

## บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์ : ทักษะและการยอมรับของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในการให้บริการ : ศึกษาเฉพาะสำนักงานแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร

ชื่อผู้เขียน : นางจิตาวัลย์ ศิริอภัยพันธ์

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2544

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 3 ประการ คือ 1) ศึกษาถึงทักษะของเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานครที่มีต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9002 เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่ฝ่ายรายได้และฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขต 2) ศึกษาถึงผลดี - ผลเสียในการนำระบบคุณภาพ ISO 9002 เพื่อใช้ในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร 3) ศึกษาการยอมรับของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครที่มีต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9002 เพื่อใช้ในการให้บริการ วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ จำนวน 20 คน ข้อมูลที่ได้ได้นำมาวิเคราะห์ โดยยึดหลักการวิเคราะห์เชิงตรรกะที่ขบเคี้ยวแนวคิด ทฤษฎี ควบคู่กับบริบทและใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบการวิเคราะห์ด้วย

## ผลการศึกษา พบว่า

1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้วยระบบคุณภาพ ISO 9002 ได้ให้ทัศนะว่า ระบบนี้สามารถช่วยในการพัฒนาระบบงานของราชการให้มีรูปแบบที่เป็นสากลได้ ด้วยการจัดการแบบใหม่ที่เป็นมาตรฐาน และได้รับการรับรองในเรื่องของคุณภาพการให้บริการโดยมีระบบตรวจสอบในทุกขั้นตอนของการให้บริการ และจะต้องกำหนดตัวผู้รับผิดชอบให้ชัดเจนในการพัฒนาปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพของงานตามมาตรฐานอยู่เสมอ เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ให้ได้รับความพึงพอใจในบริการนั้น ๆ

2. ผลกระทบในด้านต่าง ๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานด้วยระบบคุณภาพ ISO 9002 ในความคิดเห็นเชิงบวก ทางด้านการเมือง เห็นว่าจะช่วยให้เกิดการลงทุนของต่างชาติในความเป็นมาตรฐานสากล ทางด้านสังคมจะช่วยให้เกิดการยอมรับของประชาชนในด้านการให้บริการที่เป็นสากล เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ส่วนในด้านสิ่งแวดล้อมนั้นเป็นการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ

เชิงอนุรักษ์ สำหรับผลกระทบในเชิงลบ ซึ่งเป็นทางด้านเศรษฐกิจ ด้วยเห็นว่าจะทำให้เงินไหลออกนอกประเทศจากการจัดหาระบบนี้โดยที่ยังไม่จำเป็น

3. การยอมรับ ผลการศึกษาพบว่า ในขั้นของการรับรู้และขั้นการให้ความสนใจเป็นที่ยอมรับได้ของเจ้าหน้าที่ ด้วยเห็นว่าเป็นระบบที่ดี มีมาตรฐานสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับงานบริการของระบบราชการได้ แต่ในขั้นของการทดลองใช้กับการประเมินค่า นั้น ยังไม่ได้ให้การยอมรับ ด้วยเห็นว่าในหลายขั้นตอนของการปฏิบัติงานด้วยระบบนี้ยังมีปัญหาอุปสรรคในหลายขั้นตอนที่จะต้องทำการแก้ไข เช่น เรื่องของการพัฒนาบุคลากร ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ และโดยเฉพาะในเรื่องของงบประมาณ

4. ปัญหาอุปสรรค พบว่า เกิดจากการไม่ยอมรับกับระบบของเจ้าหน้าที่ในการพัฒนางานด้วยระบบนี้ ซึ่งมีเหตุจากความไม่พร้อมของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเรื่องของงบประมาณและความไม่แน่นอนของนโยบายด้วย

ข้อเสนอแนะที่สำคัญที่ได้จากการวิจัยนี้ คือ

ควรที่จะนำเอาระบบอื่นที่เหมาะสมโดยตรงกับระบบงานของราชการมาใช้ในการปฏิบัติงานแทนระบบนี้ เพื่อขจัดปัญหาอุปสรรคและเป็นการประหยัดงบประมาณด้วย โดยใช้ระบบมาตรฐานของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (กพ.) ซึ่งได้คิดค้นเพื่อทดแทนใช้สำหรับหน่วยงานของราชการโดยเฉพาะและน่าจะเหมาะสมกว่า เพราะเป็นมาตรฐานที่ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐโดยตรงอยู่แล้ว (Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcomes)

This research comprises 3 objectives, i.e., 1. to study Bangkok Metropolitan Administration's officials' opinion on the application of the ISO 9002 Quality System to the services in the income and record section of a District, 2. to study the advantages and disadvantages of the ISO 9002 Quality System as such, 3. to study the BMA officials' acceptance of the use of ISO 9002 Quality System.

The method of study is a qualitative one by using the in-depth interview technique with 20 key-informants. Data collected were later analysed logically with the help of descriptive statistics.

Results of the study are shown briefly below :

1. The officials who work with the ISO 9002 Quality System have the opinion that the system can develop the government services to the universal standard with the new management standard under the strict quality control ready for evaluation in very step of work with clearly defined responsible authorities, always improving in work standard to satisfy the needs of clients.

2. Among the positive impacts in application of the ISO 9002 system to the government work are, politically, promoting higher standard of work attracting more foreign investments ; socially, the people will feel more satisfied in the government services, and environmentally, it preserve national resources. As for negative impacts, the ISO 9002 system cost more money to install and some of the money will flow out of the country ; the system is not yet imperative.

3. The officials concerned are aware and interested in the system of ISO 9002 but in real use in the government services, they foresee problems which need to be corrected, e.g., the officials' readiness, the personal development and the budget, in particular.

4. The problems encountered are mostly concerned with the lack of proper training for the official, inadequate budget and uncertainty of the policy on the matter.

Important recommendations emerged from this study, among others, are the more appropriate system which costs less should be used for the ISO 9002 system ; one of such systems in the Thailand Public Sector Standard Management System and Outcomes proposed by the Civil Service Commission.