


เทคนิค

การรักษาระบบมาตรฐาน

ISO 9001

— | อย่างยั่งยืน | —



ORGANIZATIONAL EFFECTIVENESS
FOR IMPLEMENTING THE ISO9001
INTERNATIONAL QUALITY STANDARD
IN THE INDUSTRIAL AND SERVICE SECTOR

ดร.ดวงใจ หทัยรัตนศิริ

เทคนิคการรักษาระบบมาตรฐาน ISO9001 อย่างยั่งยืน

ผู้เขียน : ดร.ดวงใจ หทัยรัตนศิริ
ออกแบบปก : สมเกียรติ ภูผาสีหิ,
รูปเล่ม : พชรินทร์ โชคบัณฑิต
พิมพ์ครั้งที่ 1 : สิงหาคม 2557
ราคา : 220 บาท
ISBN : 978-616-631-907-5

จัดพิมพ์โดย : สำนักพิมพ์โรแบร์พับลิชชิง

193/31 Lake Rajada Office Complex, 8th Floor
Rajadapisek Road, Klongtoey, Bangkok 10110
Tel. [66]0-2661-8952-57 / Fax. [66]0-2661-8958
Website : <http://www.robere.com>

จัดจำหน่ายโดย : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตติ์ ชั้น 14 ซอยจุฬาลงกรณ์ 64 ถนนพญาไท
แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทร : 0-2218-9888, 0-2218-9881 Fax : 0-2254-9495

พิมพ์ที่ : บริษัท รัก 99 พรินติ้ง จำกัด
41/319 ซ. รัตนธิเบศร์ 5 ถ. รัตนธิเบศร์
ต.บางกระสอ อ.เมือง จ.นนทบุรี 11000
โทร.0-2950-5010-1

คำนิยม

ศาสตราจารย์ ดร.ติน ปรัชญพฤทธิ์

ดัชนีนิพนธ์ เรื่อง ประสิทธิภาพขององค์กรในการนำมาตรฐานระบบการบริหาร งานคุณภาพ ISO9001 ไปปฏิบัติ ในภาคอุตสาหกรรมของคุณดวงใจ หทัยรัตน์ศิริ เป็นหนึ่งในหลายๆชิ้นของศิษย์ที่ผมภูมิใจจะนำเสนอต่อผู้อ่าน ด้วยเหตุผลที่ว่าแนวความคิด และระเบียบวิธีวิจัยเกิดจากภาคปฏิบัติจริงของสามีของเธอ คือ Paul Robere และของเธอเอง ด้วยที่ทั้งคู่มีบริษัททางธุรกิจในประเทศต่างๆในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ดังนั้นดัชนีนิพนธ์ฉบับนี้จึง ประกอบไปด้วยองค์ความรู้ และวิธีปฏิบัติที่รวมเอาพุทธิพิสัย เจตคติพิสัย และทักษะพิสัย เข้าไว้ด้วยกันอย่างกลมกลืน และสอดคล้อง เป็นดัชนีนิพนธ์ที่ informative, thought-provoking and ready for use และหวังว่าผลงานคงจะไม่หยุดอยู่แค่นี้ เฉพาะอย่างยิ่งการนำเอาข้อมูลและสิ่งที่ค้นพบไปปรับใช้ในโลกของความเป็นจริงในโอกาสต่อไป

คำนิยม

รองศาสตราจารย์ ดร.สุทนต์ ศรีไสย์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เนื้อหาที่ปรากฏอยู่ในหนังสือเล่มนี้ นับได้ว่าเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้มาจากการค้นคว้าวิจัย ซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญในการแสวงหาข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดทำแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาคุณภาพขององค์กรภายใต้ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 โดยเฉพาะอย่างยิ่งการคงมาตรฐานเชิงระบบคุณภาพภายหลังจากองค์กรได้รับการรับรองมาตรฐานแล้ว ความตั้งใจในการทำวิจัยของคุณดวงใจ หทัยรัตนศิริ ครั้งนี้นับได้ว่าได้สร้างและพัฒนาผลงานชิ้นสำคัญในระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ที่แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบต่างๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ อีกประการหนึ่งยังเป็นการยืนยันให้เห็นว่า ภายหลังจากได้รับการรับรองมาตรฐานแล้วคุณภาพของการดำเนินการตามตัวชี้วัดดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นผลดีกับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม นอกจากนี้ข้อค้นพบนี้ยังเป็นประโยชน์กับบริษัท โรแบร์ แอนด์ แอสโซซิเอตส์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งในปัจจุบัน คุณดวงใจ ดำรงตำแหน่งเป็น รองประธานบริหาร อยู่

ผมในฐานะอาจารย์ที่ปรึกษางานดัชนีพจนธ์เล่มนี้ ขอชื่นชมในความตั้งใจของคุณดวงใจ (นักวิจัย) ที่ได้พยายามศึกษาเรื่องนี้เป็นอย่างดี ผลงานวิจัยเรื่องนี้ผมคิดว่าจะเป็นประโยชน์อย่างใหญ่หลวงกับผู้ที่เกี่ยวข้องในระดับต่างๆ ขององค์กรตั้งแต่ระดับนโยบายลงไปสู่ระดับปฏิบัติการ รวมไปถึงประเทศชาติ ที่จะนำหลักการ แนวทาง รวมทั้งวิธีการคงมาตรฐานคุณภาพในระบบมาตรฐาน ISO 9001 ไปใช้ให้เป็นประโยชน์และเหมาะสมกับองค์กรต่อไป

คำนิยม

Dr. Paul Robere

President Robere & Association (Thailand) Ltd.

