

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความสำเร็จในการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2000
ไปพัฒนาสำนักงานยาสูบเชียงใหม่ โรงงานยาสูบ กระทรวงการคลัง

ผู้เขียน นายพรณศิษฐ์ เจริญภักดี

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อุซุยา ประธานกรรมการ
อาจารย์ ดร.ปรีชา แจ่มเจริญ กรรมการ
รองศาสตราจารย์ไพรัช ตระการศิรินนท์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจถึงผลสำเร็จที่สำนักงานยาสูบเชียงใหม่
ได้รับจากการรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2000 2) วิเคราะห์ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อ
ความสำเร็จในการจัดทำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2000 ของสำนักงานยาสูบเชียงใหม่
โรงงานยาสูบ กระทรวงการคลัง 3) วิเคราะห์ถึงมาตรการในการรักษาระบบมาตรฐานคุณภาพ
ISO 9001:2000 ภายหลังจากได้รับการรับรองแล้ว

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร 4 ราย และพนักงานของสำนักงานยาสูบ
เชียงใหม่ทุกระดับ จำนวน 300 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ
รวบรวมข้อมูล

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

1. ผลสำเร็จที่สำนักงานยาสูบเชียงใหม่ได้รับจากการรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ
ISO 9001:2000 พบว่า ประสบความสำเร็จในระดับมาก โดยสามารถตระหนักและความรับผิดชอบ
ต่อสังคมในแง่กฎหมาย และจริยธรรม การที่ทุกคนมีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือในการรักษา
ระบบคุณภาพองค์กร การที่พนักงานมีโอกาสดำเนินการพัฒนาความรู้ทักษะอย่างต่อเนื่อง และอีก
ประการหนึ่งคือ การพยายามปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อสามารถรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

2. ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จในการจัดทำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2000 พบว่า
ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสมัยใหม่ ปัจจัยด้านการดำเนินการค้าและ
ธุรกิจเชิงแข่งขัน และปัจจัยด้านการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกจ้างมีผลต่อการดำเนินงานในระดับ
ค่อนข้างต่ำ

3. ปัจจัยภายใน ได้แก่ ปัจจัยด้านความมุ่งมั่นของผู้บริหาร และการมีส่วนร่วมของพนักงานมีผลในระดับค่อนข้างต่ำ ส่วนปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรมีผลต่อการดำเนินงานในระดับค่อนข้างสูง และปัจจัยด้านกระบวนการคัดเลือก ฝึกอบรม จูงใจบุคลากรมีผลต่อการดำเนินงานในระดับปานกลาง

4. มาตรการในการรักษาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2000 ภายหลังจากได้รับการรับรองแล้ว พบว่า ผู้บริหารมีความเข้าใจ และพยายามผลักดันให้พนักงานทุกคนรักษามาตรฐานการทำงานและมีการให้กำลังใจกระตุ้นให้ทุกคนคิดจะปรับปรุง พัฒนาการทำงานของตนเองตลอดเวลา เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย โดยกระตุ้นผลักดันทุกวิถีทางเพื่อให้ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างคุณภาพ และสร้างความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันของคนในองค์กรให้เกิดขึ้น และอีกประการหนึ่งในเรื่องการมีส่วนร่วมของพนักงานที่สามารถใช้ความคิด ความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมในการทำงาน

Independent Study Title	Achievement in Implementing of the Quality Standard System ISO 9001:2000 for Developing Government Institutions in Chiang Mai Tobacco Office, Thailand Tobacco Monopoly, Ministry of Finance	
Author	Mr. Punsit Charoenpakdi	
Degree	Master of Public Administration	
Independent Study Advisory Committee	Associate Professor Siripong Ladavalya Na Ayuthaya	Chairperson
	Lecturer Dr.Preecha Jengialem	Member
	Associate Professor Pairat Trakarnsirinont	Member

ABSTRACT

The objectives of this study are: 1) to survey the achievement that the Chiang Mai Tobacco Office had been obtained often certified to the Quality Standard System, ISO 9001:2000; 2) to analyze factors effecting the successful in implementing of the Quality Standard System ISO 9001:2000 of Chiang Mai Tobacco Office, Thailand Tobacco Monopoly, Ministry of Finance; 3) to analyze the measures for maintaining the Quality Standard System, ISO 9001:2000 after the certification was awarded.

The samples of this study are 4 executives and 300 employees from all levels in the Chiang Mai Tobacco Office. Rotor Collection was undertaken through Interviewing and questionnaires.

The findings revealed that:

1. The achievement of the implementation of Quality Standard System, ISO 9001:2000 was highly successful successes expressed awareness and social responsibility of the organization in terms of laws and ethics, participation and cooperation of all staffs in maintaining the quality standard system of the organization, the opportunity for employees to develop their knowledge and skill continuously and the continuous improvement for maintaining level of customer satisfaction.

2. The factors effecting to the implementation of ISO 9001:2000 were External factors: the advancement of modern technology, the competitive operation of business and trade, however the creation of satisfaction for employees pretty low influenced the operation.

3. For internal factors influenced the achievement of ISO 9001:2000 implementation, the ambition of the executives and participation of the employees had been influence on the operation at the low level. The availability of resources highly influenced the operation, while the recruitment process, training and motivation for employees mediumly effected the operation.

4. For measures maintaining ISO 9001:2000 after the certification is awarded, the executives understood and attempted to encourage every employee to maintain their working standard. The executives also motivated everybody to improve and develop their works to fulfill needs of the target customers. All measures were applied in order to involve everyone in building quality and unity of all staffs in the organization. Furthermore, there is the participation of employees who can think and apply their knowledge and ability to their works appropriately.