

บทคัดย่อ

บทคัดย่อวิทยานิพนธ์ เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร

ISO 9000 เพื่อการส่งเสริมและพัฒนากการเกษตร

โดย

นายสมยศ บริสุทธิ

พฤษภาคม 2543

ประธานกรรมการที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.บุญธรรม เทศนา

ภาควิชา/คณะ : ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

ประเด็นปัญหาการวิจัยที่น่าสนใจในการวิจัยครั้งนี้คือ ก) ISO 9000 บอกแต่ข้อกำหนดไว้ให้ปฏิบัติอะไรบ้าง แต่ไม่ได้บอกว่าจะให้ทำอย่างไร และ ข) องค์กรด้านการส่งเสริมและพัฒนากการเกษตรของภาครัฐ จะสามารถนำเอา ISO 9000 มาประยุกต์ใช้กับภารกิจและงานด้านการส่งเสริมและพัฒนากการเกษตรได้อย่างไร ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง 1) แนวขั้นตอนการปฏิบัติสู่ ISO 9000 สำหรับองค์กรด้านการส่งเสริมและพัฒนากการเกษตร 2) ISO 9000 เพื่อการบริการด้านการส่งเสริมและพัฒนากการเกษตรให้กับเกษตรกรหรือบุคคลเป้าหมาย 3) ผลลัพธ์ของ ISO 9000 ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นเมื่อนำมาประยุกต์ใช้กับภารกิจและงานด้านการส่งเสริมและพัฒนากการเกษตรของภาครัฐ และ 4) บทบาทที่กระทรวงเกษตรฯ พึงควรมีในการกำกับ ดูแล และส่งเสริมระบบคุณภาพในภารกิจและงานด้านการส่งเสริมและพัฒนากการเกษตรของภาครัฐ ซึ่ง ก) วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 และ ข้อที่ 2 ศึกษาด้วยวิธีการวิจัยเชิงไม่ประจักษ์ โดยวิธีการศึกษาเอกสาร และจัดกระทำข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์สาระเชิงพรรณนา ส่วน ข) วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 3 และข้อที่ 4 ศึกษาด้วยวิธีการวิจัยเชิงประจักษ์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้ให้ข้อมูล คือ (1) ผู้มีประสบการณ์ด้าน ISO 9000 ไม่น้อยกว่า 3 ปี หรือ (2) นักวิชาการ ผู้ชำนาญการ วิทยากร ด้าน ISO 9000 จากสถาบัน/บริษัท/หน่วยงาน (2.1) ที่ให้บริการการรับรอง ISO 9000 และ (2.2) ที่ปรึกษาเพื่อขอการรับรอง ISO 9000 จำนวน 37 แห่ง โดยทำการจัดส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์ ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ตอบกลับคืนมา 84 ฉบับ และจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติในรูปของร้อยละ ค่าคะแนนน้ำหนักเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. แนวขั้นตอนการปฏิบัติสู่ ISO 9000 ขององค์กรด้านการส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมของภาครัฐ พบว่า ควรเริ่มตั้งแต่ ก) ความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง ข) จัดตั้งคณะดำเนินงานเพื่อสร้างระบบคุณภาพ ค) เลือกสถาบัน/บริษัท/หน่วยงาน ที่ให้การบริการการรับรอง ISO 9000 และที่ปรึกษาเพื่อขอการรับรอง ISO 9000 ง) ฝึกอบรมและให้ความรู้แก่บุคลากร จ) ตรวจสอบและทวนสอบเพื่อประเมินสถานการณ์ระบบงานปัจจุบันขององค์กร ฉ) วางแผนการปฏิบัติงานหรือการวางแผนคุณภาพ และจัดทำเอกสารระบบคุณภาพ ช) นำเอกสารระบบคุณภาพไปปฏิบัติ ซ) ตรวจสอบติดตามคุณภาพภายในและปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน และ ฌ) ขอรับการตรวจประเมินจากสถาบัน/บริษัท/หน่วยงานที่ให้การบริการการรับรองเพื่อขอการรับรอง ISO 9000

