

ระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 เป็นระบบมาตรฐานการบริหารงานคุณภาพที่คิดค้นและปรับปรุงขึ้นมาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานคุณภาพในองค์กร โดยได้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการจัดทำระบบและวิเคราะห์ข้อดี-ข้อเสียของระบบออกมาในเชิงอรรถประโยชน์ แต่มักไม่มีการประเมินผลประโยชน์และค่าใช้จ่ายออกมาในรูปมูลค่าที่สามารถเปรียบเทียบได้ชัดเจน ซึ่งทำให้มีทั้งผู้เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยกับการจัดทำระบบ ISO 9000

งานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาเพื่อประเมินผลประโยชน์ต่อค่าใช้จ่ายในการจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ในโครงการชุด-ขนถ่านหินลิกไนต์ โดยการใช้แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์สอบถามไปยังพนักงานแผนกต่างๆ ภายในโครงการเพื่อนำไปประเมินผลประโยชน์และค่าใช้จ่ายให้ออกมาในรูปมูลค่าเงิน โดยได้ทำการสอบถามพนักงานทั้งหมดจำนวน 82 ราย โดยแยกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายสำนักงานจำนวน 32 ราย และ ฝ่ายปฏิบัติการจำนวน 50 ราย

ผลการศึกษาพบว่า ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ในโครงการมีค่าเฉลี่ยต่อคนที่ 420,461 บาท/เดือน และ ค่าใช้จ่ายในการจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ในโครงการมีค่าเฉลี่ยต่อคนที่ 87,356 บาท/เดือน โดยค่าผลประโยชน์ต่อค่าใช้จ่าย (B/C Ratio) คือ 4.81 ซึ่งถือว่ามีความคุ้มค่ามาก และเหมาะสมต่อการจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพขึ้นในโครงการชุด-ขนถ่านหินลิกไนต์ แต่งานวิจัยนี้มีข้อจำกัดคือ การคิดคำนวณผลประโยชน์จากโอกาสในการประมูลงานอื่นเป็นการนำ ข้อมูลมาจากการสอบถามความเห็นของพนักงานในบริษัทเท่านั้น ไม่ใช่ข้อมูลผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจริงซึ่งยังไม่ได้เกิดขึ้น

Quality Management System “ISO 9000” was a well-known international standard for managing a quality system in an organization. Many studies had investigated the pros and cons of implementing the standard but most did not evaluate the benefits or costs in measurable terms. The uncertainties of the benefits and costs of the system can discourage the implementation of the system.

This research evaluated the benefits and costs of implementing the Quality Management System “ISO 9001:2000” in a Mining Agglomeration Project. Questionnaires and interviews were used as tools to gather necessary data. Project’s staff and personals in various departments were inquired. The results were collected from 32 administrative personals and 50 personals in the operation. It is found that the average benefit per head in implementing the Quality Management System “ISO 9001:2000” in this project was 420,461 baht/month and the average cost per head was 87,356 baht/month. The Benefit-Cost Ratio was 4.81. It can be concluded that implementing the Quality Management System “ISO 9001:2000” in Mining Agglomeration Project was worthwhile. However, the benefits in “chances of getting new projects” were calculated based on the perception of the personals interviewed in the project. The data used were not the actual data which will occur in the future.