

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขอการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 ขององค์กรธุรกิจที่อยู่ภายใต้การดูแลให้คำปรึกษาของบริษัททริปเฟิล-เอ ควอลิตี้ เซ็นเตอร์ จำกัด

ชื่อผู้เขียน

นางเจิญศิริตา จิตศักดิ์านนท์

สังคมศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ
กรรมการ

รศ.เศกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ

ประธาน

อาจารย์กอบกิจ อิศรชีวะวัฒน์

กรรมการ

อาจารย์พิชญ์ลักษณ์ พิชญกุล

กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขอการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 ขององค์กรธุรกิจ ที่อยู่ภายใต้การดูแลให้คำปรึกษาของบริษัททริปเฟิล-เอ ควอลิตี้ เซ็นเตอร์ จำกัด ใน ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขอรับการรับรองคุณภาพมาตรฐานศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาระบบคุณภาพมาตรฐานขององค์กรหลังจากที่ได้รับการรับรองแล้วและศึกษาถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรขององค์กรธุรกิจที่อยู่ภายใต้การดูแลและให้คำปรึกษาของบริษัททริปเฟิล-เอ ควอลิตี้ เซ็นเตอร์ จำกัด โดยการสุ่มอย่างง่ายจากกรรมการ ISO ขององค์กร องค์กรละ 3 คน และเลือกแบบเจาะจงอีก 2 คน จากผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ (Quality Management Representative: QMR) และผู้บริหารระดับสูงขององค์กร รวมทั้งสิ้น จำนวน 50 คน รวบรวม ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์และวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขอการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความมุ่งมั่นของผู้บริหารส่งผลต่อความสำเร็จในการขอรับการรับรองคุณภาพมาตรฐานมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการคัดเลือก ฝึกอบรมและจูงใจบุคลากร และปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรตามลำดับ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาระบบคุณภาพมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ส่งผลต่อการรักษาระบบคุณภาพมาตรฐานมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากร และปัจจัยด้านกระบวนการคัดเลือก ฝึกอบรมและจูงใจบุคลากร ตามลำดับ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการรับรองคุณภาพมาตรฐาน จากการศึกษา พบว่า ด้านประโยชน์ต่อองค์กร ส่งผลดีต่อระบบธุรกิจหรือระบบบริการขององค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ องค์กรได้รับความเชื่อถือองค์กรได้รับการยอมรับและมั่นใจในคุณภาพของสินค้าและบริการ และองค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีตามลำดับ ส่วนด้านประโยชน์ต่อพนักงานหรือบุคลากร พบว่ามีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม มากที่สุด รองลงมาคือ บุคลากรมีวิธีการทำงานอย่างเป็นระบบ บุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มการทำงาน และมีการพัฒนาทักษะในการทำงานที่รับผิดชอบมากยิ่งขึ้นและประโยชน์ต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการพบว่า ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้าและบริการ และได้รับความสะดวก ประหยัดเวลาในการตรวจสอบสินค้าและบริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Factors Affecting the Success of Certification of Quality Systems ISO 9000 of the Organizations in the Coaching of Triple-A Quality Center Company Limited

Author Mrs. Chareonsirata Chitsakdanon

Master of Arts Political Economy

Examining Committee

| | |
|---|----------|
| Associate Professor Seksin Sriwattananukulkit | Chairman |
| Lecturer Kobkit Issarachewawat | Member |
| Lecturer Pichayalak Pichayaku | Member |

ABSTRACT

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.