

บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์ : ทักษะและการยอมรับของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในการให้บริการ : ศึกษาเฉพาะสำนักงานแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร

ชื่อผู้เขียน : นางจิลาวัลย์ ศิริอภัยพันธ์

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2544

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 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 ด้วยเห็นว่าจะทำให้เงินไหลออกนอกประเทศจากการจัดทำระบบนี้โดยที่ยังไม่จำเป็น

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

4. ปัญหาอุปสรรค พบว่า เกิดจากการไม่ยอมรับกับระบบของเจ้าหน้าที่ในการพัฒนางานด้วยระบบนี้ ซึ่งมีเหตุจากความไม่พร้อมของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเรื่องของงบประมาณและความไม่แน่นอนของนโยบายด้วย

ข้อเสนอแนะที่สำคัญที่ได้จากการวิจัยนี้ คือ

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