

สุนทร นาเมืองจันทร์. 2547. กระบวนการบริหารที่นำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 กรณีศึกษา : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดขอนแก่น. รายงานการศึกษาระดับปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. [ISBN 974-435- 868-8].

อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาระดับ : รศ.ประสิทธิ์ คุณรัตน์, อ.สุชุมวิทย์ ไสยโสภณ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อ

- 1) ศึกษาสภาพการณ์ของกระบวนการบริหาร ของการดำเนินงานตามข้อกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดขอนแก่น
- 2) ศึกษาปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 การให้บริการด้านการเงินการธนาคาร ตามข้อกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดขอนแก่น
- 3) ศึกษาแนวทางการบริหารที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานตามข้อกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดขอนแก่น

วิธีการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดขอนแก่น 4 สาขา ได้แก่ สาขาขอนแก่น สาขาบ้านไผ่ สาขาชุมแพและสาขาน้ำพอง ประกอบด้วยพนักงานระดับบริหาร 12 คน พนักงานระดับปฏิบัติ 120 คน รวม 132 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์สำหรับสัมภาษณ์ผู้บริหาร และแบบสอบถามสำหรับสอบถามพนักงานระดับปฏิบัติ และหาค่าความเที่ยงของเครื่องมือโดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์แอลฟา ของ Cronbach วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for WINDOWS ทำการวิเคราะห์หาค่าสถิติเป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพการณ์ของกระบวนการบริหาร ของการดำเนินงานตามข้อกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดขอนแก่น ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ($\bar{X} = 3.50$) การจัด

องค์การ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) การสั่งการ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) และการควบคุม ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$)

2. ปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 การให้บริการด้านการเงินการธนาคาร ตามข้อกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมส่วนใหญ่พนักงานยังขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอน วิธีปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 อัตรากำลังพนักงานไม่เพียงพอ เครื่องมือเครื่องใช้และเทคโนโลยีต่าง ๆ ไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย พนักงานขาดความเข้าใจในขั้นตอน แนวทางการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติงานมาก และมีปริมาณงานจำนวนมาก

3. แนวทางการบริหารที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานตามข้อกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดขอนแก่น เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 บรรลุวัตถุประสงค์ ควรให้ความสำคัญต่อการวางแผนให้มากขึ้น โดยการวางแผนถือเป็นหน้าที่ทางการบริหารที่สำคัญอันดับแรก ซึ่งเป็นการกำหนดทางเลือกในการปฏิบัติล่วงหน้า เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และจะต้องจัดให้มีการประชุมชี้แจงให้พนักงานทุกระดับได้รับทราบขั้นตอน วิธีปฏิบัติต่าง ๆ จัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เทคโนโลยีทันสมัยให้เพียงพอพร้อมใช้งานได้อย่างมีคุณภาพ ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้เหมาะสม กำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานให้ชัดเจน ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง พร้อมเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการกำหนดขั้นตอน กระบวนการในการปฏิบัติงานและมีการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง

Soonthorn Namuangchan. 2004. **Administrative Process Leading to the Success Operation of Quality Management System ISO 9001 : 2000 : A Case of Bank for Agriculture and Agricultural Co-Operatives, Khon Kaen province.** An Independent Study Report for Master of Art in Development Administration, Graduate School, Khon Kaen University. [ISBN 974-435-868-8].

Independent Study Advisors: Assoc. Prof. Prasit Khunuratana,
Mr.Sukhumwit Saiyasophol

ABSTRACT

The purpose for this quantitative research were to 1) Study status of Administrative Process due to Quality ISO 9001 : 2000 of Bank for Agriculture and Agricultural Co-Operatives in Khon Kaen province. 2) Study problems for operation of quality management system ISO 9001 : 2000 due to the bank and financial service in Khon Kaen province, and 3) Study administrative direction for quality ISO 9001 : 2000 of Bank for Agriculture and Agricultural Co-Operatives in Khon Kaen province. Methodology; The samples are staffs from four branches of Bank for Agriculture and Agricultural Co-Operatives in Khon Kaen provinces; which are Khon Kaen, Ban Phai, Chum Pae and Nam Phong branch respectively. Those 132 samples are 12 administrators and 120 staffs. The research instrument consists of interview forms for administrators and questionnaires for staffs. The instrument reliability was analyzed by Cronbach's Alpha coefficient. The data were analyzed by using Statistical Package of Social Science (SPSS/PC) for WINDOWS. Statistical techniques used for data analysis were percentage, mean and standard deviation (S.D.).

RESULTS

1. The conditions of Administrative Process in accordance with Quality ISO 9001 : 2000 of Bank for Agriculture and Agricultural Co-Operatives in Khon Kaen province which consist of planning has the total mean at low level ($\bar{X} = 3.50$). The Organization management has the total mean at high level ($\bar{X} = 3.61$). The instructing has the total mean at high level ($\bar{X} = 3.72$). The organization control has the total mean at high level ($\bar{X} = 3.77$) respectively.

2. The Problems of operation on quality management system ISO 9001 : 2000 due to the bank and financial service in Khon Kaen province: most of staff are still lack of knowledge and understanding about operation quality management system ISO 9001 : 2000. The bank staffs are insufficient. The tools, facilities are insufficient and out of date. The staffs are lack of how to process the operation of quality management system ISO 9001 : 2000 which consist of various procedures and variously quantitative tasks.

3. The administrative direction for quality ISO 9001 : 2000 achievement of Bank for Agriculture and Agricultural Co-Operatives in Khon Kaen province, in order to enhance the operation of quality management system ISO 9001 : 2000 to achieve the goals, the planing should be significantly focused on. The planning in considered to be the initial importance for administration. Which is the specification for the choice in advance led to achieve the target goals. The meeting and workshop should be set up for staffs to gain knowledge and to understand. The process for the operation: prepare tools and equipment with high technology sufficiently: improve operative process properly: set up clear indicators for operation: evaluate the operation seriously and continually including allowing all the staffs involving in taking part in the process specification for the operation and improve continually.