Ms. Doungjai Hatairatsiri, in her research, and subsequent paper, has captured what most authors writing about ISO9001 implementation have missed: the actual level of success of system implementation. In taking the results of over 30 companies who have successfully implemented an ISO9001 Quality Management, she has analyzed the before and after levels of effectiveness and efficiency of their system. Through her research, she has developed her “4SRICE” approach that utilizes the application and evaluation of “Eight Quality Management Principles” as a key performance indicator. This approach showed, without question, that the implementation of a management system based on ISO9001, increases the effectiveness and efficiency of any companies operation.

This book is a must-read for any company or executive that considers the advantage of implementing an ISO9001 based quality management system. Her experience over the past 20 years, working with companies who implemented systems, gives her a unique perspective to analyze how successful a company could be following her approach.

I highly recommend this book for anyone wanting to know the impact of system implementation.

คำนิยม

คุณ อุดมเดช คงทวีเลิศ

ผมรู้จักกับ “คุณดวงใจ” ในแวดวงของการรับรองระบบมาตรฐานมานานเกือบ 20 ปี ในฐานะที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาในการจัดทำระบบมาตรฐาน ต่างๆ

เมื่อ “คุณดวงใจ” ขอให้ผมช่วยเขียนคำนิยม ในโอกาสที่หนังสือเล่มนี้จะตีพิมพ์เผยแพร่สู่สาธารณะ ผมจึงตอบรับด้วยความยินดี เพราะผมคิดว่า “คุณดวงใจ” น่าจะมีอะไรดีๆ มาเผยแพร่ให้กับผู้ที่ได้นำมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 ไปประยุกต์ใช้ในองค์กร

หลายท่านที่ได้นำมาตรฐาน ISO 9001 ไปประยุกต์ใช้ในองค์กรอาจพบความท้าทาย หลังจากที่ได้รับการรับรอง (certified) ไปแล้วว่าทำอะไรจริงจะสามารถรักษาระบบบริหารงานคุณภาพไว้ได้ และมีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง ผมคิดว่าแนวคิด “4S-RICE” ที่เขียนไว้ในหนังสือเล่มนี้ น่าจะเป็นแนวทางที่น่าสนใจแนวทางหนึ่งที่ท่านน่าจะนำไปประยุกต์ใช้ และได้รับประโยชน์เป็นอย่างมาก

ผมหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านผู้อ่านจะได้รับข้อมูล และแนวคิดดีๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับระบบบริหารงานคุณภาพของท่านจากหนังสือเล่มนี้นะครับ

คำนำผู้เขียน

ดร.ดวงใจ หทัยรัตนศิริ

รองประธานกรรมการบริหาร

Robere & Association (Thailand) Ltd.

หนังสือประสิทธิผลขององค์กรในการนำมาตราฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 ไปปฏิบัติในภาคอุตสาหกรรมและบริการ เล่มนี้เป็นหนังสือที่รวบรวมข้อมูลวิจัยเชิงประจักษ์ของ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 อย่างครบถ้วนและสมบูรณ์

ข้าพเจ้าได้ทำการจัดทำขึ้นมา ด้วยเจตนาเผยแพร่องค์ความรู้เกี่ยวกับ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ซึ่ง หนังสือเล่ม ประสิทธิผลขององค์กรในการนำมาตราฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 ไปปฏิบัติในภาคอุตสาหกรรมและบริการ นี้ มีเนื้อหาของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 อยู่อย่างสมบูรณ์ที่สุด พร้อมทั้งจักนำไปปรับใช้การบริหารคุณภาพ ISO 9001 อย่างยั่งยืนอีกทั้งนำไปใช้ในเพื่อการศึกษาต่อเนื่อง สำหรับ สถาบันศึกษา หรือผู้ทำงานที่มีความจำเป็นความรู้ในเรื่อง ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001ตลอดจน บุคคลทั่วไปที่ต้องการหาความรู้เพิ่มเติมในเรื่อง ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001

ตลอดที่ผ่านมา ประเทศไทยมีการทำการ ค้นคว้าวิจัย ประสิทธิภาพด้านนี้ ค่อนข้างน้อย เมื่อข้าพเจ้าได้เข้าร่วมกระบวนการจัดการบริหารคุณภาพ ISO 9001 กว่า 20 ปี ตกลงใจแก่กล้าที่จะความรู้มากมาย จึงหวังจะนำเอาประสบการณ์เหล่านี้เผยแพร่อย่างกว้างขวาง ประกอบกับได้รับการถ่ายทอดความรู้ที่ได้จากคณาจารย์ และผู้เชี่ยวชาญ ด้านนี้ ทำให้ความมุ่งมั่นผลิตหนังสือเล่มนี้ ขึ้นมา นอกจากนี้ยังได้รับการสนับสนุนเพิ่มเติม ดร.พอล เจมส์ โรเบิร์ตส์ผู้เชี่ยวชาญการบริหารคุณภาพองค์กรมากที่สุดในประเทศ เป็นผู้ก่อตั้ง บริษัทโรเบิร์ต แอนด์ แอสโซซิเอตส์ (ประเทศไทย) จำกัด ก่อตั้ง ตั้งแต่ปี 2534 จนถึงปัจจุบัน ท่านเป็น เป็นผู้สนับสนุนทั้งความรู้และ ด้านทุนทรัพย์เพื่อผลิตหนังสือฉบับนี้ให้ก่อประโยชน์ ต่อสังคม ภาคอุตสาหกรรม และ บริการ ในการรักษาบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 เกิดความยั่งยืนในองค์กร ตลอดไป

