

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขอการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 ขององค์กรธุรกิจ ที่อยู่ภายใต้การดูแลให้คำปรึกษาของบริษัท ทริปเฟิล-เอ ควอลิตี้ เซ็นเตอร์ จำกัด ใน ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขอรับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาระบบคุณภาพมาตรฐานขององค์กรหลังจากที่ได้รับการรับรองแล้วและ ศึกษาถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรของ องค์กรธุรกิจที่อยู่ภายใต้การดูแลและให้คำปรึกษาของบริษัท ทริปเฟิล-เอ ควอลิตี้ เซ็นเตอร์ จำกัด โดย การสุ่มอย่างง่ายจากกรมการ ISO ขององค์กร องค์กรละ 3 คน และเลือกแบบเจาะจงอีก 2 คนจากผู้แทน ฝ่ายบริหารคุณภาพ (Quality Management Representative: QMR) และผู้บริหารระดับสูงขององค์กร รวมทั้งสิ้น จำนวน 50 คน รวบรวม ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์และวิเคราะห์สถิติเชิง พรรณา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขอการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความมุ่งมั่นของผู้บริหารส่งผลต่อความสำเร็จในการขอรับการรับรองคุณภาพมาตรฐานมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการคัดเลือก ฝึกอบรมและจิตใจบุคลากร และปัจจัย ด้านความพร้อมของทรัพยากรตามลำดับ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาระบบคุณภาพมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านความมุ่งมั่น ของผู้บริหาร ส่งผลต่อการรักษาระบบคุณภาพมาตรฐานมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากร และปัจจัยด้านกระบวนการคัดเลือก ฝึกอบรมและจิตใจบุคลากร ตาม ลำดับ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการรับรองคุณภาพมาตรฐาน จากการศึกษา พบว่า ด้านประโยชน์ต่อ องค์กร ส่งผลดีต่อระบบธุรกิจหรือระบบบริการขององค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ องค์กรได้รับความ เชื่อถือองค์กรได้รับการยอมรับและมั่นใจในคุณภาพของสินค้าและบริการ และองค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี ตามลำดับ ส่วนด้านประโยชน์ต่อพนักงานหรือบุคลากร พบว่ามีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม มากที่สุด รองลงมาคือ บุคลากรมีวิธีการทำงานอย่างเป็นระบบ บุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มการทำงานและ มีการพัฒนาทักษะในการทำงานที่รับผิดชอบมากยิ่งขึ้นและประ โยชน์ต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการพบว่า ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้าและบริการ และได้รับความสะดวก ประหยัดเวลาในการตรวจสอบสินค้าและบริการ

The objectives of this independent study were to study the factors influencing the success to establish the international quality management system ISO 9000 of the organizations which are coached by Triple-A Quality Center Co., Ltd. the factors to maintain the quality system and the advantages after their achievements. The study was conducted by using questionnaires interviewing 50 guests who worked in organizations, which were consulted by Triple-A Quality Center Co., Ltd.

The data were collected by simple random (convenience) sampling from 3 persons from ISO Team of each organization and 2 persons by purposive sampling from quality management representations (QMR) and top managements. The data were analyzed by descriptive statistics.

The result of the study revealed that the establishment to achieve ISO 9000 international standard certified which most influenced were ranked as follows: top management commitment, human resources performances, method of recruitment or training and motivation, suitable work equipments or facilities.

The factors affecting during maintaining the quality system revealed ranking as follow: top management commitment, human resources performances, suitable work equipments or facilities, and method of recruitment or training and motivation.