

|                                       |                                                                          |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| หัวข้อการศึกษาโครงการเฉพาะเรื่อง      | กรณีศึกษาการนำแนวความคิดระบบ ISO 9000 มาปรับปรุงการทำงานในหน่วยงานราชการ |
| หน่วยกิตของการศึกษาโครงการเฉพาะเรื่อง | 6 หน่วย                                                                  |
| โดย                                   | นางสาวกัทธิรา รุจิโกไทย                                                  |
| อาจารย์ที่ปรึกษา                      | ดร.อุทัย ภาณุผล                                                          |
| 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 ยกตัวอย่างเช่น ปัญหาด้านระบบเอกสาร ปัญหางบประมาณ ปัญหาด้านหน้าที่ความรับผิดชอบและอำนาจ เป็นต้น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติหากมีการนำเอาระบบคุณภาพไปใช้งานจริงในอนาคต

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