ด้วยความอุตสาหะและการค้นคว้าวิจัยงานชิ้นนี้มานาน สามารถพิสูจน์ให้เห็นผลในเชิงประจักษ์แจ้ง เกิดประโยชน์อย่างชัดเจน และนำไปต่อยอดองค์ความรู้ต่อเนื่องได้อย่างมากมาย ข้าพเจ้าหวังว่าการจัดทำหนังสือ ประสิทธิผลขององค์กรในการนำมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 ไปปฏิบัติในภาคอุตสาหกรรมและบริการ เล่มนี้ จะมีประโยชน์ต่อผู้อ่านอย่างมาก

การจัดทำหนังสือ ประสิทธิผลขององค์กรในการนำมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 ไปปฏิบัติในภาคอุตสาหกรรมและบริการ เล่มนี้ สำเร็จสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ทุกประการและ พร้อมนำความรู้ไปเผยแพร่เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านและสร้างประโยชน์แก่ผู้อื่น ข้าพเจ้าขอขอบคุณ ท่านอาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้แนวทางความรู้ที่สามารถให้ความสำเร็จของหนังสือเล่มนี้ เกิดความสมบูรณ์

ประสิทธิผลขององค์การ
ในการนำมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001
ไปปฏิบัติในภาคอุตสาหกรรมและบริการ

Organizational Effectiveness for Implementing
the ISO 9001 International Quality Standard
in the Industrial and Service Sectors

ดร.ดวงใจ หทัยรัตน์ศิริ

คู่มือฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา

พ.ศ. 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยเจ้าพระยา

ดวงใจ หทัยรัตน์ศิริ. (2556). ประสิทธิภาพขององค์การในการนำมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 ไปปฏิบัติในภาคอุตสาหกรรมและบริการ ดุษฎีนิพนธ์ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนาองค์การ อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.สุทนต์ ศรีไสย์และ ดร.จินต์ วิภาตะกัลล์

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 4 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการก่อนและหลังการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กร ภาคอุตสาหกรรมและการบริการ 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการบริหารจัดการก่อนและหลังการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กร 3) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของประสิทธิภาพการบริหารจัดการภายหลังการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กร และ 4) เพื่อนำเสนอแนวทางที่เหมาะสมที่มีประสิทธิภาพต่อการบริหารจัดการภายหลังการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กร ข้อมูลที่นำมาศึกษาได้มาจากแบบสอบถามวิจัยที่มีคุณภาพ [ตรวจสอบความตรง (Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คน ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องรวมทั้งฉบับเป็น 0.824 และ สัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบอัลฟารวมทั้งฉบับ 0.988] ไปสอบถามบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายบริหารและพนักงาน 4 กลุ่ม จำนวน 9 คนของแต่ละสถานประกอบการ 40 แห่งคือ 1) กลุ่มกรรมการผู้จัดการหรือตัวแทน 1 คน 2) กลุ่มผู้แทนคุณภาพ จำนวน 1 คน 3) กลุ่มผู้ตรวจสอบระบบ ISO 9001 ภายในองค์กร จำนวน 2 คน และ 4) กลุ่มผู้ใช้ระบบ ISO 9001 จำนวน 5 คน รวมทั้งหมด 360 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 300 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 83.33 ของการเลือกกลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่แบบ Paired Sample t-test การวิเคราะห์องค์ประกอบ และการวิพากษ์โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 12 คน ผลการวิจัยพบว่า ❶ ประสิทธิภาพในภาพรวมทั้งหมดและภาพรวมของแต่ละด้านทั้ง 8 ด้าน [ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า ด้านภาวะผู้นำ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านกระบวนการดำเนินงาน ด้านระบบการจัดการ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ด้านข้อเท็จจริงเพื่อการตัดสินใจ และ ด้านความสัมพันธ์ของการให้บริการที่ได้รับ] ก่อนนำระบบ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่หลังการนำระบบ ISO 9001 ไปใช้ อยู่ในระดับสูง เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ❷ การเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการบริหารจัดการก่อนและหลังการนำ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กร พบว่า ทั้ง 8 ด้านมีพัฒนาการสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ❸ มีตัวแปรสำคัญ 17 จากทั้งหมด 49 ตัวแปรเป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการบริหารจัดการองค์การหลังการนำ ISO 9001 ไปใช้ จำแนกได้เป็น 4 จากทั้งหมด 8 ด้านดังนี้ 1) ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า มี 5 จาก 6 ประเด็นและประเด็นสำคัญอันดับ

แรกคือ มีการทําวินิจฉัยเพื่อกําหนดความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า 2) ด้านภาวะผู้นำ มี 5 จาก 7 ประเด็นและประเด็นสําคัญอันดับแรกคือ มีการกําหนดวิสัยทัศน์เกี่ยวกับอนาคตขององค์การอย่างชัดเจน 3) ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร มี 4 จาก 7 ประเด็นและประเด็นสําคัญอันดับแรกคือ บุคลากรมีการระบุถึงข้อจํากัดต่อประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง และ 4) ด้านความสัมพันธ์ของการให้บริการที่ได้รับผลตอบแทนร่วมกัน มี 3 จาก 7 ประเด็นและประเด็นสําคัญอันดับแรกคือ การรวบรวมผู้เชี่ยวชาญ และทรัพยากร มาใช้เป็นหุ้นส่วนในองค์การ และ ๕) แนวทางที่เหมาะสมที่มีประสิทธิผลต่อการบริหารจัดการหลังการนํา ISO 9001 ไปใช้เป็นไปตาม 4S-RICE Model ที่ถูกพัฒนาขึ้นมา ประกอบด้วย 8 แนวทางหรือโครงการสําคัญสําหรับใช้ในการอบรมภายหลังการรับรองมาตรฐานคือ 1) การประเมินผลตนเอง 2) การเพิ่มประสิทธิภาพและการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ 3) การวิจัยและประเมินผล 4) การวางแผนกลยุทธ์ 5) การสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์ 6) การสร้างความมั่นใจในตนเองและแรงบันดาลใจ 7) การเลือกผู้เชี่ยวชาญและทรัพยากร และ 8) การคัดเลือกผู้จัดส่งหลัก

คําสําคัญ : ประสิทธิภาพองค์กร / ระบบคุณภาพ ISO 9001 / ภาควิชาการและบริหาร

Doungjai Hatairatsiri. (2013). Organizational Effectiveness for Implementing ISO 9001 International Quality Standard in the Industrial and Service Sectors. Advisors: Associate Professor Dr.Suttanu Srisai and Dr. Jin Vibahatakala

The purpose of this study was fourfold: Firstly, to examine the overall effectiveness of Organizational Management (OM) before and after implementing ISO 9001 in the Industrial and Service Sectors(ISS); Secondly, to compare the overall effectiveness in each aspect of the OM before and after implementing ISO 9001; Thirdly, to investigate the effective factors of the OM after implementing ISO 9001; and Fourthly, to present the effective appropriate approaches of the OM after implementing the ISO 9001 in the ISS. Data of the study was drawn from a set of quality questionnaires, using an Item-Objective congruency Index [(IOC) from five experts 0.824 and alpha-reliability coefficient 0.988] from three-hundred sixty officers from forty companies, and the four groups of nine personnel persons in each company. Each group consisted of: 1) one manager or representative, 2) one quality representative, 3) two ISO 9001 auditors within the organization, and five ISO 9001 users. Three hundred questionnaires out of three hundred sixty cases or 83.33 percent of sampling were returned. These statistics were analyzed by computing frequency, percentage, means, standard deviation, paired sample t-test, factor analysis, and focus group discussion by 10 experts. It was found from the research that: ❶ Overall, a total effectiveness of the OM and the total in each category of eight aspects [namely, Customer focus, Leadership, Involvement of people, Process approach, System approach to management, Continual improvement, Factual approach to decisionmaking, and Mutually beneficial supplier relationships] before implementing ISO 9001 were at a moderate level. On the contrary, after implementing ISO 9001, those aspects were at a high level comparing with the established criteria; ❷ For comparing the effectiveness of the OM before and after implementing ISO 9001, it was found that value-added contributions of all eight aspects were significantly increased and developed at the .05 level; ❸ There were seventeen out of

forty-nine variables as crucial issues affecting the effectiveness of the OM after implementing ISO 9001. These could be divided into four of eight aspects as follows: 1) Customer focus aspect: five from six issues were found and the first priority of this aspect as having doing the research study for inquiring and acting on the needs and expectation of customers, 2) Leadership aspect: five from seven issues were found and the first priority of this aspect was to formulate a clear vision in term of the leadership strength for the organization's future, 3) Involvement of people aspect: four from seven issues were found and the first priority of this aspect was to assist the individuals involved with company activities to identify constraints to their performance to find areas of improvement, and 4) Mutually beneficial supplier relationships aspect: three from seven issues were found and the first priority of this aspect was pooling of expertise and resources with partners; ❹ The appropriate approaches with the 4S-RICE model, that had effectiveness on the OM after implementing ISO 9001, consisted of eight approaches or crucial projects for applying after finishing ISO 9001 certified namely, 1) Self-Evaluation, 2) Strategic Planning 3) Self-confidence & Inspiration, 4), Supplier Selection 5) Research and Evaluation Building, 6), Increasing Efficiency and Sharing Experience, 7) Communication and Relations and 8) Experts & Resources Selection.

Keywords : Organizational Effectiveness / Quality System : ISO 9001 / Industrial & Service Sectors

กิตติกรรมประกาศ



การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลขององค์การในการนำมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 ไปปฏิบัติในภาคอุตสาหกรรมและบริการ” สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ก็เพราะได้รับความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุทนต์ ศรีไสย์ และ ดร.จินต์ วิภาตะกลัศที่ได้กรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา พร้อมทั้งให้แนวคิด คำแนะนำ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทุกขั้นตอนของการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมากในโอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบคุชชีนิพนธ์ที่สละเวลาอันมีค่ามาร่วมสอบคุชชีนิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการทำคุชชีนิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบคุณ พนักงานและเจ้าหน้าที่ทั้ง 40 บริษัท ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบ สอบถามอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย

ขอขอบพระคุณคุณครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ทำให้งานคุชชีนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จด้วยดี ขอขอบคุณผู้ที่ให้ความช่วยเหลือและความร่วมมือที่ไม่ได้ระบุนามมาในโอกาสนี้ด้วย

ประโยชน์และคุณค่าที่พึงมีจากนิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขออุทิศเป็นกตัญญูตเวทิตา แต่ บิดามารดา และขอมอบสักการะแด่ คณาจารย์ และ ผู้มีพระคุณทุกท่าน ทั้งในอดีตและปัจจุบัน

ดร.ดวงใจ หทัยรัตน์ศิริ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	10
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	12
กิตติกรรมประกาศ	14
สารบัญ	
1 บทนำ 1	21
- ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	22
- คำถามของการวิจัย	25
- วัตถุประสงค์ของการวิจัย	25
- สมมุติฐานของการวิจัย	26
- ขอบเขตของการวิจัย	26
- ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	28
- นิยามศัพท์	29
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 31	31
- มาตรฐานระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9001:2000	32
- ความเป็นมาของ ISO และอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000	32
- หลักการบริหารจัดการคุณภาพ (Quality Management Principles)	53
- หลักการที่ 1 การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Focus)	58
- หลักการที่ 2 ภาวะผู้นำ (Leadership)	66
- หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of People)	73
- หลักการที่ 4 การบริหารเชิงกระบวนการ (Process Approach)	84
- หลักการที่ 5 การบริหารอย่างเป็นระบบ (System Approach to Management)	86
- หลักการที่ 6 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)	94

- หลักการที่ 7 การตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง (Factual Approach to Decision Making)	99
- หลักการที่ 8 การเอื้อประโยชน์ต่อผู้ส่งมอบเพื่อประโยชน์ส่วนรวม (Mutually Beneficial Supplier Relationship)	102
ประสิทธิผลขององค์การ	107
ทฤษฎีความพึงพอใจ	112
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	113
3 วิธีดำเนินการวิจัย	117
ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการเลือกสุ่ม	118
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	118
- การเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	118
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	120
- ลักษณะเครื่องมือ	120
- การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	120
การทดสอบความตรง (Validity) ของแบบสอบถาม	120
การทดสอบความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม	121
- การเก็บรวบรวมข้อมูล	122
- การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล	123
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	125
ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 คน	128
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 ศึกษาประสิทธิผลในภาพรวมการบริหารจัดการก่อนและหลัง การนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายใน องค์การภาคอุตสาหกรรมและการบริการ	130
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 2 เปรียบเทียบประสิทธิผลของการบริหารจัดการก่อน และหลังการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ ภายในองค์การภาคอุตสาหกรรมและการบริการ	134

เรื่อง	หน้า
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 3 ศึกษาองค์ประกอบของประสิทธิภาพการจัดการภายใต้การนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กรภาคอุตสาหกรรมและการบริการ	146
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 4 นำเสนอแนวทางที่เหมาะสมที่มีประสิทธิภาพต่อการบริหารจัดการภายใต้การนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กรภาคอุตสาหกรรมและการบริการ	156
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	173
- สรุปผลการวิจัย	175
- อภิปรายผลการวิจัย	184
- ข้อเสนอแนะ	190
ข้อเสนอแนะประสิทธิภาพขององค์กรในการนำมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 ไปปฏิบัติในภาคอุตสาหกรรมและการบริการ	190
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป	191
บรรณานุกรม	193
ภาคผนวก	205
- ภาคผนวก ก. แบบสอบถามการวิจัย	206
- ภาคผนวก ข. แบบตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างเนื้อหา กับเป้าหมาย (IOC) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้ทรงคุณวุฒิ	212
- ภาคผนวก ค. สัมประสิทธิ์ความเที่ยงของเครื่องมือ ที่ใช้ในการวิจัย	218
- ภาคผนวก ง. รายนามผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	220
ประวัติผู้วิจัย	222

รายการตารางประกอบ

ตารางที่	หน้า
1 โครงสร้างอนุกรมมาตรฐาน ISO 9001:1994 และ ISO 9001:2000	35
2 การเปรียบเทียบมาตรฐาน ISO	107
3 คำสัมประสิทธิความเที่ยงแบบอัลฟาของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	124
4 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	130
5 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลในภาพรวมการบริหารจัดการก่อนและหลังการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์กรภาคอุตสาหกรรมและการบริการ	103
6 ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า	136
7 ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ด้านภาวะผู้นำ	138
8 ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ด้านการมีส่วนร่วม	139
9 ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ด้านกระบวนการดำเนินงาน	141
10 ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ด้านระบบการจัดการ	142
11 ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	144
12 ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ด้านข้อเท็จจริงเพื่อการตัดสินใจ	145
13 ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างกา ให้บริการและตอบแทนร่วมกัน	146
14 คำสัมประสิทธิ์ของประสิทธิผลหลังการนำระบบมาตรฐานไปใช้	152
15 ตัวแปรสำคัญที่ถูกเลือกเพื่อใช้ในการสร้างและพัฒนาแนวทาง เหมาะสมของประสิทธิผลหลังการนำไปใช้	154
16 ตัวแปรสำคัญที่ถูกเลือกเพื่อใช้ประเด็นสำคัญในการจัดทำ แนวทางที่เหมาะสมของประสิทธิผลหลังการนำไปใช้	156
17 แนวทางที่เหมาะสมที่มีประสิทธิผลต่อการบริหารจัดการ ภายหลังกการนำระบบไปใช้	159
18 แนวทางที่เหมาะสมที่มีประสิทธิผลต่อการบริหารจัดการ ภายหลังกการนำระบบไปใช้ (แก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ)	167

รายการภาพประกอบ

ภาพที่		หน้า
1	ประเทศที่ได้รับ ISO 9001 10 อันดับแรกของโลกและ 10 อันดับแรกของเอเชียตะวันออก	25
2	กรอบแนวคิดและกระบวนการทัศน์ที่ใช้ในการวิจัย	29
3	รูปแบบวิวัฒนาการของระบบมาตรฐาน ISO 9000	36
4	อนุกรมมาตรฐาน ISO 9001	54
5	โครงสร้างมาตรฐาน ISO 9001	54
6	หลักการบริหารงานคุณภาพ	55
7	กระบวนการสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจลูกค้า	63
8	วงจร เดมมิง (Deming) Cycle	64
9	กระบวนการ PDCA	64
10	กระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องตามแนวคิดวงจร เดมมิง (Deming Approach)	65
11	กระบวนการ Process Approach	87
12	การบริหารอย่างเป็นระบบ System Approach to Management	89
13	วงจร Plan-Do-Check-Action	96
14	ระบบการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม	98
15	วงจรคุณภาพด้านอุตสาหกรรม	99
16	Deming's Cycle for Solving Problems ที่นำมาใช้กับกิจกรรมข้อเสนอแนะ	100
17	กระบวนการ THE FACT TO ACT PROCESS	103
18	ภาพรวมประสิทธิภาพการบริหารจัดการก่อนและหลังการ นำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กร ภาคอุตสาหกรรม และการบริการ	135
19	การสนทนากลุ่มเพื่อวิพากษ์แนวทางที่เหมาะสม	166
20	4S-RICE Model สำหรับการอบรมภายหลังการนำ ISO 9001 ไปใช้	171
21	ภาพรวมประสิทธิภาพการบริหารจัดการก่อนและหลังการนำระบบ มาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กร ภาคอุตสาหกรรมและการบริการ	178
22	4S-RICE Model สำหรับการอบรมภายหลังการนำ ISO 9001 ไปใช้	183
23	4S-RICE Model สำหรับการอบรมภายหลังการนำ ISO 9001 ไปใช้	190

บทที่ 1 | บทนำ

○ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

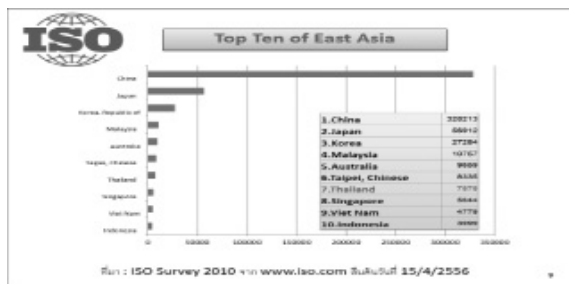
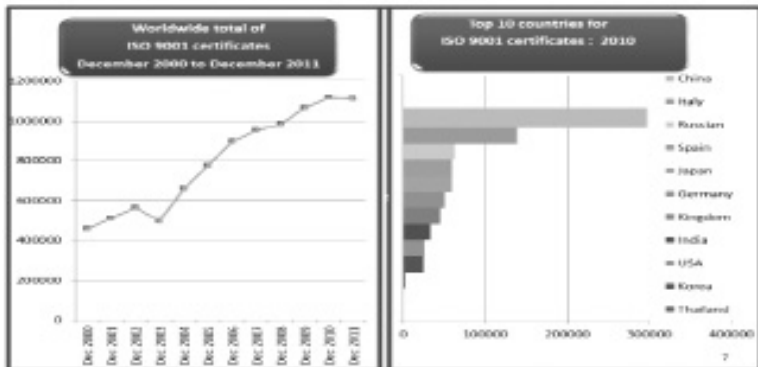
ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงในการแข่งขันในยุคโลกาภิวัตน์ได้ส่งผลกระทบ ต่อทิศทางการดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรม และการบริการในโลกยุคปัจจุบันอย่างหลีกเลี่ยง มิได้ กล่าวคือ จากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ทั้งภายในและภายนอก ประเทศ ตลอดจนความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีที่มีแนวโน้มรุนแรงมากขึ้น ซึ่งผลที่เกิดขึ้นดังกล่าวเป็นปัจจัยสำคัญที่เข้ามาผลักดันให้องค์กรที่เคยดำเนินการอยู่ตามปกติต้องปรับ ตัวอย่างรวดเร็วทำให้องค์กรธุรกิจจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนและเร่งเตรียมการวางแผนเพื่อ รองรับสถานการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น ต้องสร้างความสามารถเชิงการแข่งขันทั้งด้านธุรกิจ อุตสาหกรรม และการบริการองค์กรธุรกิจต้องเตรียมความพร้อมเพื่อสร้างความสามารถ ในการแข่งขันระบบมาตรฐานต่างๆ เป็นเครื่องมือสำคัญที่จะสร้างความสามารถดังกล่าว และการพัฒนาระบบคุณภาพ ในภาคอุตสาหกรรมและการบริการมีความสำคัญที่จะต้อง ทำควบคู่กับการดำเนินธุรกิจไปพร้อมกับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศโดยมองว่าผลก ระทบทางด้านระบบคุณภาพส่งผลถึงผลิตภัณฑ์ เป็นสิ่งที่ทุกๆ ประเทศ จะต้องตระหนักถึง ความสำคัญ ซึ่งปัญหาที่เห็นได้ชัดคือการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศจากการส่งออกสินค้า ไปยังต่างประเทศส่งผลทำให้ประเทศไทยได้รับอิทธิพลในด้านควบคุมดูแลคุณภาพด้วยเช่น กัน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ประเทศไทยจะต้องมีส่วนในการแสดงให้เห็นถึง ความมุ่งมั่น ความพยายามและความสำคัญในการที่จะควบคุม ดูแล คุณภาพให้เกิดผลในทาง ปฏิบัติ นอกจากนี้แรงกดดันจากสังคมก็มีส่วนอย่างมากมีความเข้าใจเพิ่มมากขึ้นถึงระบบการ ควบคุม ดูแล คุณภาพของสินค้า องค์กรได้มีกระบวนการผลิตที่เป็นแหล่งก่อให้เกิดระบบ การควบคุม ดูแล คุณภาพที่ไม่ได้มาตรฐานจะถูกกีดกันทางการค้าทำให้เสียเปรียบด้านการ แข่งขันกับตลาดโลกได้ อีกทั้งผู้ผลิตก็ต้องหันมาให้ความสำคัญกับการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ โดยจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9001 มาเป็นมาตรฐานในการ บริหารจัดการก่อให้เกิดการควบคุมการผลิตและการบริการที่เกิดความพึงพอใจของลูกค้าได้

