



บทที่ 8

การอภิปรายและสรุปผลการวิจัย

ในบทนี้จะได้กล่าวถึงผลที่ได้รับจากผลการวิจัยในแต่ละบท ซึ่งจะประกอบด้วย การศึกษาระบบการตรวจสอบคุณภาพของโรงงานตัวอย่าง แนวทางในการปรับปรุงระบบการตรวจสอบคุณภาพ การเตรียมการและทบทวนสถานะการทำงานในปัจจุบัน การออกแบบและพัฒนาระบบคุณภาพ และการประเมินผลการปรับปรุงระบบการตรวจสอบคุณภาพ รวมทั้งการสรุปผลการวิจัยทั้งหมดที่ได้จัดทำขึ้น

การศึกษาระบบการตรวจสอบคุณภาพของโรงงานตัวอย่างที่ได้กล่าวถึงในบทที่ 3 จะช่วยให้ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานและขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ นอกจากนี้ยังจะทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของการตรวจสอบคุณภาพในแต่ละจุดงานกับหน่วยงานของแผนกอื่นๆ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดขอบเขตและการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการปรับปรุงระบบการตรวจสอบคุณภาพ รวมทั้งการพิจารณาคัดเลือกวิธีการที่เหมาะสมถูกต้องสำหรับการตรวจสอบคุณภาพตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ได้ศึกษามา

แนวทางในการปรับปรุงระบบการตรวจสอบคุณภาพในบทที่ 4 เป็นการกล่าวถึงการนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาระบบการตรวจสอบคุณภาพของโรงงานตัวอย่าง และปัญหาที่พบจากการตรวจสอบและศึกษาการตรวจสอบคุณภาพของโรงงานตัวอย่าง มาทำการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงระบบการตรวจสอบคุณภาพ ซึ่งการนำข้อมูลเหล่านี้มาพิจารณาและวิเคราะห์ก่อนทำการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงระบบการตรวจสอบคุณภาพ จะทำให้แนวทางในการปรับปรุงที่กำหนดขึ้นมีขอบข่าย

และขั้นตอนที่ถูกต้องเหมาะสม และเกิดประสิทธิผลในการนำไปปฏิบัติ จากขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ของแนวทางในการปรับปรุงระบบการตรวจสอบคุณภาพ จะสามารถชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของขั้นตอนต่างๆ ได้ดังนี้ คือ

1. การเตรียมการ ซึ่งประกอบด้วย การตกลงเห็นชอบในระดับผู้บริหาร การกำหนดองค์การในการทำงาน และการอบรมให้ความรู้แก่คณะทำงาน จะทำให้การดำเนินโครงการเป็นไปอย่างราบรื่นเนื่องจากได้รับความเห็นชอบจากฝ่ายบริหารแล้ว และการดำเนินงานมีการจัดสรรแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างถูกต้องเหมาะสม และจากการจัดให้มีการอบรมกับคณะทำงาน จะทำให้คณะทำงานมีความรู้ความเข้าใจในการจัดการระบบคุณภาพตามแนวทางอนุกรมมาตรฐาน มอก. 9000 อย่างถ่องแท้ก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติงานจริง

2. การทบทวนสถานะการดำเนินงานในปัจจุบัน เป็นขั้นตอนในการตรวจสอบการทำงานก่อนที่จะเริ่มทำการปรับปรุง โดยข้อมูลทั้งหมดและข้อสังเกตต่างๆ ที่รวบรวมได้ จะถูกนำมาวิเคราะห์และประเมินผลโดยคณะทำงานเพื่อวางแผนในการดำเนินโครงการ ซึ่งขั้นตอนนี้จะต้องกระทำหลังจากที่คณะทำงานมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องอนุกรมมาตรฐาน มอก. 9000 เป็นอย่างดีแล้ว เพื่อให้การทบทวนสถานะการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ และมีขั้นตอนการตรวจสอบสอดคล้องตามข้อกำหนดของอนุกรมมาตรฐาน มอก. 9000

3. การออกแบบและพัฒนาระบบคุณภาพ เป็นขั้นตอนการจัดเตรียมเอกสารเพื่อนำไปใช้ในการตรวจสอบคุณภาพ โดยระบบเอกสารที่จัดทำขึ้นจะทำให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องชัดเจนและน่าเชื่อถือ รวมทั้งสามารถตรวจสอบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานทุกขั้นตอนได้โดยสะดวก

