั้นควรจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ของภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรมในปัจจุบันให้ระบบมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีการประสานงานที่ดี การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมทั้งการพัฒนาาระบบ ซึ่งจะเป็นพื้นฐานที่ดีสำหรับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี 2000

##### 2. ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี 2000

จากการศึกษาระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี 2000 ซึ่งประกาศใช้เป็นมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2543 เป็นการทบทวนและปรับปรุงระบบ ISO รวมทั้งแก้ไขส่วนที่บกพร่องของระบบที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันให้ดียิ่งขึ้น เป็นมาตรฐานของระบบบริหารงานคุณภาพที่ใหม่ในทุกๆประเทศ รวมทั้งประเทศไทยที่จะต้องใช้เวลาศึกษาเรียนรู้ ทำให้การศึกษาบางครั้งอาจจะมีข้อบกพร่องในส่วน of ข้อกำหนดในมาตรฐาน

บางข้อกำหนดได้ ดังนั้นบุคลากรในภาควิชาฯ ควรจะมีความรู้ด้าน ISO เพื่อให้ง่ายต่อการดำเนินงานของระบบ รวมทั้งความร่วมมือในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ จากการศึกษาพบว่าการจัดทำระบบ ISO 9000 ฉบับปี 2000 จำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องซึ่งเป็นสิ่งสำคัญและเป็นเรื่องสำคัญที่ควรนำมาพิจารณาในการพัฒนาองค์กรเพื่อให้องค์กรมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ

### 3. การสำรวจความต้องการของกลุ่มลูกค้าของภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ

จากการจัดทำแบบสอบถามการสำรวจความต้องการของลูกค้าของภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ และส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมายพบว่า ความกระจายของการสำรวจมีค่าไม่สม่ำเสมอ ซึ่งอาจเป็นเพียงข้อมูลที่ได้จากกลุ่มย่อยของกลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากขาดงบประมาณและข้อมูลอื่น ๆ ของกลุ่มลูกค้า เช่น ที่อยู่ ประเภท โรงงาน ขนาด โรงงาน เป็นต้น ทำให้ได้ข้อมูลจากเพียงบางกลุ่มหรือบางพื้นที่เท่านั้น ซึ่งอาจจะไม่ครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ แต่ครอบคลุมเพียงส่วนภูมิภาค การจัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความต้องการของลูกค้าภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ โดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมาย จะทำให้สามารถทราบถึงความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อระบบงานด้านการบริการขององค์กรในปัจจุบัน ดังนั้นการสำรวจความต้องการของลูกค้า ควรจะสำรวจทั้งกลุ่มที่เป็นลูกค้าปัจจุบันและกลุ่มที่คาดว่าจะจะเป็นลูกค้าในอนาคต เพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาระบบงานที่มีคุณภาพ ซึ่งปัญหาที่เกิดจากการไม่ทราบข้อมูลของลูกค้า นั้น ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาคือการสอบถามจากหน่วยงานกลางซึ่งควบคุมดูแล เช่น ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรม ทบวงมหาวิทยาลัย เป็นต้น

### 4. การวิเคราะห์ผลและสรุปผลจากข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้ผลอย่างถูกต้องและเที่ยงตรง จำเป็นต้องใช้วิธีการทางสถิติที่ซับซ้อน เนื่องจากยังขาดความรู้และความชำนาญจึงทำให้บางครั้งผลการวิเคราะห์อาจไม่มีความละเอียดพอ การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเป็นเครื่องมือที่สำคัญ สำหรับการตัดสินใจพัฒนาหรือปรับปรุงระบบการบริหารงานคุณภาพขององค์กร ดังนั้นการจะได้ข้อมูลที่ตีนั้นต้องเริ่มตั้งแต่แหล่งข้อมูล กลุ่มเป้าหมายที่จะนำมาซึ่งข้อมูล การตอบรับ การรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ซึ่งจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้และมีความชำนาญอย่างยิ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อจะได้มาซึ่งความถูกต้องและแม่นยำ

## **5.2 แนวทางการดำเนินงานเพิ่มเติมของภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรมสำหรับการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี 2000**

### **1. การเตรียมเอกสารสำหรับเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี 1994 และ 2000**

เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพที่มีประสิทธิภาพและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO ควรจะศึกษาข้อกำหนดของระบบให้อย่างถ่องแท้เสียก่อนแล้วจึงจัดทำระบบเอกสาร สำหรับระบบ ISO 9000 ฉบับปี 2000 จากที่ได้ศึกษาแล้วพบว่า สิ่งที่ภาควิชาควรพิจารณาเป็นสำคัญนอกเหนือจากการปฏิบัติตามขั้นตอนในระเบียบปฏิบัติแล้วก็คือ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งไม่อาจเขียนได้เป็นขั้นตอนหรือวิธีการในระเบียบปฏิบัติแต่ภาควิชาฯ ควรจะมีการจัดการด้านคุณภาพ เช่น การใช้ระบบ PDCA หรือ TQM เพื่อให้เห็นอย่างเด่นชัดว่า การทำงานของภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรมมีความชัดเจนในส่วนของ การปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่อง

### **2. การจัดทำคู่มือคุณภาพ**

เป็นเอกสารที่จะต้องจัดทำขึ้นหลังจากการจัดทำระเบียบปฏิบัติ ดังนั้นเพื่อให้ระบบบริหารงานคุณภาพมีความสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 9000 ฉบับปี 2000 จึงจำเป็นต้องจัดทำคู่มือคุณภาพที่กล่าวถึงขั้นตอนการปฏิบัติทั้งหมดของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี 2000