

ISO 9000 เพื่อการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร

ISO 9000 FOR AGRICULTURAL EXTENSION AND DEVELOPMENT



นายสมยศ บริสุทธิ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร  
พ.ศ. 2543

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

## บทคัดย่อ

บทคัดย่อวิทยานิพนธ์ เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร

ISO 9000 เพื่อการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร

โดย

นายสมยศ บริสุทธิ

พฤษภาคม 2543

ประธานกรรมการที่ปรึกษา      รองศาสตราจารย์ ดร.บุญธรรม เทศน  
ภาควิชา/คณะ                      ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

ประเด็นปัญหาการวิจัยที่น่าสนใจในการวิจัยครั้งนี้คือ ก) ISO 9000 บอกแต่ข้อกำหนดไว้ให้ปฏิบัติอะไรบ้าง แต่มิได้บอกว่าจะให้ทำอย่างไร และ ข) องค์การด้านการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรของภาครัฐ จะสามารถนำเอา ISO 9000 มาประยุกต์ใช้กับภารกิจและงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรได้อย่างไร ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง 1) แนวขั้นตอนการปฏิบัติสู่ ISO 9000 สำหรับองค์การด้านการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร 2) ISO 9000 เพื่อการบริการด้านการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรให้กับเกษตรกรหรือบุคคลเป้าหมาย 3) ผลลัพธ์ของ ISO 9000 ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นเมื่อนำมาประยุกต์ใช้กับภารกิจและงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรของภาครัฐ และ 4) บทบาทที่กระทรวงเกษตรฯ      พึงควรมีในการกำกับ ดูแล และส่งเสริมระบบคุณภาพในภารกิจและงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรของภาครัฐ 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 แนวขั้นตอนการปฏิบัติ ISO 9000 ขององค์กรด้านการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรของภาครัฐ 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 ฅ) ขอรับการตรวจประเมินจากสถาบัน/บริษัท/หน่วยงานที่ให้การบริการการรับรองเพื่อขอการรับรอง ISO 9000

2 วงจรคุณภาพเพื่อการบริหารด้านการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร 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 ฅ) วิเคราะห์และปรับปรุงสมรรถนะการบริการด้านการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร

3. กลุ่มงาน ISO 9000 เพื่อการบริหารด้านการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร พบว่า สามารถแบ่งกลุ่มข้อกำหนดของ ISO 9000 (ISO 9001) ออกได้ดังนี้คือ กลุ่มที่ 1 การบริหารและการพัฒนาระบบคุณภาพเพื่อการบริหาร 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 คุณภาพในกระบวนการเพื่อการบริหาร ประกอบด้วยข้อกำหนดข้อที่ 4.3, 4.4, 4.9 และ 4.15 และ กลุ่มที่ 3 ระบบงานสนับสนุนคุณภาพเพื่อการบริหาร ประกอบด้วยข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับ ก) ปัจจัยป้อนเข้า ได้แก่ ข้อที่ 4.6 และ 4.18 ข) การควบคุมผลิตภัณฑ์/บริการ ได้แก่ ข้อที่ 4.7, 4.8 และ 4.13 และ ค) การประเมินสถานการณ์ ได้แก่ ข้อที่ 4.10, 4.11 และ 4.12

4. ผลลัพธ์ของ ISO 9000 ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นเมื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการกิจและงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรของภาครัฐ ในประเด็นผลลัพธ์ต่อ ก) การบริหารและ

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

5. บทบาทที่กระทรวงเกษตรฯ และ/หรือองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องพึงควรจะมี ในการ  
กำกับ ดูแล และส่งเสริมระบบคุณภาพในภารกิจและงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร  
ของภาครัฐ โดยเฉลี่ยรวมทั้งหมดแล้วพบว่า ผู้ให้ข้อมูลระบุว่า พึงควรจะมีบทบาทอยู่ในระดับ  
มากยิ่งขึ้น

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

## ABSTRACT

Abstract of thesis submitted to the Graduate School of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science in Agricultural Extension

## ISO 9000 FOR AGRICULTURAL EXTENSION AND DEVELOPMENT

By

SOMYOT BORISUTH

MAY 2000

Chairman                      Associate Professor Dr. Boontham Tesna  
Department/Faculty      Department of Agricultural Extension,  
   Faculty of Agricultural Business

The statements of the problem in this study were a) ISO 9000 has specified what to do, but not how to do it, and b) how governmental agricultural extension and development agencies could apply ISO 9000 to their work. Thus, this research was conducted to find out 1) procedures to put ISO 9000 into practice in agricultural extension and development agencies; 2) ISO 9000 to provide agricultural extension and development services to farmers or clients; 3) expected results of the application of ISO 9000; and 4) roles of the Ministry of Agriculture and Cooperatives in monitoring, supervising and promoting the quality system of governmental agricultural extension and development agencies. The first two objectives were achieved through non-empirical research procedures and the others through empirical research procedures. The data was collected by means of questionnaires from those with at least 3 years experience in ISO 9000 or those specializing in ISO 9000 from 37 ISO 9000 certified bodies and ISO 9000 consultants. Eighty-four completed questionnaires were returned and data processing was done by using percentage, weight mean score and standard deviation.

The findings were as follows:

1 The procedures to put ISO 9000 into practice should start from a) strong intention and participation of top administrators; b) setting up of working groups to create a quality system; c) selection of ISO 9000 certified bodies and ISO 9000 consultants ; d) provision of knowledge and training to personnel; e) auditing and verifying to assess existing working systems; f) quality planning and document system establishment; g) implementation of document quality system; h) quality audit and corrective and preventive action and; i) assessment by ISO 9000 certified bodies .

2 The quality spiral of ISO 9004-2: 1991 (E) could be used as a guideline for the quality spiral for agricultural extension and development services starting from a) service need; b) need identification process; c) service brief; d) service design process; e) service delivery process; f) service results; g) suppliers' assessment h) clients' assessment and; i) service performance analysis and improvement.

3. The regulations of ISO 9000 could be grouped as follows: Group 1: quality system management for services: this consisted of a) responsibility, item 4.1; b) documentary management, items 4.2, 4.5 and 4.16; c) problem solving, items 4.14 and 4.17; and d) data processing and analysis, item 4.20. Group 2: in-process quality for services: this consisted of items 4.3, 4.4, 4.9 and 4.15. Group 3: quality support systems for services: this consisted of a) input, items 4.16 and 4.18; b) product control, items 4.7, 4.8 and 4.13; and c) status assessment, items 4.10, 4.11 and 4.12.

4 The output of the application of ISO 9000 for agricultural extension and development were a) administration of organizations; b) governmental and non-governmental employees; and c) farmers or clients. All of the results were expected at a high level

5. According to the respondents, The Ministry of Agriculture and Cooperatives should play the roles in monitoring, supervising and promoting the quality system of governmental agricultural extension and development agencies at a higher level

In conclusion, ISO 9000 can be applied to governmental agricultural extension and development agencies as well as other relevant agencies.