

การวิจัยเรื่อง ผลจากการได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9002 ของธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ได้ศึกษาผลการดำเนินงานของธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตหลังจากที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9002 ในด้านปัจจัยของการบริหารธุรกิจ(6M's) ได้แก่ ด้านบุคลากร(Man) ด้านเงิน(Money) ด้านวัตถุดิบ(Material) ด้านวิธีการ(Method) ด้านการตลาด(Market)และด้านเครื่องจักร(Machine)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (QMR)ของธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต 4 สาขา ได้แก่ สาขาผลิตภัณฑ์โลหะ (Metal Products Sector) สาขาเครื่องจักรกลและอุปกรณ์(Machinery Sector) สาขาเครื่องมือทางไฟฟ้าและอุปกรณ์(Electrical Machinery Sector) และสาขาวิทยุ โทรทัศน์ อุปกรณ์โทรคมนาคม(Electronics Sector) ที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9002 ซึ่งสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ได้รวบรวมรายชื่อไว้ จำนวน 672 ราย และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการเปิดตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ แล้วคำนวณหากลุ่มตัวอย่างได้ 244 ราย หลังจากส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังกลุ่มตัวอย่างแล้วผลปรากฏว่า ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 215 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 88.11

ผลการวิจัยพบว่าผลจากการได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมทั้ง 6 ด้าน (6M's) มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับ “ใกล้เคียงกับเป้าหมาย” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับ “ใกล้เคียงกับเป้าหมาย” เช่นเดียวกัน

การเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตหลังจากที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9002 โดยภาพรวมจำแนกตามสาขาอุตสาหกรรมเป็นรายคู่ พบว่าบุคลากร(Man) ของสาขาวิทยุ โทรทัศน์ อุปกรณ์โทรคมนาคมมีความพอใจในการปฏิบัติงาน มีจิตสำนึกในเรื่องคุณภาพตลอดจนการเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานมากกว่าสาขาเครื่องจักรกลและอุปกรณ์

ประการสุดท้ายความพร้อมของธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตในการเข้าสู่ระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 พบว่า เหตุผลสำคัญที่องค์กรจะเข้าสู่ระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 :2000 เพราะต้องปรับตัวและพัฒนาคุณภาพในการผลิตให้เข้าสู่มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพสากล วิธีการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าใช้ข้อมูลในอดีตมาวิเคราะห์และใช้แบบสอบถาม การเลือกตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ(QMR)ให้มีความสำคัญในด้านมีความเป็นผู้นำ มีความรู้ด้านระบบคุณภาพและมีความรู้ด้านการบริหาร

This research has been done in consequence of the effectiveness of Production Industry for ISO 9002 certification which is a kind of survey research ; studying the result of performing the production industry after awarding the ISO 9002 certification in terms of 6M's ; Man , Money , Material , Method , Market and Machine

The population in this research are those ISO 9002 certification Quality Management Representative's (QMR) from 4 sector of the Production Industry consisting of Metal Products Sector , Machinery Sector ,Electrical Machinery Sector and Electronics Sector. 672 samples of the population in this research are collected by Thai Industrial Standard Institute (TISI) and satisfactory ended up with 244 samples.

Samples received questionnaires by post and 215 responded which is equivalent to 88.11% the research results indicated that.

The consequence of ISO 9002 certification awarding as a whole has improved at the level of "Close to target" but when examined in terms of 6M's , the improvement came to the level of "Close to target" as well.

The comparison of production industry performing after awarding the ISO 9002 certification as whole in pairs indicated that men from Electronics Sector were more satisfactory in the operation and more aware of quality management as well as proficiency in the operation than those from Machinery Sector.

Lastly , the preparedness of Production Industry to enter the ISO 9001 : 2000 indicated that the important reason that the organization needed to enter the ISO 9001 : 2000 was to adapt and improved the quality management of the production to the international standard. Customer communication need by the use of questionnaires and analysis of data. The QMR recruitment should focus on person with leadership , quality management and managing command.