

## เรื่อง แนวทางในการนำมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ใน กปภ.

(โดย งานวิจัยพัฒนาธุรกิจ)

### บทคัดย่อ

โครงการวิจัยเรื่อง “แนวทางในการนำมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ใน กปภ.” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับข้อกำหนดมาตรฐานระบบ ขั้นตอนในการนำมาตรฐานระบบมาใช้ใน กปภ. รวมทั้งปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จและแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพ: ISO 9001:2000 ของ กปภ.

ผลการศึกษา พบว่า ในการนำมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ใน กปภ. จะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดของ สรอ.ตามมาตรฐานสากล ซึ่งเป็นข้อกำหนดที่สามารถประยุกต์ใช้ได้กับ กปภ. ในสำนักงานใหญ่และทุกสำนักงานประจำได้ โดยไม่ขึ้นกับขนาดของสำนักงาน แต่หากสำนักงานประจำแห่งใดไม่มีกิจกรรมบางอย่างก็สามารถละเว้นข้อกำหนดข้อนั้นๆ ได้ แต่ต้องอยู่ในดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบของ สรอ. โดย กปภ. จะต้องมีการจัดทำรายละเอียดใน 6 หัวข้อ ได้แก่ 1) ขอบข่ายการจัดทำ 2) บทนำข้อกำหนดทั่วไปของระบบบริหารงานคุณภาพ 3) ความรับผิดชอบด้านการบริหาร 4) การจัดการทรัพยากรบุคคล 5) การผลิตและบริการ และ 6) การวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุงเป็นคู่มือการปฏิบัติและการควบคุมการดำเนินงานตามแบบมาตรฐานสากลของ สรอ. ในการดำเนินการดังกล่าวจะมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการด้วย

คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการพิจารณาจัดทำมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพเพื่อมาใช้ในหน่วยงาน โดยให้ กปภ.ดำเนินการดังนี้ คือ 1) พิจารณาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า กปภ. 2) พิจารณากระบวนการในการดำเนินงานของ กปภ. ในปัจจุบันว่าสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ และมีวิธีการหรือมาตรการป้องกันที่ดีเพื่อไม่ให้เกิดข้อบกพร่องในการดำเนินงานหรือไม่ รวมทั้งเตรียมบุคลากรให้มีศักยภาพเพียงพอในการจะขอรับ ISO 3) พิจารณาความคุ้มค่าในการจัดทำมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพฯ ใน สนง.ป.ของ กปภ. ที่มีความพร้อมจะขอ ISO และ 4) พิจารณางบประมาณที่ใช้ในการจัดทำเพื่อขอ ISO ว่า กปภ. พร้อมจะจ่ายเงินจำนวนนี้หรือไม่

## **Abstract**

This research entitled “A trend of applying the standard for quality work management system (ISO 9001:2000) to PWA waterworks management” aims to study details of the system standard requirements, steps of standard application to PWA waterworks management, including factors influencing the success of such an endeavor as well as a guideline for solving the problems incurred by an establishment of the standard for quality work management system (ISO 9001:2000) by PWA.

The findings reveal that to apply ISO 9001:2000 to PWA work units, PWA has to strictly abide by the international standard required by the International Standard Organization (Thailand). The requirements may be applied to PWA, both at the headquarters and all branch offices (waterworks) regardless of their size. Nevertheless, any waterworks not performing some defined activities can also be exempt from such requirements but have to be approved by the Organization. To apply ISO 9001:2000, PWA has to arrange for the details of requirements in 6 aspects. There are also some expenses for the arrangement.

The researchers strongly recommend PWA to do the following. (1) Carefully consider its customers' needs and anticipations, (2) Consider current PWA work performance whether it is both efficient and effective, and has good measures to avoid the deficiency of such performance, (3) Take into account the worthiness of ISO establishment in PWA waterworks qualified for it, (4) Cautiously scrutinize the budget amount to be spent on ISO establishment and PWA's willingness to pay for it, and finally (5) Prepare for its human resources to be highly capable of coping with the work at hands both before and after receiving ISO.