

บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์ : การประเมินผลการดำเนินงานของสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ
 กระทรวงอุตสาหกรรม
 ชื่อผู้เขียน : ว่าที่ ร.ต.สุชาติ สุวรรณโชติ
 ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาศึกษา)
 ปีการศึกษา : 2544

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อประเมินความเหมาะสมของปัจจัยนำเข้าของสถาบัน ไอเอสโอ 2) เพื่อประเมินความเหมาะสมของกระบวนการของสถาบัน ไอเอสโอ 3) เพื่อประเมินประสิทธิผล (ผลปฏิบัติงานผลการดำเนินงาน)

ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้บริหาร จำนวน 12 คน และใช้แบบสอบถามกับผู้ปฏิบัติงานและฝ่ายบริหารผู้ประกอบการอุตสาหกรรม จำนวน 100 คน

ผลการศึกษา พบว่า

ด้านปัจจัยนำเข้า ผู้บริหารของสถาบันฯ เห็นว่าสิ่งนำเข้า 4 อย่าง คือ นโยบายที่คณะกรรมการกำหนด การกิจของสถาบันที่รัฐกำหนดในด้านการบริการให้คำแนะนำ การศึกษาวิจัยและพัฒนา และการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจ และวิชาการกับต่างประเทศ งบประมาณจากรัฐ และระเบียบวิธีจัดสรรงบประมาณที่รัฐถือปฏิบัติต่อสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ อยู่ในระดับเหมาะสม ส่วนปัจจัยนำเข้าเกี่ยวกับงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากการบริจาคและจากต่างประเทศอยู่ในระดับไม่เหมาะสม

ส่วนผู้ปฏิบัติงานของสถาบันฯ มีความเห็นว่ากิจการของสถาบันที่รัฐบาลกำหนดพันธกิจของสถาบัน และงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนอยู่ในระดับเหมาะสม ส่วนปัจจัยนำเข้าที่เกี่ยวกับกำลังคนที่ปฏิบัติงานร่วมกันอยู่ในระดับค่อนข้างไม่เหมาะสม

ด้านกระบวนการทำงาน ผู้บริหารของสถาบันฯ เห็นว่ากระบวนการในเรื่องการจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเหมาะสม ส่วนในด้านกระบวนการปฏิบัติที่วางไว้ การมอบหมายงานและการใช้คนและการควบคุมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างไม่เหมาะสม

(4)

ส่วนผู้ปฏิบัติงานของสถาบันฯ เห็นว่ากระบวนการดำเนินงานเกี่ยวกับการใช้เวลาหรือกำหนด เวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเหมาะสม ส่วนเครื่องมือ ทดสอบและห้องปฏิบัติการอยู่ในระดับไม่เหมาะสม

ด้านผลการดำเนินงาน ผู้บริหารของสถาบันฯ เห็นว่าผลงานในด้านการแก้ไขปัญหาคุณภาพระบบไอเอสโอให้มีคุณภาพและสอดคล้องตามมาตรฐานสากลทำได้ในระดับค่อนข้างมาก ส่วนการแก้ปัญหา การขาดข้อมูลข่าวสารด้านการพัฒนามาตรฐานไอเอสโอ ของผู้ประกอบการ ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อย

ส่วนผู้ปฏิบัติงานของสถาบันฯ เห็นว่าผลการดำเนินงานในการให้บริการข้อมูลข่าวสารมาตรฐาน ไอเอสโอ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ส่วนผลงานเกี่ยวกับการวิจัยที่คิดว่าจะเป็นประโยชน์แก่สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ ค่อนข้างน้อย

การประสานงานระหว่างหน่วยเหนือกับสถาบันระดับความคิดเห็นสถาบันฯ ทำได้ค่อนข้างมาก ส่วนความสะดวกในการใช้ข้อมูลงานวิจัยสถาบันฯ ทำได้ค่อนข้างน้อย

ความสามารถของสถาบันฯ ในการส่งเสริมในการแข่งขันในด้านคุณภาพของผู้ประกอบการทำได้ค่อนข้างสูง ส่วนด้านความเพียงพอที่จะครอบคลุมสถานประกอบการนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

1. การประชาสัมพันธ์ของสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอในเรื่องข้อมูลข่าวสารอื่นๆ ที่เกี่ยวกับข้องกับสถาบันผู้ให้บริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากสถาบันยังไม่ทั่วถึง
2. การให้การรับรองที่สถาบันรับรองมาตรฐานให้บริการกับลูกค้าที่มงานที่มีอยู่ในการให้การรับรองและให้คำปรึกษากับลูกค้าสถาบันควรจัดทีมงานให้บริการให้มากขึ้น
3. ในด้านการตลาดสถาบันรับรองมาตรฐาน ควรจะจัดสรรแผนการด้านตลาดหรือเจาะฐานลูกค้าให้มากขึ้นเพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าของสถาบันให้มากขึ้น

ABSTRACT

Title of Research Paper : On-going Evaluation of the Management System Certification Institute, Industry Ministry (MАСI)
Author : Pol. Lt. Suchart Suwannachote
Degree : Master of Arts (Social Development)
Year : 2001

This research had 3 objectives, namely 1) to evaluate the adequacy of input factors of Management System Certification Institute 2) to evaluate appropriation of the process of Management System Certification Institute 3) to evaluate efficiency of the results of implementation of Management System Certification Institute.

Informants of the study were 12 executive personnel and questionnaire was used with 100 officials and executive staffs of industrial entrepreneurs.

The study found as follows;

Input factors : the institute's executive personnel viewed that 4 input factors; namely policy stated by the committee, the institute's duty to provide recommendations; research and development; and creation of technical and business relation with foreign countries; the government's budget allocation and the government's regulations on budget allocation for the institute, were in the suitable levels. The input factors concerning supportive budget and donation; including from overseas, were not in the appropriate levels.

The institute's officials viewed that levels of mission, commitment and budget of the institute were suitable, while that of the input factor on the manpower was not appropriate.

Working process; the institute's executive personnel viewed that levels of budget allocation process in support for the operation was suitable, while that on the set implementation process, levels of assignment, using of personnel and implementation supervision were not rather appropriate.

(6)

The institute's operating staffs viewed that the implementation process concerning using and setting of time for the implementation was in the appropriate level while that of testing equipment and laboratory was not suitable.

Results of the implementation; the institute's executive staffs viewed that levels of the results of solving the problems of the International Organization for Standardization level were in rather level while those of the research that was expected to benefit of the institute were on rather low level.

Level of cooperation between the ministry and the institute was rather high while conveniences in using the research information and data were at rather low level.

Levels of the institute's capabilities in promoting competitiveness of qualities among the entrepreneurs were rather high while sufficiency to cover the places was in the medium level.

Recommendations were as follows;

1. There should have more public relations on the institute's news and information.
2. The institute should set up teams to provide more certificate services to the clients.
3. The institute should set up marketing plan or have more contacts with the clients to increase number of the clients.