

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อการบริหาร โครงการพัฒนาระบบการบริหาร  
 บริหารคุณภาพ ไอเอสโอ 9001: 2000 ของสำนักงานอธิการบดี  
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาววรรณวลี นิตินทร

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร.ปรีชา	เจ็งเจริญ	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุรยา		กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพรัช ตระการศิรินนท์		กรรมการ

### บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ระบุปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อการบริหาร  
 โครงการพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพ ไอเอสโอ 9001: 2000 ของสำนักงานอธิการบดี 2) ระบุถึง  
 ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการดำเนินงานบริหาร โครงการพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ บุคลากร 4 กองและ 1 หน่วยงาน ของสำนักงานอธิการบดี  
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 124 คน และการสัมภาษณ์ตัวแทนผู้บริหาร จำนวน 1 คน พบว่า กลุ่ม  
 ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อ  
 เดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ และปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยกองการ  
 เจ้าหน้าที่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล  
 ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการทดสอบไคสแควร์

ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อการบริหาร โครงการพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพ พบว่า การกำหนดนโยบายคุณภาพให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ การดำเนินการวางแผนงานของแต่ละหน่วยงาน การติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและความมุ่งมั่นของผู้บริหารต่อการผลักดันให้สำนักงานอธิการบดีนำระบบการบริหารคุณภาพมาใช้ เป็นประเด็นที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบการบริหารคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มากที่สุด

ปัญหาและอุปสรรคของการบริหาร โครงการพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพที่ผู้บริหารจะต้องนำไปทบทวนและแก้ไขได้แก่ การขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องระบบบริหารคุณภาพ การไม่ให้ความสำคัญและเอาใจใส่กับระบบการบริหารคุณภาพของบุคลากร การขาดการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน การขาดประสบการณ์ของผู้ตรวจติดตามคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอเกี่ยวกับการบริหาร โครงการพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพ ไอเอสโอ 9001: 2000 ว่า ผู้บริหารต้องแสดงความมุ่งมั่นในการดำเนินงานพัฒนาประยุกต์ใช้ และปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง ผู้นำการตรวจติดตามคุณภาพต้องมีประสบการณ์ทั้งเชิงอาชีพและในการตรวจติดตามคุณภาพ และองค์กรควรมีการวัดความรู้ ความสามารถของบุคลากรในองค์กรด้วย

**Independent Study Title** Factors Contributing to the Success of the Management of the Quality Assurance Management Project ISO 9001: 2000 of the Office of President, Chiang Mai University

**Author** Ms.Wanwalee Nitikarn

**Degree** Master of Public Administration

**Independent Study Advisory Committee**

Lecturer Dr. Preecha	Jengjalern	Chairman
Associate Professor Siripong	Ladavalaya Na Ayuthaya	Member
Asistant Professor Pairat	trakransirinont	Member

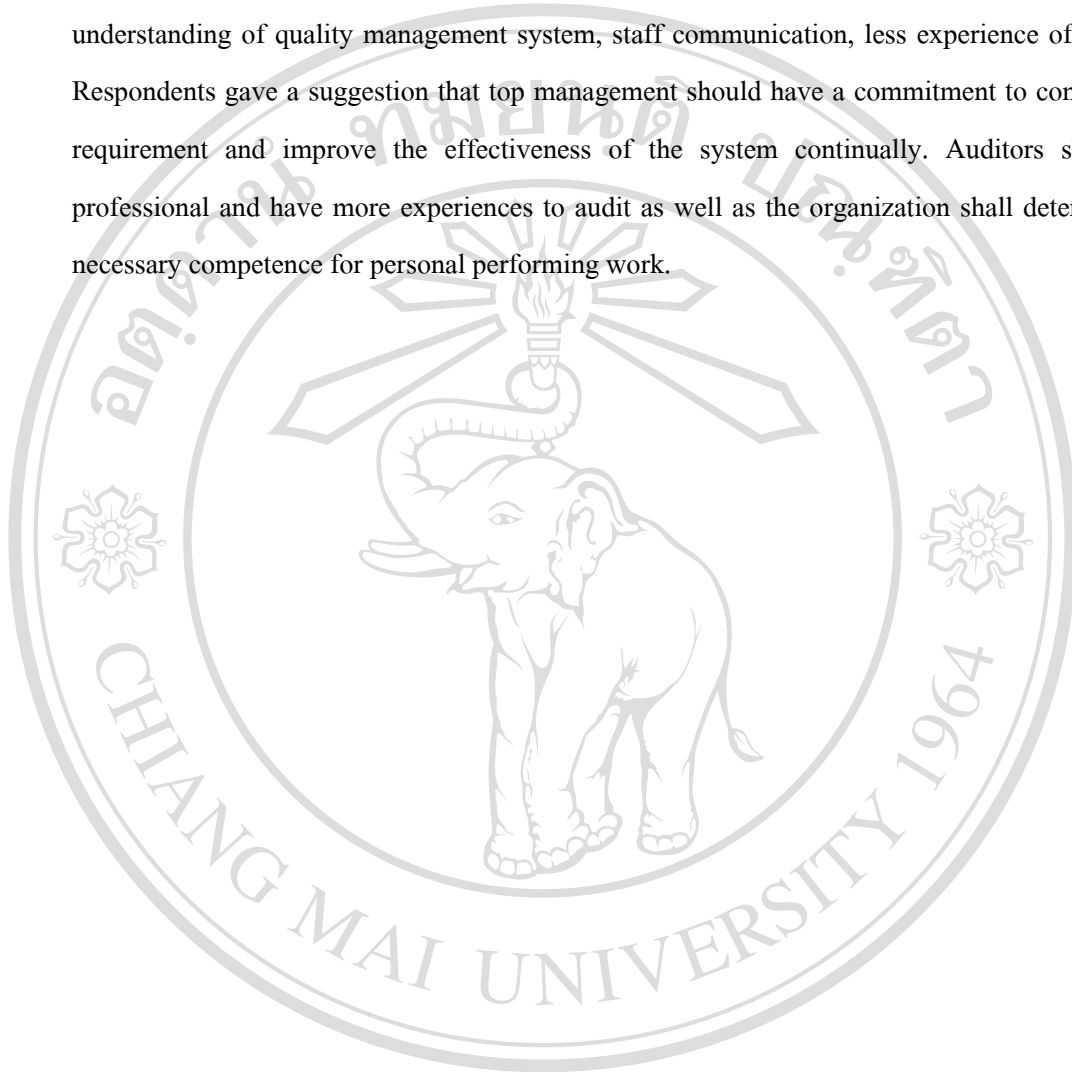
**ABSTRACT**

The objective of this research is to indicate factors leading to the success of quality management system; ISO 9001: 2000 at Office of the President, Chiang Mai University and 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.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved