

หัวข้อโครงการ : การศึกษาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 (Version 2000) ;
 กรณีศึกษาภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม
 ผู้ดำเนินโครงการ : นางสาวอัจฉราวดี แก้ววรรณดี รหัส 40361131
 นางสาวเครือวัลย์ ตรานูเกา รหัส 40361149
 อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ศิษญา สิมารักษ์
 อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : อาจารย์ภาณุ บุรณจากรุกร
 อาจารย์วิวิธชัย เจ้าสกุล
 สาขา : วิศวกรรมอุตสาหกรรม
 ภาควิชา : วิศวกรรมอุตสาหกรรม
 ปีการศึกษา : 2543

บทคัดย่อ

โครงการวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาระบบการปรับระบบการประกันคุณภาพ ISO 9000 Version 2000 ให้เข้ากับระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 Version 1994 ของภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม ศึกษาเอกสารระบบคุณภาพ ISO 9000 Version 1994 ของภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม เพื่อนำมาปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ฉบับแก้ไขปี 2000 ซึ่งองค์ระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐานหรือ ISO ได้ประกาศใช้มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ฉบับใหม่ในปี ค.ศ. 2000 โดยที่ Version 2000 ได้มีการเน้นการปรับปรุงให้สอดคล้องกับระบบบริหารงานคุณภาพขององค์กรและเน้นการสร้าง ความพึงพอใจของลูกค้า รวมทั้งให้องค์กรมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

จากการศึกษา พบว่าต้องมีการจัดทำระเบียบปฏิบัติงานของภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม ขึ้นใหม่ในเรื่อง การออกแบบหลักสูตรและการวัดผลความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งได้มีการจัดทำแบบสอบถามไปยังกลุ่มลูกค้า ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรมเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ซึ่งได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ของ โรงเรียนที่ได้รับโควตาศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยนเรศวร, นิสิตของภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรมที่สำเร็จการศึกษา , มหาวิทยาลัยที่รับนิสิตเข้าศึกษาต่อในระดับสูงกว่าปริญญาตรี รวมทั้งโรงงานอุตสาหกรรมและสถานประกอบการที่รับนิสิตเข้าฝึกงานหรือทำงาน

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า 17 % ของกลุ่มลูกค้าพอใจในหลักสูตรปัจจุบัน และ 83 % ไม่พอใจในหลักสูตรปัจจุบัน โดยต้องการให้แก้ไขด้านทักษะความรู้ความสามารถ, ด้านทักษะการผลิต, การควบคุมคุณภาพ, การบริหารจัดการและด้านการเพิ่มผลผลิต ซึ่งข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้จะนำไปพัฒนาในส่วนของหลักสูตรปฏิบัติที่เพิ่มเติมของระบบ ISO 9000 ฉบับปี 2000 และการดำเนินงานที่ภาควิชาควรจะทำต่อไป คือการจัดทำคู่มือคุณภาพและการจัดการด้านคุณภาพองค์กรเช่น การใช้ระบบ PDCA หรือ TQM เพื่อให้การทำงานขององค์กรมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

Project Title : The Study of Quality Management System ISO 9000 (Version 2000)
 The Case Study in Industrial Engineering Department.

Name : Miss. Adcharawadee Keawwandee Code 40361131
 Miss. Kreuwun Tranupou Code 40361149

Project Advisor : Mr. Sitsada Simarak

Co-Project Advisor : Mr. Panu Buranajarukorn
 Mr. Visaka Choasakul

Field of Study : Industrial Engineering

Department : Industrial Engineering

Academic Year : 2000

Abstract

This project applied the ISO 9000 version 2000 to the quality system ISO 9000 version 1994 of Industrial engineering department. The new version of ISO 9000 require the organization to improve the quality of ISO 9000 system by emphasis on customer satisfaction and continuous improvement. Two quality procedure was added to the exists procedure of the IE department which are curriculum designing and the measurement of customer satisfaction. The survey letter was sent the customer of IE department which are M.6 student , graduated IE student , the post graduate university and industrial.

This research found that 17% of the customer satisfy in the exists course and the 83% of the customer did not satisfy the exists course. The customer recommend that the graduated student should have more skill in productivity , QC , management and productivity improvement.

The recommendation data will be used design the curriculum of IE department in the future. The next step of IE department to set a QM and program that emphasis on continuous improvement technique such as PDCA or TQM.

กิตติกรรมประกาศ

ในการจัดทำโครงการวิจัยครั้งนี้ ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจาก อาจารย์ศิษญา สิมารักษ์ (อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัย) อาจารย์ภาณุ นุรณจารุกร (อาจารย์หัวหน้าภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ) ที่ได้ให้คำปรึกษาในการออกแบบหลักสูตร และอาจารย์วิสาข์ เจ้าสกุล (อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมโครงการวิจัย) ที่ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการดำเนินโครงการวิจัย ผู้ดำเนินโครงการวิจัยจึงใคร่ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

นอกจากนี้ขอขอบพระคุณ

กองบริการการศึกษา

มหาวิทยาลัยนเรศวร

ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค 2

จังหวัดพิษณุโลก

อาจารย์ทรงพล พิเศษฐ์วัฒนา

(ที่ปรึกษาด้านคุณภาพบริษัทออลดี เทนนิ่ง)

คุณหญิงณภาพ้อง อินนัม

(สำนักงานเลขานุการคณะวิศวกรรมศาสตร์)

คุณอังฉราพร ยิ้มฉิม

(เจ้าหน้าที่ธุรการ)

ที่กรุณาให้ความเอื้อเฟื้อข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนความช่วยเหลืออันอำนวยความสะดวกในการดำเนินโครงการวิจัยนี้

อังฉราวดี แก้ววรรณดี

เครือวัลย์ ครานูเกา