

การศึกษาเรื่องปัจจัยในการปรับปรุงระบบบริหารมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของพนักงาน บริษัท ไทย โคเบลโก คอนสตรัคชั่น แมชีนเนอรี จำกัด ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าพนักงานของบริษัทรับรู้ ข่าวดสาร ประโยชน์ และความคาดหวังต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไปปฏิบัติมากน้อยเพียงใด พนักงานมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไปปฏิบัติจะประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่อย่างไร รวมไปถึงปัจจัยใดที่มีส่วนเกี่ยวข้องและมีผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลว ในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไปปฏิบัติ โดยได้ทำการดำเนินการศึกษาแบบเชิงปริมาณ ซึ่งอาศัยข้อมูลจากแบบสอบถามจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง 40 คน ของบริษัท ไทย โคเบลโก คอนสตรัคชั่น แมชีนเนอรี จำกัด

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นถึงนโยบายในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไปปฏิบัติในการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพจะประสบผลสำเร็จน้อย โดยปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่สำคัญอันดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านมาตรฐานระบบคุณภาพ ปัจจัยด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านคุณภาพของบุคลากร และปัจจัยด้านการมีทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

สำหรับข้อเสนอแนะในการนำนโยบายการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จมีดังต่อไปนี้ ผู้บริหารระดับสูง ต้องประกาศนโยบายคุณภาพขององค์กรให้ชัดเจนถึงแนวทางการเปลี่ยนแปลงและแนวปฏิบัติต่อไปในอนาคต สำหรับผู้บริหารแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ต้องดำเนินการจัดการเพื่อให้เกิดการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด นอกจากนี้แล้วจะต้องสนับสนุนและส่งเสริมนโยบายในการทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 รวมไปถึงองค์กรภายนอกที่เกี่ยวข้องควรมีส่วนช่วยเหลือ สนับสนุนเพื่อยกระดับมาตรฐานคุณภาพให้เป็นสากลอย่างเท่าเทียมกัน