

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 เห็นว่าผลงานในด้านการแก้ไขปัญหาคุณภาพระบบไอเอสโอให้มีคุณภาพและปลอดภัยตามมาตรฐานสากลทำได้อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ส่วนการแก้ปัญหา การขาดข้อมูลข่าวสารด้านการพัฒนามาตรฐานไอเอสโอ ของผู้ประกอบการ ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อย

ส่วนผู้ปฏิบัติงานของสถาบันฯ เห็นว่าผลการดำเนินงานในการให้บริการข้อมูลข่าวสารมาตรฐาน ไอเอสโอ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ส่วนผลงานเกี่ยวกับการวิจัยที่คิดว่าจะเป็นประโยชน์แก่สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ ค่อนข้างน้อย

การประสานงานระหว่างหน่วยเหนือกับสถาบันระดับความคิดเห็นสถาบันฯ ทำได้ค่อนข้างมาก ส่วนความสะดวกในการใช้ข้อมูลงานวิจัยสถาบันฯ ทำได้ค่อนข้างน้อย

ความสามารถของสถาบันฯ ในการส่งเสริมในการแข่งขันในด้านคุณภาพของผู้ประกอบการทำได้ค่อนข้างสูง ส่วนด้านความเพียงพอที่จะครอบคลุมสถานประกอบการนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

1. การประชาสัมพันธ์ของสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอในเรื่องข้อมูลข่าวสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อกับสถาบันผู้ให้บริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากสถาบันยังไม่ทั่วถึง
2. การให้การรับรองที่สถาบันรับรองมาตรฐานให้บริการกับลูกค้าที่มียังมีอยู่ในการให้การรับรองและให้คำปรึกษากับลูกค้าสถาบันควรจัดทีมงานให้บริการให้มากขึ้น
3. ในด้านการตลาดสถาบันรับรองมาตรฐาน ควรจะจัดสรรแผนการด้านตลาดหรือเจาะฐานลูกค้าให้มากขึ้นเพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าของสถาบันให้มากขึ้น