4. การนำระบบที่ออกแบบไว้ไปปฏิบัติจริง เป็นการเตรียมตัวและทดสอบความพร้อมของคณะทำงานและผู้ปฏิบัติงานก่อนที่จะนำระบบเอกสารที่จัดเตรียมขึ้นไปใช้ปฏิบัติจริง ขั้นตอนนี้จะช่วยให้การนำระบบที่ออกแบบไว้ไปปฏิบัติจริงเกิดปัญหาและข้อขัดข้องน้อยที่สุด เนื่องจากได้มีการทบทวนความเข้าใจและทดสอบความพร้อม

ก่อนแล้ว และถึงแม้จะเกิดปัญหาและข้อขัดข้อง ทางคณะทำงานก็ยังสามารถตรวจสอบติดตามและปรับปรุงแก้ไขได้อย่างทันท่วงที

5. การตรวจประเมินเพื่อวัดผล เป็นขั้นตอนที่กระทำเพื่อตรวจสอบว่าการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่ และยังสามารถเปรียบเทียบผลแตกต่างของผลการปฏิบัติงานก่อนการปรับปรุง และหลังการปรับปรุงระบบการตรวจสอบคุณภาพ

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า การปรับปรุงระบบการตรวจสอบคุณภาพตามแนวทางของอนุกรมมาตรฐาน มอก. 9000 จะช่วยพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และขั้นตอนการทำงานให้ดียิ่งขึ้นดังนี้ คือ

1. คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น เนื่องจากการตรวจสอบคุณภาพในทุกขั้นตอนกระทำอย่างถูกต้องชัดเจน และมีเอกสารในการอ้างอิงครบถ้วน
2. ขั้นตอนและวิธีการในการตรวจสอบคุณภาพจะคงอยู่ตลอด เนื่องจากการจัดทำขึ้นเป็นเอกสารที่ระบุขั้นตอนและวิธีการในการทำงานที่ชัดเจน
3. ปัญหาในขบวนการผลิตลดน้อยลง เนื่องจากคุณภาพของชิ้นส่วนและผลิตภัณฑ์ในขบวนการผลิตมีคุณภาพดีขึ้น นอกจากนี้แล้วจากการวางระบบปฏิบัติการแก้ไข จะทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขบวนการผลิตถูกนำมาแก้ไขให้หมดไป โดยมีผู้รับผิดชอบและกำหนดระยะเวลาที่แน่นอน

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การวิจัยบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้คือ การจัดทำระบบเอกสารสำหรับนำไปใช้ในการตรวจสอบคุณภาพ และการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากระบบเอกสารที่จัดเตรียมขึ้นจะทำให้การปฏิบัติงานมีขั้นตอนและวิธีการที่ถูกต้องแน่นอน การบันทึกและรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างครบถ้วนสามารถนำมาใช้ในการตรวจสอบติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งใช้เป็นข้อมูลในการปฏิบัติการแก้ไขได้ แต่อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าระบบเอกสารจะถูกจัด

เตรียมขึ้นอย่างสมบูรณ์เพียงใดก็ตาม ถ้าหากผู้ปฏิบัติขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้ เอกสารนั้นๆ ระบบเอกสารที่จัดเตรียมขึ้นและนำไปใช้ปฏิบัติงานจริงก็จะไม่เกิด ประโยชน์ใดๆ ในการปฏิบัติงานนั้นๆเลย ดังนั้นการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงาน จึงมีความสำคัญ และจะละเลยเสียไม่ได้

อุปสรรคและปัญหาที่พบในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ การกระตุ้นให้พนักงาน โดยเฉพาะคณะทำงานที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการจัดทำระบบเอกสาร และการ ตรวจสอบติดตามผลการทำงาน ให้ตระหนักถึงความสำคัญในการปรับปรุงระบบการ ตรวจสอบคุณภาพในครั้งนี้อย่างยิ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำเนินการในครั้งนี้อย่างไม่ได้กำหนด ให้เป็นหน้าที่การทำงานโดยเฉพาะ พนักงานในคณะทำงานจะต้องมีหน้าที่รับผิดชอบ เพิ่มเติมจากเดิม ดังนั้นกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานในส่วนของการจัดทำ ระบบเอกสารจึงใช้เวลาเกินกว่าที่กำหนดไปมาก

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้พบว่า สิ่งที่จะต้องกระทำในขั้นต่อไปคือ การ วางระบบการควบคุมเอกสาร โดยเฉพาะในส่วนของการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุง แก้ไข และการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ระบบการตรวจ สอบคุณภาพที่จัดทำขึ้นสามารถคงอยู่ และถูกนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดไป

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย