

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขอการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 ขององค์กรธุรกิจ ที่อยู่ภายใต้การดูแลให้คำปรึกษาของบริษัท ทริปเพิล-เอ ควอลิตี้ เซ็นเตอร์ จำกัด ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขอรับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาระบบคุณภาพมาตรฐานขององค์กรหลังจากที่ได้รับการรับรองแล้วและ ศึกษาถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรของ องค์กรธุรกิจที่อยู่ภายใต้การดูแลและให้คำปรึกษาของบริษัท ทริปเพิล-เอ ควอลิตี้ เซ็นเตอร์ จำกัด โดย การสุ่มอย่างง่ายจากกรรมการ ISO ขององค์กร องค์กรละ 3 คน และเลือกแบบเจาะจงอีก 2 คนจากผู้แทน ฝ่ายบริหารคุณภาพ (Quality Management Representative: QMR) และผู้บริหารระดับสูงขององค์กร รวมทั้งสิ้น จำนวน 50 คน รวบรวม ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์และวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขอการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความมุ่งมั่นของผู้บริหารส่งผลต่อความสำเร็จในการขอรับการรับรองคุณภาพมาตรฐานมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการคัดเลือก ฝึกอบรมและจูงใจบุคลากร และปัจจัย ด้านความพร้อมของทรัพยากรตามลำดับ

T145157

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาระบบคุณภาพมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ส่งผลต่อการรักษาระบบคุณภาพมาตรฐานมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากร และปัจจัยด้านกระบวนการคัดเลือก ฝึกอบรมและจูงใจบุคลากร ตามลำดับ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการรับรองคุณภาพมาตรฐาน จากการศึกษา พบว่า ด้านประโยชน์ต่อองค์กร ส่งผลดีต่อระบบธุรกิจหรือระบบบริการขององค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ องค์กรได้รับความเชื่อถือองค์กร ได้รับการยอมรับและมั่นใจในคุณภาพของสินค้าและบริการ และองค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีตามลำดับ ส่วนด้านประโยชน์ต่อพนักงานหรือบุคลากร พบว่ามีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม มากที่สุด รองลงมาคือ บุคลากรมีวิธีการทำงานอย่างเป็นระบบ บุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มการทำงานและมีการพัฒนาทักษะในการทำงานที่รับผิดชอบมากยิ่งขึ้นและประโยชน์ต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการพบว่าลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้าและบริการ และได้รับความสะดวก ประหยัดเวลาในการตรวจสอบสินค้าและบริการ