

บทคัดย่อ

T 157820

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ระบุปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อการบริหารโครงการพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพ ไอเอสโอ 9001: 2000 ของสำนักงานอธิการบดี และ 2) ระบุถึงปัญหาและอุปสรรคที่พบในการดำเนินงานบริหารโครงการพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ บุคลากร 4 กองและ 1 หน่วยงาน ของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 124 คน และการสัมภาษณ์ตัวแทนผู้บริหาร จำนวน 1 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ และปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยกองการเจ้าหน้าที่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการทดสอบไคสแควร์

ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อการบริหารโครงการพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพ พบว่า การกำหนดนโยบายคุณภาพให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การดำเนินการวางแผนงานของแต่ละหน่วยงาน การติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและความมุ่งมั่นของผู้บริหารต่อการผลักดันให้สำนักงานอธิการบดีนำระบบการบริหารคุณภาพมาใช้ เป็นประเด็นที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบการบริหารคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มากที่สุด

ปัญหาและอุปสรรคของการบริหารโครงการพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพที่ผู้บริหารจะต้องนำไปทบทวนและแก้ไขได้แก่ การขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องระบบบริหารคุณภาพ การไม่ให้ความสำคัญและเอาใจใส่กับระบบการบริหารคุณภาพของบุคลากร การขาดการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน การขาดประสบการณ์ของผู้ตรวจติดตามคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอเกี่ยวกับการบริหารโครงการพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพ ไอเอสโอ 9001: 2000 ว่า ผู้บริหารต้องแสดงความมุ่งมั่นในการดำเนินงานพัฒนาประยุกต์ใช้ และปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง ผู้นำการตรวจติดตามคุณภาพต้องมีประสบการณ์ทั้งเชิงอาชีพและในการตรวจติดตามคุณภาพ และองค์กรควรมีการวัดความรู้ ความสามารถของบุคลากรในองค์กรด้วย

ABSTRACT

TE 157820

The objectives of this research are to indicate factors leading to the success of quality management system; ISO 9001: 2000 at Office of the President, Chiang Mai University and to indicate problems and difficulties of its management.

Respondents were selected from 124 staff from four divisions and one department at Office of the President, Chiang Mai University. One of the CMU Administrators was in-depth interviewed. Most of all respondents were female, 30 – 50 years of age, well-educated, and their payroll was between 10,001 – 15,000.- baht. Filed data were collected using questionnaires while frequency, percentile, average and chi - square were used to analyze data.

From the survey and interviews it was found that factors leading to the success of quality management system were administrators' policy which was relevant to ISO 9001: 2000 objectives, the satisfaction of customers, department plan and the management commitment.

However, there were some problems and difficulties of this management system which should be reviewed and solve its problems. They were the lack of knowledge and understanding of quality management system, staff communication, less experience of auditors. Respondents gave a suggestion that top management should have a commitment to comply with requirement and improve the effectiveness of the system continually. Auditors should be professional and have more experiences to audit as well as the organization shall determine the necessary competence for personal performing work.