2. วงจรคุณภาพเพื่อการบริการด้านการส่งเสริมและพัฒนากิจกรรม พบว่า สามารถนำเอาวงจรคุณภาพการบริการของ ISO 9004-2: 1991 (E) มาเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ได้ โดยวงจรจะเริ่มตั้งแต่ ก) ความต้องการด้านการบริการ ข) กระบวนการหาความต้องการของเกษตรกรหรือบุคคลเป้าหมาย ค) แนวคิดของการบริการ ง) กระบวนการการออกแบบการบริการ จ) กระบวนการการนำเสนอการบริการ ฉ) ผลจากการบริการ ช) ประเมินโดยองค์กร ซ) การประเมินโดยเกษตรกรหรือบุคคลเป้าหมาย และ ฌ) วิเคราะห์และปรับปรุงสมรรถนะการบริการด้านการส่งเสริมและพัฒนากิจกรรม

3. กลุ่มงาน ISO 9000 เพื่อการบริการด้านการส่งเสริมและพัฒนากิจกรรม พบว่า สามารถแบ่งกลุ่มข้อกำหนดของ ISO 9000 (ISO 9001) ออกได้ดังนี้คือ กลุ่มที่ 1 การบริหารและการพัฒนาระบบคุณภาพเพื่อการบริการ ประกอบด้วยข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับ ก) หน้าที่ความรับผิดชอบ ได้แก่ ข้อที่ 4.1 ข) การจัดเอกสาร ได้แก่ ข้อที่ 4.2, 4.5 และ 4.16 ค) การดำเนินการกับปัญหา ได้แก่ ข้อที่ 4.14 และ 4.17 ง) การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ข้อที่ 4.20 กลุ่มที่ 2 คุณภาพในกระบวนการเพื่อการบริการ ประกอบด้วยข้อกำหนดข้อที่ 4.3, 4.4, 4.9 และ 4.15 และ กลุ่มที่ 3 ระบบงานสนับสนุนคุณภาพเพื่อการบริการ ประกอบด้วยข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับ ก) บัณฑิตป้อนเข้า ได้แก่ ข้อที่ 4.6 และ 4.18 ข) การควบคุมผลิตภัณฑ์/บริการ ได้แก่ ข้อที่ 4.7, 4.8 และ 4.13 และ ค) การประเมินสถานภาพ ได้แก่ ข้อที่ 4.10, 4.11 และ 4.12

4. ผลลัพธ์ของ ISO 9000 ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นเมื่อนำมาประยุกต์ใช้กับภารกิจและงานด้านการส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมของภาครัฐ ในประเด็นผลลัพธ์ต่อ ก) การบริหารและ

การปฏิบัติงานขององค์กร ข) บุคลากร ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และพนักงานขององค์กร และ
 ค) เกษตรกรหรือบุคคลเป้าหมายขององค์กร โดยเฉลี่ยรวมของแต่ละประเด็นแล้ว พบว่า ผู้ให้ข้อมูลระบุว่า แต่ละประเด็นทั้ง 3 ผลลัพธ์คาดว่าจะเกิดขึ้นในระดับมาก

5. บทบาทที่กระทรวงเกษตรฯ และ/หรือองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องพึงควรมี ในการ
 กำกับ ดูแล และส่งเสริมระบบคุณภาพในภารกิจและงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร
 ของภาครัฐ โดยเฉลี่ยรวมทั้งหมดแล้วพบว่า ผู้ให้ข้อมูลระบุว่า พึงควรมีบทบาทอยู่ในระดับ
 มากยิ่งขึ้น

จากการศึกษาพบว่า ผลการวิจัยสามารถสรุปเชิงประจักษ์พยานตามฐานคิดของ
 กรอบแนวความคิดของการวิจัย ได้ว่า ISO 9000 สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับภารกิจและงาน
 ด้านการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรขององค์กรภาครัฐ และ/หรือองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง ได้