จากกระแสการตื่นตัวในด้านการมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 (Quality Management System: QMS) ในทั่วโลก (ดังแผนภาพที่ 1) พบว่าแนวโน้มการใช้ ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 สูงขึ้น ประเทศที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบการ บริหารงานคุณภาพ ISO 9001 สูงสุด 10 อันดับแรก ได้แก่ สาธารณรัฐประชาชนจีน รองลง มาได้แก่ อิตาลี รัสเซีย สเปน ญี่ปุ่น เยอรมันนี สหราชอาณาจักร อินเดีย สหรัฐอเมริกา และ เกาหลี ตามลำดับ และถ้าพิจารณาเฉพาะในภูมิภาคเอเชียตะวันออกพบว่าประเทศจีน ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 สูงสุด รองลงมา ได้แก่ ญี่ปุ่น เกาหลี มาเลเซีย

ออสเตรเลีย ไต้หวัน ไทย สิงคโปร์ เวียดนาม และ อินโดเนเซีย ตามลำดับ (www.iso.com, สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2556)

ภาพที่ 1 ประเทศที่ได้รับ ISO 9001 10 อันดับแรกของโลกและ 10 อันดับแรกของเอเชียตะวันออกเฉียง

ที่มา : ISO Survey 2010 จาก www.iso.com สืบค้นที่ 15/4/2556



สำหรับประเทศไทย ผู้ประกอบการจำนวนมากได้ให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาปรับปรุงสถานประกอบการของตน เพื่อเข้าสู่กระบวนการด้านมาตรฐานระดับสากล ซึ่งจำนวนสถานประกอบการไทยที่ได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO/มอก. 9001 และขึ้นทะเบียนไว้กับสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) มีกว่า 7,000 ราย อย่างไรก็ตามในขณะที่มีสถานประกอบการจำนวนมากให้ความสนใจในเรื่องมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 (ระบบ ISO 9001) โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับจำนวนสถานประกอบการที่ได้จดทะเบียนนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าและยังคงดำเนินการ

อยู่ที่มีประมาณ 500,000 ราย สำนักมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) มีบทบาทที่จะพัฒนาภาคอุตสาหกรรมให้สามารถแข่งขันในตลาดโลกได้ จึงตระหนักเรื่องของการบริหารจัดการคุณภาพในภาคอุตสาหกรรมและการบริการเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นโดยมุ่งเน้นการจัดโครงการให้ผู้ประกอบการได้เรียนรู้เพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาองค์กร ดังนั้น สมอ. จึงมีนโยบายนำระบบ ISO 9001 มาใช้กับภาคอุตสาหกรรมและการบริการ ตั้งแต่ ปี พ.ศ.2537 เป็นต้นมา (The ISO Survey of Certifications, 2005)

