

บทคัดย่อ

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