

วัตถุประสงค์ของงานนี้เพื่อศึกษาผลกระทบของระบบมาตรฐาน ISO 9000 ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของหน่วยงานราชการ รวมทั้งศึกษาถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการประยุกต์ใช้ระบบมาตรฐาน และเสนอแนะเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ระบบมาตรฐานในหน่วยงานราชการ โดยใช้แบบสอบถามที่มีระดับคะแนน 1-5 ในการสำรวจความคิดเห็นจากพนักงานและผู้ให้บริการของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ สถานศึกษา ที่ว่าการอำเภอ ที่ทำการไปรษณีย์ โรงพยาบาล และองค์การโทรศัพท์ รวมทั้งสิ้น 9 องค์กร การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในส่วนของพนักงานมีค่าเฉลี่ย 3.25 กล่าวคือการประยุกต์ใช้ระบบมาตรฐานนั้นไม่มีความแตกต่างระหว่างก่อนและหลังการประยุกต์ใช้ แต่ความคิดเห็นของผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.75 สรุปได้ว่าการประยุกต์ใช้ระบบมาตรฐานนั้นทำให้ผู้ให้บริการได้รับบริการที่ดีขึ้นเล็กน้อย สำหรับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการประยุกต์ใช้ระบบมาตรฐานนี้ ประมาณ 500,000 บาท และค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบปีละ 40,000 บาท จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้สรุปได้ว่าการประยุกต์ใช้ระบบมาตรฐาน ISO 9000 ในหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจทำให้บริการนั้น ไม่ได้ทำให้เกิดความแตกต่างที่ดีขึ้นอย่างชัดเจนสำหรับพนักงานผู้ปฏิบัติ แต่สำหรับผู้ให้บริการนั้นมีความเห็นว่าการให้บริการดีขึ้น ทั้งนี้เนื่องมาจากการทำงานที่หน่วยงานดังกล่าวได้นำอุปกรณ์ต่างๆ เข้ามาช่วยในการทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์ รวมทั้งการจัดให้มีระบบแถวคอย จึงทำให้ดูเหมือนว่ามีบริการที่ดีขึ้น อันเนื่องมาจากมาตรฐาน หากองค์กรต้องการพัฒนาระบบการทำงานของหน่วยงานควรมีการประยุกต์ใช้ระบบมาตรฐานของประเทศไทย เช่น ระบบ P.S.O. ที่พัฒนาขึ้นโดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

TE132537

Abstract

The objective of this work was to study the effect of ISO 9000 implementation on efficiency of service governmental organizations. The cost of implementing this standard was also estimated. Then, some suggestions about selecting of standards were made. A questionnaire technique of 1-5 points was used to obtain opinion of employees in the organizations and their clients. The total of 9 organizations - 2 educational, 2 district government offices, 2 post offices, 1 hospital, and 2 telecommunication offices were used in this study. According to the average points from the organizations' employees of 3.25, there was no difference between before and after implementing the standard. For the people who used the services, the average point was 3.75 meaning that there was a little better after practising the standard. The cost for implementing and certifying this standard was approximately B 500,000 per one organization and the cost of about B 40,000 for annual charge paid to a certified body to check the compliance to the standard. Therefore, the implement of ISO 9000 in this case did not get the obvious improvement for the employees point of view. For the clients, after implementing this standard, they felt a little better. But their positive feeling might be from the application of the computer system and setting up a waiting line. However, if the organizations want to improve their efficiencies, the standards implemented should be changed to the organizations' normal practices. Also, the P.S.O. standard developed by Office of the Civil Service Commission should be more appropriate for these organizations.