

การวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความสัมฤทธิ์ผลจากการใช้ระบบบริหารคุณภาพไอเอสโอ 9000 นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์หาระดับความสัมฤทธิ์ผลจากการใช้ระบบบริหารคุณภาพไอเอสโอ 9001:2000 และ 2) วิเคราะห์หาปัจจัยที่มีผลต่อความสัมฤทธิ์ผลจากการใช้ระบบบริหารคุณภาพไอเอสโอ 9001:2000 วิธีดำเนินการศึกษากระทำโดยนำข้อมูลซึ่งรวบรวมจากกลุ่มองค์กรที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพไอเอสโอ 9001:2000 ในประเทศไทยจำนวน 292 องค์กร ด้วยวิธีการส่งแบบสอบถาม และวิเคราะห์ผลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Version 10) ประกอบด้วยการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multi Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มองค์กรตัวอย่างนำระบบบริหารคุณภาพไอเอสโอ 9001:2000 ไปใช้เพื่อการปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้สามารถรักษาสภาพการแข่งขันในตลาดไว้ได้ ซึ่งในการนำระบบบริหารดังกล่าวไปประยุกต์ใช้จะมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นเฉลี่ยประมาณ 603,835 บาท และให้ความสำคัญระดับสูงกับ ปัจจัยด้านบุคลากรขององค์กร ปัจจัยด้านระบบการจัดการขององค์กร ปัจจัยด้านแผนงานขององค์กร ปัจจัยด้านการให้การสนับสนุนจากองค์กร และปัจจัยด้านเวลาในการทำระบบคุณภาพ แต่ให้ความสำคัญระดับปานกลางกับปัจจัยด้านองค์กรที่ให้การปรึกษา โดยที่เกิดความสัมฤทธิ์ผลหลังจากการใช้ระบบบริหารคุณภาพไอเอสโอ 9001:2000 ในด้านการจัดการภายใน

องค์กร และด้านลูกค้าในระดับสูง ส่วนด้านการเงิน และด้านนวัตกรรมนั้นเกิดความสัมฤทธิ์ผลในระดับปานกลาง

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยวิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรขององค์กร แผนงานขององค์กร การสนับสนุนจากองค์กร ระบบการจัดการขององค์กร องค์กรที่ปรึกษา และเวลาในการจัดทำระบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำถึงปานกลางกับความสัมฤทธิ์ผลจากการใช้ระบบบริหารคุณภาพไอเอสโอ 9001:2000 และผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสัมฤทธิ์ผลจากการใช้ระบบการบริหารคุณภาพไอเอสโอ 9001:2000 คือ ปัจจัยด้านบุคลากรขององค์กร แผนงานขององค์กร การสนับสนุนจากองค์กร ระบบการจัดการขององค์กร และเวลาในการจัดทำระบบ ตามลำดับ

จากการวิจัยสรุปได้ว่า องค์กรที่ต้องการจะนำระบบบริหารคุณภาพไอเอสโอ 9001:2000 ไปใช้อย่างสัมฤทธิ์ผลนั้น ควรมีการเตรียมการหรือดำเนินการให้เกิดความพร้อมในหัวข้อต่อไปนี้ คือ 1) บุคลากรขององค์กร เพื่อที่จะให้บุคลากรมีความมุ่งมั่น มีทัศนคติที่ดี มีความรู้ความเข้าใจ มีความเอาใจใส่ และมีความสม่ำเสมอในการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพไอเอสโอ 9001:2000 2) แผนงานขององค์กร ควรจะมีการกำหนดวัตถุประสงค์ กำหนดทรัพยากรด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน กำหนดแผนการปฏิบัติ และมีการกำหนดแผนการตรวจสอบสำหรับการใช้ระบบบริหารคุณภาพไอเอสโอ 9001:2000 3) การสนับสนุนจากองค์กร ควรจะมีการให้การสนับสนุนด้านต่าง ๆ สำหรับการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพไอเอสโอ 9001:2000 คือ มีการให้การสนับสนุนในด้านการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระบบ การกำหนดให้มีบุคลากรที่ดูแลรับผิดชอบระบบ การกำหนดให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้ระบบ และการให้งบประมาณสำหรับการทำระบบ 4) ระบบการจัดการขององค์กร ควรจะมีการเตรียมการให้องค์กร มีระบบการบังคับบัญชาที่ดี ไม่มีความขัดแย้งภายในองค์กร มีการปฏิบัติงานเป็นทีมที่ดี มีระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ดี และมีระบบเอกสารและฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ และ 5) เวลาในการจัดทำระบบ ควรจะมีการให้เวลาสำหรับการจัดทำระบบอย่างชัดเจน และมีการเตรียมความพร้อมในการใช้ระบบบริหารคุณภาพ

The study of factors affecting the effectiveness of ISO 9000 implementation has objectives as 1) to know the degree of effectiveness of ISO 9000 implementation and 2) to study the relation between the degree of effectiveness and its affected factors. A questionnaire was used in this survey. 292 companies that are implementing ISO 9001:2000 were anticipated. Then, SPSS for windows (version 10) was used to analyze the results. Correlation Analysis and Multi Regression Analysis were analyzed as well.

Results of the analysis showed that main reason of ISO 9001:2000 adoption is companies wanted to improve themselves in order to maintain their market share. Besides, cost due to the ISO implementation is 603,835 baht by average. The companies paid high attention to the factors of worker commitment, management commitment, planning, supports from management, and ISO preparation time. On the other hand, they gave moderate attention in consultation. After implementing ISO, effectiveness was found on the issues of internal management and customer satisfaction while moderate effectiveness was shown on financial and innovation.

Results from correlation analysis showed that the factors of worker commitment, planning, supports from management, management commitment, consultation and ISO preparation time had positive relation, in degree of moderate to low level, to the effectiveness of ISO 9001:2000 implementation. In addition, results from multi regression analysis showed that the factors of worker commitment, planning, supports from management, management commitment and ISO preparation time affected the effectiveness of ISO 9001:2000 implementation respectively.

It can concluded that to make success on ISO 9001:2000 implementation, company should pay high attention to the factors of 1) The worker commitment as: the worker should have an intention, positive attitude and sufficient understanding on ISO 9001:2000 2) planning as: company plan should compose of the clear cut on objectives, resources distribution, operation plan and evaluation plan 3) supports from management as: the management should arrange on ISO system training, people in charge, announcement to all members and then supply budget during implementation 4) management commitment as: company should pay attention to team management, internal communication, documentation and efficient information system and 5) ISO preparation time as: company should spend enough time in preparing ISO 9001:2000 system to get ready to implementing it.