

หัวข้อการศึกษาโครงการเฉพาะเรื่อง	กรณีศึกษาการนำแนวความคิดระบบ ISO 9000 มาปรับปรุงการทำงานในหน่วยงานราชการ
หน่วยกิตของการศึกษาโครงการเฉพาะเรื่อง	6 หน่วย
โดย	นางสาวกัทธิรา รุจิโกไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.สุทธิ ภาษีผล
ระดับการศึกษา	วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
ภาควิชา	วิศวกรรมโยธา
ปีการศึกษา	2544

#### บทคัดย่อ

การนำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในการประกันคุณภาพและการบริหารกระบวนการต่างๆ ในองค์กร ไม่เพียงแต่ใช้ประโยชน์สำหรับสินค้าเท่านั้น แต่รวมไปถึงการบริการแก่ลูกค้าทั้งในภาครัฐและเอกชน ซึ่งมีความแตกต่างกันในแต่ละองค์กร

กองออกแบบ สำนักการโยธา เป็นหน่วยงานราชการหน่วยงานหนึ่งมีหน้าที่ในการออกแบบ ทั้งงานออกแบบโครงสร้างอาคาร งานออกแบบทางและโครงสร้าง งานตกแต่งภายในอาคาร ทั้งที่เป็นงานสถาปัตย์และงานวิศวกรรมนั้น เป็นกรณีศึกษาหนึ่งที่เราจะทราบถึงปัจจัยที่สำคัญต่อการบริหารงานองค์กร ลักษณะการทำงานที่มีปัญหาและมีผลกระทบต่อการทำงานในปัจจุบัน ความคิดเห็นในการประยุกต์แนวความคิดระบบคุณภาพ ISO 9000 เหตุผลของการประยุกต์ใช้แนวความคิดระบบคุณภาพ ISO 9000 ในองค์กร โดยใช้แบบสอบถามในระดับผู้ปฏิบัติการและการสัมภาษณ์ในระดับผู้บริหาร แล้วนำเอาแนวความคิดของระบบคุณภาพ ISO 9000 มาปรับปรุงการทำงาน โดยจัดทำเป็นแนวทางในการแก้ปัญหา ปัญหาที่ได้จากงานวิจัย ยกตัวอย่าง เช่น ปัญหาด้านระบบเอกสาร ปัญหางบประมาณ ปัญหาด้านหน้าที่ความรับผิดชอบและอำนาจ เป็นต้น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติหากมีการนำเอาระบบคุณภาพไปใช้งานจริงในอนาคต

คำสำคัญ (Keywords) : ระบบ ISO 9000 / ระบบบริหารคุณภาพ / ปัญหาและอุปสรรค

Special Research Studies Title	Case Study of ISO 9000 Approach for Work Improvement in Public Sector
Special Research Studies Credits	6
Candidate	Miss Phutthira Rujikosai
Supervisor	Dr. Suthi Pasiphol
Degree of Study	Master of Engineering
Department	Civil Engineering
Academic Year	2001

#### Abstract

This research is focused on the application of ISO 9000 quality management system in an organization. Not only is it beneficial to products, but also enhances customer satisfaction, which tends to vary in both public and private sectors.

In this research paper, the Design Division, Department of Public Works, Bangkok Metropolitan Administration (BMA) will be used as a case study. This division has a number of responsibilities such as building designs, roadway designs, overpass and underpass designs, and other engineering duties. Architectural works such as building interior designs, and landscaping are included in this division as well. The study will be conducted by studying the application of ISO 9000 system in Design Division, Department of Public Works, Bangkok Metropolitan Administration (BMA) in the following aspects: Factors required in Management; Problems and obstacles from working; Perspective for applying for ISO 9000 system; Major reasons for applying for ISO 9000. The research data was gathered by distributing questionnaires to subordinate officials and interviewing management levels. After collecting all problems such as document system, budget, responsibility and authority, ISO 9000 will be applied to determine how to improve the division. Furthermore, if ISO 9000 version 2000 is eventually employed in this division, it can reduce time to develop guideline for the effective implementation

Keywords : ISO 9000 System / Quality Management System / Problems and Obstacles