นอกจากนี้ระบบการบริหารงานคุณภาพนี้เองทำให้มีการนำไปใช้กันอย่างกว้างขวางทั่วโลก และได้กำหนดให้เป็นเงื่อนไขหนึ่งในวงการค้าที่เป็นที่ยอมรับจนกระทั่งได้มีการนำไปกำหนดเป็นมาตรฐานในระดับสากลขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วย มาตรฐาน (International organization for standardization) หรือ ISO ซึ่งรู้จักกันแพร่หลาย ในชื่อนุกรมมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 เป็นมาตรฐานระบบการบริหารงานขององค์กร ซึ่งมุ่งเน้นด้านคุณภาพที่ประเทศต่างๆ ทั่วโลกให้การตอบรับและนำไปใช้อย่างแพร่หลาย กำหนดขึ้นโดยองค์การการค้าระหว่างประเทศว่าด้วย การมาตรฐาน ISO โดยมีคณะกรรมการวิชาการคณะที่ 176 (ISO/TC 176 : Quality Management and Quality Assurance) เป็นผู้จัดทำมาตรฐานดังกล่าว ประกาศใช้ครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2530 (ค.ศ.1987) และ มีการแก้ไขมาตรฐาน 3 ครั้งในปี พ.ศ.2537 (ค.ศ.1994) และ ปี พ.ศ.2544 (ค.ศ. 2000) และ 2551 (ค.ศ. 2008) และประเทศไทยโดยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ได้นำมาตรฐานดังกล่าวมาประกาศใช้เป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2534 ในชื่อ “อนุกรมมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ มอก. ISO 9000” โดยมีเนื้อหาเหมือนกันทุกประการกับอนุกรมมาตรฐานระบบการบริหารจัดการ ISO นับตั้งแต่มีการประกาศกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 เป็นต้นมา องค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนได้นำมาตรฐานดังกล่าวไปใช้อย่างกว้างขวางในการจัดระบบให้สอดคล้องกับข้อกำหนด เพื่อให้ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพขององค์กร อันจะเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นคุณค่าได้อย่างสม่าเสมอ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า ข้อกำหนดมาตรฐานการจัดการระบบ ISO 9001 ที่ยึดเป็นแนวทางปฏิบัติมีหลักเกณฑ์การบริหาร ได้แก่ ระบบเอกสาร ความรับผิดชอบด้านการบริหาร การบริหารจัดการทรัพยากร การผลิตและการบริการ การวัด วิเคราะห์ และ การปรับปรุง อนึ่งปัจจัยที่จะส่งผลให้กระบวนการจัดทำระบบสู่ความสำเร็จรวมทั้งสร้างความยั่งยืนขององค์กรนั้น มีองค์ประกอบตามหลักการบริหาร 8 ประการ (8 Management Principles) ซึ่งจะส่งเสริมโครงสร้างของระบบการจัดการที่ยั่งยืนต่อไป (ISO 9004, 2009)

ส่วนในปัจจุบันเมืองการค้ามากกว่า เจ็ดพันกว่าองค์กรที่ได้รับการรับรองระบบมาตรฐานในประเทศไทย แต่พบว่าจำนวนที่เริ่มพัฒนาระบบนับตั้งแต่ผู้บริหารตัดสินใจที่จะเข้าโครงการจัดทำระบบมาตรฐานนั้นพบว่า เมืองการค้าส่วนหนึ่งที่มีประสิทธิผล และบางส่วน

ไม่บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่เมื่อนำนักมาตรฐานอุตสาหกรรมได้เริ่มให้ทุนสนับสนุนกับผู้ประกอบการพบว่า จากการตั้งเป้าหมายของโครงการในระยะเวลา 10 เดือนพบว่า ประสิทธิภาพของโครงการมีอุปปัจจัยที่ส่งผลทำให้ผู้เข้าร่วมโครงการจำนวนมากที่ประสบปัญหา ไม่สามารถขอรับรองได้ เป็นส่วนที่ทำให้ภาครัฐสูญเสียงบประมาณ โดยไม่เกิดการพัฒนาองค์การตามแผนงานของโครงการที่วางไว้

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาค้นคว้าเรื่อง ประสิทธิภาพขององค์การในการนำมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 ไปปฏิบัติในภาคอุตสาหกรรมและบริการ ซึ่งผลของการวิจัยครั้งนี้จะมีคุณค่าต่อการนำผลการวิจัยไปปรับปรุงการปฏิบัติงานภายในองค์กรที่กำลังจะขอรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ให้มีประสิทธิภาพและมาตรฐานในระดับสากลมากยิ่งขึ้นต่อไป

○ คำถามของการวิจัย

1. ประสิทธิภาพในภาพรวมการบริหารจัดการก่อนและหลังการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กรภาคอุตสาหกรรม และการบริการอยู่ในระดับใดเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้
2. ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการก่อนและหลังการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กรภาคอุตสาหกรรมและการบริการ แตกต่างกันหรือไม่
3. มุ่งองค์ประกอบสำคัญใดบ้างของประสิทธิภาพการบริหารจัดการภายหลังการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กรภาคอุตสาหกรรมและการบริการ
4. แนวทางที่เหมาะสมที่มีประสิทธิภาพต่อการบริหารจัดการภายหลังการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กรภาคอุตสาหกรรมและการบริการ ควรเป็นอย่างไร

○ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในภาพรวมการบริหารจัดการก่อนและหลังการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กรภาคอุตสาหกรรมและการบริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการบริหารจัดการก่อนและหลังการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กรภาคอุตสาหกรรมและการบริการ
3. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของประสิทธิภาพการบริหารจัดการภายหลังการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กรภาคอุตสาหกรรมและการบริการ