

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัญหาการประยุกต์ใช้มาตรฐานไอเอสโอ 9000
 ในองค์กรก่อสร้างขนาดกลาง กรณีศึกษาใน
 จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นายคมสัน ตันทรงเจริญ

ปริญญา วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
 (วิศวกรรมและการบริหารการก่อสร้าง)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ. ดร. อนิรุทธิ์	ธงไชย	ประธานกรรมการ
ผศ.ดร.คมกฤต	เล็กสกุล	กรรมการ
อ.อุดม	นัตรศิริกุล	กรรมการ

บทคัดย่อ

รายงานฉบับนี้เสนอผลการศึกษาปัญหาการประยุกต์ใช้มาตรฐาน ISO 9000 ในองค์กรก่อสร้างขนาดกลางในจังหวัดเชียงใหม่ ทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการประยุกต์ใช้ มาตรฐาน ISO 9000 ของผู้บริหารและพนักงานบริษัทก่อสร้างขนาดกลางในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 4 บริษัท โดยแยกเป็นบริษัทที่ได้เข้าสู่ระบบ ISO 9000 แล้วจำนวน 2 บริษัท และ บริษัทที่ยังไม่ได้เข้าสู่ระบบ ISO 9000 จำนวน 2 บริษัท แล้วนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ เพื่อหาข้อสรุปสำหรับเป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการแก้ไขปัญหา

ในการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นได้แยกประเด็นการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ประเด็นหลัก คือ ความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร ปัญหาอุปสรรค และประโยชน์ของการนำระบบ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ในส่วนของความสำคัญนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าการประยุกต์ใช้ระบบ ISO 9000 มีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้นใน 4 ด้านหลัก คือ 1) ด้านการสร้างระบบการทำงานอย่างมีระเบียบวินัยและมีแนวทางปฏิบัติชัดเจน 2) ด้านความสามารถในการทำงานให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด 3) ด้านการใช้วัสดุให้เกิดประโยชน์มากที่สุดและลดการสูญเสียวัสดุ 4) ด้านการจัดการเอกสารให้เป็นระบบ ในส่วนของปัญหาและ

อุปสรรคพบว่า ปัญหาที่สำคัญในการเข้าสู่ระบบ ISO 9000 2 ประการ คือ 1) บุคลากรไม่เข้าใจถึง การปฏิบัติงานตามข้อกำหนด 2) มีงานเอกสารเพิ่มขึ้นมาก ส่วนในเรื่องของประโยชน์นั้นพบว่าการนำระบบ ISO 9000 มาใช้มีประโยชน์ต่อการบริหารงานที่สำคัญ 6 ประการคือ 1) ทำให้การจัดการเอกสารและข้อมูลเป็นระบบมากขึ้น 2) ทำให้ได้รับวัสดุสำหรับการใช้งานที่มีคุณภาพ และได้รับการส่งมอบตรงเวลา 3) ทำให้การติดต่อประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ มีประสิทธิภาพมากขึ้น 4) ทำให้สามารถดำเนินงานก่อสร้างให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดได้ดีขึ้น 5) ทำให้สามารถใช้เครื่องจักรกลและอุปกรณ์ทำงานได้ดี เนื่องจากการตรวจสอบบำรุงที่มีแผนงานอย่างมีระบบ 6) ทำให้ระดับความสามารถในการแข่งขันเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างในความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารและพนักงานของบริษัทที่เข้าและยังไม่เข้าสู่ระบบ ISO 9000 ซึ่งพบว่า ในประเด็นการให้ความสำคัญของระบบ ISO 9000 ต่อการพัฒนาองค์กรนั้น ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทที่เข้าและยังไม่เข้าสู่ระบบ ISO 9000 มีความเห็นไม่ต่างกัน ในส่วนประเด็นปัญหาอุปสรรค ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทที่ไม่เข้าสู่ระบบ ISO 9000 เห็นว่าการเข้าสู่ระบบ ISO 9000 มีปัญหาและอุปสรรคมากกว่าผู้บริหารและพนักงานของบริษัทที่เข้าสู่ระบบ ISO 9000 แล้ว ส่วนในเรื่องของประโยชน์ ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทที่เข้าสู่ระบบ ISO 9000 แล้ว เห็นว่าการเข้าสู่ระบบ ISO 9000 เป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ มากกว่าผู้บริหารและพนักงานของบริษัทที่ยังไม่เข้าสู่ระบบ ISO 9000

จากข้อมูลและผลการวิเคราะห์ในการศึกษาครั้งนี้ทำให้สามารถเสนอแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานภายใต้ระบบ ISO 9000 สามารถดำเนินการได้ อย่างมีประสิทธิภาพ 3 ประการ ดังนี้ 1) การสร้างความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบ ISO 9000 ให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 2) การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับผู้เกี่ยวข้อง ในระดับต่าง ๆ 3) การจัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อช่วยให้การจัดเก็บรักษาเอกสารเป็นไปอย่างมีระบบ

Independent Study Title Problems in Applying ISO 9000 Standard to Medium Scale Construction Organization: Case Studies of Chiang Mai Province

Author Mr. Komsun Tunshongcharoen

Degree Master of Engineering
(Construction Engineering and Management)

Independent Study Advisory Committee

Assoc. Prof. Dr. Aniruth Thongchai	Chairperson
Asst. Prof. Dr. Komkrit Leksakul	Member
Lect. Udom Chatsirikul	Member

ABSTRACT

This report presents results of a study on problems in applying ISO 9000 standard to medium scale construction organization in Chiang Mai. Questionnaires were used in collecting information on benefits and problems in applying ISO 9000 standard from personnel of 4 selected construction firms in Chiang Mai. Two of the selected firms are already holders of ISO standard. The information was analyzed in order that guidelines and measures to improve the present situations can be proposed.

Contents of the questionnaires information were grouped into 3 aspects as follows: the important on organization development, the obstacles and benefits of applying ISO 9000. On the aspect of important to organization development, results of the analysis reveal that application of ISO 9000 standard is significant in helping corporate development in four main points. (1) It helps in systemizing working procedures. (2) It helps in decreasing working errors. (3) It helps in lowering the amount of waste materials so that materials can be used effectively. (4) It helps in document management. On the aspect of the obstacles and problems of applying

ISO 9000, Two main points were revealed as followings: (1) Lacking of understanding on working regulations by personnel. (2) Increasing in amounts of paper works. On the aspect of the benefit in applying ISO 9000 standard, six major points were revealed : (1) It helps in managing organization of work profiles. (2) The organization can get the good capacity material and send the matter on time. (3) It aids effective communications. (4) Good quality construction standards can be achieved easier. (5) Machines and equipment are efficiently utilized due to well organized maintenance. (6) Competitiveness of organization can be increased.

Different in opinions of the personnel of ISO 9000 standard holder firms and those of nonholder firms were also analyzed. It is found that the opinions on the importance to organization development for both groups are similar. However, in term of the obstacles and problems, the non ISO 9000 holder firms personnel view that applying ISO 9000 is more complicated and cause more problems than those in ISO 9000 holder firms. As for the benefits, the personnel of ISO 9000 holder firms view that applying ISO 9000 can give more benefits than those of the non ISO 9000 holder firms. Therefore, measures and guidelines should be established to solve such problems as following (1) Creating understandings of the ISO 9000 regulations. (2) Preparing handbooks on ISO standard working procedures for various sections in the organization and (3) Creating a well organized data and document management system.